GUÍA DE SERVICIO ESTANDARIZADO PARA EL TRATO IGUALITARIO

CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

COPRED

DIRECTORIO

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Mtro. Martí Batres Guadarrama
Jefe de Gobierno de la Ciudad de México

Ricardo Ruíz Suárez
Secretario de Gobierno de la Ciudad de México

Juan Gerardo López Hernández
Secretario de Bienestar e Igualdad Social

Mtra. Geraldina González de la Vega Hernández
Presidenta del Consejo par Prevenir y Eliminar la Discriminación
de la Ciudad de México

Autoría:
Selene González Carmona
Maricela Hernández Martínez

Coordinación Editorial:
Georgina Ontiveros Rivera
Jorge Morales Novas

Diseño Editorial
Ángel Jesus Velasco Quevedo
Selene González Carmona

©2024 CONSEJO PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Calle Gral. Prim 10, Col. Centro, alcaldía Cuauhtémoc
C.P. 06010, Ciudad de México.

Julio 2024

1° edición, agosto de 2024.

ISBN: Pendiente

Se sugiere citar este documento como:

González Carmona, Selene y Hernández Martínez, Maricela (2024). Guía de servicio estandarizado para el trato igualitario. Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED).
Págs. 46

Se permite la reproducción, total o parcial, por razones educacionales o sin ánimo de lucro de esta publicación, sin la autorización especial del portador de los derechos de autor, siempre y cuando la fuente sea citada.

Tabla de contenido

Presentación 6
Glosario 7

A. Marco jurídico 11
B. Objetivo general 12
C. Objetivo particular 12

I. Discriminación en los servicios, una problematica estructural

1. Discriminación en los servicios, una problemática estructural..... 14
   1.1 Discriminación en los servicios y los tipos de prácticas discriminatorias en la prestación de servicios..... 15
   1.2 Discriminación motivada por la clientela..... 20
   1.3 Otras manifestaciones de la discriminación al interior de los establecimientos mercantiles..... 24
   1.4 La discriminación a través del lenguaje en una relación de consumo 26
   1.5 Prácticas que no son discriminatorias al interior del establecimiento 28

II. Derecho a la igualdad y la no discriminación en la prestación de bienes y servicios: marcos jurídicos que prohíben la discriminación

2. El derecho a la no discriminación en la prestación de bienes y servicios de establecimientos mercantiles de la Ciudad de México 30

III. ¿Qué debo hacer para prevenir las prácticas discriminatorias en mi establecimiento?

3. Acciones para impulsar para el trato igualitario en la prestación de servicio 35
   3.1 Acciones primarias 35
   3.2 Acciones secundarias 39
   3.3 Acciones terciarias 40
   3.4 ¿Qué hacer en caso de denuncias por discriminación? 40
   3.5 Cosas que se deben evitar ante una denuncia 41
   3.6 Recomendaciones adicionales para identificar áreas de oportunidad en las plataformas de denuncia internas 42

Bibliografía 43

PRESENTACIÓN

En el marco de las acciones en materia de igualdad y no discriminación en los servicios, el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED) presenta esta Guía de Servicio Estandarizado para el Trato Igualitario en Establecimientos Mercantiles. Su propósito es servir como herramienta para prevenir y erradicar prácticas discriminatorias en estos espacios privados.

Esta herramienta está dirigida principalmente al personal de primer contacto, gerencias y personas titulares de establecimientos con el propósito de que operen y socialicen la información de la guía entre todo el personal, adaptándola a la dinámica organizativa del negocio.

Esta guía forma parte de la caja de herramientas de la Plataforma: "Servicios sin discriminación" (holograma y decálogo) la cual tiene como objetivo generar acciones de prevención y atención de la discriminación en establecimientos mercantiles a través del diseño, implementación y evaluación de una estrategia de trabajo en materia de igualdad y no discriminación. Esta es una colaboración entre el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED) y la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados (CANIRAC).

Por otro lado, el contenido se diseñó con base en el **Decálogo: Compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios,** a través de esta guía se ilustra de manera didáctica su implementación. Para ello, cuenta con tres secciones que parten de lo general a lo particular. Inicia definiendo qué es la discriminación, cómo se manifiesta y cómo afecta a las personas en la prestación de servicio. Posteriormente, se presentan los marcos legales que salvaguardan el derecho a la igualdad y la no discriminación en los servicios. En la última parte, se presenta una sección de buenas prácticas antidiscriminatorias que pueden impulsarse al interior de los establecimientos, así como recomendaciones para atender las denuncias por discriminación que realizan las personas consumidoras tanto al interior del establecimiento, en el Consejo, y por medio de las redes sociales.

El contenido de esta guía se encuentra respaldado por los más altos estándares en materia de derechos humanos.

GLOSARIO

El presente glosario se elaboró a partir de los términos legales en los que se sustenta el marco legal en materia de igualdad y no discriminación de la Ciudad de México, así como con bibliografía especializada de organismos e instituciones nacionales y regionales que se podrá consultar en la bibliografía que se encuentra al final de la guía.

A

Ajustes razonables: modificaciones o adaptaciones necesarias que no impongan una carga desproporcionada o indebida. Su objetivo es permitir que las personas superen limitaciones y ejerzan sus derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con las demás.

B

Buenas prácticas de inclusión laboral: son aquellas acciones o conjuntos de acciones que, de manera exitosa, contribuyen a garantizar la igualdad y la no discriminación en el ámbito laboral, disminuir las brechas de desigualdad existentes en los centros de trabajo, así como promover una cultura segura y de trato igualitario. (COPRED, p.9)

C

COPRED: Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México.

Clientela: conjunto de personas que utilizan determinado servicio o producto de un establecimiento y/o empresa.

D

Debida diligencia: es la obligación legal de los establecimientos mercantiles de la Ciudad de México, de dar respuesta eficiente, oportuna y responsable a las personas en situación de discriminación

Discriminación: es una conducta injustificada que tiene por objeto o resultado la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de los derechos de las personas, grupos y/o comunidades, motivada por sus características identitarias.

Discriminación en los servicios: es la negación, la exclusión o distinción al acceso o prestación de algún bien o servicio a cualquier persona o colectivo social por sus características identitarias; tales como: tono de piel, origen étnico, sexo, género, edad, discapacidad, identidad de género, apariencia física o cualquier otra razón que tenga como propósito impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las personas consumidoras.

Diseño universal para el servicio: es la simplificación de las actividades, tareas y operaciones relacionadas con la prestación de servicios. Se logra mediante el diseño, la construcción y la implementación de productos, servicios, comunicaciones y entornos accesibles para todas las personas, tanto con o sin discapacidad.

E

Establecimiento mercantil o establecimiento: local ubicado en un inmueble donde una persona física o moral desarrolla actividades relativas a la intermediación, compraventa, arrendamiento, distribución de bienes o prestación de servicios lícitos, con fines de lucro.

Estereotipos: visión generalizada o preconcepción de actitudes o características de personas integrantes de un grupo social particular o los roles que de acuerdo con dicha visión deben realizar.

Estigma: una condición, atributo, rasgo o comportamiento que hace que la persona portadora sea incluida en una categoría social hacia cuyos miembros se genera una respuesta negativa y se les ve como culturalmente inaceptables o inferiores

Expresión de género: forma en la que una persona decide manifestar su género a las demás. Por ejemplo, la ropa que utiliza, cómo se corta o se pinta el cabello, si se pinta o no las uñas, los accesorios que usa, etc.

G

Género: categoría sociocultural referida a construcciones sociales respecto a lo que es masculino y femenino en un momento, época y contexto específico.

Grupos de atención prioritaria: personas o colectivos que debido a la desigualdad estructural enfrentan discriminación, exclusión, maltrato, abuso, violencia y mayores obstáculos para el pleno ejercicio de sus derechos.

I

Identidad de género: la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

Igualdad: El reconocimiento a todo grupo o persona, sin discriminación, como titular de libertades y derechos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados y otros instrumentos internacionales celebrados por el Estado mexicano, en la Constitución Política de la Ciudad de México y demás legislación aplicable.

L

Lenguaje incluyente y no sexista: posicionamiento político y formas de expresión lingüística que propugnan usos discursivos no discriminatorios al sexo, género o identidad de género y que no reproducen estereotipos de género. Esfuerzo colectivo de reforma social que pretende incidir en las prácticas discursivas para evitar injusticias lingüísticas perpetradas contra mujeres y sujetos feminizados.

M

Medidas de inclusión: acciones activas de carácter preventivo o correctivo, cuyo objeto es eliminar actitudes y mecanismos de exclusión o diferenciaciones desventajosas para que todas las personas gocen y ejerzan sus derechos en igualdad de trato.

O

Orientación sexual: es una atracción emocional, romántica, sexual o afectiva hacia personas de un género diferente a la persona, del mismo género o más de un género.

P

Persona bisexual: persona que se siente atraída de forma emocional, romántica, sexual tanto hacia hombres como a mujeres.

Persona consumidora: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por persona consumidora a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

Persona con discapacidad: término que incluye a todas las personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Personal gerencial: persona que se encarga de planear, organizar, integrar, dirigir y controlar la asignación de los recursos humanos, materiales, financieros y de información con el objetivo de poder alcanzar las metas de la organización empresarial.

Persona homosexual: hombre que se siente atraído de forma emocional, romántica, sexual hacia otros hombres.

Persona indígena: persona que se autoadscribe como tal con base a la cultura, tradiciones e historia, independientemente de si habla o no una lengua indígena.

Persona lesbiana: mujer que se siente atraída de forma emocional, romántica, sexual hacia otras mujeres.

Persona no binaria: son aquellas personas que no se identifican dentro del concepto de hombre y/o mujer.

Persona titular: son personas físicas o morales, a nombre de quien se le otorga el aviso o permiso y es responsable del funcionamiento del establecimiento mercantil.

Persona afrodescendiente: se denomina de esa manera a todos los pueblos y personas descendientes de la diáspora africana en el mundo. Para el caso de América Latina y el Caribe, el concepto se refiere a las distintas culturas "negras" o "morenas" descendientes de personas africanas esclavizadas que llegaron al continente debido al auge del comercio de personas a través del Atlántico desde el siglo XVI hasta el XIX.

Personal de primer contacto: personal que entra en contacto directo con la clientela de un establecimiento y/o empresa que demandan un bien o servicio que ofrecen. En otras palabras, se relaciona directamente con la clientela.

Persona proveedora: es la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

Persona trans: es un término que describe diferentes variantes de las identidades de género (incluyendo transexuales, transgénero, travestis, personas no binarias, entre otros), tienen en común que el sexo o género asignado al nacer no coincide con la identidad de género de la persona. Las personas trans construyen su identidad de género independientemente de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos. Sin embargo, éstas pueden ser necesarias para la construcción de la identidad de género de algunas personas trans.

Perspectiva de género: metodología y mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, la desigualdad y la exclusión de las personas, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas y culturales entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la equidad de género.

Prejuicios: percepciones generalmente negativas o predisposición a adoptar algún tipo de comportamiento hacia una persona en particular o un grupo poblacional, basadas en la ignorancia y generalizaciones erróneas acerca de tales personas o grupos, que se plasman en estereotipos.

Principio pro consumidor: Es el enfoque de derechos humanos, que busca que los establecimientos mercantiles se reconozcan como agentes que pueden discriminar; en consecuencia, se deben convertir en espacios de protección de derechos. El principio pro consumidor implica la protección de los derechos de las personas consumidoras.

Pronombre: expresiones orales y escritas que emplea una persona para referirse a sí misma, y que al mismo tiempo pide que se utilicen para dirigirse a ella, a él y/o elle.

R

Relación de consumo: es el vínculo que se da entre personas consumidoras y proveedoras cuando el primero adquiere un producto o contrata un servicio con la segunda a cambio del pago de un precio.

S

Servicio estandarizado: es el proceso de ajustar o adaptar características de un producto, servicio o procedimiento, con el objetivo de que se alineen a un tipo, modelo o norma común.

Sexo: categoría de clasificación que se refiere a cuestiones biológicas, fisiológicas, genéticas, hormonales y anatómicas utilizadas para clasificar a las personas al momento de nacer.

T

Trato igualitario: es el principio básico de derechos humanos para la protección y garantía de las relaciones de consumo igualitarias y libres de discriminación. Este sirve como eje articulador de acciones y prácticas de prestación de servicio en favor del derecho a la igualdad y no discriminación de las personas consumidoras.

A. MARCO JURÍDICO

Para efectos de aplicación y promoción de la presente Guía de Servicio Estandarizado para el Trato Igualitario se consideraron las normas vigentes de la Ciudad de México y del ámbito de competencia del Consejo, que prohíben la discriminación en la prestación de bienes y servicios, y cualquier otra forma de manifestación de esta en general, así como el marco jurídico vigente que se aplica para la prevención y sanción a los casos de discriminación en los servicios.

Se recomienda revisar los siguientes marcos legales federales e internacionales en materia de igualdad y no discriminación en la prestación de bienes y servicios:

INTERNACIONAL

- Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos: inciso a. Principios fundacionales.
- Directrices para la Protección del Consumidor, Naciones Unidas. Principios para unas buenas prácticas comerciales.

NACIONAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  Capítulo I. De los Derechos Humanos y sus garantías.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
  Capítulo I. Disposiciones generales.

LOCAL

- Constitución Política de la Ciudad de México
  Título Segundo. Carta de Derechos.
  Capítulo I: De las normas y las garantías de los derechos humanos, artículo 4.
  Ciudad incluyente, artículo 11

- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México.
  Capítulo I. De las disposiciones generales, Artículos 1 al 7.

- Ley de Establecimientos Mercantiles para la Ciudad de México.
  Título III. De las obligaciones y prohibiciones de los titulares, artículo 10 apartado A y B.
  Título VIII. De la verificación, artículo 60, p. 22.
  Título IX. De las sanciones y medidas de seguridad, artículos 62, 65 y 66 bis.

B. OBJETIVO GENERAL

Presentar una Guía de Servicio Estandarizado para el trato igualitario en la prestación de bienes y servicios que brindan los establecimientos mercantiles de la Ciudad de México con la finalidad de que sirva como un documento de orientación al interior de estos espacios para dar cumplimiento a la obligación legal de prevenir la discriminación. (LEMCDMX, artículo 10, apartado A y B, 2023)

El contenido está dirigido principalmente para el personal gerencial y el personal de primer contacto con la clientela, con la finalidad de que les permita prevenir, identificar y actuar ante casos de discriminación, acoso y hostigamiento que surjan, antes, durante y previo a una relación de consumo.

C. OBJETIVO PARTICULAR

Promover la implementación de acciones y políticas de trato igualitario en la prestación de servicios, que los establecimientos mercantiles den cumplimiento a los marcos legales en materia de igualdad y no discriminación establecidos en la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México y en las recientes reformas a la Ley de Establecimientos Mercantiles para la Ciudad de México.

I. Discriminación en los servicios, una problemática estructural

1. Discriminación en los servicios, una problemática estructural

Reconocer que dentro de los espacios mercantiles podrían existir prácticas discriminatorias tanto en las relaciones laborales, como en las de consumo. Con la finalidad de crear acciones concretas para visibilizar, sensibilizar y combatir la discriminación
(COPRED, Decálogo compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios, 2023)

La discriminación es un problema social que se reproduce en todos los ámbitos de la vida cotidiana. Desde la escuela, las leyes, las empresas, hasta en la prestación de servicios es posible encontrar prácticas discriminatorias.

Pero, ¿qué es la discriminación? De acuerdo con Patricio Solís **la discriminación es una problemática social** que se compone de "un conjunto de prácticas, informales o institucionalizadas basadas en estigmas, prejuicios y estereotipos que niegan el trato igualitario o producen resultados desiguales para ciertos grupos sociales y que tienen como consecuencias la privación o el menoscabo en el acceso a los derechos y la reproducción de la desigualdad social". (2017, 27)

Como es señalado por Solís (2017, 27-38), los prejuicios y estereotipos en los que se sustenta la discriminación son aprendidos y normalizados de manera social a lo largo de la vida, por ende, la discriminación es una **conducta culturalmente fundada y extendida en los diversos espacios de la vida, tanto públicos como privados.**

Los **sistemas de opresión** son un conjunto de actos que tienen como finalidad negarle derechos, recursos y acceso a un grupo social mediante políticas, prácticas, tradiciones, normas, definiciones, historias y explicaciones.

Racismo MX (18 de octubre de 2023). *Ponencia: ¿Qué es un sistema de opresión?*, Ciudad de México.

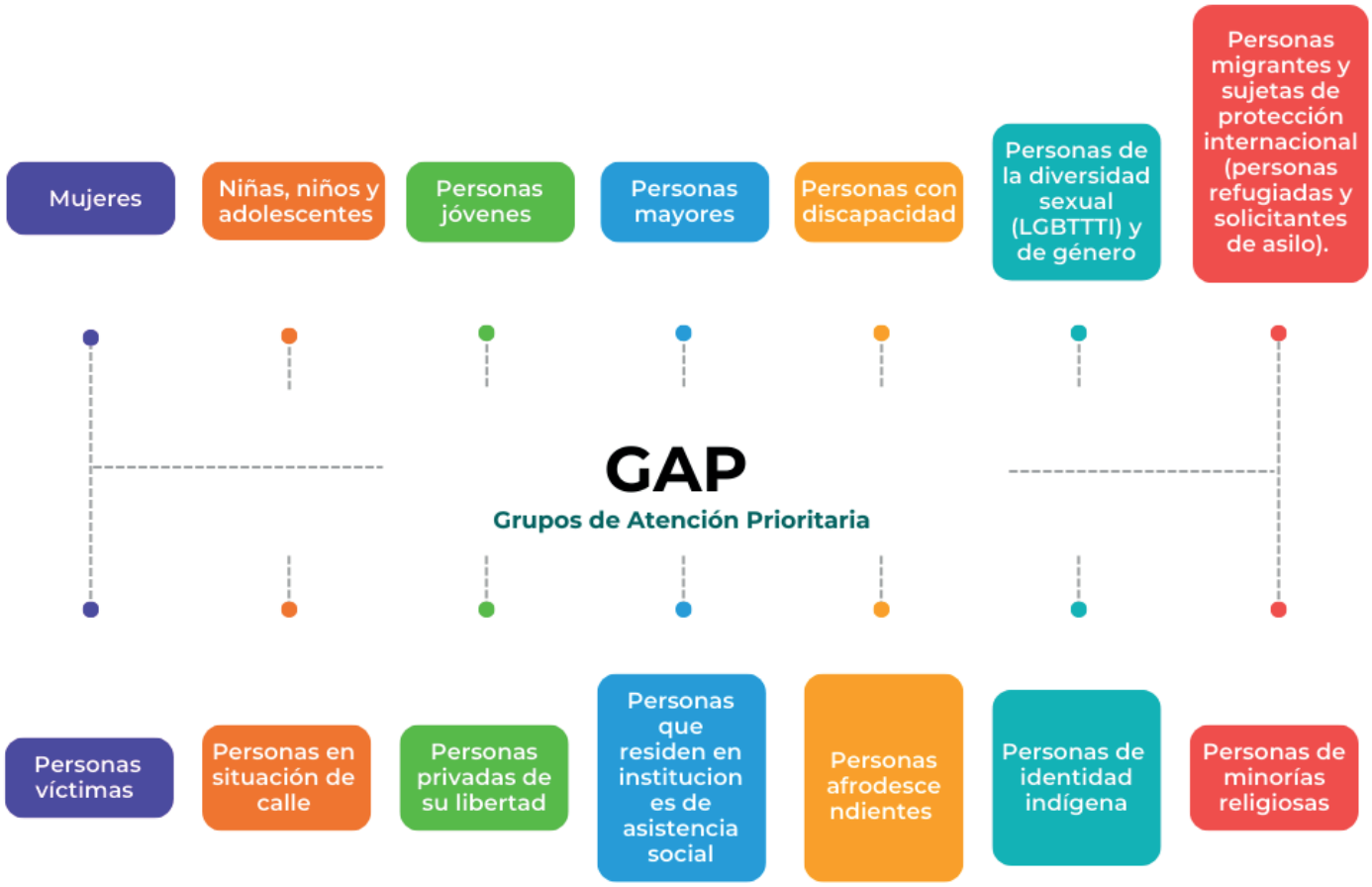
La discriminación responde a una variedad de sistemas de opresión como el racismo, LGTBfobias, sexismo, machismo, clasismo, el gordo-odio, edadismo, credencialismo entre otros. Estos sistemas jerarquizan a las personas en función de las características que poseen. Los sistemas de opresión se respaldan en una historia de dominación y de rechazo total hacia grupos sociales específicos como; personas indígenas, mujeres, infancias, personas mayores, personas de la diversidad sexual.

Estos últimos se conocen como **Grupos de Atención Prioritaria (GAP)**, que son personas, grupos y/o colectivos "que debido a la desigualdad estructural enfrentan discriminación, exclusión, maltrato, abuso, violencia y mayores obstáculos para el pleno ejercicio de sus derechos humanos" (CPCDMX, 2017, artículo 11). Otros términos que se utilizan para referirse a los **GAP** son: **grupos históricamente discriminados**

Algo en común que es compartido por los GAP y los identifica, es una historia de violencias, discriminación y exclusión, que se sustentan y se ejercen a través de los estigmas, prejuicios y estereotipos sociales negativos que persisten sobre ellos.

En la Constitución Política de la Ciudad de México (2017, artículo 11) se reconocen 14 grupos de atención prioritaria:

Imagen 1. Grupos de atención prioritaria



Elaboración propia con base en el artículo 11 de la Constitución de la Ciudad de México.

1.1 Discriminación en los servicios y los tipos de prácticas discriminatorias en la prestación de bienes y servicios

Fomentar a mi cadena de valor a evitar comportamientos basados en sesgos, prejuicios o estereotipos que ocasionen segregación, exclusión, restricción o preferencias que tengan por objeto la restricción o anulación de los derechos de las personas consumidoras y/o usuarias
(COPRED, Decálogo compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios,, 2023)

La discriminación es un fenómeno social, cultural y estructural, que se reproduce en los diversos espacios de la vida cotidiana, por lo que se ha convertido también en un fenómeno recurrente en la prestación de bienes y servicios. Por ello, es importante que todo el personal de los establecimientos mercantiles conozca: **qué es la discriminación y cuáles son las prácticas discriminatorias que se reproducen durante la prestación de bienes y servicios,** así como, de qué manera están dirigidas a los grupos de atención prioritaria.

1. La discriminación en los servicios:

Es una práctica de trato diferenciado no justificado en donde se niega o se proporciona un servicio distinto, menos atento, de menor calidad, con menor o nulo respeto, basado en prejuicios o estereotipos sobre la clientela.

Por ejemplo, cuando se le prohíbe la entrada a un establecimiento a una persona por su apariencia, argumentando que la forma en la que se ve "no representa el tipo de clientela que asiste al establecimiento" o "no cumple con el código de vestimenta". En el ejemplo no existe ninguna justificación objetiva y razonable para impedir el paso a un lugar con base en la apariencia, puesto que ese requisito está construido sobre prejuicios y estereotipos sobre "cómo debe verse la clientela deseable", el objetivo de una relación de consumo es obtener dinero a cambio de la venta de un producto y servicio, la apariencia de una persona no afecta ese objetivo.

2. Cómo se puede identificar en la prestación de servicio

La discriminación en los servicios puede identificarse a partir de los siguientes elementos:

1. **Es un trato diferenciado no justificado hacia la clientela.**
2. **El trato está relacionado con las características, identidad y/o contexto de la persona.**
3. **Se vulnera algún derecho humano.**

Estos mismos elementos se utilizan en la labor del COPRED para analizar y determinar si se trata de un caso de discriminación, con base en lo establecido en la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México en el artículo 5:

> Toda forma de discriminación formal o de facto se prohibe, entendiendo por ésta a aquella conducta injustificada que tenga por objeto o resultado la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de los derechos de las personas, grupos y/o comunidades, motivada por su origen étnico, nacional, lengua, género, identidad de género, expresión de rol de género, preferencia sexual u orientación sexual, características sexuales, edad, discapacidades, condición jurídica, social o económica, apariencia física, tono de piel, condición de salud mental o física, incluyendo infectocontagiosa, psíquica o cualquier otra, características genéticas, embarazo, religión, condición migratoria, de refugio, repatriación, apátrida o desplazamiento interno, solicitantes de asilo, otras personas sujetas de protección internacional y en otro contexto de movilidad humana; opiniones, identidad o afiliación política, estado civil, trabajo ejercido, por tener tatuajes, perforaciones corporales u otra alteración física, por consumir sustancias psicoactivas o cualquier otra que atente contra la dignidad

humana, libre desarrollo de la personalidad o tenga por objeto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos.

También será considerada como discriminación la bifobia, homofobia, lesbofobia, transfobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, islamofobia y aporofobia. (Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 24 de febrero de 2011. Fecha de última reforma el 15 de junio del 2022)

3. De qué manera se manifiesta en la prestación de servicios

4. La discriminación en la prestación de servicios

La discriminación en los servicios se puede manifestar en la relación de consumo en:
Acceso
Movilidad
Trato

Puede ser binaria y puede ocurrir en cualquier momento de la prestación de servicios, además, se reproduce de dos maneras, se da el acceso al establecimiento o no se deja entrar a la clientela, se brinda o no se presta el servicio a la persona consumidora, se da o no el mismo trato a las personas comensales.

Por otro lado, las prácticas discriminatorias en la prestación de bienes y servicios también son intangibles porque se reproducen de manera sutil, en ocasiones se vuelve difícil de identificar tanto para la clientela y para el establecimiento, ya que no se niega el servicio, pero se brinda un servicio diferenciado, de menor calidad y no igualitario.

A continuación, se presenta un cuadro informativo sobre la clasificación de las prácticas discriminatorias en los servicios, esta fue elaborada por el Copred a partir de un análisis a los estudios de Patricio Solís, Alice Krozer, Carlos Arroyo y Braulio Güemez, Discriminación étnico-racial en México. Una taxonomía de las prácticas (2019) y Alexandra C. Feldberg y Tami Kim, Luchando contra los prejuicios en el frente. Revisión de negocios de Harvard. Diversidad e inclusión (2021). Es importante resaltar que para que exista un hecho discriminatorio en los servicios debe partir de un prejuicio hacia la persona o los grupos de atención prioritaria. Además, de la negación, exclusión o distinción al acceso o prestación del servicio del establecimiento mercantil.

Cuadro 1. Clasificación de las prácticas discriminatorias en la prestación bienes y de servicios

Tipo de práctica basada en prejuicios	Binario (Se brinda o no un servicio)	Intangible (No se puede ser percibido claramente o es sutil)
Acceso	No se da el servicio	No aplica
Movilidad	• El servicio se condiciona a algún requisito no razonable o violatorio de la Ley del Consumidor. • Se causa algún daño o desventaja al proveer el servicio.	• Se da un servicio desigual injustificadamente. • Se impide u obstaculiza el acceso a determinados servicios o complementos. • Se proporcionan servicios o bienes de menor calidad.
Trato	• Trato directamente ofensivo, violento o discriminatorio.	• Se da un trato diferenciado en cuanto a la calidad, amabilidad, servicios extras, prestaciones o beneficios.

Cuadro citado de la Opinión Jurídica 02/2023 (expediente: COPRED/CAyE/Q-083-2022).

En la siguiente tabla se muestra la clasificación de las prácticas discriminatorias en los servicios con algunos ejemplos para entender de qué manera se reproduce o se incurre en una práctica discriminatoria hacia los grupos de atención prioritaria al interior de los establecimientos mercantiles. Esta lista de ejemplos sólo describe algunos motivos, pero no son las únicas razones que incentivan la discriminación en los servicios.

Es importante mencionar que esta clasificación es una herramienta de apoyo para que los establecimientos puedan identificar una práctica discriminatoria. Por ende, los ejemplos sólo enuncian algunos motivos, pero no son la únicas razones por las cuales ocurren una práctica discriminatoria.

Tabla 1. Clasificación de las prácticas discriminatorias en la prestación de bienes y servicios

Tipo de manifestación	Ejemplos
Acceso La discriminación puede ocurrir en el acceso, y consiste en la negación del servicio sin una justificación objetiva y razonable.	**Ejemplo A.** Se prohíbe la entrada a las personas que no cumplan con el "código de vestimenta". **Ejemplo B.** Impedir el acceso a personas que vienen acompañadas con perros de asistencia o de servicio. **Ejemplo C.** Restringir el acceso a personas con discapacidad porque no se cuenta con personal que lo "pueda atender y lo pueda cuidar". **Ejemplo D.** No se brinda la atención al cliente en la recepción a personas que no cumplan con la "imagen de negocio" o "la esencia del negocio". **Ejemplo E.** No contar con rampas para el acceso de personas usuarias de sillas de ruedas. **Ejemplo F.** Negar el acceso a una persona que use vestimenta tradicional de algún pueblo o comunidad indígena. **Ejemplo G.** Negar el acceso a mujeres por tradición del negocio. **Ejemplo H.** Negar el acceso a infancias sin una justificación justa y razonable.
Movilidad Otra de las manifestaciones ocurre al interior del establecimiento, es decir, no se niega el acceso, pero no se permite el uso por igual de los espacios del establecimiento, por lo tanto, se brinda un servicio desigual frente a otras personas.	**Ejemplo I.** Poner en balcones o en lugares visibles a las personas con "mejor apariencia". **Ejemplo J.** No permitir el uso del sanitario de mujeres a mujeres trans. **Ejemplo K.** No tener menú adaptados para personas con discapacidad (para personas ciegas). **Ejemplo L.** Pedirle a una persona que use vestimenta tradicional de algún pueblo o comunidad indígena que utilice el baño de servicio.

Tipo de manifestación	Ejemplos
Trato La discriminación en los servicios se puede manifestar en el trato a la clientela esta puede ser de dos tipos, una sutil que implica tratos diferenciados o cortesías que no se dan a personas que se consideran "inferiores" o que "no pertenecen a esos espacios", y también, puede haber tratos directamente ofensivos, violentos y discriminatorios.	**Ejemplo M.** No brindar la misma calidad de servicio o la misma atención al cliente a una pareja lesbiana. **Ejemplo N.** Darle la cuenta a los hombres en lugar de a las mujeres que la solicitan. **Ejemplo O.** Tratar de mala manera a las personas por su apariencia, argumentando que no encajan con el concepto del restaurante, con la intención de que se vayan pronto **Ejemplo P.** Hacer uso de la violencia para sacar a cualquier persona o grupo de atención prioritaria. **Ejemplo Q.** Demorar el servicio y entregar de mala forma a las personas comensales sus platillos con base en prejuicios y estereotipos sobre sus características. **Ejemplo R.** No ofrecer algunos alimentos o bebidas basados en el prejuicio de que hay personas o grupos que "no lo pueden pagar".

Elaboración propia con información de la Opinión Jurídica 02/2023 (expediente: COPRED/CAyE/Q-083-2022). Esta clasificación se utiliza para fines didácticos e ilustrativos.

Estas prácticas discriminatorias pueden ocurrir en cualquier etapa de la relación de consumo. Por lo tanto, es fundamental que se sensibilice a todo personal del cómo opera la discriminación en los servicios.

Finalmente, se puntualiza que esta clasificación es con fines pedagógicos para identificar conductas discriminatorias, sin embargo, pueden existir casos en los que la discriminación se manifieste en el trato y en la movilidad de forma indistinta.

1.2 Discriminación motivada por la clientela

Por otro lado, los establecimientos son espacios de recreación y esparcimiento donde la clientela puede impulsar un acto de discriminación. En ocasiones las personas consumidoras pueden solicitar al establecimiento que se retire a alguna (s) persona(s) comensal(es) porque "es un espacio familiar", "porque es antihigiénico", "porque son personas que no encajan", "son personas no deseables" o cualquier otra situación motivada por prejuicios, estereotipos o estigmas hacia la persona o grupo.

O bien, la clientela también puede solicitar al personal gerencial o al personal responsable del establecimiento que le cambié a la persona que atiende su mesa sin motivos razonables, tales como: "porque la persona parece sucia", "por su tono de piel", "por su aspecto", etcétera. Estos motivos son irrazonables y subjetivos.

Por ello, el personal debe negarse a ese tipo de solicitudes, y recordarle a la clientela que **en los establecimientos está prohibido discriminar.** En caso de que la persona consumidora no comprenda, se le puede extender una disculpa cordial e invitarle de la manera más amable a que se retire porque en el establecimiento todas las personas tienen derecho al trato igualitario y el acceso a un servicio libre de discriminación, esto incluye al personal del establecimiento tanto a la clientela.

Lo anterior se encuentra respaldado por la Ley de Establecimientos Mercantiles para la Ciudad de México, en el artículo 10, sección A y B donde establece que los establecimientos tiene la obligación de prevenir la discriminación mediante la capacitación, de acuerdo con la fracción X bis de la sección A del artículo 10 donde se subraya la obligación legal de contar con personal capacitado para la atención de hechos relacionados con actos de discriminación.

Y por otro lado, en la fracción II, de la sección B del artículo 10 los establecimientos mercantiles deben colocar en el exterior y en un lugar visible del establecimiento mercantil una placa con dimensiones mínimas de 60 por 40 centímetros con caracteres legibles que contenga:

Imagen 2. Nuevo texto de la placa de no discriminación para establecimientos mercantiles

COPRED. (2023). Consulta en https://www.copred.cdmx.gob.mx/

Con la información anterior se presentan dos casos y la manera en la que se debería de emplear la misma ante solicitudes discriminatorias por parte de la clientela.

Caso 1. Discriminación por motivo de orientación sexual

Caso 1. El Gerente del restaurante fue llamado por la persona 1 para quejarse de la mesa de al lado donde había una pareja del mismo género que se estaba besando. Al Gerente se le explicó que es un ambiente familiar, y no deberían estar ahí. Se solicita por parte de la persona 1 que los saquen o los muevan de mesa.

Respuesta dada por la gerencia: Es lamentable escuchar que se encuentra incómoda, sin embargo, en este establecimiento está prohibido discriminar y las muestras de afecto en público por parte de nuestra clientela no son un factor por el cual debamos molestar a nuestros clientes.

Este caso ejemplifica una práctica de discriminación por motivos de orientación sexual hacia una pareja homosexual. En ocasiones hay clientela que externa su rechazo hacia las personas de la diversidad sexual por lo que solicitan que retiren a las personas o se muevan de la mesa en la que se encuentran, y casi siempre los establecimientos aceptan estas peticiones sin saber que están cometiendo un acto de discriminación que puede ser denunciado ante el COPRED y que en términos de la LEM inclusive podría llegar a ser sancionado con multas económicas.

Imagen 3. En toda relación de consumo debe prevalecer el trato igualitario

La mesa está puesta para todas y todos

Caso 2. Discriminación por motivo de discapacidad

Caso 2. Se solicita al personal del restaurante por parte de la persona 2 que saque a la persona que viene con su perro de asistencia, argumentando que es una "mascota" y que es antihigiénico que esté dentro del establecimiento.

En este caso el personal que se encuentre en contacto con la clientela deberá hacer saber que esa petición es discriminatoria, ya que la persona se encuentra con un perro de asistencia. Hay personas con discapacidades visibles o no, que requieren el acompañamiento de un perro para asistirlas o apoyarlas; por ejemplo, aquellas con condiciones como ansiedad generalizada o que se encuentran dentro del espectro autista.

Aunque en México no existe una certificación específica para los animales de asistencia, la Ciudad de México tiene marcos normativos que estipulan que el acceso y la permanencia en lugares públicos y privados es un derecho que debe ser garantizado para todas las personas con discapacidad que van acompañadas de un perro de asistencia.

Imagen 4. Derecho al libre acceso de las personas con discapacidad y usuarias de perro de asistencia

Ley de Establecimientos Mercantiles para la Ciudad de México

De acuerdo con la LEMCM los negocios deben "permitir el libre acceso al establecimiento mercantil a los perros de asistencia. El establecimiento mercantil no podrá establecer condición alguna o costos por la entrada o estancia de dicho animal" **(LEMCM, fracción VIII, de la sección A del artículo 10).**

Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México

Así mismo, la LIDPDCM dice que "las personas con discapacidad visual usuarias de perro guía, tendrán derecho al libre acceso a inmuebles públicos que presten algún servicio al público o establecimientos con servicios comerciales **(LIDPDCM, artículo 32).**

Elaboración propia con base al artículo 10, sección A, fracción VIII de la LEMCM y el artículo 32 de la LIDPDCM.

Sumado a lo anterior, en el mismo artículo de la ley subraya que los inmuebles "deberán contar con las adecuaciones físicas de señalización, acceso y permanencia, que permitan el libre desplazamiento y el uso por parte de las personas con discapacidad visual, las usuarias de perro guía, o cualquier otro instrumento de auxilio para su discapacidad" (LIDPDCM, artículo 32).

Por lo tanto, es importante mencionar que indicar que el perro de asistencia es una mascota y es antihigiénico es un prejuicio, sobre todo pensando en que "al no existir una discapacidad evidente, la persona pretende engañar". Solamente se puede solicitar que se retire un perro del establecimiento cuando este no se comporte como un perro de asistencia entrenado, por ejemplo: agrede a otras personas o ensucia el lugar.

La falta de información y sensibilización sobre la importante labor que desempeñan los perros de asistencia en la Ciudad de México y en general en nuestro país, ha generado que a muchas personas: 1) se les niegue el acceso a establecimientos, 2) que tengan que explicar por qué van acompañados de un perro de asistencia, y/o 3) aclarar que no llevan consigo una mascota.

Las personas consumidoras con perros de asistencia deben ingresar y permanecer con ellos hasta que concluya la relación de consumo. Por ende, es importante que los establecimientos capaciten a todo su personal sobre el tema con la finalidad de poder brindar una respuesta adecuada y oportuna para este tipo de solicitudes de parte de la clientela. Además de impulsar campañas de sensibilización constantes dirigida a la clientela con la finalidad de erradicar este tipo de prejuicios hacia los perros de asistencia.

1.3 Otras manifestaciones de la discriminación al interior de los establecimientos mercantiles

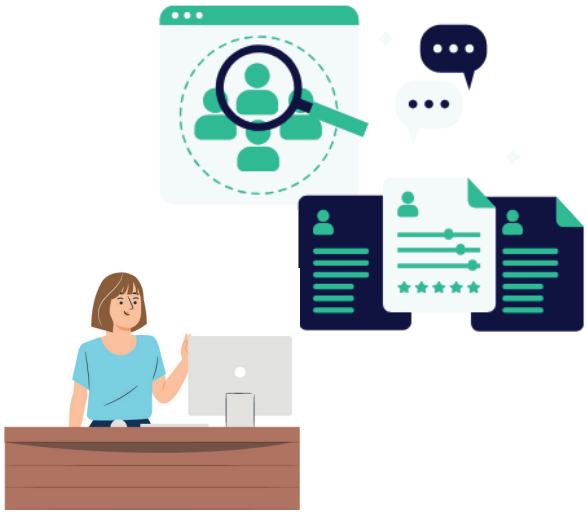
Realizar procesos de selección y contratación incluyentes en los que se priorice las habilidades y el talento de las personas, con la finalidad de tener un equipo de trabajo diverso
(COPRED, Decálogo compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios,, 2023)

La discriminación al interior de los establecimientos mercantiles no sólo afecta a la clientela, sino que, al ser espacios de trabajo, la discriminación también se puede manifestar hacia el personal, es decir en las relaciones laborales.

Por ello, las siguientes recomendaciones son hechas por el Consejo para prevenir y eliminar la discriminación en los establecimientos como espacios laborales:

2 SELECCIÓN DE PERSONAL Y CONTRATACIÓN

No coloques requisitos subjetivos y prohibidos por la CPEUM, CPCM y LPEDCM tales como



En las vacantes no coloquen parámetros como: buena presentación, talla, edad, sexo, que viva a menos de una hora del establecimiento o cualquier otra características que no sea necesaria para llevar a cabo las labores.

No restringir la permanencia o el ascenso al mismo.

No limitar o negar el acceso a los programas de capacitación y formación profesional para el trabajo.

No solicites pruebas de embarazo y/o VIH o pruebas médicas, innecesarias para el trabajo.

No niegues el empleo ni despidas a una persona que se encuentre en período de gestación.

2 CAPACITACIÓN Y PROMOCIÓN DEL PERSONAL

No condiciones los ascensos por motivo de edad, género, identidad de género, credencialismos, apariencia física, discapacidad, por ser personas cuidadoras, por embarazo, condición de salud, posición política, estado civil, orientación sexual, etc.

No promuevas capacitaciones sólo para ciertos grupos, por ejemplo, temas de protección civil sólo para hombres, ya que “son los únicos que pueden mantener un lugar seguro” o temas de atención al cliente sólo para mujeres porque “son más gentiles y serviciales”.

No pidas al personal que asista a capacitaciones fuera del horario laboral o que reponga las horas de capacitación.

3 RESCISIÓN DEL CONTRATO

La rotación de personal es un problema frecuente en todos los espacios laborales, pero al ser la última etapa de una relación laboral los establecimientos se deben asegurar de que el personal no esté recurriendo a la renuncia por lo siguiente:

- Ser víctima de trato discriminatorio y/o excluyente
- Por acoso y hostigamiento sexual y/o mobbing
- Por violencia en los espacios de trabajo

También es importante revisar que no existan despidos injustificados o realizados con base en prejuicios y estereotipos

Elaboración propia con información del curso En línea con la igualdad: Como te ven ¿te tratan? La discriminación en la prestación de servicios en la Ciudad de México, 07 de agosto de 2023. Consultado el 10 de agosto de 2023.

1.4 La discriminación a través del lenguaje en una relación de consumo

Fomentar el uso del lenguaje incluyente y de accesibilidad en la venta de productos y servicios, así como, en la atención a la clientela, en los espacios físicos de los establecimientos y en la comunicación del servicio
(COPRED, Decálogo compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios,, 2023)

Sabías qué...

Malgenerizar, es un término que se utiliza para referirse a la práctica de utilizar palabras (sustantivos, adjetivos y pronombres) que no reflejan correctamente el género con el que alguien se identifica.

A. J Lowik (2019). Trans-Inclusive Abortion Services: A manual for providers on operationalizing trans-inclusive policies and practices in an abortion setting, p.7.

el

La discriminación también es trasladada al lenguaje mediante empleo o la omisión de términos hablados y escritos que invisibilizan y/o se utilizan para referirse de manera negativa hacia las personas, o bien para malgenerizar a la clientela. **La discriminación y las violencias que niegan derechos, son reproducidas por el lenguaje binario y sexista.**

Por ello, se recomienda por parte del COPRED el uso del lenguaje inclusivo y no sexista durante la prestación de servicio. A continuación se presenta una lista de términos escritos y orales que pueden comenzar a fomentar el uso del lenguaje incluyente tanto en la publicidad y durante la atención a la clientela:

TABLA 2. TÉRMINOS INCLUYENTES PARA EL TRATO IGUALITARIO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lenguaje no incluyente	Lenguaje incluyente
• Los clientes	• La clientela, las y los clientes, el público.
• Los consumidores	• Las personas consumidoras, quienes consumen, consumidoras y consumidores.
• Bienvenidos	• Bienvenidas y bienvenidos. Les damos la bienvenida
• Mesas para cuántos	• Mesa para cuántas personas
• Empleados/Trabajadores	• El personal, personas trabajadoras
• Administradores	• La administración
• El gerente	• La gerencia
• El encargado	• El y la encargada, la persona encargada, el personal a cargo

Elaboración propia con información del Manual, Lenguaje Incluyente y no discriminatorio en la actuación de la administración pública de la Ciudad de México.

Para prevenir un acto discriminatorio es necesario que en todo momento se trate a la clientela y al personal de forma respetuosa, igualitaria y educada, siendo amables y utilizando un lenguaje neutral, en caso de emplear términos como señor, señora o señorita para referirse a la clientela, se recomienda preguntar a la persona consumidora si es correcto que se refiera así o en su caso preguntar cómo prefiere que se refiera a ella. Para realizar las preguntas anteriores se debe dirigir la mirada a la cara de la persona y tener una actitud cordial y amable (Indecopi, 2023).

1.5 Prácticas que no son discriminatorias al interior del establecimiento

De acuerdo con el Artículo 10, Apartado B, sección III de la Ley de Establecimientos Mercantiles para la Ciudad de México, sólo se puede negar el acceso a las personas consumidoras en tres situaciones específicas:

1. **A personas en evidente estado de ebriedad**
2. **A personas bajo el influjo de estupefacientes**
3. **Personas que porten armas**

Estas prácticas tienen una justificación razonable, ya que su propósito es la seguridad y la protección del personal que labora en el establecimiento, así como de la clientela que se encuentra al interior del mismo. Por ende, al impedir el acceso bajo estas circunstancias es una práctica objetiva, razonable y justificada por la ley, que atiende al principio pro consumidor que deben garantizar los establecimientos mercantiles.

Por otro lado, la Ley de Establecimientos Mercantiles para la Ciudad de México establece en el Artículo 10 sección III que se debe respetar el orden de llegada de cualquier persona que solicite ingresar al establecimiento. Esta medida tiene como propósito evitar la cadena y el trato arbitrario por parte de los negocios. En caso de que el establecimiento proporcione acceso por medio de reservaciones deben ser comprobables, es decir, estas deben estar registradas en un libro de manera previa a la llegada de la persona o los grupos de personas consumidoras. (LEMCM, art.10)

Negar el acceso en razón del cupo, tampoco es una práctica discriminatoria. Al contrario, los establecimientos tienen prohibido exceder el 75% del aforo al interior, previsto en su aviso o permiso de funcionamiento esto de acuerdo con la sección VII del artículo 15 de la ley. Otra práctica comercial que no es discriminación, es negar el acceso a personas menores de edad a establecimientos de ocio nocturno y/o la venta de cualquier tipo de bebidas alcohólicas, productos derivados del tabaco, inhalables o solventes (LEMCM, art.11)

Las razones anteriores no son discriminatorias, ya que son medidas legales para negar o limitar el acceso y/o servicio.

II. Derecho a la igualdad y la no discriminación en la presentación de bienes y servicios: marco jurídico que prohíbe la discriminación en los servicios

2. EL DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Garantizar el derecho a la igualdad y la no discriminación en la prestación de servicios, en condiciones de igualdad para todas las personas consumidoras y usuarias de mi establecimiento
(COPRED, Decálogo compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios, 2023)

El derecho a la igualdad y no discriminación es consideradoun derecho y un principio transversal respecto al resto de los derechos humanos. Por lo que se encuentra protegido tanto por marcos nacionales, locales e internacionales. En el caso de la Ciudad de México, **la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México (2023, artículo 5)** en el Artículo 5 prohíbe toda forma de discriminación entendiendo a esta como aquella conducta injustificada que tenga por objeto o resultado la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de los derechos de las personas, grupos y/o comunidades por sus carácterísticas identitarías.

También, se considera como discriminación la bifobia, homofobia, lesbofobia, transfobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, islamofobia y aporofobia. Asi como, la negación de ajustes razonables proporcionales y objetivos se considerará discriminación.

Por otro lado, en 2023 fue reformada la Ley de Establecimientos Mercantiles (LEM) en dos aspectos fundamentales: a) prevención de hechos discriminatorios, estableciendo la obligatoriedad para las personas propietarias de establecimientos la capacitación del personal que presta servicios y cambiando la redacción de la placa antidiscriminatoria para aclarar que en la CDMX hay cero tolerancia a la discriminación; y b) sanción de hechos discriminatorios, se modificó la LEM para que, en caso de que no exista una conciliación y el establecimiento no demuestre voluntad para dar cumplimiento a las medidas de reparación planteadas en el procedimiento ante el COPRED, el Consejo pueda enviar una opinión jurídica a la alcaldía en que se ubica el establecimiento para iniciar un procedimiento de inspección que puede derivar en multas económicas. Los montos de dichas multas también fueron modificados.

Es importante reiterar que el **NO SE SANCIONARÁ A NINGÚN ESTABLECIMIENTO MERCANTIL POR PARTE DEL COPRED**, ya que la Alcaldía será la única que podrá aplicar esta medida.

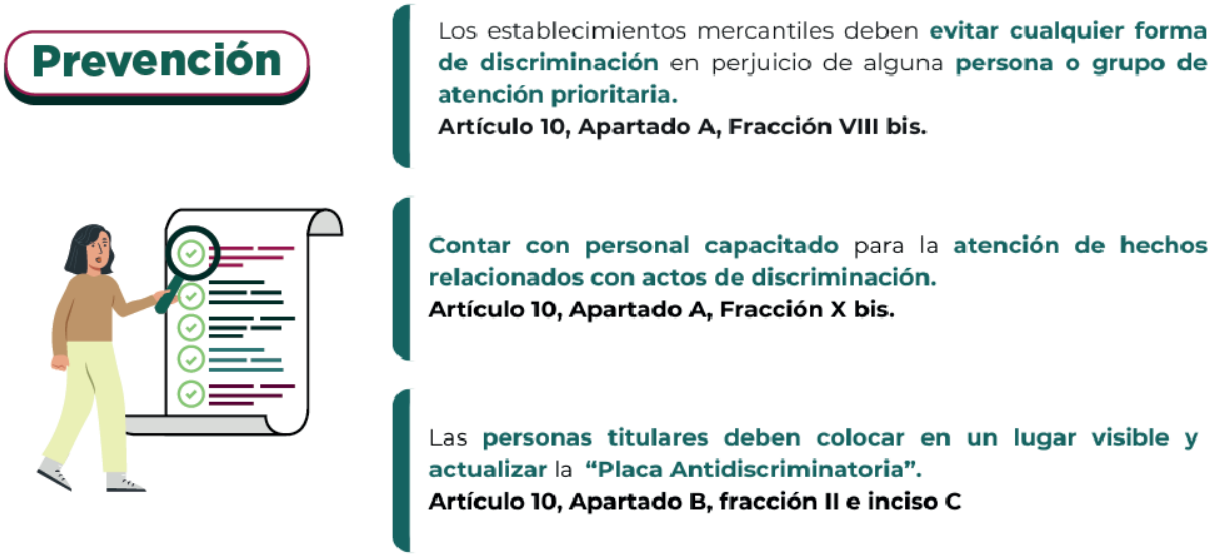
Imagen 5. Sobre las sanciones para establecimientos mercantiles de la ciudad de méxico

Elaboración propia con información del Artículo 66 bis de la Ley de Establecimientos Mercantiles para la Ciudad de México.

Por esa razón, si en algún momento un establecimiento tiene una queja por discriminación ante el COPRED, será exhortado por parte del Consejo a conciliar y dar cumplimiento a lo acordado, así como seguimiento a las medidas determinadas, pues en caso de omitir el procedimiento, y no dar la importancia necesaria se podrá emitir una opinión jurídica que constate los hechos discriminatorios, con base en la cual, la alcaldía podrá aplicar una **multa que puede ir de los trece mil a los dos millones de pesos, dependiendo el tamaño y las características del establecimiento.**

Por lo anterior, es importante que toda la organización de un establecimiento conozca el marco jurídico que protege y sanciona la discriminación en los servicios en la Ciudad de México. Así como aquel que protege el derecho a la igualdad y la no discriminación, y en especifico, el marco legal del consumo, en el cual los derechos de las personas consumidoras también se encuentran protegidos.

Imagen 6. Medidas legales para prevenir la discriminación en los servicios en la ciudad de méxico



Elaboración propia con información de la Ley de Establecimientos mercantiles de la Ciudad de México.

Con respecto a las medidas de prevención se hicieron tres modificaciones: la primera fue respecto del texto de la Placa de No discriminación, anteriormente el texto tenía: "EN ESTE ESTABLECIMIENTO NO DISCRIMINAMOS", ahora el nuevo texto dice: **"ESTÁ PROHIBIDO DISCRIMINAR EN ESTE ESTABLECIMIENTO"**, este cambio de narrativa tiene dos impactos: 1) se dejó de dar por hecho que los establecimientos mercantiles "no discriminan" a las personas dentro de sus espacios, así dando reconocimiento a la persistencia de las prácticas discriminatorias en las prestación de servicios, y 2) se puntualiza la obligación legal que los establecimientos tienen de no discriminar, con la finalidad de evitar cualquier forma de discriminación, siendo este el pilar fundamental para combatir la discriminación en los servicios.

Con la reforma a la Ley de Establecimientos Mercantiles, ahora los establecimientos tienen un lugar clave en el fomento a la cultura del trato igualitario en sus espacios. Pero, antes de diseñar e implementar acciones concretas para prevenir y atender la discriminación en los servicios **es necesario reconocer que dentro de los espacios mercantiles existen prácticas discriminatorias tanto en las relaciones laborales, como en las de consumo. Esto con la finalidad de crear acciones concretas para visibilizar, sensibilizar y combatir la discriminación.**

La discriminación es la puesta en acción de los prejuicios. Los prejuicios se forman y refuerzan a través de sistemas de opresión que son desarrollados, aprendidos y transmitidos culturalmente (sexismo, racismo, capacitismo, LGBTfobias, edadismo, xenofobia, entre otros). Por ello, todas las personas crecen en ambientes en donde se aprenden estos sistemas y se reproducen, a veces conscientemente pero la mayoría de las veces, no. La discriminación no es un acto aislado e individualizado. Se trata de hechos sostenidos histórica y culturalmente que deben ser asumidos socialmente.

El reconocimiento por parte de todos los sectores sociales es fundamental para impulsar el diseño de acciones de prevención y sensibilización para promover la cultura del trato igualitario en los servicios. Todas las personas del establecimiento deben participar activamente e involucrarse, desde la (s) persona (s) titular (es), altas gerencias, hasta el personal de contacto. Lo cual es primordial para fortalecer el compromiso de construir servicios seguros y libres de discriminación.

CUADRO DE CONSULTA

Marco jurídico que prohíbe la discriminación en los servicios en la Ciudad de México

Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México
http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver_mas/68304/31/1/1

Ley de Establecimientos Mercantiles para la Ciudad de México
http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver_mas/71204/31/1/1

III. ¿Qué debo hacer para prevenir las prácticas discriminatorias en mi establecimiento?

3. ACCIONES PARA IMPULSAR EL TRATO IGUALITARIO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

Implementar con apoyo de personas expertas en la materia, mecanismos de prevención y de atención de casos de discriminación, hostigamiento y acoso para atender las quejas públicas y anónimas que emitan personas empleadas y consumidoras. Como lo son: protocolos, plataformas de denuncia, diagnósticos de clima laboral y de consumo, talleres, cursos, foros, conversatorios, etcétera
(COPRED, Decálogo compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios,, 2023)

3.1 ACCIONES PRIMARIAS

Las acciones primarias son aquellas que tienen como objetivo prevenir y eliminar la discriminación en los servicios, así como promover el trato igualitario. Algunas de estas acciones son de carácter obligatorio para todos los establecimientos mercantiles de la Ciudad de México tales como: la colocación de la Placa de No Discriminación y contar con personal capacitado en materia de igualdad y no discriminación, también el COPRED recomienda la elaboración de diagnósticos, la implementación de un modelo de servicio igualitario estandarizado, entre otras medidas que pueden ser adoptadas.

1. Servicio estandarizado: enfoque de igualdad y no discriminación

La estandarización es el proceso de ajustar o adaptar características en un producto, servicio o procedimiento; con el objetivo de que estos se asemejen a un tipo, modelo o norma en común (Secretaría de Economía, 2015). En el caso de la prestación de servicios, la estandarización se aplica en todos los procesos de la atención al cliente que se brinda durante la prestación de un servicio.

Implementar el enfoque de igualdad y no discriminación en el proceso de estandarización permite asegurar la misma calidad de servicio para todas las personas sin distinción alguna. También, ayuda a promover y fomentar el trato igualitario en los servicios, además de guiar a la clientela en todo el proceso de intercambio de bienes y servicios.

Para implementar el enfoque de igualdad y no discriminación en los servicios se recomiendan las siguientes acciones:

- Transitar a un diseño universal para el servicio, a través de medidas de inclusión en las áreas de servicio del establecimiento. Para ello, puedes consultar el Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad, 2024. En esta guía encontrarás las medidas, las texturas, los materiales, las características y toda aquella información que permita realizar eficientemente las adecuaciones o modificaciones en el establecimiento.
  También, podrás consultar los criterios técnicos en materia de accesibilidad que deberán realizarse en la remodelación de cualquier espacio público.
- Revisar si la cadena de negocio o el concepto del establecimiento está basado en sesgos, prejuicios y/o estereotipos hacia la clientela.

[1] Consulta el Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda:https://www.seduvi.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/668/1c0/792/6681c07924a47242555998.pdf

- Ofrecer productos y servicios de forma igualitaria a todas las personas.
- Hacer uso de lenguaje neutro para referirse a la clientela o en su caso preguntar de forma respetuosa de qué manera se puede referir a ella para evitar malgenerizar a las personas consumidoras.
- Permitir el acceso a todas las personas al establecimiento, sin importar su apariencia.

2. Contar con la placa de no discriminación

Por disposición oficial, **todos los establecimientos mercantiles deben actualizar y colocar en un lugar visible la Placa de No Discriminación.** Esta debe cumplir con lo siguiente: medir 40 x 60 cm, tener el nuevo texto e imprimirla con el material y el diseño que se ajuste a las necesidades y al negocio. Es importante mencionar que sólo se puede adaptar en cuanto a diseño visual, más no acotar o quitar el contenido textual de la placa.

La placa se podrá encontrar y descargar en el sitio web del COPRED en el apartado de "ESTRATEGIAS COPRED", deben dar click en la tercera opción que corresponde a Establecimientos mercantiles. Y listo, podrán tener acceso a la nueva placa.

3. Diseñar y aplicar diagnósticos sobre la discriminación

El diseño y la aplicación de instrumentos de diagnóstico, tanto para la clientela, como para el personal del establecimiento, tiene como objetivo identificar las problemáticas y las áreas de oportunidad en materia de igualdad y no discriminación para poder atenderlas con acciones más precisas. Estos pueden ser encuestas físicas o digitales, ejercicios participativos como grupos de enfoque o "focus group" que incluyan preguntas cerradas y/o abiertas, que busquen documentar la percepción y la prevalencia de la discriminación al interior y exterior del establecimiento.

El COPRED recomienda aplicar una encuesta breve a la clientela, y una extensa a personas titulares y directivas. Para la aplicación de éstas, se puede adaptar dependiendo de los medios de comunicación con los que cuente el establecimiento, así como con el presupuesto y las dinámicas operativas del negocio.

Finalmente, aplicar estos diagnósticos a las personas no significa que el establecimiento discrimine por defecto, tampoco es violento realizar preguntas específicas sobre los sesgos discriminatorios a personas titulares o directivas. Al contrario, son acciones que buscan identificar las problemáticas que deben atender los negocios para brindar un trato igualitario en la prestación de servicios.

Es importante recordar que la discriminación es la reproducción de sesgos y prejuicios aprendidos y reproducidos culturalmente y que no siempre se tiene consciencia sobre ello, y los impactos que ciertas medidas tienen en poblaciones históricamente discriminadas. Lo relevante es visibilizar y crear esa consciencia para su prevención y eliminación.

4. Capacitación y sensibilización en materia de igualdad y no discriminación

Capacitar periódicamente a todo el personal, sobre todo al gerencial y de contacto de mi establecimiento en materia de igualdad y no discriminación
(COPRED, Decálogo compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios, 2023)

Debido a que la discriminación es un problema estructural, es esencial que se sensibilice y capacite a todo el personal del negocio, comenzando por la personas titulares, personal gerencial y recursos humanos. Además del personal de primer contacto y operativo. Es importante que los contenidos de estas sean acorde a los estándares legales de la Ciudad de México. El COPRED pone a disposición su oferta educativa en Línea con la Igualdad que cuenta con 13 cursos en diversos temas relacionados con el derecho a la igualdad y la no discriminación.

Para este sector el Consejo recomienda tomar, por lo menos, los siguientes cursos en el siguiente orden: 1) Derecho a la igualdad o a la diferencia, 2) La discriminación en el trabajo: causas manifestaciones y estrategias para combatirlo y 3) Como te ven ¿te tratan? La discriminación en la prestación de servicios de la Ciudad de México.

El COPRED realiza convocatorias cada 15 días. Pueden realizar su registro aquí: https://copred.net/

5. Difusión de una campaña permanente contra la discriminación

La comunicación es parte fundamental de la prevención de la discriminación. Por ello es importante impulsar campañas constantes y activas, dirigidas hacia clientela y personal, que promuevan mensajes sobre la importancia del trato igualitario en los servicios y qué es la discriminación en el empleo y en los servicios.

Estas campañas pueden ser estrategias de banners, infografías, pósters, videos, posts o cualquier otro recurso que pueda difundirse tanto de manera física, como digital en las redes sociales del negocio. Esta acción puede implementarse con las herramientas de difusión con las que cuente el establecimiento.

6. Adopción de políticas de igualdad y no discriminación

Un pilar importante para promover el trato igualitario al interior de los establecimientos mercantiles es la creación y adopción de políticas y/o prácticas de igualdad y no discriminacion en la prestación de servicios. La políticas o buenas prácticas “son un conjunto de acciones que, de manera exitosa, contribuyen a garantizar la igualdad y la no discriminación en el ámbito laboral, disminuir las brechas de desigualdad existentes en los centros de trabajo, así como promover una cultura segura y de trato igualitario en la prestación de servicios” (Copred, 2023, .9). Por ejemplo, una guía de uso de lenguaje incluyente y no sexista para la atención a clientes o programas de inclusión laboral dirigido a grupos de atención prioritaria.

Algunas de las políticas recomendadas desde el Copred para prevenir la discriminación en los servicios son:

- Política de igualdad y no discriminación, en la cual se establezca el compromiso del establecimiento en dar un servicio igualitario a todas las personas.
- Línea de quejas para atender casos de discriminación hacia la clientela.
- Se recomienda que el establecimiento elimine los códigos de vestimenta para la clientela, ya que en lo general están construidos sobre la base de prejuicios y estereotipos.

Algunas de las políticas recomendadas desde el Copred para prevenir la discriminación en el empleo son:

- Protocolos o mecanismos de denuncia de la discriminación, acoso y hostigamiento sexual, desde el Copred recomendamos que se ajuste a la perspectiva del convenio 190 de la OIT[2].
- Se recomienda que el establecimiento elimine los códigos de vestimenta para las personas empleadas (sobre todo aquellos que obligan a usar ropa ajustada o escotada a las mujeres), ya que en lo general están construidos sobre la base de prejuicios y estereotipos.

Por lo tanto, si existen políticas o prácticas al interior del establecimiento, es importante que sean promovidas con todo el personal y se proporcione información clara de cómo opera cada una de ellas. En caso de no contar con ellas, se puede iniciar ubicando su áreas de oportunidad mediante diagnósticos, y posteriormente comenzar a trabajar en el diseño de estas.

También se sugiere buscar buenas prácticas en otros establecimientos, de manera directa, o a través de las asociaciones a las que se pertenezca. La creación de redes y espacios donde se compartan estas medidas son altamente recomendados.

Para conocer mas sobre la implementación de políticas y los beneficios de implementar buenas prácticas de igualdad, no discriminación e inclusión, el Copred les sugiere revisar la reciente investigación que se encuentra también en el sitio web del Consejo sobre los: *Beneficios de implementar estrategias y políticas de diversidad e inclusión en los centros de trabajo empresariales*[3].

7. Suma de voluntades a través de la plataforma del GATI}

Desde el Consejo sabemos que la construcción de una cultura del trato igualitario en los espacios privados se construye en conjunto. Los establecimientos son centros de trabajos, por ello, el Copred pone a disposición la plataforma de vinculación del Gran Acuerdo por el Trato igualitario que busca "acompañar y reconocer a las empresas que genera un esfuerzo más allá de obligación que les dicta la ley en materia de diversidad e inclusión que buscan ser referente en la promoción y respeto del derecho a la no discriminación en sus espacios y ámbitos de competecia" (Copred, 2024).

Para conocer los requisitos y beneficios de esta plataforma consulta el documento del Gran Acuerdo por el Trato Igualitario CDMX que está disponible en la página oficial del Consejo.

[2] Consulta el documento de Lineamientos generales del Copred para la creación e implementación de mecanismos de atención a estos casos: https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/media/20230724_%20Lineamientos%20generales%20DHAS.pdf

[3] Consulta el estudio aquí: https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/media/investigacion-sobre-los-beneficios-de-implementar-estrategias-y-politicas-de-diversidad-e-inclusion-en-los-centros-de-trabajo-empresariales.pdf

[4] Consulta el documento del GATI aquí: https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Descripcion-del-Gran-Acuerdo_por_el_Trato_Igualitario_2023.pdf

8. Creación de un decálogo para la atención sin discriminación

El decálogo marca pautas que indican de qué manera se deben llevar ciertas acciones, el Consejo recomienda que este tipo de acciones deben ser creadas desde el punto de vista del reconocimiento y el compromiso de combatir la discriminación en los servicios al interior de los establecimientos.

Por ende, el COPRED para esta plataforma elaboró el Decálogo: Compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios el cual podrán adoptar de forma escalonada dependiendo a las necesidades que se requieran atender de forma inmediata. Véase el **ANEXO 1.**

3.2 ACCIONES SECUNDARIAS

Estas acciones incluyen los mecanismos de atención de la discriminación, que tienen el objetivo de atender los casos en el momento en el que suceden, los cuales deben ser de respuesta inmediata, focalizada y reactiva (CNEGSR, 2023). Entre estas acciones se encuentran; protocolos de prevención y atención de casos de discriminación, acoso y hostigamiento sexual; buzón o línea de quejas y/o sugerencias y plataformas de denuncia; procesos internos de atención y resolución de conflictos dentro del ámbito laboral, etcétera.

El COPRED (2023) recomienda que estas acciones adopten distintos enfoques útiles en la atención de los problemas que desean resolverse a través de su aplicación. Tratándose de casos de discriminación, acoso y hostigamiento sexual (entendidas como violencia fundada en razones de género) se recomienda adoptar tres enfoques que guíen de forma general cualquier acción o medida derivada del Protocolo, estos enfoques son: **el preventivo, el restaurativo, el participativo.** Estos enfoques tienen una perspectiva no punitiva y de justicia restaurativa que buscan una reparación del daño para la persona víctima, así como medidas de no repetición.

El año pasado el Copred publicó una guía para que el sector empresarial para que conozcan los elementos mínimos a considerar en el diseño de sus propias medidas de atención y prevención de estos fenómenos, como son los protocolos de actuación con enfoque de derechos humanos. Para consultar los Lineamientos generales del COPRED para la creación e implementación de mecanismos de atención a la discriminación, acoso y hostigamiento sexual en las empresas coloca en el buscador el siguiente QR:

3.3 ACCIONES TERCIARIAS

Las acciones de prevención terciaria son aquellas que se activan después del hecho discriminatorio, son a mediano y largo plazo. Tienen la intención de prevenir la repetición de los casos e incluye medidas de reparación del daño, no repetición, así como recursos de revisión ante la resolución. De la misma manera, se deben acompañar de acciones de sensibilización y capacitación para que los hechos no vuelvan a ocurrir.

En la reparación del daño también debe contemplar las peticiones y/o acciones que la persona víctima quiere como medida de reparación del daño. Por ejemplo, disculpas escritas y/o públicos, capacitación del personal, campañas activas sobre la discriminación en los servicios, etc. Estas deben sumarse a las otras que se realizarán para la reparación del daño.

En el caso de que se contemplen sanciones, estas deben ser acorde con el marco legal de derechos de las personas trabajadoras.

3.4 ¿QUÉ HACER EN CASO DE DENUNCIAS POR DISCRIMINACIÓN?

Construir espacios de diálogo incluyentes y redes de apoyo con instituciones públicas, asociaciones civiles y colectivos que visibilicen y sensibilicen sobre la discriminación que persiste en los servicios de consumo

(COPRED, Decálogo compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios, 2023)

Los hechos discriminatorios son complejos de procesar, ya que no existe una ruta única para abordarlos, porque cada uno es diferente y la atención debe tener un doble enfoque: por un lado, se debe atender a la(s) víctima(s) directas y por otro, no perder de vista que la discriminación es la manifestación de un sistema arraigado culturalmente, por lo que las medidas deben ser tanto individualizadas, como estructurales (de no repetición). Para prevenir un acto discriminatorio es necesario que en todo momento se trate a la clientela de forma respetuosa, igualitaria y educada.

Para la atención de denuncias por discriminación en el servicio se recomienda que el establecimiento cuente con **personal de primer contacto,** que sea quien tenga el primer acercamiento de forma asertiva, poniendo en el centro a la víctima. En caso de que el establecimiento no cuente con personal capacitado en la materia, es fundamental que se construyan espacios de acercamiento, diálogo y redes de apoyo con instituciones públicas, asociaciones civiles, colectivos y personas expertas que apoyen con la sensibilización y capacitación, además que acompañen los procesos de atención a casos.

Atendiendo a esa recomendación, el Copred en conjunto con la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados (CANIRAC), ha creado la plataforma de vinculación con establecimientos mercantiles **"Servicios sin discriminación"**, la cual tiene como objetivo generar acciones de prevención y atención de la discriminación en establecimientos mercantiles a través del diseño, implementación y evaluación de una estrategia de trabajo en materia de igualdad y no discriminación.

Esta plataforma, además sirve de acompañamiento y asesoría a los establecimientos que se enfrenten a alguna denuncia de discriminación. Sin embargo, en esta guía se comparten las siguientes recomendaciones para atender un caso de discriminación:

1. Tener en todo momento una actitud cordial y respetuosa, poniendo atención a la víctima. Es necesario poner en práctica el valor preponderante del dicho de la víctima, el cual es un estándar en los casos de discriminación.
2. Analizar el tipo de atención que se ofreció y evitar reproducir la misma situación que pudo molestar a la persona.
3. Mostrar empatía y aplicar escucha activa.
4. Ofrecer alternativas de solución, como: plataformas de denuncia con los que cuente el establecimiento, comprometerse a investigar o/y activar los protocolos correspondientes en caso de que existan, pedir una disculpa a la persona o dar una cortesía por el mal rato que pasó, además también está la opción de compartir el contacto de denuncia del Copred, para que la persona pueda asistir a denunciar, si, así lo desea.

   Es importante recordar que el mecanismo de atención del Copred en primera instancia es de conciliación, para que ambas partes puedan acordar una solución. Por lo tanto, el establecimiento debe estar siempre en la mejor disposición de colaborar.
5. En caso de que la persona decida activar alguno de los mecanismos de denuncia, denunciar a través de sus redes sociales o por la vía de Copred, el establecimiento deberá investigar y dar seguimiento a la queja mediante las acciones necesarias para solucionar el problema. Los pasos anteriores deben adaptarse en caso de ser necesario
6. En caso de que la denuncia se haga a través de redes sociales, se sugiere que el establecimiento muestre una actitud conciliatoria, no negar de entrada los hechos y aclarar que el caso se investigará de la mejor manera. Además de recalcar el compromiso con la igualdad y no discriminación.

Cada situación es diferente por lo que en todo momento, se sugiere que los establecimientos muestren disposición para solucionar las quejas o denuncias que se realicen. En caso de no comprender o dudar si la queja es discriminatoria deben consultar esta guía y/o personas expertas que puedan brindar orientación ante aquellas situaciones que no se logren entender.

Finalmente, atender los casos de discriminación que denuncia la clientela forma parte del fomento a la cultura del trato igualitario en la prestación de servicios.

3.5 COSAS QUE SE DEBEN EVITAR ANTE UNA DENUNCIA

1. Ignorar las quejas o denuncias que las personas realicen hacia el establecimiento.
2. Demorar en responder las denuncias.
3. Contradecir y no revictimizar a la persona consumidora que está denunciando.
4. Precipitarse a emitir comunicados donde se niegue la(s) denuncia(s) o tratando de justificar las acciones sin conocer los hechos completos o tratar de evadir la situación, ya que podría ser contraproducente.
5. Insistir en brindar cortesías o cualquier otro tipo de compensación si la persona denunciante ha manifestado que no es su deseo resolverlo de esa forma

3.6 RECOMENDACIONES ADICIONALES PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN LAS PLATAFORMAS DE DENUNCIA INTERNA

Dependiendo del área de oportunidad indicada, realiza las acciones necesarias para mejorar y evaluar las plataformas de denuncia que tiene el establecimiento.

1. No se brindaron las herramientas o las plataformas de denuncias, reclamaciones o quejas a las personas consumidoras al interior del establecimientos

Área de oportunidad 1. Promueve y coloca información visible dirigida a la clientela sobre las plataformas con las que cuenta tu establecimiento para atender casos de discriminación, acoso y hostigamiento sexual.

Esta área de oportunidad debe formar parte del modelo de atención a clientes. Es necesario informar a la clientela sobre los mecanismos internos del establecimiento.

2. El establecimiento no cuenta con una plataforma de denuncias, quejas o reclamaciones

Área de oportunidad 2. Si no se cuenta con mecanismos de denuncia ante casos de discriminación, acoso y/o hostigamiento sexual, es importante crearuna plataforma con perspectiva de género y de igualdad y no discriminación para poder atender los casos.

3. Se brindaron los mecanismos a las personas consumidoras, pero no dio una solución diligente a la situación

Área de oportunidad 3. Si se cuenta con protocolos y/o plataformas de denuncia buscar a personas expertas que revisen los protocolos de denuncia para que se emitan observaciones sobre las áreas que debes reforzar para poder atender de mejor manera las situaciones que se presenten durante la prestación de servicios.

Finalmente, el Consejo pone a su disposición sus datos de contacto para cualquier duda o consulta en materia de igualdad y no discriminación en la prestación de servicios. Así como del contenido de esta guía.

Área de vinculación con el sector privado
e.m.sindiscriminacion.copred@gmail.com
Tel. 5589572657

Área de atención a casos
quejas.copred@cdmx.gob.mx
Tel.5546008233 y 5553413010

BIBLIOGRAFÍA

BID. (2021). Guía de servicio inclusivo para personas con discapacidad en el sector de Infraestructura y Energía, p.38-67. Recuperado de https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Guia-de-servicio-inclusivo-para-personas-con-discapacidad-en-el-sector-de-Infraestructura-y-Energia.pdf

CNDH. (2016). Afrodescendientes en México. Protección Internacional de sus Derechos Humanos, México, p.8. Recuperado de https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/06-Afrodescendientes-Mexico.pdf

CNDH. (2018). Los derechos de las personas transgéneros, transexuales y travestis. México, p. 3-13. Recuperado de https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/31-DH-Transgenero.pdf

Constitución Política de la Ciudad de México de 08 de agosto de 2023, del Prontuario Normativo de la Administración Pública de la Ciudad de México. Publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 2017, Ciudad de México, p. 14-16. PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 5 DE FEBRERO DE 2017. Recuperado de https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf

CONAPRED. (2017). Discriminación estructural y desigualdad social. Con casos ilustrativos para jóvenes indígenas, mujeres y personas con discapacidad. Recuperado de https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/Discriminacionestructural%20accs.pdf

COPRED. (2023). Beneficios de implementar estrategias y políticas de diversidad e inclusión en los centros de trabajo empresariales, Ciudad de México, p.8 -9. Recuperado de https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/media/investigacion-sobre-los-beneficios-de-implementar-estrategias-y-politicas-de-diversidad-e-inclusion-en-los-centros-de-trabajo-empresariales.pdf

COPRED. (2023). En línea con la igualdad. Como te ven ¿te tratan? La discriminación en la prestación de servicios en la Ciudad de México, 07 de agosto de 2023. Consultado el 10 de agosto de 2023 en https://copred.net/

COPRED. (2023). Lineamientos generales del COPRED para la creación e implementación de mecanismos de atención a la discriminación, acoso y hostigamiento sexual en las empresas, Ciudad de México. Recuperado de: https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/media/20230724_%20Lineamientos%20generales%20DHAS.pdf

COPRED. (2023). Opinión Jurídica 02/2023 (expediente: COPRED/CAyE/Q-083-2022). Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México (COPRED), Ciudad de México, pp. 98. Recuperado de https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/media/opinion-juridica-copred-022023-sonora-grill.pdf

Donowa Torres, Z. Aurelia. (2018). Cit. Gestión gerencial para un ambiente laboral más humano en las organizaciones, NOVUM, Revista de Ciencias Sociales Aplicadas, Universidad Nacional de Colombia. vol. I, núm. 8, pp. 144-163. Recuperado de https://www.redalyc.org/journal/5713/571360729009/html/

Delgado, R. (2020). Una mirada global de la discriminación en el consumo: jurisprudencia del INDECOPI, Perú, pp. 100. Recuperado de https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/

INDECOPI. (2023). Guía de buenas prácticas. Contra la discriminación por identidad de género y orientación sexual en el consumo y la publicidad [Archivo pdf]. Perú, Indecopi/Asociación PROSA. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4387498/Gu%C3%ADa%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20contra%20la%20Discriminaci%C3%B3n%20por%20Identidad%20de%20G%C3%A9nero.pdf?v=1680291148

INMUJERES. (s.f) Glosario para la igualdad. Consulta en línea. Perspectiva de género. México. Recuperado de https://campusgenero.inmujeres.gob.mx/glosario/terminos/perspectiva-de-genero

Ley de Establecimientos Mercantiles para la Ciudad de México de 04 de agosto de 2023, del Prontuario Normativo de la Administración Pública de la Ciudad de México. Publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 20 de enero de 2011, Ciudad de México, pp.58. Recuperado de http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver_mas/68304/31/1/1

Ley Federal de Protección al Consumidor del 09 de abril de 2012, del Congreso de la Unión. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, México, p. 1-17. Recuperado de https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPC.pdf

Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México de 14 de octubre de 2020, del Prontuario Normativo de la Administración Pública de la Ciudad de México. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 24 de febrero de 2011, Ciudad de México, p. 2-4. Recuperado de http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver_mas/68304/31/1/1

Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México, del Prontuario Normativo de la Administración Pública de la Ciudad de México. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal 10 de septiembre de 2010. Recuperado de https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/images/leyes/leyes/LEY_PARA_LA_INT_AL_DESA_DE_LAS_PERS_CON_DISCAPACIDAD_DEL_DF_6.4.pdf

Op. Cit. Feldberg, A. C. & Kim, T. Racism in Costumer Service.
Consultado en: https://behavioralscientist.org/racism-in-customer-service/ Ver también de las mismas autoras: (2018). Beyond Starbucks: How Racism Shapes Customer Service. The New York Times. Alexandra C. Feldberg y Tami Kim. Fighting Bias on the Front Lines. Harvard Bussines Review. Diversity and Inclusion. Noviembre-Diciembre 2021.

OPS. (s.f). Discapacidad. Organización Panamericana de la Salud.
Recuperado de https://www.paho.org/es/temas/discapacidad#:~:text=Las%20personas%20con%20discapacidad%20son,de%20condiciones%20con%20los%20dem%C3%A1s.

Racismo MX (18 de octubre de 2023). Ponencia: ¿Qué es un sistema de opresión? Ciudad de México.

UNAM. (s.f). Cartilla Universitaria de Buenas Prácticas enfocadas a las poblaciones LGBTIQ+, Ciudad de México, pp.32. Recuperado de http://www.abogadogeneral.unam.mx/sites/default/files/archivos/Infografias2023/Junio/cartillaLGBTIQ.pdf

UNAM. (2022). Antimanual de la lengua española para un lenguaje no sexista, Ciudad de México, p.24. Recuperado de https://cieg.unam.mx/docs/publicaciones/archivos/218.pdf

Quiroa, Miriam. (01 de febrero de 2022). Personal de primer contacto. Blog Economipedia.
Recuperado de https://economipedia.com/definiciones/personal-de-contacto.html

ANEXO 1. DECÁLOGO: COMPROMISOS POR LA IGUALDAD Y LA NO DISCRIMINACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Decálogo

Compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios

Los diez compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicio están orientados a guiar a los establecimientos mercantiles de la Ciudad de México hacia el trato igualitario en las relaciones laborales y de consumo que se generan al interior de estos. Los establecimientos, las personas titulares y todos los niveles del personal deberán comprometerse a:

1. **Reconocer** que dentro de los espacios mercantiles podrían existir prácticas discriminatorias tanto en las relaciones laborales, como en las de consumo. Con la finalidad de crear acciones concretas para visibilizar, sensibilizar y combatir la discriminación.
2. **Garantizar** el derecho a la igualdad y la no discriminación en la prestación de servicios, en condiciones de igualdad para todas las personas consumidoras y usuarias de mi establecimiento.
3. **Construir** espacios de diálogo incluyentes y redes de apoyo con instituciones públicas, asociaciones civiles y colectivos que visibilicen y sensibilicen sobre la discriminación que pueda persistir en los servicios de consumo.
4. **Implementar** con apoyo de personas expertas en la materia, mecanismos de prevención y de atención de casos de discriminación, hostigamiento y acoso para atender las quejas públicas y anónimas que emitan personas empleadas y consumidoras. Como lo son: protocolos, plataformas de denuncia, diagnósticos de clima laboral y de consumo, talleres, cursos, foros, conversatorios, etcétera.
5. **Fomentar** a mi cadena de valor a evitar comportamientos basados en sesgos, prejuicios o estereotipos que ocasionen segregación, exclusión, restricción o preferencias que tengan por objeto la restricción o anulación de los derechos de las personas consumidoras y/o usuarias.
6. **Capacitar** periódicamente a todo el personal, sobre todo al gerencial y de contacto de mi establecimiento en materia de igualdad y no discriminación.
7. **Adaptar** mi servicio a un modelo estandarizado que garantice con perspectiva de género, antirracista y de inclusión de personas con discapacidad un excelente servicio para la clientela.
8. **Realizar** procesos de selección y contratación incluyentes en los que se priorice las habilidades y el talento de las personas, con la finalidad de tener un equipo de trabajo diverso.
9. **Fomentar** el uso del lenguaje incluyente y de accesibilidad en la venta de productos y servicios. Así como, en la atención a la clientela, en los espacios físicos de mi establecimiento y en la comunicación del servicio.
10. **Transitar** a un diseño universal de consumo y de comunicación que dé acceso a la mayor cantidad de personas sin costo adicional. A través de ajustes razonables como: adaptaciones físicas, implementación de baños mixtos, mecanismos de comunicación inclusivos, señalética para personas ciegas, atención y lugar especial para perros de asistencia y/o servicio, entre otras.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO | COPRED

CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

COPRED