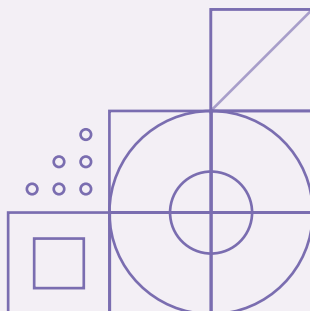


Decálogo de buenas prácticas

Consultas a grupos de atención
prioritaria en la Ciudad de México
Acciones afirmativas
del Proceso Electoral Local Ordinario
2026-2027







CONSEJO GENERAL DEL INSTITUTO ELECTORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Consejera presidenta: Patricia Avendaño Durán

Personas consejeras electorales: Erika Estrada Ruiz
María de los Ángeles Gil Sánchez
Maira Melisa Guerra Pulido
Cecilia Aída Hernández Cruz
Sonia Pérez Pérez
Ernesto Ramos Mega

Secretario ejecutivo: Bernardo Núñez Yedra

REPRESENTANTES DE LOS PARTIDOS POLÍTICOS ANTE EL CONSEJO GENERAL

Partido Acción Nacional: Aníbal Cañez Morales, propietario
Daniel Eduardo Martínez Jarero, suplente

Partido Revolucionario Institucional: Enrique Nieto Franzoni, propietario
Cristhian Omar Castillo Triana, suplente

Partido del Trabajo: Ernesto Villarreal Cantú, propietario
Benjamín Jiménez Melo, suplente

Partido Verde Ecologista de México: Yuri Pavón Romero, propietario
Dafne Rosario Medina Martínez, suplente

Movimiento Ciudadano: Natalia Dahi Barajas Rangel, propietaria
Horacio Salomón Abreu García, suplente

Morena: Carlos Yael Vázquez Méndez, propietario
Zazil Citlalli Carreras Ángeles, suplente

DIPUTADAS Y DIPUTADOS INVITADOS PERMANENTES DE LOS GRUPOS PARLAMENTARIOS DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Partido Acción Nacional: Ricardo Rubio Torres, propietario
Diego Orlando Garrido López, suplente

Partido Revolucionario Institucional: Tania Nanette Larios Pérez, propietaria

Partido de la Revolución Democrática: Nora del Carmen Bárbara Arias Contreras, propietaria
Pablo Trejo Pérez, suplente

Partido del Trabajo: Ernesto Villarreal Cantú, propietario
Diana Barragán Sánchez, suplente

Partido Verde Ecologista de México: Manuel Talayero Pariente, propietario

Movimiento Ciudadano: Royfid Torres González, propietario
Patricia Urriza Arellano, suplente

Morena: Martha Soledad Ávila Ventura, propietaria



Decálogo **de buenas prácticas**

Consultas a grupos de atención
prioritaria en la Ciudad de México
Acciones afirmativas
del Proceso Electoral Local Ordinario
2026-2027



**DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GÉNERO, DERECHOS HUMANOS, EDUCACIÓN CÍVICA Y
CONSTRUCCIÓN CIUDADANA**

Carlos Román Cordourier Real, director ejecutivo

DIRECCIÓN DE POLÍTICA DE GÉNERO Y DERECHOS HUMANOS

Mónica Isabel Páez Villa, directora

Contenido

Ana Lourdes García Gaspar, subdirectora de Derechos Humanos

Edición

Coordinación: Mauro Sergio Solano Olmedo, coordinador editorial

Supervisión: Kythzia Cañas Villamar, jefa de Departamento de Diseño y Edición

Diseño y formación: Sandra Laura Zaldivar Gama, analista diseñadora

Corrección de estilo: Andrea Silva Martínez, supervisora de grupo "B"

Primera edición, octubre de 2025

D.R. © Instituto Electoral de la Ciudad de México

Huizaches 25, Rancho Los Colorines,

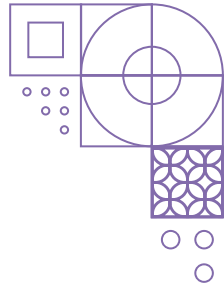
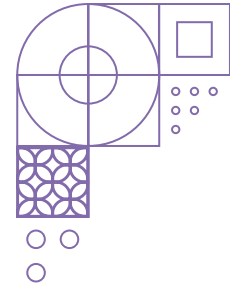
Tlalpan, 14386, Ciudad de México

www.iecm.mx

Hecho en México

Información de distribución gratuita, prohibida su venta





Contenido

Presentación	7
Ámbito de aplicación	8
Decálogo de buenas prácticas	9
Canales de comunicación	15
Anexos	17
Anexo I. Recomendaciones específicas de trato adecuado por tipo de discapacidad	17
Anexo II. Malas prácticas a evitar	21







Presentación



El presente decálogo establece lineamientos básicos para garantizar un trato igualitario, respetuoso, accesible, incluyente y no discriminatorio hacia todas las personas participantes en el proceso consultivo sobre acciones afirmativas organizado por el Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM).

Su propósito es promover una comunicación efectiva y empática, que garantice el pleno respeto a los derechos humanos, la dignidad de las personas y la inclusión de los grupos de atención prioritaria (GAP), reconociendo la diversidad de identidades, capacidades y contextos.

El decálogo se encuentra alineado con el marco normativo internacional en materia de derechos humanos —como la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, el *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*, la *Convención Americana sobre Derechos Humanos* y la *Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e Intolerancia*—, así como en los tratados específicos sobre los GAP.

A nivel nacional y local, se sustenta en la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, la *Constitución Política de la Ciudad de México*, la *Ley de Participación Ciudadana*, la *Ley para Prevenir y Eliminar la*



Discriminación, y los principios rectores establecidos en el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, entre otras.

Ámbito de aplicación

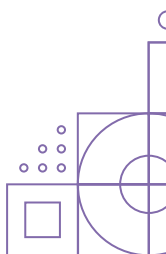
Este decálogo es de observancia obligatoria para todo el personal del IECM, personas facilitadoras, personal eventual, intérpretes y cualquier otra persona que intervenga en las etapas del proceso consultivo.

Decálogo de buenas prácticas



Trato igualitario y no discriminación

- Brinda un trato equitativo a todas las personas, sin distinción por razones de edad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, origen étnico, lengua, condición de salud u otras características.
- Evita generalizaciones, prejuicios y estereotipos: cada persona tiene experiencias y necesidades propias.
- Respeta la capacidad de las personas para participar activamente en el proceso consultivo. Evita expresiones condescendientes o infantilizantes.
- No realices presunciones sobre las opiniones, capacidades o condiciones de las personas sujetas a consulta.
- Reconoce que la igualdad implica también realizar ajustes razonables para eliminar barreras físicas, actitudinales o de comunicación.



2 Respeto y reconocimiento de la identidad

- Preséntate con claridad ante la persona participante.
- Llama a cada persona por su nombre o el pronombre que prefiera. Si lo desconoces, pregúntale con respeto cómo desea que te dirijas a ella.
- Reconoce identidades de género, orientación sexual, pertenencia cultural o étnica y cualquier otra expresión identitaria de manera respetuosa, sin emitir juicios ni cuestionamientos innecesarios.



3 Comunicación efectiva, accesible e incluyente

- Brinda información clara, sencilla, comprensible y adaptada a las características de cada GAP.
- Usa un lenguaje claro y sencillo, evitando tecnicismos o siglas. Si los usas, explica su significado.
- Escucha sin interrupciones, muestra interés genuino y fomenta una interacción respetuosa.





- Dirígete directamente a la persona consultada, incluso cuando haya acompañantes, intérpretes o asistentes.
- Evita expresiones ofensivas, peyorativas o discriminatorias. Sé consciente del poder de las palabras y su impacto.
- Brinda tiempo suficiente para que cada persona pueda expresar su opinión, sin presiones ni interrupciones.
- Considera todas las formas de comunicación a tu alcance.

4. Respeto por la autonomía y capacidad de decisión

- Reconoce el derecho de todas las personas a tomar decisiones por sí mismas, sin sobreproteger ni limitar su participación.
- Evita asumir que las personas requieren ayuda, consúltalo previamente.
- Considera a todas las personas como sujetas de derechos, con agencia y voz propia.
- Reconoce la interdependencia como un valor social; apoyar no significa sustituir, sino facilitar la participación y fortalecer capacidades.



5 Interacción respetuosa en función de la condición física

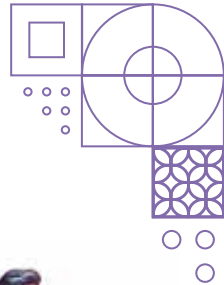
- Al interactuar con personas usuarias de silla de ruedas o de baja estatura, busca situarte a su nivel visual para una comunicación más empática y no jerárquica.
- Respeta el espacio personal y los dispositivos de apoyo o movilidad (silla de ruedas, bastón, andaderas, etc.), no los toques sin autorización.
- Respeta y no interfieras con la asistencia animal (perros guía, de alerta médica, de asistencia o de apoyo).



6 Accesibilidad física, actitudinal y procedimental

- Verifica que los espacios sean accesibles, seguros y libres de obstáculos, incluyendo entradas, pasillos y áreas comunes.
- Para garantizar la participación de todas las personas, proporciona materiales en formatos accesibles (lectura fácil, braille, lengua de señas, etc.), en caso de contar con ellos.
- Evita distracciones durante la atención, como el uso del celular, audífonos o el consumo de alimentos.
- En caso necesario, realiza ajustes razonables para garantizar la participación en igualdad de condiciones.





7 Atención prioritaria

- o Prioriza la atención a personas con discapacidad, mayores, mujeres embarazadas o con niñas y niños, para evitar que esperen innecesariamente.
- o Procura un ambiente tranquilo y sin sobresaltos para facilitar la participación.



8 Empatía, paciencia y apoyo

- o Sé paciente, ten presente que algunas personas pueden requerir más tiempo para expresarse o desplazarse.
- o Ofrece ayuda sólo si es necesario y siempre preguntando antes. Respeta su decisión si la rechazan.
- o Mantén una actitud abierta, sensible y comprometida con el bienestar de las personas participantes.
- o Mantén una actitud asertiva: actúa con seguridad y escucha empática, evitando reacciones agresivas o paternalistas.



9 Promoción de los derechos humanos y cultura democrática

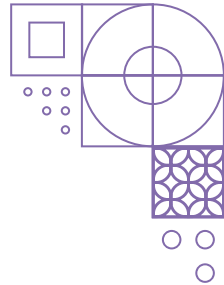
- o Difunde y promueve activamente los derechos político-electorales de todas las personas, especialmente de los GAP.
- o Reconoce el valor de la participación como una herramienta de transformación social.
- o Contribuye a generar un entorno libre de violencia, discriminación y exclusión.
- o Fomenta la conciencia sobre el derecho a la capacidad jurídica de todas las personas, incluyendo apoyos para la toma de decisiones.



10 Compromiso institucional con la inclusión

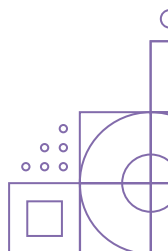
- o Aplica este decálogo de manera transversal en todas las etapas del proceso consultivo.
- o Sé parte activa en la construcción de una cultura organizacional que ponga en el centro a las personas y sus derechos.
- o Promueve la mejora continua a partir de la experiencia de quienes participan en los procesos, incorporando sus opiniones, sugerencias y retroalimentaciones.





Canales de comunicación

Para garantizar una comunicación abierta y transparente, la ciudadanía podrá presentar quejas, sugerencias o comentarios al proceso consultivo a través de la Dirección de Política de Género y Derechos Humanos del IECM:





Anexos

Anexo I. Recomendaciones específicas de trato adecuado por tipo de discapacidad

Estas orientaciones prácticas refuerzan el decálogo y ofrecen pautas concretas:

Personas con discapacidad intelectual

Aspecto	Recomendación
Lenguaje	Emplea un lenguaje sencillo, accesible y cotidiano. Usa dibujos, pictogramas o formatos de lectura fácil.
Información	Proporciona información anticipada sobre procedimientos en un formato comprensible.
Interacción	No ignores a la persona ni seas condescendiente. Dirígete a ella directamente.
Asistencia	Si la persona lo indica, puede ser apoyada por alguien de su confianza en la toma de decisiones.
Comprensión	Da indicaciones claras con ejemplos; evita ambigüedades o doble intención.
Tiempo	Da tiempo suficiente para procesar la información y responder.

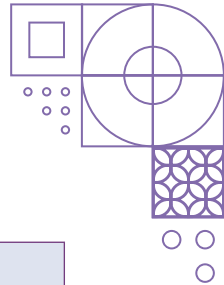
Personas con discapacidad psicosocial

Aspecto	Recomendación
Respeto	No pongas en duda documentos que acrediten su condición.
Asistencia	Facilita el apoyo de una persona de confianza cuando sea necesario para la toma de decisiones.
Interacción crítica	En momentos de nerviosismo o agitación, actúa con asertividad y brinda escucha empática.
Atención preferente	Algunas personas pueden requerir pasar al frente de la fila para evitar ansiedad o pánico.
Comunicación	Si la persona divaga o tiene nerviosismo, pídele que escriba lo que desea comunicar.
Tiempo	Da tiempo suficiente para procesar la información y responder, no presiones.

Personas con discapacidad física o motriz

Aspecto	Recomendación
Ofrecimiento de ayuda	Pregunta antes de ayudar y sigue las indicaciones de la persona para brindar la asistencia.
Respeto a dispositivos	No toques ni alejes sillas de ruedas, muletas, bastones o prótesis sin permiso.
Movilidad	Considera rutas accesibles.
Diversidad corporal	Ten en cuenta necesidades específicas de personas de talla baja o con amputaciones.





Personas con discapacidad auditiva

Aspecto	Recomendación
Ambiente	Procura espacios iluminados y tranquilos.
Atención	Llama su atención con un toque leve en el hombro o una señal discreta.
Comunicación	Háblales de frente, con naturalidad, sin gritar ni exagerar la pronunciación. Mantén visible y despejada la boca (cuando sea seguro sanitariamente). Usa un vocabulario sencillo.
Lengua de señas	Cuando sepan Lengua de Señas Mexicana, busca el apoyo de personas intérpretes.
Apoyo visual	Usa gestos, mímica, lenguaje escrito o dibujos para complementar la interacción.

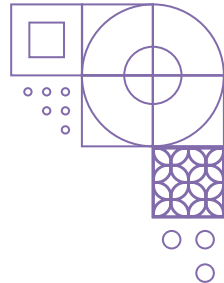


Personas con discapacidad visual

Aspecto	Recomendación
Identificación	Preséntate diciendo tu nombre; cada persona que hable debe identificarse.
Descripción	Describe el entorno cuando sea necesario.
Respeto	El bastón blanco es una extensión de su cuerpo, no lo toques sin permiso.
Accesibilidad	Mantén despejado el trayecto y evita obstáculos. No impidas el acceso de animales de asistencia y respeta su trabajo, no los distraigas, alimentes o acaricies.
Guía	Si vas a guiar, ofrece tu hombro; nunca sujetes el bastón.
Firma	Si debe firmar, orienta su mano al lugar correspondiente o usa dispositivos de apoyo; si no los tienes, una tarjeta o regla pueden ser útiles.

Personas con discapacidad múltiple y sordociegas

Aspecto	Recomendación
Contacto inicial	Haz saber tu presencia tocando suavemente el hombro o brazo, e identifícate.
Comunicación	Sigue las indicaciones de la persona; si hay intérprete, dirígete a la persona sordociega.
Apoyo sensorial	Si conserva restos de visión o audición, busca lugares iluminados o tranquilos.
Lenguaje	Expresa ideas concretas con frases simples y gestos de apoyo.



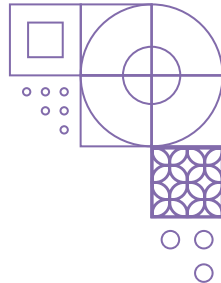
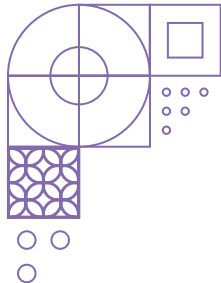
Anexo II. Malas prácticas a evitar

Acción esperada	Ejemplo incorrecto	Ejemplo correcto
Atención directa a la persona	Dirigirte al intérprete en lugar de a la persona con discapacidad.	Mirar a la persona mientras hablas incluso si hay intérprete.
Lenguaje respetuoso	Usar términos peyorativos o infantilizantes.	Usar términos neutrales e inclusivos.
Uso correcto de pronombres	Asumir: "Te llamaré él/ella porque parece que...".	Preguntar: "¿Con cuál pronombre prefieres que me dirija a ti?".
Reconocimiento de la diversidad	Asumir capacidades o necesidades en función de la apariencia.	Preguntar antes sobre necesidades específicas.
Acceso sin prejuicios	Negar accesos a espacios o trámites por prejuicios.	Permitir ingreso y trámites en igualdad de condiciones.
Señalización adecuada	Instalar señalización sin consultar a las personas usuarias.	Consultar a las personas usuarias sobre señalización y accesibilidad.



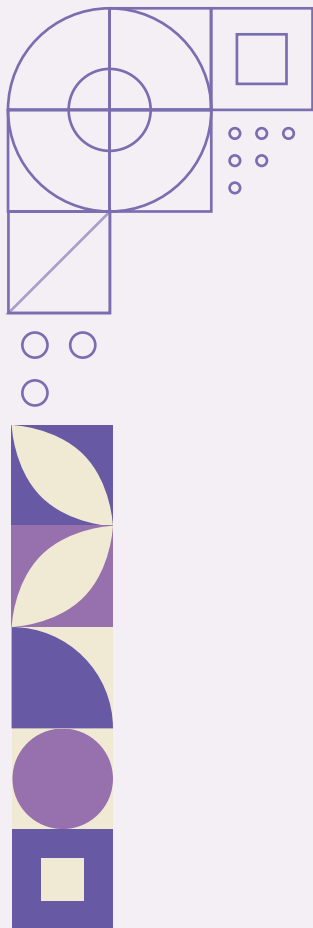
Acción esperada	Ejemplo incorrecto	Ejemplo correcto
Comunicación accesible	Usar tecnicismos: “Debe firmar el documento conforme al artículo 346 de la LGIPE”.	“Debe firmar el documento conforme el artículo 346 de la LGIPE, que es la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales”
Respeto a la autonomía	Responder por la persona sin consultarla.	Permitir que la persona decida cómo responder.
Ofrecimiento de ayuda	Actuar sin preguntar y empujar la silla de ruedas.	Preguntar: “¿Te gustaría que te ayude a desplazarte?”.
Interacción respetuosa con dispositivos	Tocar el bastón o silla sin avisar.	Solicitar permiso antes de mover una silla de ruedas.





*Decálogo de buenas prácticas. Consultas a grupos
de atención prioritaria en la Ciudad de México.
Acciones afirmativas del Proceso Electoral Local
Ordinario 2026-2027 se terminó*
el 3 de octubre de 2025. El cuidado de la edición
estuvo a cargo de Andrea Silva Martínez, supervisora
de grupo B. Se utilizaron las fuentes tipográficas
Montserrat y Sarabur.





Instituto Electoral de la Ciudad de México
Huizaches 25, Rancho Los Colorines,
Tlalpan, 14386, Ciudad de México
Teléfono: 55 5483 3800
www.iecm.mx

 @iecm
 InstitutoElectoralCM
 InstitutoElectoralDF
 @ie_cm
 @iecmoficial

