

# POLÍTICAS DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

## PRIMERA • OBJETO

Las presentes políticas de actuación tienen por objeto proporcionar directrices para garantizar el correcto comportamiento de las personas servidoras públicas en el desempeño de sus actividades frente a compañeros de trabajo, visitantes, personas usuarias de instalaciones públicas y la ciudadanía en general.

## SÉPTIMA • ATENCIÓN AL PÚBLICO

Toda persona servidora pública de la Administración Pública de la Ciudad de México y homóloga, incluyendo personal de base, eventual, del Programa de Estabilidad Laboral (Nómina 8) y prestadora de servicios que les corresponda de manera ordinaria o extraordinaria atender a personas en instalaciones y oficinas públicas o en acciones, programas u operativos en la vía pública deberá atender las siguientes acciones y abstenciones específicas:

- A. Brindar un trato igualitario al público sin importar origen étnico, nacional, raza, lengua, sexo, género, identidad indígena, identidad de género, expresión de rol de género, edad, discapacidad, condición jurídica, social o económica, apariencia física, condiciones de salud, características genéticas, embarazo, religión, opiniones políticas, académicas o filosóficas, identidad o filiación política, orientación sexual o preferencia sexual, estado civil, por su forma de pensar, vestir, actuar, gesticular, por tener tatuajes o perforaciones corporales, por consumir sustancias psicoactivas o cualquier otra.
- B. Conducirse de manera amable, atenta, cortés, respetuosa, sin el uso de palabras, expresiones o ademanes verbales o corporales agresivos, altisonantes, hostiles o similares con la intención de mostrar burla, agresión o distinción de personas.
- C. Atender en el menor tiempo jurídicamente posible las solicitudes, preguntas, trámites, servicios y demás similares solicitados por la ciudadanía.
- D. Evitar la revictimización de las personas con discapacidad, víctimas de violencia de género, adultas mayores, integrantes de comunidades indígenas, e integrantes de grupos LGBTTTI o cualquier otra persona en situación de vulnerabilidad, dando debida atención conforme a protocolos específicos.
- E. Contribuir a generar un clima positivo sin distinción alguna.
- F. Utilizar enunciados y expresiones positivas, sin distinción alguna, al saludar y despedirse del público que acude a la institución.

Los derechos garantizados a través de las acciones y abstenciones antes enlistadas, deberán garantizarse hasta con el máximo uso de los recursos disponibles y sólo podrán desatenderse en la proporción conducente, cuando una disposición jurídica específicamente señale algo distinto.

## OCTAVA • DE LAS RESPONSABILIDADES Y SANCIONES

La falta de atención y cumplimiento del presente instrumento, así como las denuncias no veraces, con falsedad, dolo o mala fe, dará lugar a iniciar un procedimiento administrativo disciplinario en contra de las personas servidoras públicas en términos de la legislación en materia de Responsabilidades de los Servidores Públicos, sin menoscabo de dar vista a otras autoridades por la probable comisión de conductas delictivas o faltas cívicas.

Quejas y reclamaciones podrán presentarse en el domicilio del Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación COPRED o a través de su correo electrónico [quejas.copred@gmail.com](mailto:quejas.copred@gmail.com) o a los teléfonos 5341 3010 y 5512 8639.

También podrán presentarse Quejas o Denuncias en la página electrónica <http://www.anticorrupcion.cdmx.gob.mx/index.php/sistema-de-denuncia-ciudadana> o a los teléfonos 5627 9739 y 5627 9700 ext. 50231, o en las oficinas de la Contraloría Interna en este Ente Público.



CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO



PROCURADURÍA AMBIENTAL  
Y DEL ORDENAMIENTO  
TERRITORIAL DE LA CDMX



Todos y todos tenemos derecho a disfrutar de un medio ambiente sano y un territorio ordenado