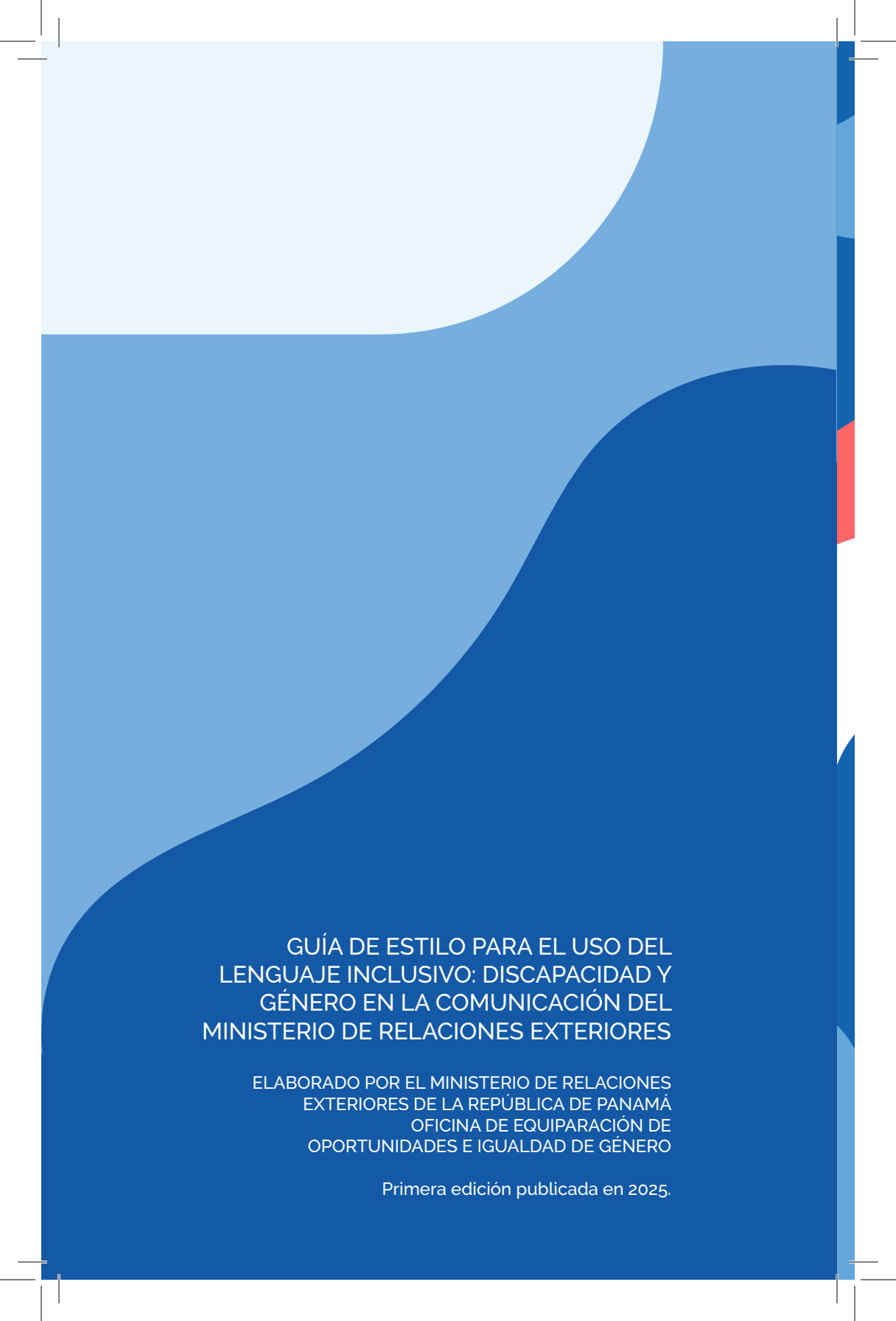


GUÍA DE ESTILO PARA EL USO DEL LENGUAJE INCLUSIVO: DISCAPACIDAD Y GÉNERO EN LA COMUNICACIÓN DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Ministerio de Relaciones
Exteriores de Panamá

Oficina de Equiparación de
Oportunidades e Igualdad de Género



GUÍA DE ESTILO PARA EL USO DEL LENGUAJE INCLUSIVO: DISCAPACIDAD Y GÉNERO EN LA COMUNICACIÓN DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

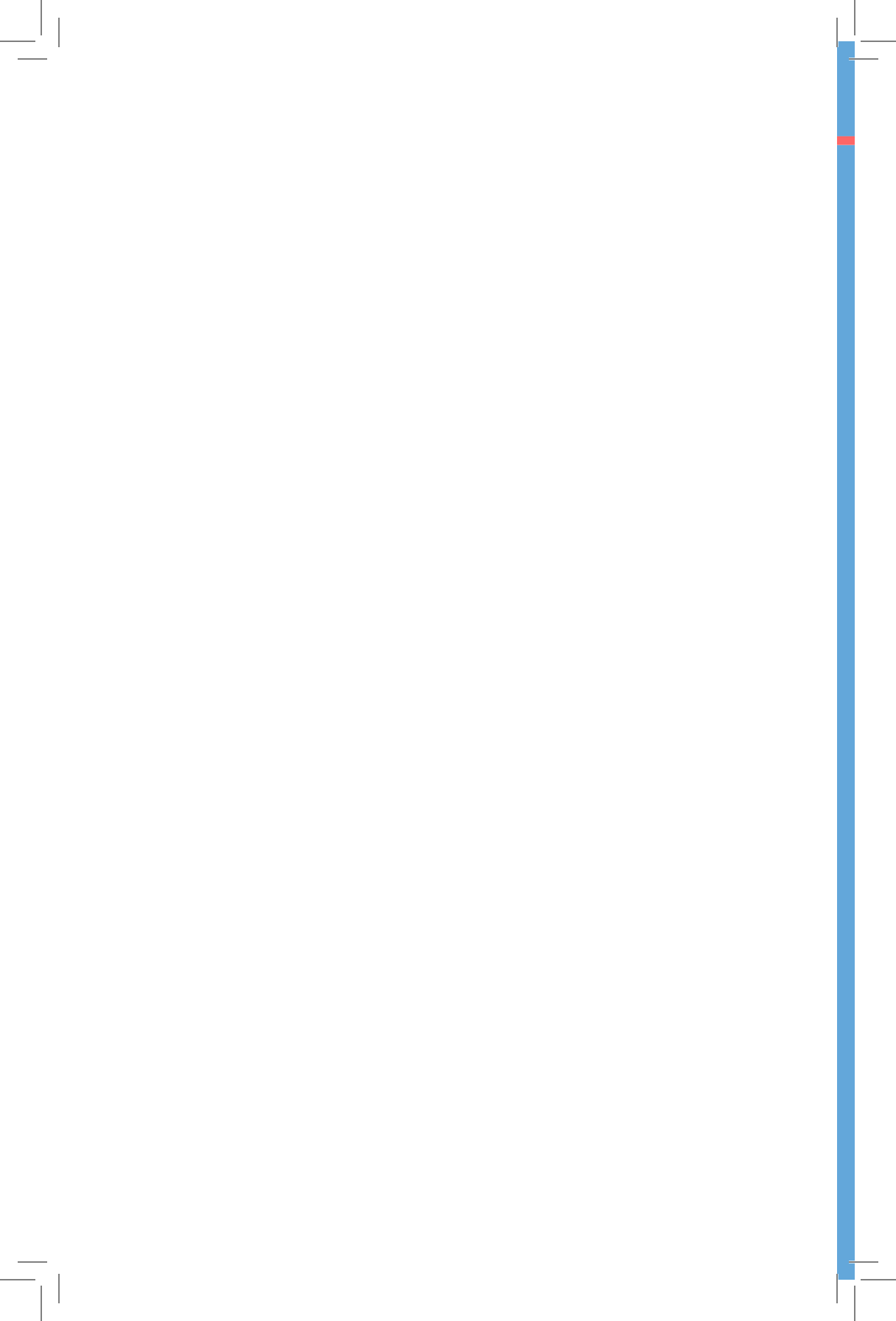
ELABORADO POR EL MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ
OFICINA DE EQUIPARACIÓN DE
OPORTUNIDADES E IGUALDAD DE GÉNERO

Primera edición publicada en 2025.



ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Principios Fundamentales del Lenguaje Inclusivo	6
3. Lenguaje Inclusivo en Género	6
4. Lenguaje Inclusivo para Personas con Discapacidad	8
5. Eliminación de Estereotipos y Prejuicios	9
6. Comunicación Visual Inclusiva	10
7. Recomendaciones para la Comunicación Escrita	12
8. Recomendaciones para la Comunicación Oral y Discursos	12
9. Comunicación en Medios Digitales y Redes Sociales ...	13
10. Atención y Comunicación con Usuarios	14
11. Glosario de Términos Clave	15
12. Referencias Bibliográficas	17



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del compromiso institucional con la igualdad, la no discriminación y la promoción de los derechos humanos, la Oficina de Equiparación de Oportunidades e Igualdad de Género del Ministerio de Relaciones Exteriores presenta esta **Guía de Lenguaje Inclusivo y No Sexista**.

El lenguaje refleja y moldea la manera en que entendemos el mundo. El uso de un lenguaje inclusivo y no sexista no es solo una cuestión de forma, sino de fondo: es parte del compromiso del Estado panameño con la equidad, los derechos humanos, la no discriminación y la inclusión.

Esta herramienta práctica contiene recomendaciones claras y ejemplos concretos para que la comunicación institucional sea clara, precisa, accesible e inclusiva, tanto en documentos, discursos, notas oficiales, medios digitales, como en la atención al público. Así, el Ministerio reafirma su compromiso de garantizar una comunicación que promueva el respeto, la equidad y la inclusión en todas sus formas.

Invitamos a todo el equipo a incorporar estas buenas prácticas en su labor diaria, para avanzar juntos hacia un Ministerio más inclusivo y sensible a la diversidad humana.



GOBIERNO NACIONAL
★ CON PASO FIRME ★

2. Principios Fundamentales del Lenguaje Inclusivo

- ☀ **Evitar el sexismo lingüístico:** no asumir el masculino como genérico.
- ☀ **Promover la visibilidad y representación de todas las personas:** mujeres, hombres, personas con discapacidad, pueblos originarios
- ☀ **Eliminar estereotipos:** no asociar tareas, emociones o roles a un género específico y que reduzcan o distorsionen la realidad de las personas con discapacidad. Estos prejuicios generan barreras sociales, limitan la participación plena y fomentan la discriminación.
- ☀ **Fomentar el respeto:** usar lenguaje que dignifique y evite infantilizar, etiquetar o segregar.

3. Lenguaje Inclusivo en Género

El lenguaje inclusivo en género busca garantizar que todas las personas, hombres, mujeres, sean visibilizadas y respetadas en la comunicación institucional. El uso correcto del lenguaje contribuye a derribar desigualdades, evitar exclusiones y promover la equidad.

Recomendaciones Prácticas

3.1. Evitar el uso genérico masculino

Usa formas inclusivas que representen a todas las personas.

✓ Evitar	👍 Usar
Los panameños	La ciudadanía panameña / las personas
El funcionario público	El personal público / quien trabaja en
Bienvenidos	Bienvenidas y bienvenidos / ¡Saludos!

3.2. Usar sustantivos colectivos o neutros

Sustituye términos marcadamente masculinos o femeninos por formas inclusivas.

✗ Evitar	✓ Usar
Los alumnos	El estudiantado / el alumnado
Los trabajadores	El personal / la fuerza laboral
Los periodistas	La prensa / quienes ejercen el periodismo

3.3. Doble mención (cuando sea necesario y pertinente)

Mencionar expresamente ambos géneros, solo cuando el contexto lo requiera.

Ejemplo:

“Invitamos a todas las funcionarias y funcionarios del Ministerio...”
(Evitar si se hace repetitivo; priorizar formas neutras)

3.4 Ejemplos prácticos

Uso incorrecto	Uso inclusivo y recomendado
“Los ciudadanos deben presentar sus documentos.”	“La ciudadanía debe presentar sus documentos.”
“El director y los jefes deben asistir.”	“La directora, los directores y el personal directivo deben asistir.” / “El personal directivo debe asistir.”
“El alumno que requiera ayuda debe pedirla.”	“El estudiantado que requiera ayuda debe solicitarla.”
“Los médicos y enfermeros están capacitados.”	“El equipo médico está capacitado.” / “Las médicas, los médicos y el personal de enfermería están capacitados.”

4.

Lenguaje Inclusivo para Personas con Discapacidad

El uso adecuado del lenguaje al referirse a las personas con discapacidad es fundamental para promover el respeto, la dignidad y la inclusión en todas las formas de comunicación institucional. Esta sección proporciona pautas claras para garantizar una comunicación respetuosa, precisa y libre de prejuicios.

4.1 Priorizar a la persona antes que la condición

Siempre se debe hablar de la persona antes que de la discapacidad. Esto significa anteponer la identidad humana y no definir a alguien únicamente por su discapacidad.

- ✓ **Correcto:** *Persona con discapacidad*
- ✗ **Incorrecto:** *Discapacitado*

Esta forma reconoce a la persona en toda su complejidad, evitando etiquetas que pueden ser reduccionistas o estigmatizantes.

✓ 4.2 Uso correcto y respetuoso de términos

Usa primero la identidad de la persona y no defines a nadie por su condición.

✗ Términos que deben evitarse	✓ Términos recomendados
Discapacitado / minusválido / inválido	Persona con discapacidad
Lisiado	Persona con discapacidad física/ motora
Enfermito / enfermo crónico	Persona con enfermedad crónica (solo si aplica)
Sufre de autismo / padece	Persona con trastorno del espectro autista
Ciego / el cieguito	Persona con discapacidad visual / baja visión
Sordo / sordomudo	Persona con discapacidad auditi- va / usuaria de lengua de señas

✗ Términos que deben evitarse	✓ Términos recomendados
Normal / sano	Persona sin discapacidad
Retardado / mongólico	Persona con discapacidad intelectual o con síndrome de Down
Estacionamiento de discapacitado	Estacionamiento para persona con discapacidad

4.3 Ejemplos prácticos

Mal uso	Uso inclusivo y respetuoso
"El discapacitado debe presentar su certificado."	"La persona con discapacidad debe presentar su certificado."
"La señora que sufre de autismo asistió al evento."	"Una persona con trastorno del espectro autista asistió al evento."
"Los sordomudos pueden solicitar un intérprete."	"Las personas con discapacidad auditiva pueden solicitar un intérprete de lengua de señas."
"El ciego necesita ayuda para ingresar."	"La persona con discapacidad visual puede solicitar apoyo para ingresar."

5 Eliminación de Estereotipos y Prejuicios

La comunicación institucional debe contribuir a desmontar estereotipos y prejuicios que afectan la percepción y trato hacia diferentes grupos, especialmente en temas de género, discapacidad, cultura y diversidad social. Los estereotipos generan barreras y exclusión, por lo que es vital identificarlos y evitarlos para promover una imagen realista, respetuosa e inclusiva.

5.1 Identificación de estereotipos comunes

Los estereotipos son creencias o ideas preconcebidas que asignan características fijas y simplificadas a grupos de personas, sin considerar su individualidad. Algunos ejemplos frecuentes:

- ☀ En discapacidad: suponer que todas las personas con discapacidad son dependientes o necesitan ayuda constante.
- ☀ En género: asumir que las mujeres son más emocionales y los hombres más racionales.
- ☀ En cultura: generalizar comportamientos o características a toda una comunidad o etnia.
- ☀ En edad: considerar que las personas mayores son incapaces de adaptarse a nuevas tecnologías.

5.2 Cómo evitar prejuicios en el lenguaje y comunicación

- ☀ Utilizar un lenguaje basado en derechos y respeto, que reconozca la diversidad y evite generalizaciones.
- ☀ Evitar etiquetas o definiciones absolutas que limiten a las personas a un solo aspecto.
- ☀ No reproducir expresiones o imágenes que refuercen roles tradicionales o discriminatorios.
- ☀ Consultas y validación con personas o grupos representados, para asegurar un enfoque acertado y sensible.
- ☀ Promover el uso de lenguaje descriptivo y preciso en lugar de términos valorativos o juicios de valor.

6. Comunicación Visual Inclusiva

La comunicación visual es una herramienta poderosa que puede reforzar o socavar los principios de inclusión y respeto a la diversidad. Para asegurar que las imágenes y elementos gráficos reflejen el compromiso del Ministerio con la equidad y la accesibilidad, es fundamental aplicar criterios que promuevan una comunicación visual inclusiva.

6.1 Uso de imágenes que representen diversidad de género, capacidades, culturas y edades

- ☀ Seleccionar imágenes que reflejen la diversidad real de la sociedad, mostrando a hombres y mujeres, edades, capacidades (visibles e invisibles), orígenes culturales y contextos sociales.
- ☀ Evitar la representación exclusiva o mayoritaria de un solo grupo que invisibilice a otros.
- ☀ Mostrar roles y actividades diversas, sin caer en clichés o estereotipos tradicionales.
- ☀ No utilizar imágenes que refuercen prejuicios o roles limitantes, como por ejemplo mujeres solo en tareas domésticas o personas con discapacidad siempre en situaciones de dependencia.
- ☀ Evitar representaciones que puedan resultar ofensivas o que perpetúen la exclusión.

Ejemplo: En campañas institucionales, incluir mujeres, hombres, personas con discapacidad, jóvenes, adultos mayores y diferentes grupos étnicos participando activamente.

6.2 Inclusión de alternativas textuales para imágenes (alt-text)

- ☀ Todas las imágenes que se utilicen en plataformas digitales, sitios web y documentos deben contar con descripciones alternativas (alt-text) claras y concisas que permitan a personas con discapacidad visual comprender el contenido.
- ☀ El alt-text debe describir la información esencial que aporta la imagen, no solo indicar que hay una imagen.

Ejemplo de alt-text:

“Persona joven con discapacidad auditiva usando audífono, sonriendo y trabajando en una computadora.”

7. Recomendaciones para la Comunicación Escrita

- ✶ Utiliza un lenguaje claro, sencillo y directo, comprensible para todas las personas.
- ✶ Evita tecnicismos o lenguaje excesivamente formal que limite la comprensión.
- ✶ Prepara documentos en formatos accesibles, como PDF etiquetados, Word con estructura, o versiones en lectura fácil.
- ✶ Asegura el uso de lenguaje inclusivo y respetuoso, especialmente en documentos oficiales, correos, informes y publicaciones.
- ✶ Cuando sea necesario, ofrece versiones adaptadas o acompañadas de recursos accesibles, como audio, braille o pictogramas.

8. Recomendaciones para la Comunicación Oral y Discursos

- ✶ Emplea lenguaje inclusivo y no sexista en presentaciones, discursos y actividades públicas.
- ✶ Evita expresiones que perpetúen estereotipos o exclusiones por género, discapacidad, edad, etnia u origen.
- ✶ Adapta el mensaje para que sea comprensible por todas las audiencias, utilizando lenguaje sencillo y directo.
- ✶ Incorpora medidas de accesibilidad comunicacional, como:
 - o Intérpretes de lengua de señas panameña en actos públicos o eventos.
 - o Traducción simultánea o subtitulado en tiempo real.

- o Materiales de apoyo visual accesibles (presentaciones con contraste, tipografía legible, descripciones verbales de las imágenes y Braille).

- ☀ Promueve la participación de todas las personas, independientemente de sus capacidades comunicativas.

9. Comunicación en Medios Digitales y Redes Sociales

La comunicación en plataformas digitales y redes sociales constituye una herramienta estratégica para difundir información institucional, fortalecer la transparencia y fomentar la participación ciudadana.

9.1 Gestión de redes con enfoque inclusivo

- ☀ Usar un tono institucional, amable y accesible en todos los canales.
- ☀ Responder con respeto a comentarios o consultas, sin discriminación ni juicios.
- ☀ Modificar o retirar publicaciones que contengan lenguaje inapropiado, ofensivo o excluyente.
- ☀ Asegurar que las campañas digitales oficiales cumplan con criterios de inclusión visual, lingüística y cultural.
- ☀ Incluir emojis con moderación y con descripción cuando sea necesario (en texto alternativo o comentarios explicativos).
- ☀ Evitar sobrecarga de hashtags o abreviaciones que dificulten la comprensión.
- ☀ Publicar contenido en formatos accesibles (PDFs accesibles, HTML semántico, videos con subtítulos y descripciones auditivas).

9.2 Ejemplos aplicados

Comunicado web

- ✗ “Los panameños residentes en el exterior podrán enviar sus solicitudes...”
- ✓ “Las personas panameñas residentes en el exterior podrán enviar sus solicitudes...”

Discurso oficial

- ✗ “Quiero agradecer a los funcionarios que han hecho esto posible”
- ✓ “Quiero agradecer al personal del Ministerio que ha hecho esto posible”

Nota diplomática

- ✗ “El embajador y su secretario estarán presentes”
- ✓ “La representación diplomática y su equipo estarán presentes”

Informe técnico

- ✗ “Los técnicos deben entregar su evaluación”
- ✓ “El equipo técnico debe entregar su evaluación”

10. Atención y Comunicación con Usuarios

La atención y comunicación con las personas usuarias de los servicios y/o productos del Ministerio de Relaciones Exteriores deberá regirse por los principios de igualdad, respeto, accesibilidad y no discriminación, garantizando un trato digno a todas las personas, sin distinción de género, discapacidad u otras condiciones.

★ Lenguaje claro y accesible

- o Se deberá emplear un lenguaje sencillo, respetuoso y comprensible.
- o Se evitará el uso de tecnicismos innecesarios o expresiones que puedan generar confusión o exclusión.
- o Se deberá emplear un lenguaje que visibilice a todas las personas, evitando expresiones que refuercen estereotipos de género.

- o *Se recomienda el uso de fórmulas inclusivas como “las y los usuarios”, “las personas interesadas” o “usuarios/as”, según corresponda al contexto.*
- **Trato respetuoso y digno**
 - o Se deberá dirigir a las personas usuarias por su nombre o la forma en que indiquen.
 - o Se evitará el uso de diminutivos, términos peyorativos o expresiones paternalistas.
 - o Se utilizará la denominación adecuada: “persona con discapacidad” en lugar de términos que reduzcan la identidad a la condición.
 - o El personal deberá brindar un tiempo de atención adecuado según las necesidades de la persona usuaria.
 - o Se deberá garantizar que toda explicación sea clara y comprendida, adaptándose a las particularidades de cada persona.

Ejemplo normativo de comunicación inclusiva:

- **Incorrecto:** *“El usuario debe traer a su esposa para firmar”.*
- **Correcto:** *“La persona usuaria deberá acudir con su cónyuge o pareja, según corresponda”.*

11. Glosario de Términos Clave

☀ **Lenguaje inclusivo.** Forma de comunicación que busca visibilizar a todas las personas, evitando expresiones que excluyan o invisibilicen por razón de género, condición, orientación sexual, discapacidad, etnia u otras características. Su objetivo es promover la equidad y el respeto a la diversidad.

☀ **Discapacidad.** Condición que resulta de la interacción entre personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y las barreras del entorno que limitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás (según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad).

- ✱ **Accesibilidad.** Condición que deben cumplir los entornos, bienes, servicios y productos para que todas las personas, independientemente de su condición, puedan utilizarlos, comprenderlos y disfrutarlos de forma segura, autónoma y equitativa.
- ✱ **Estereotipo.** Conjunto de creencias o ideas preconcebidas, generalizadas y simplificadas sobre un grupo de personas. Los estereotipos suelen ser limitantes y pueden reforzar prejuicios y prácticas discriminatorias.
- ✱ **Ajustes razonables.** Modificaciones o adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada, para garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones. Esto puede incluir cambios en el entorno laboral, educativo o en el acceso a servicios.
- ✱ **Diversidad funcional.** Término alternativo a “discapacidad” que busca poner el foco en la diversidad de capacidades humanas y no en el déficit. Este concepto promueve una visión más positiva y respetuosa de las diferencias funcionales.
- ✱ **Lenguaje no sexista.** Uso del lenguaje que evita perpetuar desigualdades de género, excluyendo expresiones discriminatorias o que refuercen estereotipos machistas. Busca representar de manera equitativa a mujeres, hombres y personas no binarias.
- ✱ **Identidad de género.** Vivencia interna y personal del género tal como cada persona la siente, que puede coincidir o no con el sexo asignado al nacer. Esta identidad puede expresarse a través de la forma de vestir, hablar, comportarse, entre otros aspectos.
- ✱ **Lengua de señas.** Sistema lingüístico visual y gestual utilizado principalmente por personas sordas o con discapacidad auditiva para comunicarse. Tiene su propia gramática y sintaxis, y es reconocida como lengua oficial en muchos países.

- ☀ **Lenguaje con perspectiva de género.** Uso del lenguaje que visibiliza y respeta las experiencias, realidades y condiciones de vida diferenciadas por género, promoviendo la equidad y la justicia en la comunicación institucional y social
- ☀ **Eufemismo.** Palabra o expresión que sustituye a otra considerada ofensiva, inapropiada o dura, con el fin de suavizar su impacto. En el contexto de la discapacidad o género, algunos eufemismos pueden contribuir a la invisibilización o a la negación de realidades.

12. Referencias Bibliográficas

- ☀ **Naciones Unidas (UN) United Nations. *Disability-Inclusive Communications Guidelines.*** Marzo 2022. Guía dirigida a entidades del sistema de la ONU para asegurar comunicaciones accesibles e inclusivas para personas con discapacidad
- ☀ **United Nations Office at Geneva. *Disability-Inclusive Language Guidelines.*** Lanzada como parte de la Estrategia de Inclusión de Personas con Discapacidad de la ONU (2019). Establece recomendaciones para asegurar que las comunicaciones internas y externas sean respetuosas con las personas con discapacidad
- ☀ **UNODC. *Guide: gender-inclusive communication.*** Guía de las Naciones Unidas para promover un lenguaje sensible al género, reducir estereotipos y contribuir a la igualdad de género en comunicación
- ☀ **UNDP. *Disability in the Media: Guidelines for Disability Representation in the Media.*** Publicación del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo que brinda lineamientos sobre representación mediática adecuada de personas con discapacidad
- ☀ **“Manual de Buenas Prácticas para la Atención a las Personas con Discapacidad”,** elaborado por la

Procuraduría de la Administración (Oficina de Equiparación de Oportunidades). Desarrollado por el profesor Virgilio Carrión, tiene como objetivo generar conciencia sobre inclusión e igualdad en la atención institucional

Otras fuentes institucionales relevantes

- ★ **Procuraduría General de la Nación (Panamá):** “Guía de atención a personas con discapacidad en el proceso penal” disponible en la sección de Guías y Manuales de esa entidad

