



Cursos de **sensibilización**

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los **Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral**

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

CURSOS DE SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE ATENCIÓN CIUDADANA A POBLACIONES TRANS Y NO BINARIAS QUE SE DIRIGIERON A PERSONAL QUE LABORA EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL

Contenido

Presentación	4
1. Marco jurídico	7
2. Antecedentes del proyecto	12
3. Carta descriptiva y guía de estudio	23
4. Implementación de los cursos.....	26
5. Evento firma de convenios.....	31
6. Resultados de los cursos	33
7. Aplicación de un cuestionario de percepción	50
8. Fuentes de consulta.....	52



Glosario de siglas, abreviaturas y acrónimos

AC	Asociación Civil
CPV	Credencial Para Votar
DERFE	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores
INE	Instituto Nacional Electoral
JLD	Junta Local Distrital
JLE	Junta Local Ejecutiva
MAC	Módulo de Atención Ciudadana
SCJN	Suprema Corte de Justicia de la Nación
LGBTIQ+	Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero, Intersexual, Queer y otros
LGBTTTIQPA+	Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero, Transexual, Travesti, Intersexual, Queer, Pansexual, Asexual.
UTIGyND	Unidad Técnica de Igualdad de Género y No discriminación



CURSOS DE SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE ATENCIÓN CIUDADANA A POBLACIONES TRANS Y NO BINARIAS QUE SE DIRIGIERON A PERSONAL QUE LABORA EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL

Presentación

El presente documento informa sobre los resultados obtenidos en el Proyecto “*Cursos de sensibilización en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron al personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) del Instituto Nacional Electoral (INE)*”, aplicado durante noviembre y diciembre de 2023 en las entidades federativas de Chiapas, Ciudad de México, Guanajuato, Jalisco, Nuevo León y Tlaxcala.

Este documento da cuenta del cumplimiento del artículo 70 del Reglamento Interior del INE de sus incisos d) y g), en los que la Unidad Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación (UTIGyND) brinda apoyo especializado y asesoría a las Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y órganos desconcentrados, en la formulación de sus políticas, programas y proyectos para hacerlos congruentes con la Política institucional en materia de igualdad y no discriminación; así como analizar procesos institucionales y, en su caso, proponer el rediseño de estos, propiciando que la perspectiva de género, la no discriminación, el principio de igualdad y el respeto de los derechos humanos se integre en cualquier acción que planifique programas o proyectos, en todas las áreas y en todos los niveles.

Así mismo, la UTIGyND junto con la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE) dan cumplimiento a la instrucción de capacitar a la estructura operativa involucrada en la operación de los MAC que se estableció en los Acuerdos



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

INE/CG123/2023¹ e INE/CG432/2023² del Consejo General del INE, en los que se determinó: 1) que es viable la incorporación del dato en la Credencial Para Votar (CPV) que reconozca a las personas no binarias, en el elemento de información “Sexo” sin presentar documento de identidad; y 2) que es viable que las personas trans soliciten su CPV con el identificador “M” (Hombre) o “H” (Mujer) acorde con su identidad de género en el elemento de información “Sexo” sin que presenten un documento de identidad rectificado.

Por lo anterior, la DERFE y la UTIGyND se coordinaron para que en una primera etapa se realicen cursos de sensibilización en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias dirigidos a personal de los MAC en los estados de Chiapas, Ciudad de México, Guanajuato, Jalisco, Nuevo León y Tlaxcala durante los meses de noviembre y diciembre del 2023, y aplicar un Test a nivel nacional a todo el personal de los MAC del INE en materia de atención ciudadana a poblaciones en situación de discriminación y vulnerabilidad.

El informe se estructura con los siguientes apartados:

1. Marco jurídico al que se da cumplimiento.
2. Antecedentes del Proyecto.
3. Objetivos y plan de trabajo del Proyecto en 2023.
4. Resultados del Proyecto en 2023.

¹ Disponible en:

<https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/149846/CGor202302-27-ap-24.pdf>.

² Disponible en:

<https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/152537/CGex202307-20-ap-9.pdf>.



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

5. Recomendaciones.
6. Anexos.



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

1. Marco jurídico

En este apartado se presenta el marco jurídico al que el INE da cumplimiento mediante este Proyecto, con el fin de contribuir a garantizar que toda persona en México tenga derecho en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica y al reconocimiento de su identidad de género.

La **Declaración Universal de Derechos Humanos**³, proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948, establece que todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos. Asimismo, el artículo 6 refiere que **todo ser humano tiene derecho, en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica**.

Derivado de la reforma constitucional de 2011, el artículo 1° de la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**⁴ establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece. **El derecho a la igualdad** busca garantizar que todas las personas sean iguales en el goce y en el ejercicio de los derechos, mientras que el **derecho a la no discriminación** exige que las personas no sean sujetas a distinciones arbitrarias e injustas que puedan limitar o restringir sus derechos humanos.

³ Disponible en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>.

⁴ Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>.



En la **Opinión Consultiva OC-24/17 de la Corte Interamericana de los Derechos Humanos**⁵, del 24 de noviembre de 2017, solicitada por la República de Costa Rica, se refiere a las medidas implementadas para hacer efectivo **el derecho a la identidad, y que no deben menoscabar el principio de seguridad jurídica**; este principio es parte fundamental de la confianza que la ciudadanía tiene en la institucionalidad democrática; por lo que los cambios, adecuaciones o rectificaciones de conformidad con la identidad de género no deben alterar la titularidad de los derechos y de las obligaciones jurídicas. **Cualquier modificación de un elemento de la personalidad jurídica debe estar basado únicamente en el consentimiento libre e informado de la persona solicitante**, sin que se exijan requisitos como las certificaciones médicas y/o psicológicas u otros que puedan resultar irrazonables o patologizantes.

En dicha Opinión Consultiva, también se indica que **los Estados deberán desplegar sus esfuerzos para que las personas interesadas en que se reconozca su identidad de género autopercibida en los registros, así como en los documentos de identidad, no tengan que emprender varios trámites ante una multiplicidad de autoridades**. Es una obligación del Estado asegurar que las modificaciones sobre los datos de la persona que se perfeccionen ante los registros civiles sean actualizadas en los demás documentos e instituciones a que haya lugar sin que se requiera la intervención del requirente, de manera que no se someta a esa persona a cargas irrazonables para que la adecuación de su identidad de género auto percibida tenga vigencia en todos los registros que sean relevantes para tales efectos.

⁵ También conocida como “Opinión Consultiva sobre identidad de género, e igualdad y no discriminación a parejas del mismo sexo”, disponible en: https://corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_24_esp.pdf.



Cursos de **sensibilización**

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

El Informe “*Avances y Desafíos hacia el reconocimiento de los derechos de las personas LGBTI en las Américas*”⁶, emitido por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos el 7 de diciembre de 2018, observa que, además de proteger el derecho de todas las personas a expresar su orientación sexual e identidad de género, es necesario **crear formas de permitir el desarrollo integral de la personalidad y las capacidades personales mediante educación, información y concientización, con miras a brindar herramientas para enfrentar el estigma, los estereotipos y la discriminación que suelen enfrentar al momento de expresar su personalidad e identidad.**

El artículo 3 de la **Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación**⁷ establece que **las instituciones del estado deberán “adoptar las medidas que estén a su alcance, tanto por separado como coordinadamente, (...) para que toda persona goce, sin discriminación alguna, de todos los derechos y libertades consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en las leyes y en los Tratados Internacionales de los que México sea parte”.**

La **Ley para el Reconocimiento y la Atención de las Personas LGBTIQ+ de la Ciudad de México**, en su artículo 12 señala que **todas las personas tienen derecho a autoadscribirse como personas LGBTIQ+**, y que tienen derecho a adoptar y manifestar para sí su orientación sexual, identidad de género y expresión de género, como aspectos fundamentales de la autodeterminación y el libre desarrollo de la personalidad⁸.

⁶ Disponible en: <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/lgbti-reconocimientoderechos2019.pdf>.

⁷ Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPED.pdf>.

⁸ Disponible en:

<https://www.congresocdmx.gob.mx/media/documentos/1384d92dce7e7b6dee75b81f24c079cdf31c7dc4.pdf>.



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

La **Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN)**⁹ a través del Amparo Directo Civil 6/2008 (6 de enero de 2009), el Conflicto Competencial 45/2018 (23 de mayo de 2018), el Amparo en Revisión 1317/2017 (17 de octubre de 2018), el Amparo en Revisión 101/2019 (8 de mayo de 2019), la Contradicción de Tesis 353/2017 (10 de abril de 2019) y la Contradicción de Tesis 346/2019 (21 de noviembre de 2019), ha establecido que **resulta contrario a los derechos fundamentales al libre desarrollo de la personalidad, a la identidad sexual y a la salud mantener legalmente a una persona en un sexo que no siente como propio**, puesto que no podría alcanzar un estado de bienestar integral si no pudiera también adecuar su sexo legal al sexo con el cual se identifica y no al biológico con el que fue registrado inicialmente. Únicamente a partir del respeto a la identidad sexual de la persona, adecuando su sexo legal a su sexo psicosocial, es que podrá realizar su propio proyecto vital que en forma autónoma tiene derecho de decidir.

Por lo tanto, las personas tienen derecho a elegir en forma libre y autónoma su proyecto de vida, la manera en que logrará las metas y los objetivos que para él son relevantes. De ahí el **reconocimiento del derecho al libre desarrollo de la personalidad** como la consecución del proyecto de vida que para sí tiene el ser humano como ente autónomo. Tal derecho es el reconocimiento del Estado sobre la facultad natural de toda persona a ser individualmente como quiere ser, sin coacción ni controles

⁹ SCJN (2020). Los derechos de la diversidad sexual. Cuadernos de Jurisprudencia, núm. 2. Disponible en: <https://www.sitios.scjn.gob.mx/cec/sites/default/files/publication/documents/2020-07/Diversidad%20sexual-Version%20Final%209%20de%20julio.pdf#page=1>.



injustificados o impedimentos por parte de los demás, con el fin de cumplir las metas u objetivos que se ha fijado.

El 27 de febrero de 2023, mediante el **Acuerdo INE/CG123/2023¹⁰** el **Consejo General**, el INE determinó viable la incorporación del dato en la CPV que reconozca a las personas no binarias, en acatamiento a las sentencias dictadas en los expedientes SM-JDC-396/2020 Y SM-JDC-1011/2021 por la Sala Regional Monterrey del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación; así como, que se identifique en la credencial para votar como persona no binaria solo en el apartado de sexo, a quienes manifiesten su deseo de que se les reconozca con ese carácter sin presentar documento de identidad.

El 25 de agosto de 2023 mediante el **Acuerdo INE/CG432/2023¹¹** el **Consejo General del INE** determinó que es viable que las personas trans soliciten su CPV con el identificador “M” (Hombre) o “H” (Mujer) acorde con su identidad de género en el elemento de información “Sexo” sin que presenten un documento de identidad rectificado. En los dos Acuerdos del INE mencionados anteriormente, se instruyó a la DERFE a realizar los ajustes necesarios a los sistemas informáticos, a los procedimientos técnico-operativos, a la **capacitación de la estructura operativa involucrada en la operación de los MAC**.

¹⁰ Disponible en:

<https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/149846/CGor202302-27-ap-24.pdf>.

¹¹ Disponible en:

<https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/152537/CGex202307-20-ap-9.pdf>.



2. Antecedentes del proyecto

La Subdirección de Transversalización y Evaluación de la UTIGyND diseñó e implementó una **Estrategia** durante el 2022 para contribuir a la interiorización de los principios de igualdad de género y no discriminación, y el respeto a los derechos humanos entre el personal que labora en los MAC del INE, a fin de atender las quejas que la UTIGyND y la DERFE recibieron de personas de la comunidad LGBTQ+.

La Estrategia se dirigió al personal de los MAC en que se presentaron las quejas, misma que se integró con los siguientes componentes: 1) capacitación online, 2) sensibilización presencial, 3) levantamiento de un cuestionario al personal, 4) aplicación de la técnica de “grupo focal” a personas de la diversidad sexual, y 5) diseño y elaboración de materiales educativos.

1. **Capacitación online presencial.** En el marco del Programa de Capacitación en materia de Igualdad de Género y No Discriminación (PCIGyND) 2022, a través de la asociación civil *Impulso Trans* se capacitó mediante la plataforma Zoom (online presencial) en materia de “Atención ciudadana a población trans, identidades binarias y no binarias” a 102 personas que laboran en la rama administrativa con plaza presupuestal en las Juntas Locales Ejecutivas y Juntas Distritales Ejecutivas del INE. Las fechas de la capacitación fueron el 10, 11, 17 y 18 de agosto de 2022, y se impartió en 2 grupos de hasta 50 personas cada uno. Los resultados obtenidos fueron:
 - a. Se envió la invitación de capacitación a 102 personas (50 hombres, 52 mujeres), 84 obtuvieron constancia, 6 no aprobaron y 12 no se presentaron; el promedio de calificaciones fue de 8.05 (en una escala del 0 al 10).



- b. Se logró sensibilizar al personal en cuanto a la importancia de promover, proteger y difundir los derechos humanos de las personas trans, a fin de que puedan contar con más elementos para brindar una atención ciudadana en los MAC, libre de discriminación y contribuir a garantizar los derechos a la identidad y el voto de las personas trans.
- c. Las personas capacitadas compartieron experiencias relacionadas con su vivencia y convivencia con personas LGBTIQ+, expresaron tener más información ahora y sentirse con más herramientas. Propusieron y se mostraron con mucha iniciativa y motivación para ser incluyentes y tener espacios libres de violencia o discriminación.

Las recomendaciones obtenidas desde las mismas personas participantes:

- a. Que este tipo de cursos y talleres se deben dirigir también a mandos directivos, por lo que una recomendación es escuchar sus voces y capacitar en estos temas a mandos directivos y de toma de decisiones.
- b. Incentivar la contratación de personas trans en el INE.
- c. Generar cambios en formatos para ampliar la elección de la identidad de género.
- d. Generar campañas de visibilidad a poblaciones trans.
- e. Tener este tipo de actividades constantemente y generar comités de género donde puedan participar activamente en este tipo de dinámicas.

Recomendaciones de la asociación civil:



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

- a. Algunas personas mencionaron no tener micrófono, cámara o incluso usar sus datos de celulares, por lo que se recomienda proporcionar dichas herramientas.
 - b. Se sugiere que el curso tenga un espacio dentro del horario laboral, pero sea exclusivo al curso para que puedan concentrarse y no interfiera en el aprendizaje.
2. **Curso de sensibilización presencial.** En el marco de acompañar solicitudes de atención a quejas y denuncias de discriminación o de problemas en el proceso de atención ciudadana a personas trans en los MAC del INE, la UTIGyND apoyó entre el 5 y el 9 de septiembre de 2022, con un curso de sensibilización presencial en los MAC en materia de “Atención ciudadana a personas trans en los MAC del INE”, que se dirigió a personal que labora en los turnos matutino y vespertino de los siguientes MAC: el 140551 de Puerto Vallarta y el 140751 de Tonalá en el estado de Jalisco; el 160826 de Morelia en el estado de Michoacán; y el 060251 de Manzanillo en el estado de Colima.

Resultados obtenidos:

- a. Se sensibilizó a 65 personas que laboran en algún del MAC del INE, y cada una respondió un cuestionario sobre su opinión y experiencias en materia de atención ciudadana a personas trans.

DÍA	HORA	MÓDULO	RESULTADOS
Lunes 5 de septiembre	10:00 a 14:00	Turno vespertino del módulo 140551 de Puerto Vallarta, Jalisco.	- 7 personas sensibilizadas. - 7 cuestionarios respondidos.



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

DÍA	HORA	MÓDULO	RESULTADOS
Lunes 5 de septiembre	14:00 a 18:00	Turno matutino del módulo 140551 de Puerto Vallarta, Jalisco.	- 9 personas sensibilizadas. - 9 cuestionarios respondidos.
Martes 6 de septiembre	14:00 a 18:00	Turno matutino del módulo 140751 de Tonalá en el estado de Jalisco.	- 17 personas sensibilizadas. - 17 cuestionarios respondidos.
Miércoles 7 de septiembre	14:00 a 18:00	Turno matutino módulo 160826 de Morelia en el estado de Michoacán.	- 12 personas sensibilizadas. - 12 cuestionarios respondidos.
Viernes 9 de septiembre	11:00 a 14:00	Turno vespertino módulo 060251 de Manzanillo, estado de Colima.	- 12 personas sensibilizadas. - 12 cuestionarios respondidos.
Viernes 9 de septiembre	15:00 a 18:00	Turno matutino del módulo 060251 de Manzanillo, estado de Colima.	- 8 personas sensibilizadas. - 8 cuestionarios respondidos.
Total			- 65 personas sensibilizadas. - 65 cuestionarios respondidos.

- b. Se logró reforzar la importancia de su trabajo en materia de atención ciudadana en los MAC desde una perspectiva de género y no discriminación hacia personas trans.

Recomendaciones del personal que labora en los MAC del INE:

- a. El personal indicó la necesidad de ver los problemas y retos de la atención ciudadana a personas trans desde el manejo de situaciones de conflicto y miedo a equivocarse, por lo que solicitan cursos al respecto.
- b. Sugirieron realizar también simulacros sobre posibles situaciones conflictivas que se pudieran presentar al momento de la atención ciudadana a personas trans.



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

- c. Se observó que un alto porcentaje de personas que atienden en los MAC son mujeres y hay una alta rotación.
 - d. Requieren materiales para estudiar y comprender los conceptos clave en la atención ciudadana a personas trans desde una perspectiva de género y no discriminación.
 - e. Manifestaron que la propaganda del INE en los módulos no incluye a las personas de la diversidad sexual.
 - f. Señalaron que la ciudadanía trans en general no conoce los requisitos para realizar los diferentes trámites relacionados con su credencial de elector.
3. **Levantamiento de un cuestionario a personal que labora en los MAC.** Se realizó el levantamiento de un cuestionario a personal que labora en los MAC para conocer su opinión y experiencias sobre la atención ciudadana a personas trans y no binarias, a fin de identificar y evaluar problemáticas que permitan a la UTIGyND contribuir al desarrollo de estrategias de transversalización para la inclusión y no discriminación que diseña e implementa la DERFE. El cuestionario se aplicó del 5 al 9 de septiembre de 2022 a personal que labora en los MAC: 140551 de Puerto Vallarta y 140751 de Tonalá en el estado de Jalisco; el 160826 de Morelia en el estado de Michoacán; y el 060251 de Manzanillo en el estado de Colima.

Conclusiones obtenidas de las respuestas del personal que labora en los MAC del INE:

- a. Sigue existiendo una confusión entre la identidad de género, la orientación sexual y la expresión de género, pues para muchas personas existe una asociación, lo cual, es importante seguir clarificando.
- b. Se vincula el concepto trans a cambios “congruentes” desde el rol asumido, y no en la posibilidad “no binaria”.



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

- c. Sin duda alguna, la diversidad sexual, implica el conocimiento de muchas identidades, a través de diferentes nombres o etiquetas, por lo que es importante seguir visibilizando dichas posibilidades de vivenciarnos.
- d. Parece ser que una población pequeña, sigue pensando en el tema trans, vinculadas con las mujeres trans, y con rasgos estereotípicamente marcados al género femenino, sin reconocer la existencia de hombres trans u otras posibilidades de vivir su identidad y expresión de género.
- e. Aunque muchas personas consideran que el trato que brindan a la hora de dar atención es “normal”, tendríamos que cuestionar dicha normalidad, en el cual se incluye el tipo de lenguaje que utilizan para a la hora de dar su servicio.
- f. Muchas personas consideran que en ellas o ellos aparece el miedo, confusión, incomodidad, inseguridad y otras sensaciones, por no saber cómo referirse a las personas trans.
- g. Sigue, por ende, la falta información en donde se profundice, se visibilice, y se expongan historias de vida para así, poder llegar a una sensibilización más acertada.
- h. Profundizar en los cambios actitudinales del personal del MAC, para el reconocimiento de que todas las personas tenemos derechos, en especial los grupos en situación de vulnerabilidad.
- i. Desarrollar estrategias como: materiales que van desde carteles, trípticos, guías de atención, así como videos, spot y otros audiovisuales que se proyecten como solo al personal de los MAC, sino a la población en general, lo cual implicaría una estrategia de campaña de impacto que ayude a visibilizar la atención, el trámite y el abordaje sin discriminación.

Recomendaciones de la asociación civil:



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

- a. A todas las personas se les debe preguntar nombre y pronombre. Independientemente sean personas trans o no.
- b. En la página web del INE, colocar información clave, cuando salga el trámite de identidad de género. Ejemplo: Pregunte nombre y pronombres para nombrar a la persona.
- c. Procesos de sensibilización para entender que, sí una persona no accede a los mismos derechos que yo tengo: entonces no es un privilegio; sino una medida de nivelación. (Ver Ley general para prevenir y erradicar la Discriminación).
- d. Generar material psicoeducativo que ayude a diferenciar el tema de sexo, género, identidad de género y expresión de género.
- e. Socializar el protocolo existente del INE para la atención sin discriminación a las personas trans.
- f. Generar una cartilla sobre los derechos políticos electorales de las personas trans.
- g. Inserción transversal de la no discriminación en todas las poblaciones, en todos los niveles del instituto, a través de la creación de espacios de reflexión, diálogo vivencial o experiencias para conocer a las poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- h. Desarrollar un programa nacional e intersectorial orientado a combatir la discriminación por orientación sexual, identidad de género y expresión de género a fin de promover la ciudadanía de la población LGBTTTIQPA+.
- i. Educación continua para las y los funcionarios públicos sobre los derechos de la población LGBTTTIQPA+ y el combate a la discriminación por orientación sexual, identidad de género y expresión de género.
- j. Evaluación y monitoreo del conocimiento y aplicación del protocolo de atención de las personas trans y población diversa.



- k. Campañas y acciones específicas para la visibilidad de las poblaciones diversas.
 - l. Generar al interior del INE un espacio LGBTTTIQ+ con el personal.
4. **Herramienta de “Grupo Focal”**. Con el propósito de conocer la opinión y experiencias sobre la atención ciudadana a personas trans y no binarias en los MAC del INE, se realizó una investigación que contó con un proceso de recolección de datos, bajo una perspectiva “cualitativa” de diseño narrativo y utilizándose la herramienta de “Grupo Focal”, aplicada a personas que se asumen bajo una identidad trans y no binaria que han realizado trámites en algún MAC del INE, con el objeto de identificar y evaluar las problemáticas para el desarrollo de estrategias de transversalización que mejoren la atención ciudadana desde la perspectiva de la igualdad y no discriminación. Lo anterior derivó en un documento de evaluación titulado: **“Análisis del grupo focal: experiencias y opiniones de personas trans y no binarias sobre la atención de los MACs del INE”**. El grupo focal contó con la participación de 10 personas voluntarias, con diferentes identidades y expresiones de género, se realizó el lunes 10 de octubre del 2022, a las 16:30 horas.

Conclusiones y recomendaciones de las personas trans y no binarias.

- a. No hay claridad en los procesos de citas para la rectificación en la página web del INE.
- b. No hay claridad en los requisitos a la hora de hacer el trámite.
- c. Las personas del MAC hacen un buen trabajo, pero desconocen los pasos del protocolo a seguir o no los tienen claros.
- d. Las personas del MAC olvidan preguntar y hacer referencia de los pronombres de las personas trans y no binarias.



- e. Es importante la sensibilización en temas de diversidad sexual, pues consideran que aún el personal del MAC no entiende conceptos básicos, pero, sobre todo, confunde el concepto de mujer trans y hombre trans.
- f. No hay acceso a un registro oficial para personas no binarias.
- g. Identificar que existen diferentes formas de vivir la diversidad, por ello es importante tener clara la diferencia entre persona trans y persona binaria.
- h. Es importante la evaluación y sistematización de experiencias en la atención a las personas trans.
- i. Hace falta representatividad de personas trans dentro del INE.
- j. Es importante conocer la interseccionalidad que viven las personas de la diversidad sexual.

Recomendaciones de la asociación civil:

- a. Impulsar a nivel nacional una reforma que permita el reconocimiento de la identidad “No binaria”.
- b. Generar mecanismos eficientes para identificar la cita correspondiente al cambio u homologación de documentos por razones de identidad de género.
- c. Hacer eficiente el abordaje en la homologación de documentos una vez que las personas trans han accedido al reconocimiento legal de la identidad.
- d. Sensibilización a las y los integrantes del INE sobre la importancia de la interseccionalidad en las poblaciones de la diversidad sexual.
- e. Crear mecanismos institucionales de observación, evaluación, acompañamiento y apoyo técnico dentro del INE para garantizar que las personas trans y no binarias, sufran discriminación.
- f. Generar campañas y políticas internas que ayuden a la visibilidad y la sensibilización de las personas trans.



5. **Diseño y elaboración de materiales educativos**. De la capacitación, sensibilización, cuestionario y grupo focal se derivó la necesidad de diseñar y elaborar materiales educativos para que el personal de los MAC del INE estudie y comprenda los conceptos clave en la atención ciudadana a personas trans desde una perspectiva de género y no discriminación. Por lo que la UTIGyND durante de noviembre y diciembre de 2022 colaboró en lo siguiente:
- a. Generación de 4 cápsulas informativas sobre conceptos básicos para atención ciudadana a las personas trans en los MAC.
 - ¿Sabes qué el sexo biológico, el género, la expresión de género, la orientación sexual y la identidad de género son cosas completamente diferentes?
 - ¿Sabías que el Instituto Nacional Electoral cuenta con un protocolo que garantiza a las personas trans el ejercicio de su derecho al voto en cualquier elección o ejercicio de participación ciudadana en igualdad de condiciones y sin discriminación?
 - ¿Sabes qué implica ser no binarie?
 - Seguro has escuchado hablar de las personas LGBTTTIQ+, pero realmente sabes lo que significa.
 - b. Elaboración de infografías intituladas:
 - “Decálogo: Trato digno y atención a población trans en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral”.
 - “Atención Digna a Personas Trans”.
 - “Tipos de Transición de Género”



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

- “Atención Digna a Personas No Binaries”.
- “No te compliques es muy fácil atender a una Persona No Binarie”.
- “Seguro has escuchado hablar de las personas LGBTTTIQ+, pero realmente ¿sabes lo que significa?”

Por último, cabe destacar que se recibió apoyo logístico de la DERFE para la realización del curso de sensibilización en los MAC, así mismo, el 7 de diciembre de 2022 la UTIGyND presentó a la DERFE los resultados de todo el proceso de sensibilización, lo que motivó la creación de un grupo de trabajo entre la DERFE y la UTIGyND.



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

3. Carta descriptiva y guía de estudio

El **objetivo general** del Proyecto “Cursos de sensibilización en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron al personal que labora en los MAC del INE”, consistió en que el personal comprenda la importancia de la atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias con apego a los derechos humanos, la perspectiva de la igualdad de género y la no discriminación, cuando se presentan en los MAC a realizar trámites relacionados con la credencial para votar.

Carta descriptiva

Resultados de aprendizaje	Temas	Actividades	Tiempo (Minutos)
Primer bloque			
Explicar el objetivo del curso	<ul style="list-style-type: none">– Presentación de la persona facilitadora.– Explicación del objetivo del curso.– Registro de asistencia de las personas participantes.	Exposición.	10 min
Reflexionar sobre los principios de igualdad de género y no discriminación.	<ul style="list-style-type: none">– Los principios de Igualdad de género y No discriminación.	Construcción Grupal Teorización	10 min
Identificar los problemas de comunicación (verbal y no verbal) generados por prejuicios y estereotipos.	<ul style="list-style-type: none">– Estereotipos y atención ciudadana.	<ol style="list-style-type: none">1. Aplicar la actividad “la fila”: 6 personas se acomodarán en fila, mientras que las, los y les participantes harán ajustes con base a las indicaciones del facilitador.2. Motivar la reflexión.	20 min



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

Resultados de aprendizaje	Temas	Actividades	Tiempo (Minutos)
Reflexionar qué es la heteronormatividad para la deconstrucción del modelo binario y la superación de prejuicios y estereotipos.	<ul style="list-style-type: none"> Deconstrucción del modelo binario. 	<ol style="list-style-type: none"> Motivar la autorreflexión a través de la herramienta de la “galleta de jengibre” (de lo personal a lo colectivo). Teorizar mediante ejemplos desde la experiencia en la atención a personas trans y no binarias. 	20 min
Receso 10 min.			
Segundo bloque			
Explicar los avances en la comprensión de la corporalidad biológica y anatómica. Definir qué se entiende por persona trans y persona no binaria.	<ul style="list-style-type: none"> Corporalidad. Persona trans. Persona no binaria. 	<ol style="list-style-type: none"> Aplicar la dinámica “lluvia de ideas” sobre los estereotipos asociados a la población trans y no binarias. Reflexionar sobre: sexo-género, intersexualidad, lo bio-psicosocial, lo cultural-antropológico, la diversidad en lo biológico, los cuerpos se transforman porque son históricos. 	20 min.
Identificar prácticas institucionales que violan los derechos de las personas trans y no binarias.	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas institucionales y personales que constituyen la violación de derechos de las poblaciones trans y no binarias. 	<ol style="list-style-type: none"> Realizar de forma grupal un “check list” de las prácticas institucionales que violan los derechos de las personas trans y no binarias. 	20 min.
Comprender y aplicar un enfoque diferenciado e interseccional en la atención ciudadana a personas trans y no binarias, reconociendo la	<ul style="list-style-type: none"> Atención ciudadana a personas trans y no binarias con enfoque diferenciado e interseccionalidad. 	<ol style="list-style-type: none"> Aplicar la técnica de “cambio de rol: si yo fuera una persona trans o no binaria”. Reflexionar cómo y por qué te han discriminado. Reflexionar cómo y por qué discriminan a las personas trans y no binarias. 	20 min.



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

Resultados de aprendizaje	Temas	Actividades	Tiempo (Minutos)
importancia de considerar las múltiples dimensiones de su identidad y experiencias.			
Receso 10 min.			
Tercer bloque			
Comparar y contrastar un proceso de atención cotidiano con un proceso de atención deseable, identificando las áreas de mejora y las prácticas recomendadas.	<ul style="list-style-type: none"> Simulación-simulacro de un proceso de atención cotidiano y el proceso de atención deseable. 	<ol style="list-style-type: none"> Realizar 2 simulacros sin intervenir u opinar (pedir permiso para grabar). Ofrecer retroalimentación para que se detecten las áreas de oportunidad. Realizar 2 simulacros de cómo debería ser la atención (pedir permiso para grabar) Recibir la retroalimentación del grupo sobre las necesidades que tienen para la atención ciudadana de las personas trans y no binarias. 	20 min
Repasar y reflexionar sobre los principios clave del decálogo para la atención ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> Repaso del decálogo. 	<ol style="list-style-type: none"> Leer de forma grupal el decálogo. Escuchar y documentar las propuestas que surjan del grupo sobre los principios del decálogo. 	10 min
Ofrecer ejemplos de buenas prácticas en la atención a poblaciones trans y no binarias.	<ul style="list-style-type: none"> Buenas prácticas en la atención a la población Trans y no binaria. 	<ol style="list-style-type: none"> Concluir con la sensibilización con ejemplos e indicadores de una buena práctica. 	10 min.
			180 min 3:00 hrs.



Guía de estudio

La UTIGyND elaboró una guía de estudio para que el personal contará con elementos teóricos básicos en relación con la atención ciudadana que ofrecen a poblaciones trans y no binarias con apego a los derechos humanos, la perspectiva de la igualdad de género y la no discriminación, cuando se presentan en los MAC a realizar trámites relacionados con la credencial para votar.

Materiales

Carta descriptiva	Guía de estudio
CARTA DESCRIPTIVA CS AC TRANS NB 2023.pdf	GUIA ESTUDIO AC TRANS NB 2023.pdf

4. Implementación de los cursos

La DERFE, la UTIGyND y las Juntas Locales Ejecutivas (JLE) y Juntas Locales Distritales (JLD) realizaron las siguientes acciones:

- a. Durante el mes de agosto de 2023, la DERFE y la UTIGyND sostuvieron varias reuniones de trabajo para valorar cuáles serían las entidades federativas, las fechas y contenidos temáticos pertinentes para la sensibilización. La selección de las entidades federativas se realizó considerando representatividad nacional (norte, centro y sur del país), tamaño del padrón electoral, tamaño de la población LGBTIQ+ en la entidad, pronóstico de solicitudes de trámites relacionados con la CPV y las estadísticas que tiene el INE relativas a trámites relacionados con cambios en la CPV en el elemento de información Sexo,



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

- como por ejemplo, ocultamiento del elemento Sexo, elección a No Binario, cambio de nombre y sexo ante la rectificación de acta de nacimiento por razones de identidad de género¹².
- b. El 24 de agosto de 2023, la DERFE envió la circular DERFE/09/2023 a las JLE y las JLD de las entidades federativas seleccionadas, para que en una reunión virtual la UTIGyND les presentara el Proyecto de cursos de sensibilización, la finalidad, la justificación, fechas y contenidos temáticos.
 - c. El miércoles 30 de agosto de 2023 de 12:00 a 13:00 horas la UTIGyND presentó al personal de JLE y JLD el Proyecto de cursos de sensibilización.
 - d. El 31 de agosto de 2023 la UTIGyND envió a las JLE seleccionadas el oficio INE/UTIGyND/576/2023 solicitando la siguiente información:
 - i. Designación de una persona que sería un enlace operativo de la JLE con la UTIGyND respecto del Proyecto de los cursos de sensibilización.
 - ii. Contrapropuesta o en su caso ratificación del periodo para la realización de los cursos de sensibilización.
 - iii. Lista de los MAC que consideran prioritarios de recibir la sensibilización, enviando una hoja de cálculo (formato realizado por la UTIGyND).
 - iv. Lista de asociaciones civiles expertas en materia de género y no discriminación en la entidad, en particular de la diversidad sexual, que

¹² El documento de trabajo está disponible en: [Estrategia Sensibilizacion Poblacion Objetivo MACs.pptx](#).



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

- consideren adecuadas para realizar una sensibilización en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias.
- v. Comentarios o sugerencias sobre la estrategia de sensibilización y la carta descriptiva.
- e. Durante la semana del 4 al 8 de septiembre del 2023, la UTIGyND acordó en reuniones de trabajo con las personas enlaces de las JLE, el contenido de los cursos, el periodo de realización de los cursos, los horarios y la cantidad de personal a sensibilizar. Respecto de los horarios se acordó sensibilizar al personal de cada MAC en dos turnos para no afectar su funcionamiento, por lo que, al personal del turno vespertino se sensibilizó de 11:00 a 14:00 horas y al personal del turno matutino de 15:00 a 18:00 horas.

Por lo tanto, se acordó para Chiapas 27 cursos en 19 MAC para 155 personas (97 mujeres y 58 hombres); Ciudad de México 50 cursos en 27 MAC para 450 personas (264 mujeres y 186 hombres); Guanajuato 42 cursos en 22 MAC, 275 personas (180 mujeres y 95 hombres); Jalisco 35 cursos en 18 MAC para 239 personas (157 mujeres y 82 hombres); Nuevo León 28 cursos en 15 MAC para 226 personas (158 mujeres y 68 hombres); y Tlaxcala 12 cursos en 6 MAC para 155 personas (77 mujeres y 78 hombres). Por lo que se trazó una población objetivo de 1,500 personas, de las cuales 933 son mujeres (62.20%) y 567 son hombres (37.80%).

Entidad federativa	Periodo de implementación	Cursos	MAC	Personal	Mujeres	Hombres
Chiapas	Lunes 27 de noviembre al	27	19	155	97	58



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

Entidad federativa	Periodo de implementación	Cursos	MAC	Personal	Mujeres	Hombres
	viernes 8 de diciembre					
Ciudad de México	Lunes 13 de noviembre al lunes 4 de diciembre	50	27	450	264	186
Guanajuato	Miércoles 15 de noviembre al lunes 4 de diciembre	42	22	275	180	95
Jalisco	Martes 21 de noviembre al viernes 1 de diciembre	35	18	239	157	82
Nuevo León	Miércoles 15 al martes 28 de noviembre	28	15	226	158	68
Tlaxcala	Miércoles 22 de noviembre al viernes 1 de diciembre	12	6	155	77	78
		194	107	1,500	933	567

- f. Entre el 11 y 29 de septiembre de 2023 la UTIGyND elaboró el modelo del convenio de colaboración que se firmaría con las Asociaciones Civiles (AC) locales seleccionadas, se diseñó un registro en línea para las AC, y elaboró el anexo técnico que estableció las bases de trabajo entre la UTIGyND y las AC.
- a. El 6 de octubre de 2023 se envió por correo electrónico la invitación a las AC locales sugeridas por las JLE a participar en un proceso de selección para impartir los cursos de sensibilización. Se recibieron 24 propuestas técnico-económicas resultando seleccionadas las siguientes AC: por Chiapas, “Una Mano Amiga en la Lucha Contra el SIDA”; por la Ciudad de México, “Jóvenes



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

por una Salud Integral”; por Guanajuato, “Colectivo Seres”; por Jalisco, “Impulso Trans”; por Nuevo León, “Explora T”; y por Tlaxcala, “Buscador de Sueños”, firmando los convenios el 15 de noviembre de 2023.

Entidad federativa	Asociación civil seleccionada	Enlace al convenio
Chiapas	Una Mano Amiga en la Lucha Contra el SIDA, A.C.	Convenio de Colaboración Chiapas FIRMAS.pdf
Ciudad de México	Jóvenes por una Salud Integral, A.C.	Convenio de Colaboración Ciudad de México FIRMAS.pdf
Guanajuato	Colectivo Seres, A.C.	Convenio de Colaboración Guanajuato FIRMAS.pdf
Jalisco	Impulso Trans, A.C.	Convenio de Colaboración Jalisco FIRMAS.pdf
Nuevo León	Explora T, A.C.	Convenio de Colaboración Nuevo León FIRMAS.pdf
Tlaxcala	Buscador de Sueños, A.C.	Convenio de Colaboración Tlaxcala FIRMAS.pdf



5. Evento firma de convenios

El jueves 23 de noviembre de 2023 a las 16:00 horas del centro de México, se realizó la firma de los convenios de colaboración entre el Instituto Nacional Electoral y Asociaciones Civiles que trabajan en favor de las poblaciones de la comunidad LGBTIQ+, a fin de colaborar en la sensibilización del personal de los Módulos de Atención Ciudadana en las entidades federativas de Chiapas, Ciudad de México, Guanajuato, Jalisco, Nuevo León y Tlaxcala; el evento se realizó a distancia mediante la Plataforma Webex.

El objetivo del evento fue la formalización de la coadyuvancia para la sensibilización del personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) en materia de medidas de trato igualitario y sin discriminación a las personas con identidades y expresiones de género diversas¹³.

Personas participantes en el evento

Por el INE:

- Consejera Electoral y Presidenta de la Comisión de Igualdad de Género y No Discriminación del Instituto Nacional Electoral, **Maestra Rita Bell López Vences**.
- Consejera Electoral y Presidenta de la Comisión del Registro Federal de Electores, **Carla Astrid Humphrey Jordan**.

¹³ Nota electoral de Central Electoral INE disponible en: https://centralector.ine.mx/2023/11/23/personal-de-los-modulos-de-atencion-ciudadana-del-ine-recibira-talleres-de-sensibilizacion-en-materia-de-trato-igualitario-y-sin-discriminacion/pd_firma-de-convenio-ine-y-asociaciones-civiles-23-noviembre-2023/.



Cursos de **sensibilización**

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del **Instituto Nacional Electoral**

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

- Encargada de Despacho de la Secretaría Ejecutiva del Instituto Nacional Electoral, **Licenciada María Elena Cornejo Esparza.**
- Director de Operación y Seguimiento de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, **Maestro Leobardo Mendoza Castillo.**
- Titular de la Unidad Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación del Instituto Nacional Electoral, **Arquitecta Flor Dessiré León Hernández**

Por las Asociaciones Civiles:

- **Maestro Rosember López Samayoa**, de Una Mano Amiga en la Lucha contra el Sida, A.C. (Chiapas).
- **Licenciada Mariana Anelle Cruz Sánchez**, de Jóvenes por una Salud Integral, A.C. (Ciudad de México).
- **Licenciado Juan Silverio Ramírez Urbina**, del Colectivo Seres, A.C. (Guanajuato).
- **Licenciado Izack Alberto Zacarias Najar**, de Impulso Trans, A.C. (Jalisco).
- **Licenciado Mario Alberto González Martínez**, de EXPLORA T, A.C. (Nuevo León).
- **Licenciado Julio Cesar Conde Cocoletzi**, de Buscador de Sueños A.C. (Tlaxcala).



6. Resultados de los cursos

La impartición de los cursos de sensibilización inició el lunes 13 de noviembre y concluyó el lunes 4 de diciembre de 2023.

Entidad federativa	Fecha inicio	Fecha cierre	Asociación civil
Chiapas	Lunes 27 de noviembre	Viernes 8 de diciembre	Una Mano Amiga en la Lucha Contra el SIDA, A.C.
Ciudad de México	Lunes 13 de noviembre	Lunes 4 de diciembre	Jóvenes por una Salud Integral, A.C.
Guanajuato	Miércoles 15 de noviembre	al lunes 4 de diciembre	Colectivo Seres, A.C.
Jalisco	Martes 21 de noviembre	Viernes 1 de diciembre	Impulso Trans, A.C.
Nuevo León	Miércoles 15 de noviembre	Martes 28 de noviembre	Explora T, A.C.
Tlaxcala	Miércoles 22 de noviembre	Viernes 1 de diciembre	Buscador de Sueños, A.C.

La asistencia a los cursos de sensibilización fue: en los 19 MAC de Chiapas asistieron 156 personas, 79 mujeres y 77 hombres; en los 27 MAC de la Ciudad de México asistieron 470 personas, 288 mujeres y 182 hombres; en los 22 MAC del estado de Guanajuato asistieron 272 personas, 170 mujeres y 102 hombres; en los 18 MAC del estado de Jalisco asistieron 248 personas, 161 mujeres, 86 hombres y 1 una persona que se identifica como no binaria; en los 15 MAC del estado de Nuevo León asistieron 215 personas, 145 hombres y 70 mujeres; y en los 6 MAC del estado de Tlaxcala asistieron 89 personas, 51 mujeres y 38 hombres; para un total de 1,450 personas sensibilizadas.



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

Entidad Federativa	MAC	Cursos	Personal	Mujeres	Hombres	No binario
Chiapas	19	27	156	79	77	
Ciudad de Mexico	27	50	470	288	182	
Guanajuato	22	42	272	170	102	
Jalisco	18	35	248	161	86	1
Nuevo León	15	28	215	145	70	
Tlaxcala	6	12	89	51	38	
Totales	107	194	1,450	894	555	1

Se comparten los enlaces a las evidencias fotográficas, vídeos, audios, listas de asistencia e informes de los cursos de sensibilización que las AC entregaron.

Entidad Federativa	Enlace evidencias
Chiapas	CHIAPAS UNA MANO AMIGA
Ciudad de Mexico	CDMX JOVENES POR UNA SALUD INTEGRAL
Guanajuato	GUANAJUATO COLECTIVO SERES
Jalisco	JALISCO IMPULSO TRANS
Nuevo León	NUEVO LEON EXPLORA T
Tlaxcala	TLAXCALA BUSCADOR DE SUEÑOS



Preguntas frecuentes

La UTIGyND consideró necesario solicitar a las AC que registraran las preguntas que con mayor frecuencia realizó el personal en materia de atención ciudadana a personas trans y no binarias, a continuación, se presentan:

Una Mano Amiga en la Lucha Contra el SIDA, A.C. (Chiapas)

- ¿Cómo debo dirigirme a las personas LGBTIQAP+ para no ofender?
- ¿Cómo identifico a una persona LGBTIQAP+?
- ¿Por qué se utiliza la letra E para incluir a las personas no binarias?
- ¿Las personas LGBTIQAP+ nacen o se hacen?
- ¿A dónde pueden acudir las personas trans y no binarias a realizar el trámite para su cambio legal?
- ¿Cómo saber si mi hijo es una persona trans?
- ¿Cómo puedo ayudar a mi familia a adaptarse a los cambios?
- ¿Cómo tratar a una persona trans y no binaria sin que se ofenda?
- ¿Cuál es la diferencia entre persona transexual, transgénero y travesti?
- ¿Cómo dirigirse a las personas trans y no binarias que llegan a los módulos?
- ¿Qué pronombre utilizar para las personas trans y no binarias?
- ¿Qué es el lenguaje inclusivo?
- ¿Es correcto utilizar el pronombre elle dentro del protocolo de atención ciudadana?

Jóvenes por una Salud Integral, AC (Ciudad de México)

- ¿Por qué si solicitan un trato igualitario se les tiene que dar uno especial?
- ¿Hay algún manual para dirigirse a las personas no binarias?



- ¿Preguntar los pronombres de alguna persona podría generarle conflicto?
- ¿Si las personas trans presentan un acta extra temporal se trata con el protocolo normal o se le hace una excepción?
- ¿Se tiene que canalizar a las personas trans y no binarias a la estadía de grupos vulnerables? ¿Por qué son vulnerables?
- ¿Si usamos el lenguaje neutral no nos perjudica en el protocolo establecido por SGC?
- ¿Cómo se llena un formato para trámite no binario?
- ¿Cómo sensibilizar a las personas para que no haya discriminación entre personas de la ciudadanía?
- ¿Qué pasa si una persona trans y no binaria no está de acuerdo con el protocolo de atención?
- ¿Es invasivo preguntarle a una persona trans con qué pronombre desea que le llamemos?
- ¿Cómo podemos tratar a las personas trans cuando estas son groseras y nada tiene que ver su género?
- ¿Por qué las personas trans siempre están a la defensiva?

Impulso Trans, A.C. (Jalisco)

- ¿Nacen o se hacen?
- ¿Cuál es la raíz de tomar la decisión de hacer o no cambios físicos?
- ¿Cuál es la raíz de tomar la decisión de hacer o no cambios jurídicos?
- ¿Cómo es una persona No binaria?
- ¿Realmente existe la identidad de género en las infancias?



- ¿Cómo hablar de elle?
- ¿Cómo incluir un lenguaje más equilibrado, neutro o sin género, cuándo el protocolo interno del INE nos dice, que debemos usar Bienvenida, Bienvenido?
- ¿Cómo saber que la persona que llega a generar un trámite tiene una identidad no binaria o en una persona trans?
- El protocolo de atención dice “no se le debe hablar por el nombre”, pero entonces la guía de atención sin discriminación a personas trans y no binarias menciona que podemos preguntar el nombre. ¿Ahí cómo se le hace?, ¿Se puede hablar con el nombre o no?
- ¿Qué hacer a la hora de leerle los datos de acta, como nombre y sexo en el momento del registro, para su corroboración? Sobre todo, en caso de personas trans y no binarias.
- Si me ponen una queja, no tengo derecho a réplica o explicar lo sucedido, ¿habrá algo que también ampare al funcionario o funcionaria?
- ¿Tengo que priorizar la atención ciudadana a persona trans y no binarias, pues como en nuestra guía se encuentran en la población vulnerable, entonces, tengo que darle un trato especial?
- ¿Cómo es el trámite de cambio de nombre en el registro? Sería importante conocer pasos y procesos para entender dicho proceso y así poder saber lo correspondiente al trabajo del INE. (Pasos, duración, cuánto tiempo después del trámite aparece en la RENAPO...).
- ¿Habrá un cambio en el tiempo de la atención? Pues el protocolo marca de 10 a 12 min, pero para algunos temas, como este, se requiere más.
- El decálogo parece muy flexible, pero el protocolo de atención no lo es. ¿Cómo poder empatar esta información?



- ¿Podemos asesorar sobre lo que la persona puede hacer en otra dependencia?, por ejemplo, en el caso de que una persona llegue con dudas acerca del trámite de identidad. Según lo que se tiene entendido por el protocolo de atención, NO.

Explora T, A.C. (Nuevo León)

- ¿Por qué le llaman género asignado?
- ¿Por qué se le da tanta importancia a este tema y no a las personas con discapacidad?
- ¿Qué es una persona transexual?
- ¿Qué significa no binaria?
- ¿Cómo debo dirigirme a una persona no binaria?
- ¿Con qué sexo se identifica una persona no binaria?
- ¿Los gays nacen a se hacen?
- ¿Por cuál sexo deben decidirse los papás de un niño intersexual?
- ¿Una mujer trans, nació hombre?
- Si a una mujer trans le gustan los hombres ¿es homosexual o heterosexual?
- ¿Todas las mujeres trans están operadas?
- ¿Si un hombre se pone falda es porque se siente mujer?
- ¿A qué edad los padres les deben hablar a sus hijos de “estas cosas”?
- ¿Por qué quieren hablar de estas cosas en las escuelas? Van a confundir a los niños.
- ¿La homosexualidad se elige?
- ¿Por qué a algunos homosexuales se les nota y a otros no?
- ¿Hay cura para la homosexualidad?



- ¿Debo pedir el acta de nacimiento para verificar la identidad?
- ¿Qué documentos se deben pedir para verificar identidad si no coincide el aspecto físico con la fotografía de la credencial de elector? Sobre todo, durante la jornada electoral.
- Dudas sobre el procedimiento del sistema porque no existe la opción "X" en el apartado sexo para ser elegida.

Buscador de Sueños, A.C. (Tlaxcala)

- ¿Qué conducta deberían tomar en dado caso en equivocarse al llamar a la persona trans o no binaria, por su pronombre?
- ¿Es un privilegio o un derecho el llevar a cabo el protocolo o el decálogo?
- ¿Qué es cisgénero?
- ¿Cómo tener la empatía para las poblaciones diversas en la manera en la que brindan la atención?
- ¿Cómo saber si a la persona que están atendiendo es trans o no binaria?
- ¿Cómo orientar a las personas trans para que lleven a cabo su cambio de identidad de género en el estado, y así poder modificar los datos como el nombre de la persona?
- ¿Es necesario usar el elle o lenguaje inclusivo, si la persona No binaria, no lo solicita?
- ¿Por qué una mujer trans, puede participar en competencias de belleza como Miss Universo, si no es mujer biológica?
- ¿Por qué ahora ya se descararon mucho, antes eran más discretos, no se veían tanto como ahora? Deberían de volverse discretos de nuevo.



Recomendaciones

Las AC realizaron las siguientes recomendaciones:

Explora T, A.C. (Nuevo León)

- Ampliar el horario del proceso una hora, es decir, que por lo menos dure 4 horas.
- El contenido temático es el adecuado.
- Se recomienda enviar de manera previa la carpeta con los contenidos y los materiales de estudio a las personas participantes.
- En el proceso de modificación de actitudes es más importante el trabajo personal mediante el uso de técnicas vivenciales efectivas, por lo que sería necesario ajustar el texto y dejar el mínimo necesario en la presentación.
- Es fundamental incluir instrumentos de evaluación (entrada, salida y satisfacción).
- Mantener un programa de sensibilización continua para el personal de MAC y extenderlo también al personal de las Juntas Locales.

Una Mano Amiga en la Lucha Contra el SIDA, A.C. (Chiapas)

- Brindar otros cursos de sensibilización en materia de lenguaje incluyente y no sexista, con perspectiva de género, pues una de las inquietudes que resaltó durante el curso y que ha estado presente durante la realización de los talleres fue cómo tratar a las personas trans y no binarias, sobre todo, en caso del personal que se integre a trabajar posteriormente en cada Módulo de Atención Ciudadana.
- Dar un seguimiento a las actividades de sensibilización que se abordaron para garantizar la inclusión y respeto de las identidades trans y no binarias en cada MAC.



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

- Realizar un proceso de evaluación para poder revisar la forma en la que se está dando atención, garantizando un espacio seguro y los derechos humanos para las personas trans y no binarias en cada MAC.
- Realizar conciencia en los procesos de comunicación verbal y no verbal, a través de los comentarios o bromas que se realizan entre el personal, ya que de forma indirecta se podría ejercer violencia hacia una persona de la población LGBTI+.
- Modificar el protocolo de bienvenida (9001), en este sentido, se sugiere neutralizar el lenguaje para no invisibilizar a lxs usuarios no binarixs con las etiquetas de bienvenida o bienvenido (hombre-mujer), utilizando, por ejemplo, frases como: Buenas tardes, ¿cómo estás?, ¿en qué puedo ayudarte?
- Se sugiere que dentro del protocolo se pueda agregar el uso de un pin o un logotipo con las banderas trans y no binaria, como símbolo de un espacio seguro para estas identidades.
- En el tiempo de llamado, cuando los usuarios están esperando turno de atención, se sugiere que haya un apego al protocolo, en el que indica referirse a lxs usuarios por sus apellidos. Debido a que pudimos detectar que durante la jornada laboral en algunos momentos llamaron por su nombre a lxs usuarios, y hay personas trans que aún o han realizado el cambio de identidad en sus documentos oficiales.
- Verificar datos con los solicitantes, en caso de no saber leer se le repita datos en forma moderada y de ser posible en voz baja, a modo que solo sea escuchado por la persona solicitante, si es posible y sabe leer voltear la pantalla y que sea la misma persona quien verifique sus datos.
- Garantizar que no haya excepciones en la participación de cada integrante de los MAC, pues la resistencia a la asistencia a los talleres es un foco de alerta de un posible caso de discriminación.



- Se recomienda que este taller se dé en alguna de las lenguas indígenas más habladas en municipios cercanos a San Cristóbal, como el tseltal o el tsotsil, ya que varios de este módulo hablan alguna de estas dos lenguas por lo cual es necesario atender no solo a las personas que hablan castellano.
- Revisar los requisitos para los diferentes servicios que solicitan lxs ciudadanos (rectificación de la credencial para votar, cambio de domicilio, cambio de fotografía, cambio de clave electoral, cambio de sexo, entre otros).
- Homogenizar la información en todos los MAC, en el Estado de Chiapas, ya que no todos manejan la misma información para cambio de información como la asignación de tipo de sexo, fotografía, credencial de identificación, etc.).
- Mencionar en cada MAC que existe un buzón para colocar las inconformidades o sugerencias de cada persona usuaria.
- Identificar casos específicos de personas trans o no binarixs, para dar un trato más sensible, por ejemplo, en caso de personas que fueron privadas de su libertad, situación de calle u otras vulnerabilidades. En este sentido, también es necesario brindar las mejores alternativas para brindar el servicio respecto a los requisitos que se solicitan en cada MAC.

Jóvenes por una Salud Integral, A.C. (CDMX)

- Reconocimiento y protección jurídica: Es crucial establecer marcos legales que reconozcan y protejan los derechos de las personas trans y no binarias. Esto incluye promulgar leyes que permitan el reconocimiento legal del género y protejan a las personas de la discriminación basada en la identidad de género. Una protección legal integral garantiza su capacidad de participar plenamente en los procesos político-electorales sin temor a prejuicios o exclusión.



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

En este sentido, el INE garantiza este derecho a todas las personas, sin embargo, es preciso que este reconocimiento a la identidad no se vea obstaculizado por las prácticas discriminatorias que pudieran ocurrir en el MAC. Por lo cual, es indispensable homologar el “protocolo para adoptar las medidas tendientes a garantizar a las personas trans el ejercicio del voto en igualdad de condiciones y sin discriminación en todos los tipos de elección y mecanismos de participación ciudadana” con el procedimiento de atención ciudadana que realizan en los MAS y otros procedimientos internos a fin de ampliar el marco de acción.

- Educación y concienciación: Implementar programas educativos al interior y exterior del INE que generen conciencia sobre los problemas que enfrentan las personas trans y no binaries es vital. Estos programas deben estar diseñados para desafiar estereotipos, reducir la discriminación y aumentar la educación cívica inclusiva en escuelas, universidades y comunidades. La educación cívica inclusiva permite que las personas se conviertan en aliadas y garantiza un entorno político más democrático.

Por lo cual, la estrategia de educación cívica debe integrar un apartado que fomente la inclusión de las personas trans y no binaries como un ejercicio que garantiza sus derechos político-electorales, así como una democracia plural, incluyente y participativa. Dicha estrategia debe contar con un diseño basado en la integración de perspectivas de análisis integrales como la perspectiva de género, diversidad sexual, intergeneracional y multicultural.

- Promover la representación y participación: Aumentar la representación de personas trans y no binaries en cargos políticos en todos los niveles. Los partidos políticos y organizaciones deben buscar y apoyar activamente a candidaturas calificadas de estas poblaciones. Fomentar su participación en los procesos de



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

toma de decisiones y proporcionar plataformas para que sus voces sean escuchadas promueve una democracia inclusiva que representa los intereses de toda la ciudadanía.

Con la adopción de acciones afirmativas como “las cuotas afirmativas” contribuyen a la disminución de la brecha de participación política que atiende a una deuda histórica de la participación de las personas trans y no binarias en el espacio público y político. De esta manera, se garantiza que la representación descriptiva y sustantiva de estas poblaciones logre posicionar una agenda las necesidades inmediatas y experiencias particulares que posicione y transforme la narrativa sobre estas poblaciones.

- Crear espacios seguros y redes de apoyo: Establecer espacios seguros y redes de apoyo para personas trans y no binarias dentro del ámbito de mentoría. Interactuar con comunidades de apoyo ayuda a las personas a enfrentar los desafíos que puedan enfrentar y a ganar confianza en su participación política. Los MAC tienen una función vital en ser un espacio seguro e inclusivo con las personas trans y no binarias, por lo que, contar con un protocolo interno que permita identificar los procedimientos para resolver situaciones relacionadas con un caso de discriminación permite que el funcionariado electoral cuente con herramientas concretas para su actuación oportuna frente a estas situaciones. Dicho protocolo debe atender a las necesidades de toda la ciudadanía, si bien, se han realizado las adecuaciones necesarias para el procedimiento en la rectificación de los datos personales en la credencial para votar, se deben prever y gestionar otras situaciones de riesgo que puedan constituir alguna situación que vulnere los derechos político-electorales de las personas trans y no binarias.



- Convencidas de que todos los esfuerzos deben contribuir al fortalecimiento y consolidación de una democracia que garantice a todas las personas el reconocimiento de una identidad y el ejercicio pleno del derecho al libre desarrollo de la personalidad, el equipo facilitador puso a disposición de todo el funcionariado electoral sus conocimientos y experiencia en el tema con el fin de resolver dudas y otras necesidades planteadas al interior.

Colectivo Seres, A.C. (Guanajuato)-

- Que haya una forma de comunicar a los usuarios personas trans y no binarias que el personal está en la mejor disposición de atenderles pero que están en proceso y con el propósito de aprender, esto, con la intención de que los usuarios sepan que, si se les afecta o sienten que la atención no ha sido la adecuada, les den la oportunidad de mejorar abriendo la posibilidad de que haya retroalimentación por parte de las personas.
- “...Aplicar cuando una persona viene a algún servicio, decirle con mucho respeto, quiero darte el mejor de los servicios dime tu si hice bien mi trabajo, dime en que puedo mejorar, igual te invito a que si tienes más persona les invites... es lo que hacemos con los de 18 años, por si quieres invitar a tus compañeros a que también vengan a tramitar...” · A este respecto en un MAC, aportaron que podría implementarse posters, mensajes de inclusión y algunos letreros de espacio inclusivo sin discriminación. · Una persona dijo que se podría implementar un botón para el chaleco que dijera estamos en proceso de aprendizaje e incluyera la bandera arcoíris. · Ojalá y dentro del proceso y del sistema del INE se pueda habilitar la opción X (que sea visible en la casilla al momento) para hacer el trámite más rápido y el usuario pueda desde ese momento ver el cambio junto con los



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

demás datos y no tenga que esperar más tiempo que los demás usuarios al momento del trámite. "...Por que se está hablando de un trato igualitario a los ciudadanos y hasta el momento para este trámite tenemos que hacer un procedimiento diferente a todos los ciudadanos, por que hay que llenar un formato, hay que mandar un correo, que hay que avisar; entonces, si hay una diferencia, entonces si en el sistema aparece igual que a todos uno selecciona y continua con el trámite y creo que ahí es donde el proceso quedaría igual al de todos..." · En algún momento en el proceso del INE tenemos que decir el nombre completo de la persona para corroborar sus datos. A lo que l@s participantes sugieren, que desde el primer filtro se le mencione a la persona que se le harán algunas preguntas para corroborar sus datos personales, proceso necesario para todas las personas, y también se le puede preguntar desde un principio el género con el que se identifica hacer la anotación adecuada para que el siguiente funcionario sepa diferenciar su identidad de sus datos personales. "...Por un lado hacer notar al usuario que lo hacemos respetando el proceso y no con la intención de no respetar su identidad y por otro lado si identificamos desde un principio que se trata de una persona trans o no binaria, mostrarle la pantalla y pedirle que nos confirme sus datos personales correctos sin que tengamos que decirlos en voz alta y en caso de que la persona nos diga que tiene alguna dificultad visual o de lectura, aclararle que los leeremos para su aprobación..." "...Viendo el documento, a lo mejor todavía no tiene el cambio de nombre, pues uno tiene más cuidado de... me ha tocado a mí que, en los tramites se le da a leer la pantalla, con la intención de que chequen bien su nombre, cuando se trata de una persona no trans normalmente uno lee en voz alta, pero yo en lo personal a razón de tratar de respetar la identidad no he visto conveniente hacerlo en voz alta sino mostrar la pantalla y pedir que



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

lean sus datos...” · A manera de conclusión varios grupos mencionaron que sería conveniente que aparte del dato del sexo pudiera colocarse también el género, como un dato aparte que pudiera ayudar a identificar los dos conceptos por separado y ayudar a identificar la construcción del género como un elemento mayormente social y no biológico. · Que el instituto realice amplias campañas de difusión sobre el respeto a la identidad en la toma de la fotografía.

- “...Como ocurría anteriormente es que se les pedía a las personas que se quitaran piercings o que si tu nombre era masculino la foto del INE tenía que coincidir... y fue lo que nos pasó con una personas trans (con identidad femenina) que vino cambio de domicilio y vino con aspecto masculino a la foto, cuando le dijimos que ya podía tomarse la foto con su identidad femenina, que fuera a cambiarse y que regresara, pero nos dijo que no, que ya iba a ir y regresar que ya estaba allí, que le tomáramos la foto como iba...” · Cambiar los tecnicismos del decálogo a un lenguaje más coloquial, sobre todo para las personas que no vinieron a la capacitación o para aquellas que se integren de ingreso nuevo. · Dentro del programa de calidad no se nos permite hacer sugerencias a los usuarios más allá del trámite que vienen a realizar, y en ocasiones las personas nos preguntan sobre la conveniencia de hacer o no un cambio en sus datos y no sabemos que contestar. “En una ocasión una persona trans, con imagen de mujer, me preguntaba sobre si hacia su cambio de sexo y que su nombre continuara en masculino no le afectaría para otros trámites legales... ella iba a tramitar su pasaporte...” · Insistir en el uso de los apellidos no solo a los operadores de los MAC sino también a los funcionarios de casilla, esto ayudará a desaparecer el prejuicio de algunas personas transgénero de que te nombraran en voz alta con el nombre de tu acta al momento de las votaciones o al solicitar un servicio en el MAC. · “...Para generar



un sentido de pertenencia a estas poblaciones con el INE, creo que deberían además de los spots e infomerciales que se difunden en los módulos del instituto... y que hay que decir que utilizan imágenes con las que la población si se puede ver representada... y que informan de los servicios a los usuarios que vienen por un trámite, necesitamos un poco más de difusión en diferentes plataformas para que se vea y se sientan identificadas que vea que en el INE también se les está considerando. "...A demás de también la parte del agradecimiento de elles hacia nosotros es notorio... muy emocionad@ esperando que su trámite fuera lo más exitoso posible..." "...Me tocó que el ciudadano pidió el servicio en el momento, es decir llegó por otro tramite, pero en el momento dijo como ¿se puede? Y entonces pues me agarro un poco en descontrol, pero se le pudo hacer el trámite... me imagino que se enteró del trámite por la difusión que ha hecho el instituto del servicio o podría haber sido en la sala de espera porque están de forma continua los spots de los diferentes servicios..."

Impulso Trans, A.C. (Jalisco)

- Cambiar algunos de los protocolos, como el saludo y el tema del sexo en la credencial.
- Las capacitaciones deben ser continuas, consideran que tener infografías les ayudaría hacer mejor su trabajo.
- Mayor difusión al programa de atención no binaria.
- Tener un trato humanitario y vernos como personas.
- Identificar bien procedimiento al cuál vienen o llegan las personas, para poder asesorar según los protocolos o guías del INE.



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

- Difundir de nuevo el material relacionado al tema trans y no binario mediante “Entérate”.
- Eliminar el señalador de sexo en la credencial del INE, reforzar el cómo nombrar a las personas, ya que mencionan que si hay una petición por parte de la ciudadanía de utilizar su nombre social no es permitido, así que solicitan revisar el decálogo.
- Reforzar el conocimiento en materia de Educación Integral en Sexualidad, abordando específicamente conceptos básicos como orientación sexual, identidad de género, sexo, género y expresión de género.
- Continuar con la implementación de los casos, así como el equipo implementador destine mayor tiempo en su desarrollo.
- Precisar por parte del equipo implementador, la redacción de los casos para favorecer su comprensión entre el personal del MAC.
- Revisión la guía de atención a la ciudadanía, para homologarla con el Decálogo
- Revisar el proceso de queja



7. Aplicación de un cuestionario de percepción

Del 30 de noviembre al 7 de diciembre del 2023 se aplicó mediante la herramienta de *Forms de Microsoft*, el “**Cuestionario de percepción del personal de los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre la población en situación de discriminación que se presenta a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar**”, que respondió de manera anónima el 100% del personal que labora en los MAC de todo el país.

La aplicación del mencionado *Cuestionario* responde al Plan Estratégico del Instituto Nacional Electoral 2016-2026, que describe la necesidad de identificar y resolver tanto las necesidades del servicio como las de la ciudadanía, considerando que estas siempre evolucionan o se actualizan, de tal forma que se debe poner énfasis en el desarrollo del servicio y no sólo en el resultado.

El Cuestionario se diseñó con el propósito de conocer de la base hacia arriba las conductas relacionadas con la atención ciudadana a grupos en situación de discriminación, no sólo centradas en las buenas prácticas o el éxito de la revisión de los protocolos de atención, sino también en las experiencias que les han parecido chocantes, incómodas y desagradables.

Se solicitó a las y los funcionarios que respondieran a partir de sus conocimientos y experiencias, en ningún momento se califica su desempeño laboral, por el contrario, mediante su participación se identificaron las áreas de oportunidad/profesionalización que se necesitan reforzar en la atención a grupos en situación de discriminación.



Los grupos en situación de discriminación que contempló el Cuestionario son: personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas embarazadas, personas de la diversidad sexual, personas indígenas, situación religiosa, personas víctimas de violencia, personas preliberadas o egresadas de los centros de reclusión social, personas en situación de calle y personas afromexicanas.

Participaron 6,754 personas de las cuales 3,957 son mujeres (58.6%), 2,710 son hombres (40.1%) y 87 personas prefieren no decir su sexo (1.3%). Asimismo, respecto a la identidad de género, 2,695 personas se identifican con el género masculino (39.9%), 3,941 con el género femenino (58.4%), 88 prefieren no decir su género (1.3%), 20 se identifican con un género fluido (0.3%) y 10 con una identidad de género no binaria (0.1%).¹⁴

¹⁴ Para consultar los resultados del Cuestionario de percepción del personal de los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre la población en situación de discriminación que se presenta a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar: https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?AnalyzerToken=Vkw9SMOo57uFH5xrXqsutTRnjinGK7Alv&id=s_aEj274YUiwaktieD60P6OHHk_XsCtOorV1edQklotUNERQNDQ1RKVURUFUNjZURjRLTzBEWDEwNi4u.



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

8. Fuentes de consulta

Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Reconocimiento del derecho de las personas LGBTI, consultado el 16 de febrero de 2023, disponible en: <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/lgbti-reconocimientoderechos2019.pdf>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Corte Interamericana de Derechos Humanos, opinión consultiva OC-24/17, consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en: https://corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_24_esp.pdf

Declaración Universal de los Derechos Humanos, consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Impulso Tran A.C., (2022), Reporte Integral sobre la capacitación online presencial en materia de “Atención ciudadana a población transidentidades binarias y no binarias” que se dirigió a personal de la rama administrativa con plaza presupuestal que labora en las Juntas Locales Ejecutivas y Juntas Distritales Ejecutivas del Instituto Nacional Electoral, consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en: https://inemexico.sharepoint.com/:b:s/NUEVAUTIGyND/EdWJwuzDAfZDuxs09bghcA0BjJIDRqKoS0Y8zn_BUiP6Yg?e=vkFJCe

Impulso Trans, A.C., (2022), Opiniones y experiencias de las y los servidores públicos del INE ante la atención ciudadana a personas trans, consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en:



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

<https://inemexico.sharepoint.com/:b:/s/NUEVAUTIGyND/EZi55iEujqZJq8kPT2hdnE4BEgq4XvkVfbg4llqGxVc7Kw?e=gzen8v>

Impulso Trans, A.C., (2022), Opiniones y experiencias de las y los servidores públicos del INE ante la atención ciudadana a personas trans, consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en: https://inemexico.sharepoint.com/:b:/s/NUEVAUTIGyND/EV0TvNP2auhLpfvft3Wf9mIBXF0IXaNLM_BdzcchwwQegg?e=nR2GHe

Instituto Nacional Electoral acuerdo del Consejo General INE/CG432/2023, consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en: <https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/152537/CGex202307-20-ap-9.pdf>

Instituto Nacional Electoral acuerdo del consejo general INE/CG123/2023, consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en: <https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/149846/CGor202302-27-ap-24.pdf>

Instituto Nacional Electoral Acuerdo del Consejo General INE/CG123/2023, consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en: <https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/149846/CGor202302-27-ap-24.pdf>

Instituto Nacional Electoral acuerdo del consejo general INE/CG432/2023, consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en: <https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/152537/CGex202307-20-ap-9.pdf>



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

Instituto Nacional Electoral, (2022), Nota Informativa prueba piloto de cursos de sensibilización en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias 2022 en los MAC del INE, consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en: <https://inemexico.sharepoint.com/f:/s/NUEVAUTIGyND/EmsBbBKBPi9BshP7ecER5WYBbEw3mya394poOHT-7Rt4GQ?e=ESefaf>

Instituto Nacional Electoral, (2023), Estrategia de sensibilización en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias en los MAC 2023-2024, consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en: https://inemexico.sharepoint.com/p:/s/NUEVAUTIGyND/ERxG9acFiWJJnPe7EDN-88sBdfet4OP2W2YCi3dUFb5P_A?e=8PtGa

Instituto Nacional Electoral, (2023), Guía en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias, consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en: https://inemexico-my.sharepoint.com/b:/g/person/omar_padilla_ine_mx/EX-7ruW_TXhMsoy9yrgTaxoBla1kITMGsu_kxeyhBvMYiA?e=rJRytm

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, DOF 08-12-2023, consultado el 16 de febrero de 2023, disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPED.pdf>

Ley para el Reconocimiento y la Atención de las Personas LGBTTTI de la Ciudad de México, 2021, consultado el 16 de febrero de 2023, disponible en: <https://www.congresocdmx.gob.mx/media/documentos/1384d92dce7e7b6dee75b81f24c079cdf31c7dc4.pdf>

Suprema Corte de Justicia de la Nación, Los derechos de la diversidad sexual, Cuadernos de Jurisprudencia núm. 2, consultado el 16 de febrero de 2023, disponible en:



Cursos de sensibilización

en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias que se dirigieron a personal que labora en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral

NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

<https://www.sitios.scjn.gob.mx/cec/sites/default/files/publication/documents/2020-07/Diversidad%20sexual-Version%20Final%209%20de%20julio.pdf#page=1>

Unidad Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación del Instituto Nacional Electoral, Cuestionario de percepción sobre las poblaciones en situación de discriminación, Consultado el 15 de febrero de 2023, disponible en: https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?AnalyzerToken=Vkw9SMOo57uFH5xrXqsutTRnjnGK7Alv&id=s_aEj274YUiwaktieD60P6OHHk_XsCtOorV1edQklotUNERQNDQ1RkVURUFUNjZURjRLTzBEWDEwNi4u.