

Respuesta de Metro de Madrid

1. **¿Cuál es el tratamiento con el que se refieren o interpelan a sus usuarios en sus mensajes o comunicaciones? Ejemplo: señores y señoras, usuarios, viajeros, clientes... ¿Los tratan de usted, tú, vos?** *En las campañas de comunicación a usuarios, el tratamiento es de tú (ver imagen en el archivo adjunto).*
2. **¿Han implementado en sus comunicaciones o mensajes lenguaje incluyente?** *No.*
3. **¿En sus piezas comunicacionales usan términos como todes, niñ@s, lxs?** *No.*
4. **¿Los mensajes o comunicaciones para los usuarios o el público externo se realizan en varios idiomas?** *Las campañas publicitarias se realizan en español, pero los mensajes relativos al servicio se realizan en español e inglés.*
5. **¿Cómo se dirigen en sus mensajes a las personas trans, no binarias o que hacen parte de la población LGTBIQ+, tienen mensajes especiales o diferenciados para esta población?** *No hay una diferenciación de los mensajes en función del género.*
6. **¿Poseen manuales de anuncios o de redacción que contengan las reglas o lineamientos para la elaboración de los comunicados con sus diferentes grupos de interés?** *No.*
7. **¿Han implementado estrategias entre sus empleados para sensibilizarlos acerca de la importancia del uso del lenguaje incluyente, cuáles?** *No hay una estrategia de comunicación que haga referencia al lenguaje incluyente. Pero las comunicaciones que hacen referencia a temas sobre igualdad de género se cuida especialmente usar un lenguaje incluyente (usando en la medida de lo posible lenguaje neutro)*
8. **¿Cuándo hacen uso del lenguaje incluyente en sus comunicaciones internas, cómo han sido las reacciones de los empleados o equipos de trabajo?** *No hemos constatado ninguna reacción sobre el lenguaje inclusivo en las comunicaciones internas, sí sobre otros aspectos más de fondo.*

En la actualidad se está elaborando el **II Plan de Igualdad** y es probable que en las acciones que se determinen exista alguna en esta línea. Pese a que nuestro último convenio colectivo se encuentra redactado con lenguaje inclusivo (enlace al [Convenio Colectivo de Metro de Madrid](#)), de momento no se ha realizado ninguna actividad con la plantilla en relación a este asunto y, probablemente, se constituirá como una de las acciones a llevar a cabo dentro del próximo Plan de Igualdad, a la luz de los resultados que arroje el Diagnóstico Previo de Situación que estamos realizando.

--

Resposta do Metrô de Madri

1. **Qual é o tratamento com que se referem ou questionam seus usuários em suas mensagens ou comunicações? Exemplo: senhores e senhoras, usuários, viajantes, clientes... Eles os tratam como você, você, você?** *Nas campanhas de comunicação com o usuário, o tratamento é seu (ver imagem no arquivo anexo).*

2. **Você implementou linguagem inclusiva em suas comunicações ou mensagens?** Não.
3. **Em suas peças de comunicação, você utiliza termos como todes, niñ@s, lxs?** Não.
4. **As mensagens ou comunicações para usuários ou público externo são realizadas em vários idiomas?** As campanhas publicitárias são realizadas em espanhol, mas as mensagens relacionadas ao serviço são realizadas em espanhol e inglês.
5. **Como você aborda pessoas trans, não binárias ou pessoas que fazem parte da população LGBTQ+ em suas mensagens, você tem mensagens especiais ou diferenciadas para essa população?** Não há diferenciação de mensagens com base no gênero.
6. **Você possui manuais publicitários ou editoriais que contenham as regras ou diretrizes para a elaboração de comunicações com seus diferentes grupos de interesse?** Não.
7. **Você implementou estratégias entre seus funcionários para sensibilizá-los sobre a importância do uso de uma linguagem inclusiva, quais?** Não existe uma estratégia de comunicação que se refira à linguagem inclusiva. Mas as comunicações que se referem a questões de igualdade de gênero são especialmente cuidadosas em usar uma linguagem inclusiva (usando tanto quanto possível uma linguagem neutra).
8. **Quando você usa uma linguagem inclusiva em suas comunicações internas, como tem sido a reação dos funcionários ou equipes de trabalho?** Não encontramos nenhuma reação à linguagem inclusiva nas comunicações internas, mas a outros aspectos mais aprofundados.

O II Plano para a Igualdade encontra-se neste momento em preparação e é provável que nas ações que venham a ser determinadas haja alguma neste sentido. Apesar de nosso último acordo coletivo ser redigido com linguagem inclusiva ([link para o Acordo Coletivo do Metrô de Madrid](#)), até agora nenhuma atividade foi realizada com a força de trabalho em relação a esse assunto e, provavelmente, se tornará um dos ações a realizar no próximo Plano de Igualdade, face aos resultados do Diagnóstico Preliminar da Situação que estamos a realizar.