



PRODHEG

Procuraduría de los Derechos Humanos
del Estado de Guanajuato.

PROTOCOLO

**DE LA
PRODHEG
PARA LA
ATENCIÓN A
LAS PERSONAS
DE LAS
DIVERSIDADES
SEXUALES Y
DE GÉNERO**



UNIDAD DE ESTUDIOS

EN **DIVERSIDAD**
SEXUAL Y DE **GÉNERO**

CONTENIDO

PRESENTACIÓN3
LISTA DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS4
ANTECEDENTES4
GLOSARIO DE CONCEPTOS5
DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO6
ESTRUCTURAS QUE PERPETÚAN LA DISCRIMINACIÓN6
DIMENSIONES DE LAS DIVERSIDADES SEXUALES Y DE GÉNERO6
SEXO Y DIVERSIDAD CORPORAL6
LA ORIENTACIÓN SEXUAL7
LA IDENTIDAD DE GÉNERO8
LA EXPRESIÓN DE GÉNERO8
MARCO NORMATIVO10
SISTEMA UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS10
SISTEMA INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS10
NORMATIVA NACIONAL10
NORMATIVA ESTATAL11
DISPOSICIONES GENERALES11
OBJETIVO GENERAL13
OBJETIVOS ESPECÍFICOS13
PRINCIPIOS RECTORES14
ESTÁNDAR DE DEBIDA DILIGENCIA PARA LA ATENCIÓN A VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS EN CONTRA DE PERSONAS DE LAS DIVERSIDADES SEXUALES Y DE GÉNERO16
ATENCIÓN A PERSONAS DE LAS DIVERSIDADES SEXUALES Y DE GÉNERO20
RECOMENDACIONES GENERALES23
ÁMBITOS DE ACCIÓN PRIORITARIA25
MECANISMO DE COORDINACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO27

PRESENTACIÓN



El presente Protocolo¹ tiene como propósito brindar a las personas servidoras públicas de esta institución las herramientas necesarias para **atender de manera respetuosa y con enfoque de derechos humanos a las poblaciones de las diversidades sexuales y de género.**

Se trata de un ejercicio de reflexión institucional sobre cómo actuar ante situaciones en las que la orientación sexual, la identidad o la expresión de género desempeñan un papel determinante en la vulneración de derechos.

Su finalidad es contribuir a generar impactos diferenciados positivos en la atención, visibilizando las particularidades y condiciones que enfrentan las personas de las diversidades sexuales y de género.

La elaboración de protocolos específicos de actuación para grupos en situación de vulnerabilidad, ha demostrado ser una herramienta eficaz para revertir patrones de exclusión. Mientras persistan desigualdades sustantivas, será necesario fortalecer enfoques diferenciados que garanticen el trato digno, igualitario y libre de estigmas.

Este protocolo busca, en última instancia, acelerar la erradicación de prácticas y actitudes institucionales discriminatorias basadas en la orientación sexual, la identidad y/o la expresión de género.

Ello implica cuestionar y transformar aquellas estructuras que reproducen de forma sistemática la desigualdad hacia las personas de las diversidades sexuales y de género.

¹ Para efectos del presente documento, el término Protocolo se refiere al Protocolo de atención para personas de la diversidad sexual y de género de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.



SCJN: Suprema Corte de Justicia de la Nación.

UDESYG: Unidad de Estudios en Diversidad Sexual y de Género.

Este instrumento se estructura en tres grandes bloques:

- Un marco conceptual y normativo que aborda los principales conceptos vinculados a las diversidades, así como los referentes relevantes del Sistema Universal, el Sistema Interamericano de Derechos Humanos y la doctrina jurisprudencial de la Suprema Corte de Justicia de la Nación;
- Los ámbitos de aplicación, la obligatoriedad y los principios rectores del protocolo;
- Una guía práctica que contempla recomendaciones generales, acciones específicas y mecanismos de coordinación para su implementación, todo ello bajo un enfoque de respeto y garantía plena de los derechos de las personas de las diversidades sexuales y de género.

LISTA DE SIGLAS Y ACRONIMOS

CIDH: Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

CONAPRED: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

PRODHEG: Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

ANTECEDENTES

Las personas de las diversidades sexuales y de género han sido objeto, durante décadas, de múltiples formas de discriminación estructural. Esta discriminación se ha manifestado en agresiones físicas y simbólicas, exclusión social, violencia institucional, discursos de odio y prácticas que les han negado el acceso pleno a sus derechos.

A nivel internacional, diversos organismos han advertido sobre la gravedad de estas violaciones. En 2011, el Consejo de Derechos Humanos de las ONU emitió la Resolución A/HRC/17/19, que reconoce expresamente la violencia y discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género.² Desde entonces, se han fortalecido los marcos normativos globales, entre los que destacan los Principios de Yogyakarta³ (2007, complementados en 2017), los informes del Experto Independiente sobre la protección contra la violencia y discriminación por orientación sexual e identidad de género⁴ (establecido en 2016) y la Opinión Consultiva OC-24/17⁵ de la CIDH, que reconoce el derecho a la identidad de género como un componente esencial del derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica, a la vida privada y al libre desarrollo de la personalidad.

En el plano nacional, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 1º, prohíbe toda forma de discriminación motivada, entre otras causas, por la orientación sexual o la

² Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, Resolución A/HRC/17/19, “Derechos humanos, orientación sexual e identidad de género”, 2011.

³ Principios de Yogyakarta sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, 2007; versión actualizada: Yogyakarta +10, 2017.

⁴ Consejo de Derechos Humanos, Resolución 32/2, “Protección contra la violencia y la discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género”, 2016.

⁵ Corte Interamericana de Derechos Humanos, Opinión Consultiva OC-24/17, “Identidad de género, e igualdad y no discriminación a parejas del mismo sexo”, 24 de noviembre de 2017.



identidad de género⁶. A su vez, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación establece como obligación del Estado generar políticas públicas que promuevan la inclusión de grupos históricamente discriminados⁷. La Suprema Corte de Justicia de la Nación ha consolidado criterios relevantes al respecto, tales como la tesis 1a./J. 5/2019 (10a.)⁸, en la que reconoce que la identidad de género forma parte del derecho al libre desarrollo de la personalidad, así como, la jurisprudencia de la Primera Sala de la SCJN⁹, la cual señala que la ley de cualquier entidad federativa que considere que el matrimonio tiene como finalidad la procreación y lo considere como aquél que se celebre entre un hombre y una mujer es inconstitucional.

En el contexto estatal, la PRODHEG ha identificado la necesidad de fortalecer su actuación frente a casos de violaciones a derechos humanos en los que las diversidades sexuales y de género sean un elemento relevante. La creación de la Unidad de Estudios en Diversidad Sexual y de Género responde a ese compromiso institucional y ha permitido visibilizar problemáticas específicas, generar procesos de sensibilización y proponer acciones concretas para el reconocimiento y protección de los derechos de estas poblaciones.

La necesidad de contar con lineamientos claros y específicos para la atención de personas de las diversidades sexuales y de género responde tanto a los compromisos internacionales del Estado mexicano como al mandato constitucional de la PRODHEG de velar por los derechos humanos de todas las personas, sin distinción alguna.

Este protocolo surge como parte de ese esfuerzo, **con el propósito de dotar a las personas servidoras públicas de herramientas conceptuales y operativas que les permitan brindar una atención adecuada, respetuosa y con enfoque diferenciado**, contribuyendo así a erradicar las prácticas discriminatorias dentro de la propia institución y a fortalecer la garantía de los derechos humanos de todas las personas.

GLOSARIO DE CONCEPTOS

Para los efectos del presente protocolo, **se adoptan las siguientes definiciones que permiten comprender las distintas dimensiones que configuran las diversidades sexuales y de género, así como las estructuras sociales que han generado su exclusión histórica.** Estas definiciones se basan en marcos normativos y doctrinales nacionales e internacionales, y están orientadas a brindar herramientas conceptuales a las personas servidoras públicas para una atención respetuosa, empática y profesional.



6 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 1º, Diario Oficial de la Federación, reforma publicada el 10 de junio de 2011.

7 Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, artículo 2, Diario Oficial de la Federación, última reforma vigente.

8 Suprema Corte de Justicia de la Nación, Jurisprudencia 1a./J. 5/2019 (10a.), "Identidad de género. Su reconocimiento es un componente del derecho al libre desarrollo de la personalidad".

9 Disponible en: <https://sifsemanal.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2009407>



DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO

De acuerdo con el CONAPRED, la diversidad sexual y de género hace referencia al conjunto de manifestaciones, identidades, orientaciones, expresiones y corporalidades relacionadas con la sexualidad y el género, que se alejan de los modelos normativos tradicionales. Reconoce que **cada persona puede experimentar su sexualidad y género de manera única y legítima**, y promueve el respeto a todas las formas de existencia que no se ajustan a la heteronorma o al binarismo del sexo/género¹⁰.

ESTRUCTURAS QUE PERPETÚAN LA DISCRIMINACIÓN

Sistema binario del sexo-género: estructura sociocultural que asocia de forma rígida el sexo asignado al nacer con una única identidad de género y una expresión correspondiente. Este modelo impone dos categorías excluyentes — hombre o mujer— como únicas posibilidades legítimas, invisibilizando y patologizando a quienes no se ajustan a ese esquema. El binarismo limita el reconocimiento legal, social y cultural de las identidades trans, no binarias e intersex.

Heteronorma: régimen cultural que impone la heterosexualidad como norma obligatoria y superior. Se expresa en leyes, instituciones y prácticas que privilegian las relaciones heterosexuales, mientras subordinan o invalidan las experiencias no heterosexuales.

Cisnorma: supuesto social dominante que asume que todas las personas se identifican con el sexo asignado al nacer (cisgénero). Esta norma invalida o margina las vivencias de las personas trans y no binarias, generando barreras estructurales para su reconocimiento y acceso a derechos.

DIMENSIONES DE LAS DIVERSIDADES SEXUALES Y DE GÉNERO

Sexo y diversidad corporal

Sexo: conjunto de características de los cuerpos que tradicionalmente se han usado para clasificar a las personas como “mujeres” u “hombres”. Estas características incluyen cromosomas, genitales, hormonas y gónadas. El concepto de sexo está socialmente interpretado y medicalizado, y no debe confundirse con la identidad de género ni con la orientación sexual.¹¹

Sexo asignado al nacer: cuando nacemos se asume nuestra identidad sexual a partir de nuestras características morfológicas o genitales externos.

No es una situación biológica invariable, sino una lectura, una percepción que asume las características sexuales de una persona y una identidad de género a partir de los genitales de cada recién nacida/o/e.

La mayoría de las personas son fácilmente clasificadas, pero algunas no encajan en el binario mujer/hombre.¹²

¹⁰ Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), Conceptos básicos sobre diversidad sexual y de género, México, 2016.

¹¹ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Nacidos libres e iguales. Orientación sexual e identidad de género en el derecho internacional de los derechos humanos, Naciones Unidas, 2012.

¹² Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Violencia contra personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex

LA ORIENTACIÓN SEXUAL

Personas intersexuales: aquellas cuyos cuerpos presentan una combinación de características sexuales —genéticas, hormonales, anatómicas— que no se ajustan a los modelos médicos convencionales de “masculino” o “femenino”. Las personas intersexuales no deben ser forzadas a modificar sus cuerpos para encajar en esas categorías. La intersexualidad es una variación natural del cuerpo humano, no una patología.

Diversidad corporal: reconocimiento de que no hay una única forma legítima de tener cuerpo. La diversidad corporal abarca las distintas maneras en que se manifiestan el sexo, y está vinculada con el derecho a vivir en un cuerpo libre de estigmas, violencia o intervenciones médicas forzadas.



La orientación sexual es la capacidad de cada persona para sentir atracción emocional, afectiva, erótica y/o sexual hacia otras personas. Esta atracción puede estar dirigida hacia personas del mismo género, de otro género, de más de un género o hacia ninguno, y forma parte del derecho al libre desarrollo de la personalidad y a la vida privada¹³.

Heterosexualidad: atracción sexual y/o afectiva hacia personas de un género distinto al propio (ej. un hombre atraído por mujeres, una mujer atraída por hombres).

Homosexualidad: atracción hacia personas del mismo género. En este grupo se incluyen las lesbianas (mujeres atraídas por mujeres) y los hombres gays (hombres atraídos por hombres).

Bisexualidad: atracción por más de un género. Las personas bisexuales no necesariamente sienten atracción por todos los géneros por igual ni de la misma forma. La bisexualidad puede coexistir con otras identidades.

Pansexualidad: atracción hacia personas independientemente de su género. Las personas pansexuales pueden sentirse atraídas por mujeres, hombres, personas no binarias, agénero, etc., sin que el género sea un factor determinante.

Asexualidad: ausencia total o parcial de atracción sexual hacia otras personas. Las personas asexuales pueden o no experimentar atracción afectiva o romántica. Existen también orientaciones como la demisexualidad (atracción solo en contextos de fuerte vínculo emocional).

en América, Organización de los Estados Americanos, 2015.

13 Principios de Yogyakarta, Principio 2: Derechos a la igualdad y no discriminación; Principio 6: Derecho a la privacidad.



LA IDENTIDAD DE GÉNERO

La identidad de género es la experiencia interna y personal que cada persona tiene sobre su propio género. Esta identidad puede corresponder o no con el sexo que le fue asignado al nacer¹⁴. La identidad de género forma parte del derecho al libre desarrollo de la personalidad, a la vida privada, al reconocimiento de la personalidad jurídica y al nombre.¹⁵

Identidades bajo el “paraguas trans”

El término trans es una categoría amplia que agrupa a personas cuya identidad de género no coincide con el sexo que se les asignó al nacer.

Dentro del paraguas trans se encuentran distintas manifestaciones:

Personas transgénero: cuando la identidad o la expresión de género de una persona es diferente de aquella que típicamente se encuentran asociadas con el sexo asignado al nacer¹⁶.

Hombres trans: personas que fueron asignadas con el sexo de mujer al nacer y se identifican como hombres.

Mujeres trans: personas que fueron asignadas con el sexo de hombre al nacer y se identifican como mujeres.

Personas no binarias: personas que no se identifican exclusivamente como hombres o mujeres. Pueden situarse fuera del binarismo o fluctuar entre géneros.

Es importante destacar que no todas las personas trans desean modificar su cuerpo ni realizar cambios legales en sus documentos. Estas decisiones son personales y no condicionan la legitimidad de su identidad.

Personas cisgénero: se denomina cisgénero a aquellas personas cuya identidad de género sí coincide con el sexo que se les asignó al nacer. **El término “cis” no implica una orientación sexual específica ni un juicio de valor.**



¹⁴ CONAPRED, Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales, 2022.

¹⁵ Corte Interamericana de Derechos Humanos, Opinión Consultiva OC-24/17, “Identidad de género, e igualdad y no discriminación a parejas del mismo sexo”, 2017.

¹⁶ ACNUR, Identidades de género, definición de transgénero, 2023

IDENTIDADES BAJO EL "PARAGUAS TRANS"



LA EXPRESIÓN DE GÉNERO

La expresión de género se refiere a la manera en que **una persona manifiesta o comunica su género, a través de elementos como la forma de vestir, el lenguaje corporal, la voz, los gestos, el peinado, los gustos, los comportamientos y los pronombres que utiliza.**

La expresión de género puede coincidir o no con las expectativas sociales asociadas al sexo asignado al nacer y no determina la orientación sexual ni la identidad de género de una persona.

Expresiones de género normativas

Se consideran expresiones de género no normativas aquellas que se apartan de los roles y estereotipos tradicionalmente esperados para hombres y mujeres.

Algunas personas pueden expresar su género de manera:

- Masculina
- Femenina
- Andrógina
- Fluida
- Ambigua
- Combinando distintos elementos según el contexto o momento de su vida.

Es importante reconocer que la **diversidad en la expresión de género forma parte de la pluralidad humana y está protegida por los derechos a la igualdad, la no discriminación, la libertad de expresión y el libre desarrollo de la personalidad.**

Estereotipos y discriminación relacionados con la expresión de género

Con frecuencia, **las personas son juzgadas o clasificadas a partir de su apariencia o comportamiento.** Esto puede provocar que se les atribuya incorrectamente una orientación sexual o identidad de género determinada.

Por ejemplo:

- Considerar que un hombre con una expresión femenina necesariamente es gay.
- Pensar que una mujer con una expresión masculina “quiere ser hombre”.
- Exigir que las personas trans expresen su género de determinada manera para “validar” su identidad.
- Cuestionar la profesionalidad, capacidad o legitimidad de una persona por no ajustarse a los roles de género tradicionales.

Estas prácticas refuerzan prejuicios y pueden generar entornos discriminatorios, especialmente en espacios educativos, laborales, institucionales y familiares.

Expresión de género y derechos humanos

La protección de la expresión de género ha sido reconocida por organismos internacionales de derechos humanos como parte del derecho a la identidad, la dignidad humana, la libertad de expresión y la no discriminación.

MARCO NORMATIVO

El presente protocolo se fundamenta en un marco normativo robusto que reconoce y protege los derechos humanos de las personas de las diversidades sexuales y de género. **Dicho marco incluye instrumentos internacionales, nacionales y estatales que establecen la obligación de prevenir, sancionar y erradicar todas las formas de discriminación por motivos de orientación sexual, identidad y expresión de género, así como de garantizar condiciones de igualdad sustantiva.**

Sistema Universal de Derechos Humanos

Declaración Universal de Derechos Humanos (1948): reconoce que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966): protege el derecho a la vida privada, a la igualdad ante la ley y a no ser discriminado.

Principios de Yogyakarta (2007, Yogyakarta+10 en 2017): interpretan la aplicación del derecho internacional de los derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, incluyendo el derecho al reconocimiento legal de la identidad de género y a vivir sin violencia ni discriminación.

Resoluciones del Consejo de Derechos Humanos de la ONU (A/HRC/17/19, 2011; 32/2, 2016): reconocen la violencia y discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género, y exhortan a los Estados a adoptar medidas de protección.

Sistema Interamericano de Derechos Humanos

Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969): establece los principios de igualdad, no discriminación y libre desarrollo de la personalidad.

Convención Interamericana contra toda forma de Discriminación e Intolerancia (adoptada en 2013, firmada por México en 2021): este instrumento regional amplía el marco de protección frente a actos de discriminación e intolerancia por motivos reales o percibidos de orientación sexual, identidad y expresión de género, entre otros.

Opinión Consultiva OC-24/17 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos: reconoce el derecho a la identidad de género y a la protección de las parejas del mismo sexo, como parte del derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica, a la vida privada y a la igualdad ante la ley.

Normativa Nacional

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 1º: prohíbe toda forma de discriminación, incluyendo la basada en orientación sexual o identidad de género.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación: establece como obligación del Estado promover políticas públicas de inclusión para grupos históricamente discriminados.

Ley General de Víctimas: reconoce la necesidad de una atención diferenciada y especializada a víctimas en situación de vulnerabilidad.



Normativa Estatal

Constitución del Estado de Guanajuato:

Reconoce los derechos humanos conforme a los principios establecidos en la Constitución federal y en los tratados internacionales.

Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Discriminación en el Estado de Guanajuato:

Prohíbe expresamente la discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género, e impone obligaciones a las instituciones públicas para generar condiciones de igualdad.

Ley para las Personas de la Diversidad Sexual y de Género del Estado de Guanajuato y sus Municipios (2024):

esta ley tiene por objeto garantizar a las personas de las diversidades sexuales y de género el pleno ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones. Establece obligaciones para el Estado y los municipios en materia de salud, educación, empleo, cultura, participación política, identidad de género, acceso a la justicia y no discriminación.

DISPOSICIONES GENERALES

- **Objeto del protocolo:** el presente Protocolo tiene por objeto establecer lineamientos, criterios y mecanismos institucionales para garantizar la atención adecuada, respetuosa, accesible y libre de discriminación hacia las personas de las diversidades sexuales y de género que acuden a la PRODHEG.
- **Ámbito de aplicación:** este Protocolo es de observancia obligatoria para todas las personas servidoras públicas que laboran en la PRODHEG, en cualquier área, nivel jerárquico o modalidad de contratación. Será aplicable en todos los procesos de atención, acompañamiento, recepción de quejas, orientación, canalización y seguimiento de casos que involucren a personas de las diversidades sexuales y de género.



Población destinataria: este instrumento está dirigido a garantizar la atención adecuada de personas lesbianas, gays, bisexuales, pansexuales, asexuales, transgénero, transexuales, no binarias, intersexuales y otras identidades sexo-genéricas, sin requerimiento de autodefinición previa, ni necesidad de que las personas hayan realizado modificaciones legales o corporales para el reconocimiento de su identidad.

- **Interpretación pro persona:** todas las disposiciones contenidas en este Protocolo deberán interpretarse conforme al principio pro persona, favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia de los derechos de las personas usuarias. En caso de duda sobre su aplicación, deberá optarse por la alternativa que garantice mayor inclusión, respeto y autonomía de las personas de las diversidades sexuales y de género.
- **Carácter complementario:** este Protocolo no sustituye, limita ni contradice otras normativas internas, reglamentos

institucionales o instrumentos jurídicos aplicables en materia de derechos humanos, atención a víctimas, perspectiva de género o no discriminación. Por el contrario, se concibe como un instrumento complementario que fortalece los marcos ya existentes con un enfoque especializado.

- **Principio de progresividad:** las medidas contenidas en este Protocolo podrán actualizarse o ampliarse en función de los avances normativos, jurisprudenciales, científicos y sociales sobre los derechos de las personas de las diversidades sexuales y de género, con el objetivo de asegurar una mejora continua en la calidad de la atención institucional.





PRODHEG

Procuraduría de los Derechos Humanos
del Estado de Guanajuato.

OBJETIVO GENERAL:

Establecer un marco de actuación institucional que garantice la atención digna, respetuosa, libre de discriminación y con enfoque diferenciado a las personas de las diversidades sexuales y de género que acuden a la PRODHEG, como medio para **mantener vivo el fin último de la institución en la garantía de los derechos humanos y la dignidad de las personas.**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Proporcionar herramientas conceptuales, normativas y operativas a las personas servidoras públicas para que **reconozcan y atiendan adecuadamente las particularidades y necesidades de las personas de las diversidades sexuales y de género**, desde una perspectiva de derechos humanos, género e interseccionalidad.

Prevenir, detectar y erradicar prácticas institucionales discriminatorias basadas en la orientación sexual, identidad o expresión de género de las personas usuarias, garantizando el acceso efectivo a los servicios y mecanismos de atención de la PRODHEG.

Fortalecer las capacidades institucionales para la atención diferenciada, mediante lineamientos claros, acciones afirmativas y mecanismos de coordinación que **permitan una respuesta sensible, empática y profesional frente a las situaciones de vulneración de derechos de personas de las diversidades sexuales y de género.**

Asegurar que todas las personas usuarias de los servicios de la institución encuentren atención satisfactoria, permitiendo ser un referente social en el trato digno.



PRINCIPIOS RECTORES

Dignidad humana

Reconoce que todas las personas, sin distinción alguna, poseen un valor intrínseco y tienen derecho a ser tratadas con respeto, cuidado y consideración. **Cualquier acción u omisión institucional debe partir del reconocimiento pleno de la dignidad de las personas de las diversidades sexuales y de género.**

Igualdad y no discriminación

Se prohíbe todo acto de distinción, exclusión o restricción basada en la orientación sexual, identidad o expresión de género. La igualdad sustantiva implica reconocer las desigualdades estructurales y adoptar medidas específicas para superarlas.

Interseccionalidad

Reconoce que la discriminación no opera de manera aislada, sino que se cruza con otras condiciones. Este principio orienta a **identificar y atender los impactos agravados de la discriminación múltiple.**

Perspectiva de género

Implica analizar las relaciones de poder que perpetúan desigualdades entre géneros y adoptar medidas para **transformar esas relaciones desde una lógica de justicia, equidad y autonomía**. Esta perspectiva es transversal a todo el protocolo.

Autonomía y reconocimiento de la identidad

Toda persona tiene derecho a definir su identidad de género, su expresión y su orientación sexual de forma libre y sin ser obligada a demostrarla, justificarla o modificarla para acceder a sus derechos. Se deberá respetar el nombre, pronombres y forma de autodenominarse que cada persona indique.

Confidencialidad y privacidad

La información relativa a la orientación sexual, identidad o expresión de género de una persona es confidencial. **Ninguna persona servidora pública podrá divulgar, registrar ni utilizar estos datos sin consentimiento libre, previo e informado.**

Participación y enfoque centrado en la persona

La atención debe asegurar que las personas sean protagonistas de sus procesos, respetando sus decisiones, tiempos, necesidades y vivencias. **La escucha activa, empática y sin prejuicios es indispensable para brindar una atención humanizada.**





ESTÁNDAR DE DEBIDA DILIGENCIA PARA LA ATENCIÓN A VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS EN CONTRA DE PERSONAS DE LAS DIVERSIDADES SEXUALES Y DE GÉNERO

El deber de debida diligencia implica que las autoridades, al conocer posibles violaciones a derechos humanos, **deben actuar de manera inmediata, profesional, sensible, imparcial y efectiva para prevenir, investigar, sancionar y reparar dichas violaciones, sin discriminación y garantizando la protección integral de la víctima.**

En el caso de las personas de las diversidades sexuales y de género, este estándar **adquiere una dimensión reforzada**, debido a los contextos históricos de discriminación estructural, exclusión institucional y violencia sistemática que enfrentan.

1. Enfoque diferenciado y reforzado

Los Estados deben aplicar un enfoque diferenciado para atender casos que involucren a personas de las diversidades sexuales y de género, reconociendo su especial situación de vulnerabilidad. **Este deber implica no solo la abstención de prácticas discriminatorias, sino la adopción activa de medidas de protección específicas.**

La CIDH ha reiterado que la debida diligencia debe incluir una comprensión de los patrones de violencia y discriminación basados en orientación sexual, identidad y expresión de género, así como la eliminación de prejuicios institucionales y estereotipos que afecten la investigación o atención de estos casos (CIDH, *Violencia contra personas LGBTI en América, 2015*)¹⁷.

2. Elementos clave de la debida diligencia en contextos que involucren a las diversidades sexuales y de género

Para garantizar una actuación institucional adecuada frente a la vulneración de derechos humanos de personas de las diversidades sexuales y de género, **se deberá atender a los siguientes elementos:**

a) *Prevención*

Identificar riesgos estructurales en las prácticas institucionales que puedan dar lugar a tratos discriminatorios.

¹⁷ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (Comisión Interamericana de Derechos Humanos), *Violencia contra personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex en América*, Organización de los Estados Americanos, 2015.

Generar mecanismos de alerta y monitoreo para prevenir violaciones por parte de personas servidoras públicas o terceros.

Implementar programas de capacitación continua sobre derechos humanos, diversidad sexual y género, y atención diferenciada para todo el personal.

b) Actuación inmediata

Brindar atención oportuna y sin dilaciones a las personas que denuncien o comuniquen violaciones a sus derechos, incluso en ausencia de una denuncia formal.

Evitar conductas que reproduzcan estigmas, como cuestionar la veracidad de la identidad de género u orientación sexual de la persona, condicionar la atención a la presentación de documentos legales, o invisibilizar su identidad.

c) Atención profesional, respetuosa y libre de prejuicios

Escuchar activamente sin emitir juicios de valor sobre la identidad, corporalidad, forma de vestir, lenguaje o afectividades de la persona.

Garantizar espacios seguros y privados durante la atención, evitando exposiciones innecesarias que puedan generar revictimización.

Utilizar en todo momento el nombre, pronombres y forma de autodenominarse que la persona indique, sin necesidad de que coincidan con sus documentos oficiales¹⁸.

La siguiente tabla tiene como objetivo orientar al personal sobre el uso adecuado del nombre, pronombres y forma de autodenominarse de las personas de las diversidades sexuales y de

18

SITUACIÓN	¿QUÉ HACE EL PERSONAL?	¿QUÉ DEBEMOS EVITAR?
PRIMER CONTACTO CON LA PERSONA	PREGUNTAR DE FORMA RESPETUOSA CÓMO DESEA SER NOMBRADA Y QUÉ PRONOMBRES UTILIZA.	ASUMIR NOMBRE O PRONOMBRES CON BASE EN LA APARIENCIA O DOCUMENTOS.
NOMBRE EN DOCUMENTOS OFICIALES	UTILIZAR EL NOMBRE LEGAL SOLO CUANDO SEA ESTRICTAMENTE NECESARIO PARA TRÁMITES FORMALES.	EXIGIR QUE LA PERSONA SE IDENTIFIQUE CON UN NOMBRE QUE NO RECONOCE COMO PARTE DE SU IDENTIDAD.
ATENCIÓN VERBAL Y TRATO COTIDIANO	USAR SIEMPRE EL NOMBRE Y PRONOMBRES INDICADOS POR LA PERSONA.	CORREGIR, CUESTIONAR O MINIMIZAR LA AUTODENOMINACIÓN.
REGISTROS INTERNOS O NOTAS	ASENTAR EL NOMBRE SOCIAL JUNTO AL NOMBRE LEGAL, CUANDO APLIQUE.	DIFUNDIR EL NOMBRE LEGAL SIN CONSENTIMIENTO DE LA PERSONA.
COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL	INFORMAR AL EQUIPO EL NOMBRE Y PRONOMBRES CORRECTOS PARA EVITAR ERRORES Y REVICTIMIZACIÓN.	JUSTIFICAR EL USO INCORRECTO POR COSTUMBRE O CONFUSIÓN.



Nota: El uso del nombre y pronombres indicados por la persona no modifica ni sustituye los requisitos legales de identificación, pero sí es obligatorio para garantizar un trato digno durante la atención.

d) Investigación con perspectiva de diversidades sexuales y de género

En los casos que lo ameriten, impulsar procesos de investigación institucional diligente que incluyan la identificación de elementos de discriminación, prejuicio, estigmatización o violencia por orientación sexual, identidad o expresión de género.

Evitar que las omisiones, negligencias o parcialidades en la atención perpetúen la impunidad o desprotección hacia las víctimas.

e) Documentación y registro adecuado

Incorporar mecanismos que permitan el registro seguro, confidencial y respetuoso de variables como orientación sexual, identidad de género o características sexuales, siempre que las personas usuarias consientan expresamente su inclusión.

Evitar el borrado estadístico de las experiencias de las diversidades sexuales y de género mediante categorías neutras que invisibilicen identidades o prácticas de vida no heterocisnormadas.

f) Reparación integral con enfoque interseccional

Considerar los impactos diferenciados de la violencia o discriminación, incluyendo daños emocionales, sociales, económicos y simbólicos.

En coordinación con las áreas competentes, proponer o recomendar medidas de reparación

simbólica, garantías de no repetición, y canalización a servicios especializados (psicológicos, jurídicos, comunitarios o de salud) si así lo solicita la persona.

3. Obligación de no discriminación y carga reforzada de protección

Como ha señalado la SCJN, el deber de debida diligencia se intensifica cuando se trata de personas pertenecientes a grupos históricamente discriminados. Las instituciones públicas tienen la responsabilidad de adoptar una **“carga reforzada de protección”** para evitar prácticas de indiferencia o negligencia institucional que revictimicen o perpetúen la exclusión.

4. Coordinación interinstitucional

La atención integral a personas de las diversidades sexuales y de género requiere una articulación eficaz entre las distintas áreas de la Procuraduría, así como con instituciones externas competentes. **En los casos en los que se detecten violaciones graves o sistemáticas,** deberán activarse los mecanismos de canalización, acompañamiento o denuncia previstos en la normatividad interna y en el marco jurídico aplicable.



ATENCIÓN A PERSONAS DE LAS DIVERSIDADES SEXUALES Y DE GÉNERO

La atención a víctimas de la población de las diversidades sexuales y de género, en el marco de este Protocolo deberá realizarse con base en los principios de dignidad, empatía, enfoque diferenciado y perspectiva interseccional. **La atención adecuada implica reconocer las experiencias particulares de discriminación, violencia, exclusión o trato desigual que enfrentan estas personas, y responder con sensibilidad, profesionalismo y respeto en todos los niveles del proceso institucional.**

Reconocimiento del contexto de vulnerabilidad

Las personas de las diversidades sexuales y de género enfrentan múltiples formas de violencia, que pueden ser físicas, psicológicas, simbólicas, sexuales, institucionales, económicas o estructurales. Estas violencias se ejercen tanto en el espacio público como en el privado, y a menudo se ven agravadas por el prejuicio social, la impunidad y la invisibilidad institucional.

La atención debe partir del reconocimiento de esta realidad para no minimizar ni neutralizar los hechos reportados por las víctimas.

Primer contacto

Toda interacción inicial con una persona de las diversidades sexuales y de género debe:

- Ser no revictimizante, garantizando una escucha activa y sin juicios.
- Reconocer su identidad sin cuestionarla, y dirigirse a la persona utilizando el nombre,

pronombres y forma de autodenominarse que indique.

- Brindarse en un espacio privado y seguro, evitando interrupciones, exposiciones innecesarias o miradas intrusivas.
- Transmitir disponibilidad y respeto emocional, validando el relato de la persona.
- Garantizar que la persona tenga el control sobre qué tanto desea compartir y en qué momento.
- Adoptar una actitud honesta y amigable, que muestre un interés genuino por la persona, que permita disminuir el estigma social que en múltiples casos representa una barrera en el acceso a servicios públicos.

Información clara y consentimiento informado

La persona deberá ser informada, desde el primer momento, sobre:

- Los derechos que le asisten como víctima de violaciones a derechos humanos.
- Las opciones de seguimiento, quejas, canalización y acompañamiento disponibles.
- El uso que se dará a su información, asegurando la confidencialidad de datos personales, como su orientación sexual o identidad de género.
- Toda decisión que involucre el registro, canalización o uso de sus datos debe ser adoptada únicamente con consentimiento libre, previo e informado, y nunca bajo presión o coacción.



Atención diferenciada durante el proceso

Durante el acompañamiento, recepción de quejas, entrevistas o diligencias, se deberán evitar:

- Preguntas intrusivas o irrelevantes que reproduzcan estigmas (por ejemplo, sobre prácticas sexuales, apariencia física o “historial de transición”).
- Comentarios o actitudes que refuercen prejuicios de género, binarismo o heteronorma.
- Asignación forzada de género u omisión del reconocimiento de la identidad de la persona.

Asimismo, deberá asegurarse:

- Que la persona se sienta segura en todo momento.
- Que pueda decidir si desea ser

- acompañada por alguien de su confianza.
- Que tenga acceso, si así lo desea, a personal capacitado en materia de diversidades sexuales y de género.
- Medidas de apoyo y seguimiento

En caso de que se determine procedente, se deberán activar las rutas de canalización y coordinación interinstitucional para:

- Atención médica, psicológica o psicosocial especializada.
- Medidas de protección ante situaciones de riesgo.
- Asesoría jurídica con enfoque de género y diversidad.
- Medidas de reparación y garantías de no repetición.

El seguimiento deberá realizarse con enfoque centrado en la persona, respetando los tiempos, necesidades y decisiones de la persona, sin imponer criterios institucionales de urgencia o cierre.

Registro institucional con enfoque de visibilidad

El área responsable deberá garantizar que el caso quede registrado respetando la identidad de la persona, y, cuando así lo autorice, que se documente su pertenencia a la población de las diversidades sexuales y de género. Esto permite visibilizar las formas específicas de violencia que enfrentan y generar evidencia estadística.

Es indispensable **evitar el “borrado institucional”** de las diversidades sexuales y de género mediante categorías neutras que invisibilicen las experiencias de estas poblaciones.



RECOMENDACIONES GENERALES

Las siguientes recomendaciones tienen como propósito orientar a las personas servidoras públicas en el ejercicio cotidiano de sus funciones, a fin de garantizar una atención respetuosa, libre de prejuicios y centrada en la dignidad de las personas de las diversidades sexuales y de género. Estas directrices no sustituyen la obligación de cumplir con los principios establecidos en este protocolo, sino que las complementan mediante acciones prácticas de mejora institucional.

Capacitación continua y especializada

- **Promover** la capacitación permanente en temas de diversidades sexuales y de género, derechos humanos, lenguaje incluyente y no sexista, enfoque interseccional y atención no revictimizante.
- **Asegurar** que los procesos formativos incluyan el reconocimiento y cuestionamiento de sesgos personales, estereotipos y normas sociales que reproducen la discriminación.

Uso del lenguaje incluyente y no sexista

- Dirigirse a las personas utilizando el nombre, pronombres y términos de autodesignación que ellas mismas indiquen, sin imponer fórmulas basadas en documentos oficiales.
- Evitar expresiones patologizantes, ridiculizantes, hipersexualizadas o estigmatizantes.
- Fomentar el uso de lenguaje incluyente y

no sexista en toda la comunicación oral y escrita, interna y externa.¹⁹

Visibilidad y representación

- Incorporar imágenes, materiales y contenidos institucionales que reflejen positivamente las diversidades sexuales y de género.
- Asegurar que las campañas de difusión, informes, publicaciones o actividades públicas visibilicen la existencia y derechos de las personas de las diversidades sexuales y de género.
- Incluir a personas de las diversidades sexuales y de género en espacios de participación, consulta, evaluación y diseño de políticas institucionales.

Confidencialidad y protección de datos sensibles

- No registrar, compartir ni divulgar información relacionada con la orientación sexual, identidad o expresión de género sin el consentimiento libre, previo e informado de la persona.
- Implementar medidas administrativas y tecnológicas que garanticen la seguridad y confidencialidad de los datos de personas de las diversidades sexuales y de género en todos los sistemas y expedientes institucionales.

Eliminación de obstáculos administrativos

- No condicionar el acceso a los servicios institucionales a la presentación de documentos oficiales que coincidan con la identidad de género o nombre elegido.
- Flexibilizar, en la medida permitida por la normativa, los requisitos formales que puedan implicar barreras indirectas

¹⁹Consultar el manual para el uso del lenguaje incluyente y no sexista de la PRODHEG, disponible en: Guía de lenguaje incluyente y no sexista PRODHEG.pdf

o revictimizantes para las personas de las diversidades sexuales y de género.

Atención sensible y libre de prejuicios

- Escuchar sin interrumpir, juzgar ni minimizar las vivencias de las personas usuarias.
- Evitar preguntas innecesarias, invasivas o con carga de morbo sobre prácticas sexuales, aspectos corporales o historia personal.
- Validar emocionalmente el testimonio de la persona, incluso cuando su relato esté marcado por el miedo, el enojo o la confusión.

Coordinación interinstitucional

- Establecer canales efectivos de comunicación y colaboración con otras instituciones especializadas y organizaciones de la sociedad civil, para facilitar la canalización y acompañamiento de personas de las diversidades sexuales y de género en situaciones de vulnerabilidad.
- Fomentar la creación de redes locales e interinstitucionales de atención con enfoque de derechos y diversidades.

Promoción de una cultura institucional inclusiva

- Impulsar acciones que favorezcan un ambiente de trabajo respetuoso e incluyente dentro de la institución, previniendo cualquier forma de acoso, burla, exclusión o discriminación basada en la orientación sexual, identidad o expresión de género de las personas usuarias o del propio personal.
- Incluir la perspectiva de diversidades sexuales y de género en los reglamentos, códigos de conducta y protocolos internos.



ÁMBITOS DE ACCIÓN PRIORITARIA

La PRODHEG, a través de la Unidad de Estudios en Diversidad Sexual y de Género y demás áreas competentes, asume el compromiso institucional de implementar acciones que fortalezcan la atención a personas de las diversidades sexuales y de género, a partir de los siguientes ejes prioritarios:

Fortalecimiento de capacidades del personal

Implementar y sostener procesos formativos continuos sobre derechos humanos, enfoque interseccional, diversidades sexuales y de género, atención con perspectiva diferenciada y trato digno. Estas capacitaciones deberán estar dirigidas a todas las áreas, con enfoque transversal y desde una perspectiva de prevención institucional de la discriminación.

Establecimiento de mecanismos de atención especializada

Promover el diseño y aplicación de procedimientos internos sensibles a las identidades y experiencias de las personas de las diversidades sexuales y de género, incluyendo la adecuación de formatos, rutas de atención, espacios físicos, canales de denuncia y protocolos de intervención con enfoque diferenciado.

Producción y difusión de materiales informativos

Elaborar y distribuir materiales pedagógicos, impresos y digitales, que contribuyan a visibilizar los derechos de las personas de las diversidades sexuales y de género, combatir estigmas y promover la inclusión. Este material deberá considerar la diversidad lingüística, cultural y generacional de la población destinataria.

Fortalecimiento de la vinculación interinstitucional y comunitaria

Establecer redes de colaboración con organizaciones de la sociedad civil, colectivos de diversidades sexuales y de género, instituciones públicas y expertas en la materia, para el intercambio de buenas prácticas, la atención integral de casos y la generación de información.

Monitoreo, evaluación y mejora continua

Desarrollar mecanismos de seguimiento al cumplimiento del protocolo, incluyendo indicadores de atención con enfoque de género y diversidades, espacios de retroalimentación interna y externa, así como estrategias de actualización periódica del instrumento conforme a cambios normativos o contextuales.

Asimismo, se debe brindar el apoyo necesario y suficiente al personal de la PRODHEG, que le brinde las herramientas para articular y ofrecer un servicio cálido y de calidad, libre del estigma social hacía las diversidades sexuales y de género.





MECANISMO DE COORDINACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO

La correcta aplicación del presente Protocolo requiere de un mecanismo institucional de **coordinación** que garantice su implementación efectiva, su incorporación transversal en las funciones sustantivas de la PRODHEG, y su actualización periódica conforme a los avances normativos, sociales y técnicos en materia de derechos de las personas de las diversidades sexuales y de género.

Instancia responsable:

La Coordinación de Educación a través de la **Unidad de Estudios en Diversidad Sexual y de Género** será la instancia encargada de coordinar la implementación, seguimiento y evaluación del Protocolo, en articulación con todas las áreas sustantivas y operativas de la PRODHEG.

Entre sus funciones específicas se incluyen:

- Difundir los contenidos del Protocolo al interior de la institución.
- Brindar acompañamiento técnico a las áreas para la aplicación del enfoque diferenciado.
- Recoger insumos, observaciones y propuestas de mejora del personal y de personas usuarias.
- Elaborar informes anuales de avance en la implementación del Protocolo.

Corresponsabilidad institucional:

La implementación del Protocolo es de carácter transversal. **Por tanto, todas las subprocuradurías, coordinaciones, direcciones, departamentos y unidades deberán:**

- Incorporar el enfoque de diversidades sexuales y de género en sus procedimientos, formatos, actividades y procesos de atención.
- Participar activamente en los procesos de capacitación y actualización.
- Reportar a la Unidad de Estudios en Diversidad Sexual y de Género los casos, buenas prácticas o dificultades encontradas en la aplicación del Protocolo.

Participación externa:

La Unidad de Estudios en Diversidad Sexual y de Género podrá establecer canales de diálogo y colaboración con:

- Instituciones públicas y privadas.
- Organizaciones de la sociedad civil especializadas en derechos de las diversidades sexuales y de género.
- Colectivos comunitarios o redes ciudadanas.
- Instituciones académicas o expertas en la materia.

Estos vínculos fortalecerán la actualización del Protocolo, su evaluación desde enfoques comunitarios y su legitimidad social como instrumento de protección.

Evaluación y actualización del Protocolo:

La PRODHEG, a través de la UEDSYDG se compromete a revisar el presente Protocolo al menos cada dos años o antes si ocurren:

- Reformas legales o normativas relevantes en la materia.
- Recomendaciones de organismos nacionales o internacionales.
- Cambios institucionales que impliquen una modificación sustantiva en los procesos de atención.

La evaluación incluirá indicadores de implementación, retroalimentación del personal, experiencias de personas usuarias y recomendaciones del Comité Interno de Seguimiento.





PRODHEG

Procuraduría de los Derechos Humanos
del Estado de Guanajuato.

Coordinación de Educación

Unidad de Estudios en Diversidad Sexual y de Género

En colaboración con:



COLECTIVO
SERES
A.C.