

CDMX

Enseñan a servidores a hablarle a la comunidad

El Protocolo de atención ciudadana a personas LGTTT+ establece que deben evitar expresiones como "amigo", "mi amor" o "señorita". **Pág. 18**

ATENCIÓN A PERSONAS LGBTQ+

Prohíben nombrarlos "mi amor"

El gobierno le enseñará a los servidores públicos a hablarle con respeto a las personas gays y trans

HILDA ESCALONA

La Prensa

Para brindarle el máximo respeto a los integrantes de la comunidad LGBTQ+, los servidores públicos del Gobierno de la Ciudad de México deben evitar llamarles "amigo", "mi amor" o "señorita" cuando les brinden alguna atención.

Lo anterior se explica en el *Protocolo de atención ciudadana a personas LGTTT+ que habitan y transitan en la Ciudad de México*, que publicó ayer la Agencia Digital de Innovación Pública en la Gaceta Oficial de la ciudad.

El protocolo establece criterios de actuación para garantizar un acceso efectivo y sin discriminación a los servicios de atención ciudadana a las personas lesbianas, gay, bisexual, transexual, travesti, transgénero e intersexual, y otras expresiones de género en la Ciudad de México.

Al iniciar cualquier acercamiento, los servidores públicos deben saludar, dar la bienvenida, presentarse y preguntar el nombre con el que la persona desea ser atendida.

Además especifica criterios de actuación, orientación y sensibilización para los servidores públicos que atienden directamente a personas en las áreas de atención ciudadana de la administración pública y en las alcaldías.

En los criterios de atención ciudadana se le pide a los servidores públicos que eviten hablar en segunda persona y sí hablar de usted en todo momento ya que es neutral, implica cortesía y formalidad.

Los servidores públicos también deben garantizarle a este sector de la población



una atención ciudadana respetuosa con trato digno e igualitario, independientemente de su orientación sexual, expresión o identidad de género; mediante el reconocimiento de los derechos humanos de las personas LGBTQ+.

Además, deben resaltar la identidad de género, dirigirse a las personas con lenguaje incluyente, o bien, como “personas usuarias” o por los apellidos, esta última opción aplica también en el caso en que sea necesario vocearla.

Asimismo, se deberá respetar a las personas trans o no binarias que no han hecho su cambio de identidad de género, priorizando su nombre social (el que la persona decida), al nombre registral (el que aparece en el acta de nacimiento).

Y evitar en todo momento hacer cuestionamientos relacionados a la identidad de género, expresiones de género u orientación sexual de la persona.

Los servidores públicos del Gobierno de la Ciudad de México también deberán usar lenguaje incluyente, respetuoso, claro y sencillo, evitando hacer comentarios sexistas, discriminatorios u ofensivos.

Además de evitar el uso del masculino genérico. Es recomendable nombrar a ambos géneros para hacerlos visibles.

Y se les pide usar sustantivos neutros y colectivos y se detalla que los sustantivos neutros son aquellos que tienen una única forma y nos permiten ser influyentes, en muchos casos anteponer la palabra “persona(s)” facilita el uso del lenguaje no sexista.

MIL 788 de esos cinco millones son residentes de la Ciudad de México

5

MILLONES de personas en México se autoidentifican con orientación LGBTQ+

310



ARCHIVO IVONNE RODRÍGUEZ



Las personas deben recibir atención empática, digna, respetuosa e incluyente

