



Guía para promover la inclusión y no discriminación en la Universidad Autónoma de Tlaxcala

Tlaxcala, Tlax., agosto 2021.



Guía para promover la inclusión y no discriminación en la Universidad Autónoma de Tlaxcala

Sumario

- I. ¿Qué es el derecho a la no discriminación?*
 1. Discriminación y derecho a la no discriminación
 2. El personal universitario como servidor público
 3. Principios constitucionales del servicio público y no discriminación
 4. Valores del trabajador o trabajadora universitaria como servidor o servida pública en relación con la no discriminación
 5. Reglas de integridad y no discriminación para el personal universitario

- II. ¿Cómo ocurre la discriminación?*
 1. Discriminación y patrones cognitivos
 2. *Tipos y niveles de discriminación*

- III. ¿Cuáles son los lineamientos principales para brindar una atención sin discriminación en la universidad?*
 1. Sobre las personas que asisten a la universidad
 2. Sobre el trato libre de discriminación hacia el alumnado y personal de la institución
 3. Sobre el trato libre de discriminación hacia poblaciones específicas en situación de discriminación
 - a) El trato sin discriminación hacia las personas con discapacidad
 - b) El trato sin discriminación hacia las mujeres
 - c) El trato sin discriminación hacia las personas mayores
 - d) El trato sin discriminación hacia las personas indígenas
 - e) El trato sin discriminación hacia las personas de la diversidad sexual
 - f) El trato sin discriminación hacia las personas migrantes
 - g) El trato sin discriminación hacia las personas jóvenes



I. ¿Qué es el derecho a la no discriminación?

1. *Discriminación y derecho a la no discriminación*

La discriminación es un fenómeno que, de manera desafortunada, nos ha acompañado durante mucho tiempo. Aunque la Constitución, la legislación derivada y los tratados internacionales en materia de derechos humanos que el Estado mexicano ha ratificado integran un marco normativo de vanguardia para la protección de la autonomía y dignidad de todas las personas, lo cierto es muchas de ellas todavía el día de hoy no pueden beneficiarse de éste. La razón es que nuestra sociedad está definida por jerarquías, por estratificaciones, por rutinas de exclusión y por discursos excluyentes que colocan a ciertas personas y poblaciones en contextos de discriminación.

Discriminamos a quienes son percibidos como diferentes y asumimos que esto nos autoriza a darles un trato diferenciado, a visibilizarles como una amenaza para la cohesión social y, en definitiva, a negarles el acceso sencillo a derechos y oportunidades. Si la discriminación ha imperado durante tanto tiempo en nuestras relaciones sociales es porque hemos aprendido a naturalizarla y volver imperceptibles los actos discriminatorios. Consideramos que es normal y natural que las personas, a causa de sus características, ocupen las posiciones sociales menos aventajadas; de manera complementaria, pensamos que quienes la experimentan no existen porque los hemos alejado de los espacios y el ejercicio de derechos que son condición para la visibilización y participación de las personas en la vida pública. La discriminación que vivimos en México no es anecdótica, azarosa o manifestación particular del infortunio. Más bien, ésta tiene un carácter estructural, lo que significa que su erradicación no será resultado exclusivo del esfuerzo personal o del empoderamiento de las poblaciones, sino que se requiere un compromiso pleno y decidido del Estado, el sector productivo, las organizaciones sociales, la academia, los medios de comunicación y, en general, la sociedad civil.



Precisamente, la construcción de una alternativa institucional a la condena social de la discriminación ocurrió de manera más o menos reciente en México. En el año 2001, a partir del consenso de actores públicos, sociales, academia y organizaciones de la sociedad civil, se incluyó en el texto constitucional, en su Artículo 1º, la cláusula antidiscriminatoria que señala, de manera expresa, la prohibición de discriminar por alguna de las siguientes causales:

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

En el año 2003, esta cláusula fue reglamentada por la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED) que, también, da origen al Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) como el organismo rector de la política del Estado Mexicano en materia de no discriminación. La LFPED, en su Artículo 1º, párrafo tercero, establece que discriminación es:

[...] toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las



responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

Esta definición amplia y precisa la cláusula antidiscriminatoria constitucional, a partir de tres elementos fundamentales:

- a) Señalar el carácter arbitrario de la discriminación, es decir, que no tiene una justificación más allá de las percepciones prejuiciadas y estereotipadas sobre el valor de las personas. Más aún, que la discriminación genera privilegios para quienes discriminan y asimetrías para quienes son depositarios de las prácticas discriminatorias, que no son naturales ni merecidos. Precisamente, son estas estratificaciones sociales arbitrarias las que la acción pública tiene que desmontar para que todos y todas podamos acceder de manera sencilla a los mismos derechos.
- b) Precisar el objeto de la discriminación, es decir, la restricción o cancelación en el acceso a derechos, libertades y oportunidades, lo que significa que las personas que la experimentan reciben una afectación mayor a su autonomía, dignidad y calidad de vida. En este sentido, la definición se concentra en las consecuencias de la discriminación y no tanto en las motivaciones de quien discrimina, por lo que se podría excluir a una persona sin la intención de hacerlo o, incluso, buscando protegerle.
- c) Definir lo común a todas las manifestaciones diversas de la discriminación, es decir, señalar que los prejuicios y estigmas sobre las identidades de las personas o sus posibles adscripciones grupales es lo que genera la exclusión que resulta estructural. Por esta razón, a la par de crear leyes y políticas públicas que protejan y promuevan los derechos de las personas en situación de discriminación, es fundamental trabajar por una cultura democrática en cuyo contexto la diversidad y la pluralidad que nos caracterizan como sociedad sean valoradas de manera positiva.



A partir de esta definición, que es armónica con los principales instrumentos de derechos humanos en la materia, el marco normativo nacional e internacional aplicable para la protección de los grupos vulnerados ha convenido en reconocer e institucionalizar el derecho a la no discriminación. Las Observaciones Generales y opiniones consultivas de los Comités de Derechos Humanos del Sistema de Naciones Unidas y del Sistema Interamericano, que especifican el alcance de sus protecciones para los contextos reales de desigualdad, han coincidido en señalar la centralidad de este derecho. A partir de estos debates y sobre el trasfondo de las experiencias nacionales e internacionales, Jesús Rodríguez Zepeda ha definido al derecho a la no discriminación de la siguiente manera:

[E]s el derecho de toda persona a ser tratada de manera homogénea, sin exclusión, distinción o restricción arbitraria, de tal modo que se le haga posible el aprovechamiento de sus derechos y libertades fundamentales y el libre acceso a las oportunidades socialmente disponibles; siempre y cuando un tratamiento preferencial temporal hacia ella o hacia su grupo de adscripción no sea necesario para reponer o compensar el daño histórico y la situación de debilidad y vulnerabilidad actuales causada por prácticas discriminatorias previas contra su grupo.¹

Esta definición del derecho a la no discriminación tiene dos partes:

- a) La primera se refiere a las acciones que el Estado tiene que tomar para nivelar la posición social y despejar de obstáculos el camino hacia los derechos y oportunidades en el caso de las personas y poblaciones discriminadas. Así, el Estado mexicano debe realizar todas las acciones posibles para proteger a estas personas y poblaciones frente a posibles actos de discriminación. Por eso el Estado y sus dependencias, cada una en sus

¹ Jesús Rodríguez Zepeda, *Un marco teórico para la discriminación*, México, CONAPRED, 2006, pp. 29-30.



ámbitos particulares, están obligados a diseñar medidas para nivelar e incluir a quienes históricamente han sido contruidos como desiguales y para incluirles en ámbitos de los que tradicionalmente han sido excluidos.

- b) La segunda se refiere a las acciones que el Estado tiene que tomar para dar prioridad y preferencia a quienes históricamente han experimentado la acumulación de daños, impunidades y depreciaciones a su calidad de vida como consecuencia de la discriminación. Compensar por la discriminación significa encontrar formas para dar tratamientos preferenciales que resulten en beneficio de las personas particulares pero, también, del conjunto de la sociedad. Se trata de las así llamadas *acciones afirmativas*, que no son otra cosa que medidas de carácter temporal y espacial que dan un tratamiento prioritario a los derechos y la participación de las personas en determinados subsistemas sociales, tales como la educación y el empleo.

En el año 2011 se implementó una de las reformas de mayor trascendencia para nuestro sistema jurídico, la cual integró al vocabulario jurídico nacional como eje transversal a los derechos humanos. Este enfoque está basado en el derecho internacional de los derechos humanos y establece que, a través de las instituciones públicas, se deben promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de todas las personas, entre ellos, el derecho a la no discriminación. Para lograr estos objetivos, el Estado mexicano ha realizado diversas acciones, tales como leyes, políticas públicas, reglamentos y protocolos que permiten dar cumplimiento a las obligaciones que se desprenden de este marco normativo.

La referida reforma constitucional generó una serie de obligaciones específicas para el Estado Mexicano en sus distintos ámbitos de competencia, así como principios que debe observar al dar cumplimiento a dichas obligaciones. En este sentido, en el párrafo tercero del Artículo 1º constitucional el Estado mexicano se compromete a promover, respetar, proteger y garantizar el ejercicio de los derechos humanos de las personas, siempre de acuerdo con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, y atendidas desde



el Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial. De manera adicional, dicha reforma integra a los tratados internacionales y la normatividad nacional en un bloque que permite la protección mas amplia de la personas y sus derechos, permitiendo superar las contradicciones que se habían generado en el pasado por la aplicación de una u otra norma en sentencias judiciales o como fundamento de intervenciones legislativas y de política pública.

No obstante los avances anteriores, el día de hoy y de manera desafortunada se sigue discriminando a las personas por su color de piel, la lengua que hablan, su género, su orientación sexual o su credo religioso, entre otros motivos; pero también a causa de la percepción social en el sentido de que los grupos o poblaciones que integran las personas con discapacidad, las trabajadoras del hogar o las personas migrantes poseen características comunes que justifican un trato excluyente hacia ellos y ellas. Entonces, la no discriminación, como derecho y como principio de la acción pública, obliga a reconocer que, aunque de manera formal todas las personas poseen todos los derechos, existen ciertos contextos, jerarquías y estratificaciones sociales –precisamente los que estructura la discriminación– que distancia a las personas de los derechos y las oportunidades.

2. El personal universitario como servidor público

De esta manera, el Estado tiene la obligación de prevenir y erradicar la discriminación, pero también de respetar el principio de no discriminación materializado a través de las múltiples actividades que realizan las personas servidoras públicas desde el ámbito de la Administración Pública Federal (APF). El conjunto de personas que componen al personal docente y administrativo de la Universidad Autónoma de Tlaxcala son consideradas como servidores públicos en tanto que laboran en un organismo a los que la Constitución ha otorgado autonomía, por tanto, están conminados a realizar acción en favor de la no discriminación.

Con el fin de regular la actuación de las personas servidoras públicas, se han establecido dos herramientas que especifican y determinan los principios



establecidos en la Constitución, con el propósito de fortalecer a las instituciones públicas y el Estado de derecho:

- a) *Ley General de Responsabilidades Administrativas*. Tiene como objeto establecer los principios y obligaciones que rigen la actuación de las y los servidores públicos. Están sujetos a ella las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, en el ámbito federal y local, conforme a lo dispuesto en el Artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En el Artículo 7º de la Ley General establece que, entre las obligaciones de las personas servidoras públicas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, se encuentran “promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos establecidos en la Constitución”.

- b) *Código de Ética de las y los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal*. Este instrumento se deriva del Artículo 16º de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y constituye una guía para orientar las conductas de las personas servidoras públicas. En este documento se establecen los principios y valores constitucionales que todas las personas servidoras públicas deben observar en el desempeño de su cargo.

3. Principios constitucionales del servicio público y no discriminación

El referido Código de Ética contiene una serie de principios que rigen el servicio público. A continuación, se enlistan y se explican sus implicaciones para el ejercicio del derecho a la no discriminación desde el servicio público:

Principio	Definición en el Código de Ética de las y los Servidores Públicos de la	Implicaciones para la protección y promoción del derecho a la no discriminación de las personas
------------------	--	--



	Administración Pública Federal	usuarias de los bienes y servicios públicos
Legalidad	Las personas servidoras públicas hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo, o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.	La no discriminación, y los derechos humanos en general, son el eje alrededor del cual se articula la legalidad y la vida pública a partir de la reforma constitucional del año 2011. Mantener la legalidad de la función pública es apegarse en todo momento a este marco normativo que incluye a la no discriminación de manera central.
Honradez	Las personas servidoras públicas se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceras personas, ni buscan o aceptan	Las ventajas personales que son contrarias a la honradez del servicio público podrían incluir aquellas que se obtienen a partir de negar, condicionar o restringir los bienes y servicios públicos como consecuencia de la discriminación. No es una conducta honrada considerar como no prioritaria la atención de las personas y



	<p>compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.</p>	<p>poblaciones en situación de discriminación; tampoco darles un tratamiento homogéneo sin reconocer sus características y necesidades especiales.</p>
Lealtad	<p>Las personas servidoras públicas corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.</p>	<p>Quienes ejercen el servicio público deben tener presente que la reproducción de prácticas discriminatorias en su interacción cotidiana con la ciudadanía es contraria al Estado de derecho y las normas que ellos y ellas se han comprometido a promover y defender.</p>
Imparcialidad	<p>Las personas servidoras públicas dan a los ciudadanos y a la población en general el mismo trato,</p>	<p>Ser imparcial frente a las personas y poblaciones discriminadas implica despejar de obstáculos estructurales el acceso a los</p>



	<p>no conceden privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.</p>	<p>servicios y bienes públicos. Ser imparcial también implica no hacer distinciones, para priorizar o demorar su atención, entre las personas que requieren bienes y servicios públicos, a causa de las características de su identidad o adscripción grupal que podrían ser motivos de discriminación.</p>
<p>Eficiencia</p>	<p>Las personas servidoras públicas actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.</p>	<p>La no discriminación, al permitir un acercamiento con las personas y poblaciones al margen de prejuicios y estigmas, hace posible que su atención se haga de una manera más armónica con sus necesidades y características reales. Ejercer el servicio público desde los prejuicios y estigmas discriminatorios lleva a diseñar, operar y evaluar las acciones de gobierno desde una mirada reduccionista que no se ajusta a la realidad y pluralidad social.</p>



4. Valores del trabajador o trabajadora universitaria como servidor o servida pública en relación con la no discriminación

En relación con los valores transversales que deberían regir al conjunto del servicio público, es posible enlistar los que señala el referido Código de Ética, así como sus implicaciones para el ejercicio del derecho a la no discriminación:

Valor	Definición en el Código de Ética de las y los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.	Implicaciones para la protección y promoción del derecho a la no discriminación del alumnado y personal universitario.
Interés público	Los servidores públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las demandas y necesidades de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares ajenos a la satisfacción colectiva.	La no discriminación promueve el interés público, porque permite que los bienes y servicios sean accesibles para todas las personas, sin distinciones arbitrarias y más allá de las percepciones sociales sobre las identidades y adscripciones grupales.
Respeto	El personal universitario se debe conducir con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en	Respetar a las personas implica considerarlas igualmente valiosas, con sus características, su cultura, su forma de comprender y comunicar el sentido del mundo,



	<p>general y a sus compañeros de trabajo, superiores, subordinados y alumnado considerando sus derechos, de tal manera que propicien el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.</p>	<p>sus estructuras familiares y trasfondos vitales. Respetar a una persona significa, también, poner su autonomía y dignidad por encima de los prejuicios y estigmas discriminatorios que hacen distinciones arbitrarias entre las y los ciudadanos.</p>
<p>Respeto a los derechos humanos</p>	<p>Los servidores públicos respetan los derechos humanos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los Derechos Humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente</p>	<p>La no discriminación es un derecho y un principio de la acción pública; no un tratamiento cortés o una dádiva hacia las personas usuarias. En este sentido, la no discriminación es un derecho universal (porque no admite su garantía con distinciones arbitrarias), interdependiente (porque permite acceder a otros derechos fundamentales), indivisible (porque junto con el resto de los derechos permite proteger la dignidad humana en todo momento) y progresivo (porque debe promover el más alto nivel de protección de la</p>



	<p>entre sí; de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.</p>	<p>persona). En este sentido, aunque como se ha venido señalando, la no discriminación es un medio para mejorar el servicio público, no debe perderse de vista que se trata sobre todo de un derecho cuyo cumplimiento no es opcional ni puede estar sujeto a la voluntad de las y los servidores o la suficiencia presupuestal de la institución.</p>
<p>Igualdad y no discriminación</p>	<p>El personal universitario debe prestar sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias</p>	<p>Las y los trabajadores de la universidad, como servidores públicos, deben administrar bienes y servicios que resultan indispensables para la integridad, seguridad y calidad de vida de las y los alumnos a los que atienden; alejarlas y alejarlos de su disfrute a causa de la discriminación empobrece sus vidas y dificulta que puedan realizar sus planes de vida con libertad y con la certeza de que la sociedad es un esquema de cooperación y beneficio mutuo. En este sentido la no discriminación implica una visión compleja de la igualdad que afirma</p>



	<p>sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.</p>	<p>que ésta no sólo se construye a partir de un tratamiento imparcial por parte de las instituciones, sino que también se requiere de protecciones específicas para las personas y poblaciones históricamente excluidas.</p>
<p>Equidad de género</p>	<p>El personal universitario en el ámbito de sus competencias y atribuciones, debe garantizar que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos, comités, direcciones, y comisiones universitarias.</p>	<p>La no discriminación señala el deber de proteger a poblaciones específicas contra exclusiones arbitrarias. El día de hoy, aunque las mujeres representan más de la mitad de la población, se les considera discriminando por prejuicios y estigmas relacionados con el género. De manera desafortunada, todavía se presupone que el ámbito natural de ellas es el espacio doméstico y que sus únicas necesidades son las relacionadas con el cuidado de la familia. La universidad no puede prestarse a partir de estos prejuicios y estigmas y, al contrario, se debe presuponer que todas las mujeres son titulares de todos los derechos; y, también, que frecuentemente ellas enfrentan discriminaciones que</p>



		son específicas y que no pueden reproducirse en el acceso a bienes y servicios públicos.
Entorno Cultural y Ecológico	El personal universitario en el desarrollo de sus actividades debe evitar la afectación del patrimonio cultural y de los ecosistemas; debe mostrar una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y el medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente como principal legado para las generaciones futuras.	La no discriminación tiene una relación con los así llamados derechos ambientales, cuyo propósito es garantizar el acceso de todas las personas al disfrute del entorno y los recursos naturales en condiciones de igualdad, atendiendo al deber de preservarlos para las generaciones futuras. De manera frecuente las personas y poblaciones en situación de discriminación experimentan también afectaciones a sus derechos ambientales. Desde la universidad se debe ser sensible frente a la relación de las personas con su entorno, lo que implica un respeto de su cultura y su cosmovisión, así como conocer los contextos de productividad y acceso a la tierra y el agua.
Integridad	El personal universitario debe actuar siempre de manera congruente con los	La integridad de una persona que ejerce el servicio público se relaciona con su actuación



	<p>principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.</p>	<p>conforme al marco normativo vigente, donde los derechos humanos y la no discriminación desempeñan un papel central. Una o un trabajador universitario, como persona servidora pública, debe actuar con integridad, generar confianza en su ambiente laboral y en la interacción con la comunidad universitaria.</p>
<p>Cooperación</p>	<p>Los servidores públicos colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.</p>	<p>De manera frecuente, la solidaridad y el sentido de cooperación se ven interrumpidos por la discriminación. Al considerarse, y actuar en consecuencia, que existen personas y poblaciones que merecen tratamientos diferenciados con fines excluyentes, la población se polariza y se mina la confianza social. Si desde el servicio público se erradican los tratamientos discriminatorios, se contribuye a</p>



		promover el sentido de la cooperación en el país.
Liderazgo	Los servidores públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y de las Reglas de Identidad. Fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les imponen, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.	El liderazgo que se necesita en México es uno que sea capaz de conducir a todas las personas y poblaciones hacia el logro de sus objetivos, sin discriminación. Quienes ejercen el servicio público deben constituir la vanguardia en la actuación conforme al derecho a la no discriminación y, así, muestran que es posible combatir la desigualdad y hacerlo de manera eficiente y responsable.
Transparencia	Los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones protegen los datos personales que estén bajo su custodia; privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o	La prestación de servicios públicos con perspectiva de no discriminación debe ser posible de revisión por parte de la ciudadanía en todo momento. Evaluar la manera en que, desde las instituciones, se combate la discriminación tiene un interés público evidente. Por ello, se requiere que los marcos normativos internos, los manuales de procedimiento y los códigos de conducta que rigen el trabajo



	<p>conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve el gobierno abierto.</p>	<p>cotidiano estén armonizados con la no discriminación. Más aún, que la información relacionada con estos documentos y las acciones que sustentan sean de acceso público, sin discriminación.</p>
<p>Rendición de cuentas</p>	<p>Los servidores públicos asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que se informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.</p>	<p>Como se ha señalado, la no discriminación es una obligación del Estado mexicano. Su cumplimiento requiere la administración y erogación de recursos materiales y humanos para hacer universalmente accesibles los bienes y servicios que se prestan. Las instituciones deben poder ofrecer en todo momento los criterios con que diseñan sus acciones de lucha contra la discriminación, así como evidenciar la manera en que racionalizan la administración de sus recursos.</p>



5. Reglas de integridad y no discriminación para el personal universitario

Por su parte, las *Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública* señalan las conductas que vulneran los principios y valores mencionados. A continuación, se señalan las conductas más relevantes en relación con las cuales se pueden prevenir actos de discriminación en el ámbito universitario, de acuerdo con la tipología que ofrece dicho documento.

Modalidad	Conducta a evitar para prevenir actos de discriminación
Actuación pública	<ul style="list-style-type: none">• Ignorar las recomendaciones de los organismos públicos protectores de los derechos humanos y de prevención de la discriminación, u obstruir alguna investigación por violaciones en esta materia.
Programas gubernamentales	<ul style="list-style-type: none">• Discriminar a cualquier interesado para acceder a los apoyos o beneficios de un programa gubernamental, por ejemplo, becas, programas de estancias de estancias de investigación, programas apoyos educativos, etc.
Trámites y servicios	<ul style="list-style-type: none">• Ejercer una actitud contraria de servicio, respeto y cordialidad en el trato, incumpliendo protocolos de actuación o atención al alumnado o trabajadoras y trabajadores universitarios.• Realizar trámites y otorgar servicios de forma deficiente, retrasando los tiempos de respuesta, consultas, trámites, gestiones y servicios.



	<ul style="list-style-type: none"> • Discriminar por cualquier motivo en la atención de consultas, la realización de trámites y gestiones, y la prestación de servicios.
<p>Desempeño permanente con integridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Omitir conducirse con un trato digno y cordial, conforme a los protocolos de actuación o atención al público, y de cooperación. • Realizar cualquier tipo de discriminación tanto al alumnado, personal universitario o a toda persona en general.
<p>Comportamiento digno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condicionar la prestación de un trámite o evaluación escolar a cambio de que la persona usuaria, estudiante o solicitante acceda a sostener conductas sexuales de cualquier naturaleza. • Expresar comentarios, burlas, piropos o bromas hacia otra persona referentes a la apariencia o a la anatomía con connotación sexual, bien sea presenciales o a través de algún medio de comunicación. • Realizar comentarios, burlas o bromas sugerentes respecto de su vida sexual o de otra persona, bien sea presenciales o a través de algún medio de comunicación. • Expresar insinuaciones, invitaciones, favores o propuestas a citas o encuentros de carácter sexual. • Expresar insultos o humillaciones de naturaleza sexual.



Es importante señalar que el personal universitario debe conocer los principios y valores que deben guiar sus acciones como servicios públicos con el fin de asegurar que todas alumnas, alumnos y personal que labora en la institución tenga las mismas oportunidades de acceder a los servicios universitarios y, con esto, garantizar el ejercicio de sus derechos humanos. Sin embargo, conocer los principios no es suficiente si no se realizan acciones encaminadas a cumplir con los principios y valores. Para esto es necesario modificar la conducta de las personas, con el fin de prevenir y reducir el trato discriminatorio.

II. ¿Cómo ocurre la discriminación?

En México, se han impulsado distintas estrategias para prevenir y eliminar la discriminación a través instrumentos de intervenciones de política pública que apelan a la racionalidad de las personas, como puede ser la creación, la adecuación de normas o bien la capacitación en materia de igualdad y no discriminación. No obstante, para que estas medidas sean eficaces, es necesario analizar algunas de las motivaciones principales de la posible actuación discriminatoria.

Para dotar de herramientas de no discriminación al personal universitario es necesario reconocer que las personas no sólo rigen su actuación de manera racional y con apego a estándares y reglas de conducta universales e imparciales; sino que, muchas veces, ellas tienen a actuar de acuerdo con motivaciones que no son conscientes y que expresan sesgos y condicionamientos que se vinculan con el hecho de que se ha crecido en un entorno que naturaliza e invisibiliza la discriminación. El personal universitario, como el resto de la ciudadanía, podría haber interiorizado prejuicios y estigmas que hacen aparecer como legítimo el tratamiento diferenciado hacia personas y poblaciones con fines excluyentes. Además, podrían no ser conscientes de que un enfoque de derechos humanos debería prevalecer sobre sus creencias para dar el tratamiento digno e integral a todas las personas con quienes interactúan de manera cotidiana. En ocasiones, las personas y poblaciones en situación de discriminación aparecen ante el resto de la



población no en toda su complejidad y riqueza, sino desde los filtros que representan los aprendizajes sobre ellas, los estigmas históricos que se les han depositado y los sesgos discriminatorios de la cultura en que vivimos.

Bajo este enfoque la discriminación no siempre puede ser considerada como deliberada o intencional, sino que en ocasiones es producto de los procesos automáticos de pensamiento. Es decir, se discrimina aun cuando no sea intención de la persona discriminar. De entre las razones múltiples razones por las que surge la discriminación en las personas destaca la existencia patrones inconscientes tanto de las personas prestadoras de servicios como en las usuarias y los elementos contextuales y procesos de atención que pueden ser considerados como discriminatorios.

Incluso reconociendo lo anterior, hay que señalar con claridad que estos condicionamientos no eximen a la persona servidora pública de responsabilidad – administrativa, civil, penal– por las posibles conductas discriminatorias en el ámbito de su competencia. Como se señala de manera constante en el contexto del Estado constitucional de derecho, el desconocimiento de una norma no constituye una justificación de su incumplimiento. Pero entender la manera en que las personas servidoras públicas podrían sesgar su actividad en un sentido discriminatorio puede ayudarles a reconocer y prevenir estos riesgos.

1. Discriminación y patrones cognitivos

La discriminación que no es intencional ni consciente –pero que podría tener efectos igual de negativos que la que es intencional y consciente– se origina en lo que, desde las ciencias de la conducta, se ha dado en llamar *patrones* o *sesgos cognitivos*. Éste se define como una desviación respecto de la ruta de vinculación más directa entre un fin requerido y los medios disponibles para alcanzarlo, producida por la distorsión en el procesamiento de la información que representa el contexto, las creencias o las percepciones de la persona. Por ejemplo, un sesgo cognitivo ocurre cuando quien se encarga de desarrollar estrategias para la



comunicación de las medidas de atención a la población después de un desastre natural, omite incluir la utilización de lengua de señas mexicanas para la población sorda o la traducción a los principales lenguajes indígenas. La persona podría no tener la intención de evitar que esta información llegue de manera específica a dichas poblaciones, pero un patrón o sesgo cognitivo le hace invisibilizar o desatender el hecho de que no todas las personas acceden a la comunicación o los mensajes de interés público de la misma manera o con los mismos recursos. Otro ejemplo estaría presente en quien diseña programas educativos o de capacitación para el empleo dirigidos a las personas mayores, incluyendo solo aquellas actividades de cuidado, realización de artesanías o venta de productos al menudeo que tradicionalmente se ha supuesto son las que les corresponden realizar. El patrón o sesgo consiste en invisibilizar o desatender el hecho de que una persona mayor podría, incluso, desear concluir sus estudios profesionales o realizar especializaciones o posgrados, ahora que dispone de más tiempo en vista de que sus responsabilidades laborales y familiares podrían haber disminuido.

La presencia de estos patrones explica por qué el trato desigual y discriminatorio existe a pesar de que la persona conscientemente busque evitarlo. A continuación, se mencionan los distintos tipos de sesgos que existen y cómo pueden provocar discriminación:

1. *Patrón de clasificación intergrupala.* Es la tendencia que tienen las personas de clasificarse y clasificar a los demás en categorías simples que no toman en cuenta todas las características de las personas. Además, por este sesgo se genera un favoritismo inconsciente de las personas hacia quienes considera de su mismo grupo. Por ejemplo, el alumnado perteneciente a una comunidad indígena o con un fenotipo asociado a las comunidades indígenas podrían padecer una menor calidad en el trato respecto de quienes tienen un tono de piel distinto y afín al de la persona que presta servicios en la universidad. En este caso, las personas, inconscientemente, darían un mejor



trato a quienes asumen que pertenecen a su propio grupo definido por las características físicas o afinidades culturales.

2. *Patrón de definición por asociación.* Consiste en asumir que ciertas características de las personas van unidas independientemente de las demás. Esto es lo que está detrás de los estereotipos. Por ejemplo, las profesoras y profesores universitarios podrían relacionar características de perfilamiento racial con habilidades académicas a pesar de que esto no tenga ningún sustento real. Cabe señalar que el *sesgo de asociación* no sólo afecta a la persona que da el servicio, sino que puede incidir también en el autoconcepto de quien lo recibe. Por ejemplo, si constantemente se afirma que las mujeres que suelen salir peor calificadas que los hombres en exámenes de matemáticas, no sería improbable que, en efecto, este sesgo se materialice en la realidad; mientras que si no se difunde esa información, es probable que ellas obtengan notas iguales o incluso superiores. Esto indica la importancia del lenguaje hacia las personas usuarias de los servicios. La forma en que se dicen las cosas o la información que se provee puede modificar el comportamiento.
3. *Patrón de definición por reducción.* Consiste en el sesgo inconsciente de hacer un juicio de valor sobre una persona con base en sólo una de sus características. Por ejemplo, cuando se identifica la característica de “buena presentación” en la oferta de una vacante de empleo con la posesión de los rasgos que configuran una idea de belleza imperante (tono de piel clara, delgadez, estatura alta, etcétera). Esto podría determinar que las personas que son consideradas atractivas bajo los estándares dominantes tienden a tener mejores oportunidades laborales y, por ende, mejores salarios.
4. *Patrón de definición por automatización.* Se refiere a que, cuando las personas tienden a repetir una tarea una y otra vez de forma mecánica, dejan de pensar en el proceso. Es así que las personas cuyas tareas son repetitivas dejan de prestar atención a todos los casos, por lo que es más fácil que den un trato desigual, homogéneo o no lo suficientemente armónico con los



estándares de no discriminación a las necesidades específicas de cada una de las personas usuarias. Un ejemplo de esto sería la ausencia de criterios para la postulación una beca, esto es, al tramitar una cantidad grande de postulaciones se podría olvidar la creación de criterios de asignación que favorezcan a grupos históricamente discriminados para la obtención de una beca. En este caso, alumnas y alumnos que pertenezcan a grupos históricamente discriminados podrían ser tratados igual que el alumnado que vive en condiciones aventajadas para realizar estudios universitarios en el proceso de postulación de una beca.

5. *Patrón de definición por agotamiento.* Cuando las personas están en un entorno de estrés, trabajan largas horas o se saturan de trabajo, tienden a perder *autocontrol*. Esto es, ellas pierden la capacidad de no ser afectadas por su estado de ánimo. Esto se traduce en un mal servicio que puede incluir discriminación. Por ejemplo, una o un trabajador en un área administrativa de la universidad podría extraviar un expediente relacionado con una persona con discapacidad, dado que el volumen de trabajo que maneja le hace descuidar los pasos requeridos para archivar los documentos y evidencias relacionados con su trabajo.
6. *Patrón de definición por el contexto.* Las decisiones que las personas toman no suceden en el vacío, sino que están influenciadas por el contexto en el que se realizan y por las formas en que se les presenta la información. Por ejemplo, la complejidad de la información, las unidades y las escalas en las que se presenta, si es fraseada como pérdida o ganancia influyen el sentido de la decisión. Esto tiene implicaciones para los actos de discriminación derivados de los procesos, pues facilitar que las personas tomen mejores decisiones para acceder y hacer uso de servicios reduce la posibilidad de que existan efectos adversos o no neutrales para determinados grupos. Por ejemplo, si constantemente se señala en la institución que no hay presupuesto disponible para todas las adecuaciones de accesibilidad y ajustes razonables para las personas con discapacidad, podría empezar a



considerarse que quienes allí laboran no están debidamente equipados para atenderles y, entonces, que no tiene caso difundir los bienes y servicios que se prestan entre esta población. Por lo tanto, mejorar el contexto en el que se toman decisiones es relevante para el tema de la discriminación, pues en la medida en que las personas, independientemente de sus características, tomen mejores decisiones en sus interacciones con las instituciones públicas se posibilita el ejercicio de sus derechos.

A continuación, se ofrece una relación de posibles conductas discriminatorias y el patrón cognitivo que expresan, como referencia para que servidores y servidoras públicas puedan revisar sus actitud y conductas y, así, liberarlas de prejuicios y estigmas discriminatorios:

Tipo de patrón	Ejemplo
Patrón intragrupal	<ul style="list-style-type: none">• Dar información más detallada de un trámite, programa o hacerlo con mayor claridad a personas que comparten alguna de las características del trabajador de la institución (género, origen regional, institución educativa, etcétera).• Mostrar empatía exclusivamente con las personas sin discapacidad y turnar la atención de quienes viven con discapacidad a otro u otra funcionaria.• Evitar interactuar con personas jóvenes, porque se piensa que el o la funcionaria no conoce sus necesidades ni está interesada en desarrollar las habilidades para comprenderles y darles un buen servicio.



<p>Patrón de asociación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No ofrecer toda la información sobre un trámite —en el caso de funcionarios— o no volver a dar la explicación —en caso de docentes— sobre un tema en clase a una persona que aparenta un nivel socioeconómico bajo por considerarla con menores recursos educativos y de comprensión. • Fomentar la conmemoración y celebración de fechas relacionadas con la estructura de la familia tradicional en la universidad (por ejemplo, el Día del Padre, de la Madre o de los Abuelos) a partir de la suposición de que todas y todos los estudiantes se identifican con este modelo.
<p>Patrón de efecto halo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Priorizar la atención a una persona que causó una “buena impresión” por la forma en que se presentó. • Pedir a las mujeres que realizan algún trámite o solicitarán un servicio que antes consulten con su esposo o con algún hombre de su familia sobre las decisiones que ellas deben tomar, por ejemplo, sobre si deben seguir estudiando por estar embarazadas o qué carrera estudiar. • Invisibilizar y menospreciar las opiniones del alumnado o ponentes en discusiones públicas por el hecho de no portar vestimenta formal (traje, corbata, vestido, zapatos altos) o por su apariencia (tener tatuajes, cabello largo, perforaciones).
<p>Patrón de automatización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No prestar atención a la pregunta de una alumna o alumno y contestar algo que no me preguntó. • No indagar con respeto sobre si algún alumna, alumno, trabajador o trabajadora tiene alguna dificultad para



	<p>escuchar y que requiera que la interacción con el o la docente, el o la trabajadora universitaria sea paciente y adecuada para que se produzca la comprensión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No ofrecer apoyo a la persona que está realizando un trámite para comprender documentos técnicos que podrían no ser del todo accesibles o claros a causa de la falta de adecuación o pertinencia cultural.
<p>Patrón de agotamiento del ego</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Negar el trámite a una persona que aparenta bajo nivel socioeconómico al final de la jornada laboral. • No invitar a eventos académico o público a personas sordas, porque se carece del presupuesto para contratar los servicios de intérpretes certificados e lengua de señas mexicana. • No verificar que las instalaciones donde se va a realizar un evento académico o público sean accesibles para todas las personas con discapacidad.
<p>Patrón de efecto del contexto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un trámite con demasiadas opciones que las personas no entiendan a qué se refiere cada una de ellas y dificulte la obtención del trámite. • Suponer que las o los alumnos migrantes o desplazados cuentan con los mismos documentos de identidad que el resto de población. • Remitir a un alumna o alumno a la información que aparece en una página de internet sin verificar que ella tenga acceso a una computadora y a la red.



Estos son algunos ejemplos de patrones o sesgos cognitivos que generan conductas discriminatorias. Por supuesto, los ejemplos podrían multiplicarse y, en consecuencia, es responsabilidad de cada persona reflexionar sobre la manera en que estos podrían materializarse en su acción cotidiana. Las consecuencias de estas conductas podrían afectar la dignidad, la confianza, la autoestima y la seguridad de las personas usuarias de los servicios públicos. Pero, sobre todo, estas conductas constituyen una violación del derecho a la no discriminación que podría no sólo tener consecuencias sobre la o el funcionario particular, sino en ocasiones también sobre toda la institución que ella o él representan.

Las políticas públicas que no tomen en cuenta estos sesgos y factores contextuales que están detrás de las conductas discriminatorias, difícilmente podrán reducir los actos de discriminación que se deriven de ellos. La conciencia de estos patrones y la modificación de algunas conductas que son su consecuencia es un proceso que no implica la modificación de leyes ni gastos extraordinarios. Por eso es que resulta fundamental que quienes ejercen el servicio público dispongan de manera permanente de recursos pedagógicamente adecuados para su sensibilización, formación y actualización en relación con el derecho a la no discriminación. La discriminación es un fenómeno en constante cambio que adopta nuevas formas de vulneración de derechos y que se deposita sobre nuevas personas y poblaciones. Conocer y estar familiarizadas con esta evolución es, así, una responsabilidad permanente para las personas que ejercen el servicio público.

2. Tipos y niveles de discriminación

En México, la lucha contra la discriminación ha requerido especificar sus modalidades, sus sujetos, sus ámbitos y modalidades de recurrencia. Sólo así se han diseñado instrumentos legislativos y de política pública que pueden incidir sobre la vulneración social que genera la discriminación. Por esto, es importante revisar qué tipos de discriminación pueden ocurrir.



En principio, los actos de discriminación pueden clasificarse en dos tipos: 1) *los conscientes* o intencionales y 2) *los inconscientes* o no intencionales. Por actos de *discriminación consciente* se entienden acciones o muestras de hostilidad explícita en contra de ciertas personas o poblaciones a causa de sus características o adscripciones grupales. Dentro de este tipo de discriminación se pueden encontrar diferentes conductas como lo son el antagonismo verbal, la evasión, la segregación o los ataques físicos. Por otro lado, la *discriminación inconsciente* se ocasiona por las creencias o asociaciones no explícitas de una persona con respecto a otra o en relación con una población o grupo social.

A su vez, la discriminación inconsciente puede dividirse en dos: 1) la ocasionada por los sesgos cognitivos y 2) la discriminación derivada de los procesos organizacionales. En el primer caso, los sesgos cognitivos o inconscientes afectan el proceso de pensamiento y llevan a las personas a desviarse de las acciones que considerarían como deseables, como podría ser brindar un trato sin discriminación hacia las y los usuarios. Los daños o desventajas generadas por los actos de discriminación inconsciente pueden ser indirectos, pues en ocasiones este tipo de actos se manifiesta como un favoritismo hacia el grupo de pertenencia de la persona que realiza la acción u omisión, poniendo en una situación de desventaja al resto de las personas y poblaciones.

La discriminación de los procesos organizacionales ocurre cuando reglas aparentemente neutrales (es decir, no explícitamente discriminatorias) producen un efecto adverso o no neutral para las personas de determinados grupos. Por ejemplo, en el caso de aspirar a un puesto en la universidad, solicitar ciertos requisitos (experiencia laboral en un área sumamente especializada, un número muy grande de años de experiencia previa) que ciertos grupos de la sociedad no puedan cumplir o que los medios para cumplir los requisitos de la vacante no sean accesibles para todas las personas. En este caso, el procedimiento no es explícitamente discriminatorio (pues no prohíbe la incorporación de ninguna persona debido a sus características). Sin embargo, en los hechos, esta regla tiene como resultado la exclusión de ciertos grupos del programa. Si se observan diferencias notorias y



sistemáticas entre diferentes grupos de la población usuaria, puede ser indicativo de dónde podría existir un trato discriminatorio.

Los actos de discriminación pueden ser divididos también en función de quién es el responsable de dichos actos. En este sentido, es posible distinguir entre los actos de discriminación que suceden a nivel individual y aquellos a nivel organizacional. El primer tipo de actos sucede directamente en la interacción entre la persona prestadora del servicio y la persona que lo recibe (el alumnado, el trabajador o trabajadora universitaria).

En lo que se refiere a los actos de discriminación a nivel organizacional, éstos se producen cuando la infraestructura o las reglas de los procesos de atención no están diseñadas para ofrecer el mismo servicio a toda la población usuaria. Las posibles causas de los actos de discriminación en este nivel pueden ser la escasez de recursos, la existencia de reglas explícitamente discriminatorias o la presencia de reglas aparentemente neutrales que en la práctica, sistemáticamente, dificultan el uso del servicio a ciertos grupos de la población. Aunque individualmente el personal universitario no es responsable de este tipo de actos de discriminación, generar ambientes libres de discriminación requiere que las personas que laboran en la universidad pueda identificar este tipo de discriminación para mejorar los procesos y la infraestructura institucional.

Además del nivel organizacional e individual, existen factores contextuales de la universidad que resultan de las interacciones entre estos dos niveles, como los son la relación entre el personal universitario y las personas a las que atiende (el alumnado, empleados y empleadas) y las características o condiciones de trabajo en el que se realizan estas interacciones. Cuidar la relación entre las personas prestadoras de un servicio y las usuarias también consiste en generar climas laborales que ayuden a evitar los actos de discriminación. Si se desgasta esta relación durante el proceso de atención, es más fácil que se presenten un trato discriminatorio, tanto por parte de las personas servidoras públicas hacia las usuarias, como por parte de las usuarias hacia las personas servidoras públicas. Personas usuarias molestas, inconformes o con percepciones de ineficiencia en el



servicio pueden tratar de manera poco adecuada al personal universitario. Este tipo de agresiones pueden tener efectos en el concepto que el personal universitario tiene del alumnado o de ciertos trabajadores y, así, se podría desincentivar la calidad en el servicio. Es decir, si el personal universitario considera que las personas a las que atiende tienen una percepción de ellas como ineficientes y groseras, considerarán poco útiles sus esfuerzos por prestar un buen servicio y trato al alumnado y otros empleados de la institución.

Aunque en ocasiones los actos de discriminación no sean intencionales, los efectos de estas acciones inconscientes afectan el ejercicio de los derechos de las personas; por tanto, es responsabilidad de las personas servidoras públicas evitarlos en el ámbito de sus funciones. Tener claro los diferentes tipos de discriminación (conscientes o inconscientes) y los niveles en los que puede presentarse es un primer paso para que las personas servidoras públicas identifiquen posibles actos de discriminación, para así prevenirlos y reducirlos.

III. ¿Cuáles son los lineamientos principales para brindar una atención sin discriminación en la universidad?

Todos los días, a las instalaciones de la universidad acuden alumnas y alumnos a clase, realizar trámites, hacer uso de las instalaciones deportivas, asistir a conferencias y participar en programas que inciden sobre su formación académica y humana; también, de manera cotidiana, trabajadoras y trabajadores universitarios interactúan con personas que podrían experimentar discriminación a causa de sus identidades o adscripciones grupales, mismas que ellas no están en obligación de poner de manifiesto para prevenir posibles actos de exclusión. Las y los trabajadores universitarios, en su carácter de servidores públicos, deben tener presente, en todo momento, que la no discriminación es un derecho que puede no cumplirse por acción directa o por omisión.

En el primer caso, se discrimina cuando, a partir de los prejuicios y estereotipos que podrían haber interiorizado las y los trabajadores universitarios por el hecho de



haber crecido y vivir en una cultura que segrega y excluye, sus actitudes e interacciones con las personas tienen como consecuencia tratamientos diferenciados que les dificultan o les impiden ejercer todos sus derechos. Un ejemplo de lo anterior es suponer que todo el alumnado que acude a la universidad tiene o defiende la estructura de la familia nuclear o tradicional; cuando, en realidad, la diversidad familiar es una realidad en nuestro país y, de manera desafortunada, existen muchas formas de violencia distintas de las que ocurren entre los integrantes de una pareja heterosexual o de padres y madres hacia hijos e hijas.

En el segundo caso, se discrimina por omisión cuando quienes ejercen el servicio público en la universidad generalizan la actitud y el trato hacia las personas y no son conscientes de que no todas ellas tienen el mismo punto de partida para acceder a los derechos y las oportunidades. En este caso, por ejemplo, se encuentran quienes solicitan a una alumna o alumno que descargue algún formato, instructivo, artículo o libro a través de internet, suponiendo que la persona usuaria cuenta con una computadora, con una conexión a la red o que los contenidos de la página de la institución cuentan con accesibilidad universal y pertinencia cultural; todo lo cual podría no ser una realidad y, entonces, la persona no puede ni siquiera iniciar el trámite u obtener la información por la que estaba interesada.

No obstante lo anterior, hay que señalar que la magnitud de la discriminación en nuestro país llevó a la creación del marco normativo y los lineamientos de política pública para prevenir, erradicar y revertir las consecuencias de esta problemática sobre personas y poblaciones enteras. En este sentido, la ley es obligatoria y su cumplimiento no puede situarse en el nivel sólo del buen trato o la cortesía. Por eso es que, en esta sección, se ofrecen algunos lineamientos generales sobre cómo evitar la discriminación en el entendido de que cada área, oficina o facultad en la universidad genera necesidades y retos particulares. Estos lineamientos, en primera instancia, señalan recomendaciones para la visualización de la complejidad de las personas, sus identidades y adscripciones grupales, por parte de quienes ejercen el servicio público; en segundo lugar, señalan recomendaciones generales para evitar discriminar en cualquier contexto institucional y bajo cualquier modalidad de



interacción entre funcionariado y ciudadanía; en tercer lugar, indican recomendaciones para la garantía del derecho a la no discriminación en el servicio público para poblaciones específicas. Si bien estos lineamientos no son exhaustivos, aspiran a constituirse como una guía de acción general para dar cumplimiento al derecho a la no discriminación en las interacciones entre el personal universitario y el alumnado.

1. Sobre las personas que asisten a la universidad

La institucionalización de la no discriminación en México, a través de los años, ha permitido visibilizar la composición plural de la sociedad en lo que se refiere a las identidades y adscripciones grupales, pero también a las distintas culturas, cosmovisiones, formas de entender el valor de la vida, modalidades de interacción y comunicación, así como a las muchas maneras que tienen las personas de construir comunidades, vínculos afectivos y solidarios. Debemos respetar a todas las personas, independientemente de su apariencia o condición, con sus orientaciones e identidades de género particulares, así como a los familiares de quienes se acompañan para hacer uso de los servicios públicos, siendo obligación de funcionarios y funcionarias tratarlas sin discriminación ni actitudes excluyentes.

Por estas razones, quienes ejercen el servicio público tienen que tomar como punto de partida algunas consideraciones generales acerca de las personas que acuden a las instituciones para hacer uso de sus servicios:

- Que no todas las personas hablan español y que algunas de ellas podrían tener a una lengua indígena o a la lengua de señas mexicana como principal medio de expresión y comunicación.
- Que no todas las personas saben leer y escribir con la misma facilidad.
- Que no todas las personas oyen, hablan, ven, tienen la misma capacidad de movilidad, les afectan de manera similar los estímulos del entorno o que no presentan algún tipo de discapacidad, la cual podría no ser evidente.



- Que las personas pueden percibir, mediante nuestros gestos, expresión facial y verbal o actitud corporal, lo que estamos pensando o sintiendo respecto de ellas, aunque sean ciegas, sordas o no hablen español.
- Que constituye un prejuicio discriminatorio suponer que sólo las personas de tez clara son confiables, mientras que las de tez morena o con rasgos fenotípicos diferentes no lo son.
- Que constituye un prejuicio discriminatorio suponer que las personas que tienen tatuajes, peroraciones u otra marca o distintivo son violentas y poco confiables sin tomar en cuenta que estos elementos son expresión de su individualidad, de su cultura, de su cosmovisión y que, por tanto, deben ser objeto de respeto en todo momento.
- Que las personas poseen identidades de género u orientaciones sexuales diversas y que las estructuras familiares que integran también lo son.
- Que las personas trans deben ser llamadas de acuerdo con el nombre y la identidad de género que ellas reivindiquen, para lo cual el personal universitario debe tener la disposición a escucharles y familiarizarse con aquellos rasgos de su identidad que resulten relevantes para la prestación del servicio (por ejemplo, su estado civil, su situación familiar, su condición de salud, entre otros).
- Que las personas con alguna condición de salud especial o que requieran algún apoyo para su movilidad o expresión deben ser tratadas de manera paternalista o condescendiente, cuando lo procedente es permitirles siempre la expresión de su voluntad o la solicitud de la asistencia que ellas requieran.
- Que constituye un prejuicio discriminatorio suponer que las mujeres requieren de un trato paternalista a causa de la percepción generalizada de su fragilidad e incapacidad para ser autónomas y que ellas dependen, de manera permanente, de la voluntad de algún varón de su estructura familiar para solicitar los servicios públicos o iniciar cualquier trámite.
- Que constituye un prejuicio discriminatorio suponer que las y los jóvenes son violentos, poco confiables o irresponsables y que, cuando se organizan o



reúnen con sus pares, es para alterar el orden, y por tanto, que ellas y ellos requieren una vigilancia constante durante su estancia en las instalaciones de la institución.

- Que constituye un prejuicio discriminatorio suponer que las personas indígenas son incapaces de expresar sus opiniones, exigir el respeto a sus derechos o que todas ellas tienen los mismos puntos de vista y necesidades por pertenecer a una comunidad específica.
- Que constituye un prejuicio discriminatorio suponer que las poblaciones callejeras representan una amenaza para la seguridad de quienes trabajan en la universidad o que resulta necesario vigilarlas constantemente durante su estancia en las instalaciones de la institución.
- Que constituye un prejuicio discriminatorio suponer que todas las personas mayores son incapaces de valerse por sí mismas y que no puedan expresar, cuando ellas lo requieran, la necesidad de apoyos, asistencia o acompañamientos durante los trámites o servicios públicos que requieran.
- Que constituye un prejuicio discriminatorio suponer que todas las personas cuentan con todos y con los mismos documentos de identidad que acreditan su nacionalidad, su lugar de origen o residencia.

2. Sobre el trato libre de discriminación hacia el alumnado y personal de la institución

Recibir un trato libre de discriminación por parte del personal universitario significa, en este sentido, vigilar que entre ambos y las instituciones públicas no existan prejuicios y estigmas relacionados con el valor diferenciado de las identidades y adscripciones grupales que el marco normativo nacional e internacional considera como protegidas frente a distinciones y exclusiones arbitrarias. Toda persona que se acerca a la universidad para recibir algún servicio educativo o realizar algún trámite laboral en ella debe ser tratada con respeto, calidez y eficacia.

Cada persona debe ser reconocida en su individualidad y ser percibida por quienes laboran en la institución como una persona única. Cada alumna, alumno,



trabajadora o trabajador universitario no debe ser considerado como un número ni un caso, sino como una persona que, además, confía a la institución sus dificultades y necesidades en relación con la defensa y promoción de los derechos humanos, para que sea atendida, orientada y, en su caso, se le ofrezca algún curso de acción que le permita solucionar la situación que podría generar la afectación de alguno de sus derechos. De manera amplia, éste debe ser el sentido ético del trabajo de todas las personas que trabajen en la universidad.

Hay que señalar que, en muchas ocasiones, las recepciones, oficinas o secretarías, en muchas ocasiones, son el primer contacto que el alumnado tiene con la institución, es decir, el punto de partida para la relación que establecerán con las personas que allí laboran y que deben garantizar el derecho a la no discriminación en el trato que brindan. Este primer contacto produce una impresión en la persona que es fundamental para el posterior desarrollo de toda la atención y servicio que la institución habrá de ofrecerle. Por esta razón, quienes brindan este primer contacto deben ser especialmente sensibles e informados sobre las características de las personas y poblaciones en situación de discriminación y, así, mostrar una actitud de respeto hacia a la diversidad y particularidades que caracterizan a cada persona.

Para brindar un trato libre de discriminación, en general, las y los funcionarios de la universidad deben tener presente en todo momento lo siguiente:

- Que se deben utilizar los recursos de interpretación de lengua de señas mexicana o de lenguas indígenas para interactuar con las personas que lo requieran, en el entendido de que no hacerlo podría condicionar de manera negativa la prestación de servicios por parte de la institución.
- Que en todo momento se debe mantener una actitud de respeto, disposición a conocer las necesidades de las personas y de calidez hacia ellas, para poder familiarizarse con sus necesidades, hasta donde ellas consideren pertinente y sin realizar intromisiones innecesarias en su intimidad; lo anterior, de tal forma que las y los trabajadores de la universidad estén en



posición de darles una cobertura completa y con el más alto estándar de excelencia y actitud ética desde la institución.

- Que, en las clases, se escuche con atención cuidadosa la exposición que hacen alumnas y alumnos, sin interrumpirles, sabiendo que se requiere una escucha activa que exige atención y concentración en lo que el alumnado expresa, para comprender lo que quiere decir y lo que requiere del docente.
- Que se debe proporcionar a las personas la información que solicita, asegurándose la o el funcionario de la universidad que le ha comprendido de manera correcta; nunca se debe dar por terminada la atención que está brindando sin antes cerciorarse que la personas que está siendo atendida lo ha comprendido y siente satisfacción con la respuesta que se le ha dado (preguntar, por ejemplo, lo siguiente: “¿hay algún punto que usted desea que le amplíe?” o “¿puedo hacer algo más por usted?”).
- Que, en caso de advertir a personas desorientadas, dudosas o a la expectativa, las y los funcionarios ofrezcan ayuda y muestren interés (preguntar, por ejemplo, lo siguiente: “¿puedo ayudarle en algo?”, “¿ya le están atendiendo?”, ¿espera a alguien?”).
- El alumnado de nuevo ingreso o personas que visitan por primera vez la universidad podrían no saber con precisión el tipo de servicio o de atención que están buscando en la institución, así como tampoco los trámites, las áreas, los espacios o las y los profesionales que podrían brindárselos, y que por tanto hay que estar dispuestos y dispuestas siempre a aclarar sus dudas y acompañarles pacientemente en el proceso de precisar sus necesidades y acercarse a quienes podrían solventarlas.
- Que quienes integran el personal universitario deben conocer las funciones y la ubicación de las áreas donde las personas pueden ser atendidas, a fin de canalizarlas de manera correcta y que, al hacerlo, se deben proporcionar instrucciones correctas, claras y precisas, que resulten universalmente accesibles y con pertinencia cultural y lingüística.



- Que el trato que se da al alumnado u otro personal de la universidad no sea homogeneizante o perjudicado, sino que se observe y conozca adecuadamente a las personas que acuden a la institución, para responder eficazmente a sus necesidades.
- Que se debe cuidar la manera en que se solicita la identificación a las personas que ingresarán a la universidad o que harán uso de sus servicios, de tal forma que sea respetuosa y no evidencie los prejuicios y estigmas discriminatorios relacionados con el género, la orientación sexual, la identidad de género, la condición migratoria, la edad, la discapacidad o la expresión en una lengua indígena, entre otros.
- Que, si se necesita pedir a la persona que ingresa a la institución que muestre su bolsa, portafolio, mochila o similar al personal de vigilancia, por razones de seguridad, se le indique de manera sencilla y clara que es un procedimiento que se aplica a todas y todos los usuarios que portan paquetes voluminosos o equipos de cómputo, para garantizar la protección de todos y todas quienes comparten de manera temporal el mismo espacio; antes de hacer la revisión, consultar a la persona sobre si desea informarle algo sobre el contenido de sus bolsas o mochilas cuya revisión considere que pueda significar una violación a su privacidad o intimidad.
- Que no deben realizarse presuposiciones sobre el estado civil, la profesión o la salud de la persona en base a su edad o apariencia física de las personas.

3. Sobre el trato libre de discriminación hacia poblaciones específicas en situación de discriminación

Las personas que acuden a la universidad podrían haber sido impedidas o dificultadas del ejercicio de sus derechos a causa de la discriminación a lo largo de sus trayectorias personales; esto implica que ellas podrían haber experimentado en el pasado algún trato excluyente por parte de otras instituciones. Por eso, todos y todas requieren una recepción por parte de la universidad y quienes laboran allí que



sea cercana, solidaria y afable, desde la conciencia de la universalidad de los derechos y la dignidad humana. Las personas y poblaciones social e históricamente discriminadas han experimentado tratamientos diferenciados y excluyentes que se pueden reproducir al interior de la universidad. Es responsabilidad del personal universitario saber inspirar confianza y credibilidad para que se genere el ambiente que permita que las personas perciban a la universidad como un medio y aliado en la defensa de los derechos humanos, en el combate de la discriminación y en la promoción de la igualdad de oportunidades y de trato.

Debe recordarse que lo que define a una población en situación de discriminación es la configuración de su especificidad y contornos en el imaginario social, a partir de una concepción prejuiciada y estereotipada de las características, rasgos de identidad y dinámicas de integración que permiten establecer afinidades entre personas. Por ejemplo, la población de las personas con discapacidad: ellas, aunque podrían vivir con una de tipo motriz, sensorial, psicosocial o intelectual, cada una de las cuales representa características y formas específicas de relacionarse con el entorno, son percibidas como un grupo homogéneo que necesitaría, casi de manera exclusiva, el acceso a la rehabilitación y las terapias que les devolverían su funcionalidad. Concebir de esta manera a las personas con discapacidad tiene como consecuencia que se deposite en ellas, y en su adaptación al entorno vía la rehabilitación médica, la responsabilidad por la superación de la discriminación que experimentan. En contraste, el modelo social de la discapacidad, que sustenta y expresa un instrumento como la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, plantea que la discapacidad es consecuencia, más bien, de la interacción entre las limitaciones funcionales de las personas y el entorno que no ha sido pensando ni construido para permitirles el acceso a los derechos y las oportunidades sin discriminación. Y así se podría pensar en otras maneras prejuiciadas y estigmatizadas de construir y percibir a otras poblaciones en situación de discriminación.

Las personas que ejercen el servicio público han crecido y sido educadas en una cultura que, muchas veces, no es consciente de la manera discriminatoria de



concebir a ciertas personas y poblaciones. Por eso, el marco institucional de lucha contra la discriminación convierte a este derecho en una protección jurídica que obliga de manera principal al Estado, tanto para erradicar la desigualdad y las asimetrías injustificadas de las diversas relaciones que establecen sus instituciones con la ciudadanía, como de los vínculos entre particulares. En este sentido y en primera instancia, dar un trato sin discriminación desde la universidad hacia las personas constituye una obligación que genera responsabilidades y la necesidad de desarrollar habilidades para que funcionarios y funcionarias puedan interactuar de manera igualitaria y ética con las personas y poblaciones en contextos de vulneración social.

No obstante, esto también significa una oportunidad para mejorar la calidad del servicio en la universidad, puesto que el conocimiento pleno y libre de prejuicios y estigmas discriminatorios de las realidades y condiciones que pueden impedir o facilitar que las personas y poblaciones accedan a trámites, servicios y programas, redundará en una mejor y más eficiente atención de ellas. Al contrario, si no se cuestiona y critica la manera en que la cultura y la tradición han construido a las poblaciones social e históricamente discriminadas, los prejuicios y estigmas constituirán un filtro distorsionador y una barrera que impedirá que las instituciones puedan atender de manera efectiva las necesidades de estas poblaciones. A continuación, se ofrecen algunas de las principales recomendaciones para la atención sin discriminación, por población, desde el servicio público.

A) *El trato sin discriminación hacia las personas con discapacidad*

- No hacer fingir que la discapacidad no existe. Si se atiende a una persona con discapacidad como si ésta no existiera, se estaría ignorando una condición fundamental para ella.
- Aceptar la condición de discapacidad, que ésta existe y precisa ser considerada.
- No subestimar las posibilidades de la persona ni sobreestimar sus dificultades, y viceversa; tampoco adoptar actitudes de sobreprotección.



- Estar consciente de que hay muchas personas cuya discapacidad podría no ser visible o evidente, ya sea por la naturaleza de la condición –como ocurre con las personas sordas o con ciertas formas de discapacidad psicosocial– o por los avances médicos y tecnológicos que han permitido que el entorno no constituya una barrera para la integración de ellas
- Dirigirse siempre de manera directa, clara, cálida y sencilla a la persona con discapacidad, evitando anularla o minimizarla sólo interactuando con sus acompañantes o intérpretes, aun cuando éstos estén presentes.
- Ofrecer ayuda a la persona con discapacidad para su movilidad o expresión de su voluntad, esperando que el apoyo sea aceptado antes de brindarlo; hay que considerar que no siempre una persona con discapacidad necesita apoyo o desea recibirlo.
- No utilizar diminutivos o adjetivos que infantilicen, minimicen o menosprecien a las personas con discapacidad, incluso si esto busca expresar un trato cálido y amigable, se debe tratar a todas las personas de acuerdo a su edad y no como si fueran niños o niñas pequeños, nombrando a las discapacidades por sus nombres reconocidos en los estándares más altos de derechos humanos (las personas son ciegas, no invidentes; son sordas, no sordomudas; con discapacidad, no son enfermas, minusválidas, incapacitadas o con capacidades especiales).
- Acompañar, si es necesario o si así se solicita de manera explícita, a una persona con dificultades para caminar o con movilidad reducida, adecuando el ritmo del paso para que, en todo momento, la o el funcionario y la persona usuaria se mantengan cercanos y puedan intercambiar opiniones de manera sencilla.
- Vigilar no tropezar con la persona con discapacidad o sus apoyos para el equilibrio o la movilidad, tales como bastones, andaderas, silla de ruedas o algún dispositivo motorizado; se debe cuidar también que la persona tenga sus apoyos para la movilidad siempre a la mano y, que al caminar, no interfiera la o el funcionario y el entorno con sus movimientos.



- Conducir, si es necesario o así se solicita de manera explícita, a la persona que utiliza silla de ruedas evitando los movimientos bruscos que puedan hacerle caer y, en todo momento, cerciorándose de que no existan obstáculos que pongan en riesgo su estabilidad; hay que tener cuidado con los desniveles en el piso y con las rampas de acceso; nunca se debe sujetar la silla por los descansabrazos, porque eso podría ser considerado por la persona con discapacidad como una intromisión con su integridad o su autonomía.
- Interactuar con una persona que utiliza silla de ruedas privilegiando el contacto directo entre ella y la o el funcionario, quien deberá tomar asiento o modificar su postura corporal para quedar a su altura y que la comunicación pueda fluir de manera sencilla.
- Ofrecer ayuda a una persona ciega o débil visual únicamente en el caso de que se la perciba vacilante por la falta de familiaridad con el entorno inmediato; hay que advertirle de los obstáculos que encontrará en su ruta antes que modificar su trayectoria de manera brusca, siempre que no se trate de un peligro súbito y de consecuencias extremas.
- Acompañar a una persona ciega, pero solo si se le ha ofrecido antes la ayuda y si ella la acepta; en ese caso, quien la va a acompañar debe ofrecerle su brazo y nunca tomar el suyo; si la persona necesita ayuda para subir a una escalera, rampa o medio de transporte, se debe tomar su mano y apoyarla en la barandilla o pasamanos, en caso de que existan; no hay que dejar sola a la persona ciega sin advertírselo antes y, aunque ella no pueda ver, debe dirigírsele la palabra siempre mirándole a los ojos para que sienta que tiene la atención de la o el interlocutor.
- Explicar a una persona ciega un domicilio, en qué dirección debe caminar o un trámite o proceso sin utilizar señales ni movimientos de cabeza o manos, sino dando sólo indicaciones verbales, claras y sencillas; si es posible, hay que acompañarla hasta el lugar al que se dirige.



- No tocar al perro guía de una persona ciega; no hay que acariciarlo ni ofrecerle comida, porque el animal está trabajando, y al distraerlo, puede ocasionarse que cometa un error que podría ser de consecuencias negativas para su dueño o dueña.
- Nunca hablar acerca de una persona con discapacidad como si ella no estuviera presente o como si su punto de vista y voluntad no fueran fundamentales para los procesos de interacción con la autoridad.
- Aunque es obligación de las instituciones contar con un intérprete de lengua de señas mexicana, ensayar formas de comunicación con las personas sordas o hipoacúsicas que resulten eficientes y respetuosas de su dignidad; no gritar o gesticular de manera excesiva frente a una persona sorda o hipoacúsica sino, más bien, hablarle despacio y con buena dicción para facilitar la lectura de labios y que fluya la comunicación; también es una opción preguntarle con un gesto si ella quiere o puede escribir lo que necesita y, entonces, ofrecerle papel y pluma para que lo haga.

B) El trato sin discriminación hacia las mujeres

- Reconocer en todo momento la presencia de las mujeres en la vida pública como un rasgo positivo de la vida en democracia, pero no hay que perder de vista que esto no ha sido un producto espontáneo de la sociabilidad sino, más bien, resultado de luchas y avances graduales en contra de la tradición y la naturalización de la discriminación por género; entonces, muchas de las mujeres que interactúan con las instituciones públicas podrían experimentar discriminación en otras esferas de su vida, por lo que no se debe tolerar la reproducción de estas prácticas en el servicio público.
- No suponer que las mujeres necesitan la autorización o validación de sus puntos de vista por parte de algún integrante del sexo masculino de su familia, por lo que resulta discriminatorio no considerar su liderazgo y



protagonismo en la gestión pública y en su interacción con las instituciones y funcionariado.

- Evitar demeritar a las mujeres, y en general a lo femenino, bajo cualquier circunstancia, por ejemplo, por su forma de vestir, por las labores a las que tradicionalmente se han dedicado, por su estado civil, por su manera de hablar y utilizar el lenguaje, por su color de piel o facciones; evitar comentarios humorísticos de tono machista o sexista, incluso si con eso se busca liberar de tensiones el ambiente, recordando que la función pública es un ámbito donde debe imperar un enfoque de derechos humanos.
- Tener disposición a utilizar pronombres y recursos gramaticales para la visibilización del género femenino si la mayoría de las personas a las que se dirige el prestador del bien o del servicio son mujeres.
- Tener disposición a flexibilizar los horarios, las modalidades y las reuniones de trabajo con las mujeres, ya que muchas de ellas podrían tener a su cargo el cuidado de hijos e hijas o de otros integrantes de su familia en condiciones precarias, además de enfrentar la doble jornada laboral; de ser posible, facilitar reuniones o comunicaciones a distancia, a través de las tecnologías de información y comunicación.
- Evitar en todo momento un trato condescendiente o paternalista hacia las mujeres, incluso si esto busca expresar empatía o solidaridad; al contrario, no discriminar a las mujeres desde el servicio público implica tratarlas en igualdad de circunstancias que a los hombres y, a la vez, establecer y dar cumplimiento a las medidas de nivelación, de inclusión y acciones afirmativas que permitan erradicar la desigualdad que ellas experimentan y ellos no.
- Ofrecer en todo momento información completa, directa, clara y en un lenguaje comprensible a las mujeres sobre los trámites, los servicios o los programas a que ellas tienen derecho, con el propósito de fomentar su participación política y los liderazgos en general de las mujeres, superando los prejuicios y estereotipos de género que han impedido por mucho tiempo su inclusión y reconocimiento plenos.



- Estar en permanente disposición a realizar las adecuaciones pertinentes a los trámites, servicios y programas gubernamentales, a partir de la experiencia y puntos de vista que aportan las mujeres en su interacción cotidiana con el servicio público, para erradicar obstáculos estructurales que las distancien de las instituciones.
- Facilitar, en procesos que involucren el conocimiento de violaciones a sus derechos, violencia o impunidad, que las mujeres puedan ser atendidas e interactuar con sus pares en el servicio público, de tal forma que se cree un ambiente de empatía, confianza y respeto para su atención adecuada, ética y eficiente.
- Ser sensibles a las modalidades de discriminación interseccional o múltiple que podrían experimentar las mujeres por ser, también, indígenas, personas con discapacidad, hablantes de una lengua indígena, jefas de familia, migrantes, entre otras características que podrían incidir en la manera en que ellas se vinculan con las instituciones públicas.
- Preguntar de manera directa, clara y respetuosa a las personas si se sienten cómodas con el entorno de la institución y realizar las adecuaciones pertinentes para no producir estrés en las personas con discapacidad, de manera particular en quienes tienen alguna discapacidad psicosocial y podrían ser más sensibles a los estímulos del entorno o reaccionar de manera diferenciada.

C) El trato sin discriminación hacia las personas mayores

- Respetar y promover en todo momento la autonomía de las personas mayores, lo que significa establecer las condiciones de trato e institucionales para que ellas puedan habitar espacios institucionales que sean libres de prejuicios y estigmas relacionados con la edad y, además, que quienes ejercen el servicio público les ofrezcan el más alto nivel de atención, de acuerdo con sus necesidades y características.



- Crear las condiciones de respeto, calidez y empatía para que el apoyo y la asistencia que se pueda brindar a las personas mayores, si ellas están de acuerdo y así lo requieren de manera explícita, sean percibidos por ellas como un medio para ejercer sus derechos y promover su autonomía en la interacción con la institución y quienes allí laboran.
- Evitar utilizar expresiones que evidencien condescendencia, paternalismo o sobreprotección y que podrían hacer sentir a las personas mayores que la universidad o quienes allí laboran no las valoran o respetan en igualdad de condiciones que al resto de las personas.
- Ser conscientes de que las personas mayores podrían no estar familiarizadas con las tecnologías de información y comunicación que el día de hoy resultan fundamentales para el inicio y seguimiento de trámites y procedimientos, por lo que las y los trabajadores de la universidad deben estar dispuestos a acompañarles o a canalizarles a algún área o espacio de la institución donde ellas puedan hacer uso de una computadora con acceso a la red y con asistencia técnica; utilizar también estas tecnologías para facilitar la comunicación a distancia con las personas mayores y, así, evitarles desplazamientos innecesarios en la institución.
- Respetar la intimidad y la privacidad de las personas mayores respecto de sus estructuras familiares, ingresos o estado de salud, y si resulta relevante conocer alguno de estos datos, preguntar de una manera directa y libre de prejuicios y estigmas relacionados con la edad (por ejemplo, no suponer que todas ellas dependen del cuidado de sus hijos o hijas, que cuentan con una pensión o que están recibiendo tratamiento médico).
- Dar prioridad a las personas mayores en los servicios de atención primera o de orientación sobre los servicios de la institución, valorando las posibilidades de que ellas no sean demoradas de manera excesiva en su permanencia en sus instalaciones o que aumente su nivel de estrés por la falta de certidumbre respecto de los trámites o procedimientos que van a realizar.



- Acondicionar los espacios donde se brinda atención a las personas mayores, para que la temperatura, la iluminación y la señalética les permitan sentirse confortables y con la certeza de que no habrán circunstancias ambientales que entorpezcan la prestación del servicio o la interacción con la autoridad.
- Respetar la decisión de la persona mayor sobre si ella desea realizar el trámite o aprovechar el servicio que brinda la institución por sí misma o en acompañamiento de algún familiar o persona cercana que el acompañe y le haga sentir seguridad.
- Vigilar que, en caso de que la persona mayor sea derivada o requiera de la actuación de alguna otra autoridad para completar su trámite o acceso a un servicio o programa, la universidad dé seguimiento a la derivación y le informe puntualmente sobre el avance de los procesos de gestión a que haya lugar.
- Verificar que la persona mayor, en todo momento, comprende los derechos que le deben ser garantizados como usuaria de un bien o servicio público, para lo cual la o el funcionario deberá consultarle de manera constante sobre si tiene dudas sobre la interacción que está ocurriendo entre ella y la institución y acerca de los recursos de revisión o queja de que dispone si siente que el servicio no fue prestado de manera eficiente y ética.
- Ser sensibles, para ofrecer opciones de atención, ante cualquier síntoma de abuso o violencia que podría experimentar la persona mayor, ya sea en su casa o en otro espacio, aunque ella no haya acudido a la institución de manera explícita para denunciar hechos como éstos; la razón es que, en muchas ocasiones, la invisibilización de las personas mayores genera círculos de violencia de los que ellas podrían no ser siquiera conscientes y, mucho menos podrían, romper por el aislamiento que provocan estas situaciones.
- Ser sensibles frente a la posibilidad de que las personas mayores que acuden a una institución no puedan solventar por sí mismas los costos de algunos de los trámites, dada su carencia de trabajo o la precariedad de sus



pensiones, y ofrecerles información sobre modalidades de financiamiento y dispensas disponibles.

D) El trato sin discriminación hacia las personas indígenas

- Ser conscientes que, de manera permanente, los servicios, bienes y programas públicos deben de ofrecerse con pertinencia cultural, lo cual implica, por una parte, que debe tomarse en cuenta el contexto en que se brindan y la manera en que éste es producto de las interacciones de las poblaciones originarias con el entorno; y, por la otra, que las y los funcionarios deben poder comunicarse con dichas poblaciones en un lenguaje sencillo, claro y que sea armónico con su cosmovisión, cultura y sentido del valor de la vida humana.
- Contar con intérpretes de lenguas indígenas para facilitar la comunicación entre las poblaciones originarias, así como para el acompañamiento en la realización de trámites, utilización de instalaciones y socialización de la información sobre la institución, de tal manera que estas personas puedan acceder a los servicios de la universidad en igualdad de condiciones que el resto de la población.
- Producir y colocar a la vista de la población en general carteles y folletería en alguna o algunas de las principales lenguas indígenas que se hablan en la entidad donde se localiza la institución, de tal forma que las personas indígenas puedan conocer los servicios que allí se brindan y sea evidente que se trata de un espacio seguro y libre de discriminación.
- Desarrollar modalidades de comunicación con las personas indígenas que estén libres de prejuicios y estigmas discriminatorios relacionados con el perfilamiento racial, lo que implica tanto demeritar alguna o algunas de las características de los pueblos originarios como adoptar una actitud paternalista o de condescendencia hacia ellos;



- Tener la disposición permanente a familiarizarse con la manera en que las personas indígenas incorporan los bienes y servicios públicos a sus dinámicas cotidianas y comunitarias, con el propósito de no homogeneizar el trato ni de generar modalidades de interacción entre las instituciones y los pueblos originarios que anulen la particularidad de éstos.
- No presuponer que las personas indígenas pueden acceder en las mismas condiciones y de manera sencilla a las tecnologías de información y comunicación, tales como computadoras, tabletas o teléfonos móviles, así como de conexión a la red de Internet, que el día de hoy facilitan el acceso a información sobre servicios y a la realización de trámites; cuando resulte necesario, habilitar un espacio temporal o permanente en la institución para que estas personas puedan utilizar una computadora cuando se requiera, orientarlas en su uso y permitirles dar seguimiento a los trámites a que haya lugar.
- Permitir que las personas indígenas permanezcan en las instalaciones de la institución acompañadas con sus familiares o integrantes de la comunidad, si así lo desean, para favorecer su sentido de confianza y seguridad; si la persona ha designado a alguien como intérprete de su lengua en la interacción con quienes ejercen el servicio público, respetar la decisión y ser sensible a los tiempos y modalidades para no perder elementos sustantivos de comunicación durante la traducción.
- Favorecer la oralidad en la interacción con las personas indígenas, para que ellas expresen sus necesidades particulares, sus contextos para el acceso a los servicios y las dificultades que podrían enfrentar en los distintos procesos, contando siempre con la asistencia y apoyo de funcionarios y funcionarias para utilizar de manera adecuada los formularios o registros escritos a que haya lugar.
- Aprovechar los liderazgos comunitarios, así como las radios comunitarias, para socializar entre los pueblos y comunidades indígenas los servicios que la universidad brinda.



- Tener la disposición a aprender y aprovechar las experiencias de las personas indígenas para la mejora en la calidad del servicio, lo que podría implicar modificar la comunicación, las estrategias de difusión, las modalidades de atención, el tiempo de espera, el sentido de los trámites, los requisitos para los procesos o la manera de evaluar los resultados del uso de los recursos públicos.

E) El trato sin discriminación hacia las personas de la diversidad sexual

- Erradicar las consecuencias discriminatorias para la prestación de cualquier servicio en la universidad que se origina en la percepción de que algunas orientaciones sexuales e identidades de género son incorrectas, inmorales o producto de una disfunción psicológica y que, por tanto, las personas que las expresan merecen un trato diferenciado y excluyente.
- Erradicar el uso de expresiones heterosexistas, homofóbicas, lesbofóbicas, transfóbicas y, en general, discriminatorias que refuercen la estigmatización e invisibilización de las personas que estudian o trabajan en la universidad.
- Evitar solicitar información sobre el sexo de nacimiento, la orientación sexual, la identidad de género, la condición de salud o la estructura familiar, a menos que esto resulte fundamental para el trámite que se quiere realizar o el servicio al que se va a acceder y, en este caso, aplicar la normatividad vigente para la protección de datos personales; lo anterior, porque todas las personas tienen el derecho a reservar esta información personal que, en el caso de la diversidad sexual, podría resultar además en motivo de discriminación, violencia y discursos de odio.
- Considerar la complejidad del contexto de discriminación que podrían experimentar las personas de la diversidad sexual y familiarizarse con las opciones institucionales de derivación y acompañamiento cuando ellas experimenten violaciones a alguno de sus derechos humanos, sobre todo en los casos donde éstas rebasan la competencia de la universidad.



- En los casos que resulte relevante y pertinente, vincularse de manera cálida, cercana y respetuosa con las personas para, con independencia de su apariencia y documentos de identidad, interactuar con ellas desde la autodenominación y el género que ellas refieran como expresión más adecuada de su identidad.
- No presuponer que las personas tienen una orientación sexual o una identidad de género específicas sólo en base a la apariencia, ni tampoco hacer generalizaciones sobre sus estructuras familiares a partir de los prejuicios y estigmas de género; sin estos filtros discriminatorios y en los casos que resulte necesario recabar información específica, lo que se tiene que hacer es preguntar de manera respetuosa, cálida y directa sobre las características de la identidad o situación familiar que resulten relevantes para el trámite o la prestación del servicio, señalando de manera explícita que en todo momento se hará un manejo confidencial de la información.
- Promover que el trato digno, respetuoso y ético que es deber otorgar a las personas de la diversidad sexual se extienda a sus familias, cuando éstas les acompañen a la institución para iniciar trámites o solicitar servicios.
- Considerar a las personas de la diversidad sexual como posibles destinatarias de formas interseccionales o múltiples de discriminación, por ejemplo, por ser también migrantes, personas con discapacidad, hablantes de alguna lengua indígena, personas mayores o jóvenes, entre otras causales prohibidas de discriminación que deben ser erradicadas de las instituciones públicas y los servicios que brindan

F) El trato sin discriminación hacia las personas migrantes

- Tener siempre la disposición a escuchar las necesidades y a conocer los contextos de las personas migrantes e informarles en un lenguaje sencillo, claro y directo sobre las posibilidades de atención de la universidad, evitando colocar como primer filtro el origen, la situación migratoria o el lugar de



residencia como primer filtro para el condicionamiento de un programa o servicio.

- Asegurar que la universidad sea un espacio seguros y libres de discriminación para las personas migrantes y sus familias, con especial énfasis en la protección de los derechos de niñas y niños migrantes.
- Identificar posibles contextos de violencia que podrían experimentar las personas migrantes, con especial atención en niñas y niños, mujeres, personas de la diversidad sexual, y orientarles sobre los servicios públicos que atienden esta problemática en la comunidad.
- Considerar que la movilidad humana en muchas ocasiones es forzada y que, por tanto, las personas podrían haber salido de su lugar de residencia de manera súbita o imprevista sin portar consigo sus documentos de identidad o los de sus familiares, por lo que, hasta donde sea posible, se debería facilitar la prestación de los servicios o bienes públicos sin que esta situación los afectara negativamente.
- Considerar que las personas migrantes podrían vivir situaciones de estrés o afectación psicosocial a causa de los posibles efectos traumáticos para ellas y sus familiares a partir de haber abandonado sus lugares de origen o de residencia, por lo que el acceso a servicios educativos no debería constituir un motivo adicional de angustia o incertidumbre.
- Considerar que las personas migrantes podrían experimentar la desintegración de sus familias o la incomunicación con ellas, y vivir situación de estrés o afectación psicosocial como consecuencia, por lo que se debe proteger la privacidad de la información referente a sus estructuras familiares a menos que resulte fundamental para la prestación del bien o servicio o que la institución pueda ofrecer algún tipo de apoyo específico.
- Considerar que, en ocasiones, las personas migrantes podrían experimentar violencia, discriminación o falta de solidaridad por parte de la comunidad de acogida, por lo que muchas de ellas carecen de acceso a servicios de computación, internet o telefonía para iniciar, dar seguimiento o concluir sus



trámites, por lo que se deben flexibilizar las modalidades de interacción y ofrecer el apoyo y la asistencia pertinentes.

- Aprovechar y favorecer las redes de solidaridad que podrían haber tejido y estar tejiendo las personas migrantes con las comunidades de acogida, para que éstas puedan apoyarles y acompañarles en su interacción con las instituciones públicas.
- Poner al alcance de las personas migrantes los servicios de mediación y resolución pacífica de conflictos que podrían brindar las instituciones, para favorecer que ellas vivan contextos de paz y una integración armónica con el entorno.
- Considerar que las personas migrantes podrían experimentar discriminación interseccional o múltiple y que, además de xenofobia, podrían ser destinatarias de misoginia, racismo, homofobia, lesbofobia, transfobia, clasismo, edadismo u otras formas de estigma y prejuicio, por lo que las instituciones deben constituirse como espacios seguros e incluyentes para ellas y sus familias.

G) El trato sin discriminación hacia las personas jóvenes

- Evitar reproducir los prejuicios y estigmas que caracterizan a las personas jóvenes como inestables, peligrosas o inmaduras, lo que implica que quienes ejercen el servicio público en la universidad les reconozcan como interlocutores con los mismos derechos que el resto de la población.
- Tener una disposición permanente a entablar un diálogo directo y asertivo con las personas jóvenes para comprender la complejidad de su contexto, su situación familiar, laboral o educativa y, así, promover que hagan un uso integral de los bienes y servicios que brinda la institución.
- Ofrecer información completa sobre los servicios que brinda la institución a las personas jóvenes, de tal manera que ellas puedan elegir aquellas modalidades de interacción con el servicio público que les resulten más útiles



para resolver sus necesidades, para participar activamente en la comunidad y para acceder al ejercicio de todos sus derechos sin discriminación.

- Considerar que las personas jóvenes son objeto de discriminación, además de por los prejuicios y estigmas asociados a su edad, a causa de su orientación sexual e identidad de género, discapacidad, condición de salud, embarazo, discapacidad, situación migratoria, por hablar una lengua indígena, por su credo religioso, entre otros factores, y que por tanto la universidad tiene que ser un espacio seguro e incluyente.
- Considerar que las personas jóvenes podrían tener a su cargo el cuidado de niños y niñas, personas mayores o con discapacidad, además de sus responsabilidades escolares o laborales, y que por tanto se debe flexibilizar en la medida de lo posible los horarios, las modalidades y las formas de interacción con quienes ejercen el servicio público.
- Considerar que las personas jóvenes tienen el derecho a decidir sobre su apariencia y la expresión de su identidad y cultura y que, por tanto, la portación de tatuajes y perforaciones, el color y el largo del cabello, la vestimenta o cualquier otro elemento no constituyen motivo para negarles o condicionarles el acceso a servicios universitarios.
- Garantizar que las mujeres jóvenes no enfrenten prejuicios y estereotipos de género en su interacción con quienes ejercen el servicio público y, en consecuencia, que las instituciones públicas sean espacios seguros y libres de violencia, acoso sexual y discriminación.
- Favorecer que las personas jóvenes puedan acceder a los bienes y servicios que ofrece la universidad de tal forma que éstos constituyan un medio para fortalecer sus redes de solidaridad y su integración armónica con el entorno.
- Desarrollar estrategias de comunicación y socialización sobre los servicios que brinda la universidad que muestren la manera en que ésta protege, promueve y contribuye a garantizar sus derechos sin discriminación.

Tlaxcala, Tlax., agosto 2021.