

RESULTADOS

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

MAYO 2024



Contenido

Presentación.....	4
Perfil laboral del personal que labora en los MAC del INE	10
Percepción sobre personas mayores	15
Percepción sobre personas con discapacidad	20
Percepción sobre personas embarazadas	26
Percepción sobre personas de la diversidad sexual.....	28
Percepción sobre personas indígenas	33
Percepción sobre la diversidad religiosa	37
Percepción sobre personas víctimas de violencia	38
Percepción sobre personas preliberadas o egresadas de centros de reclusión ...	40
Percepción sobre las personas en situación de calle	42
Percepción sobre las personas afrodescendientes	43
Perspectivas y sugerencias sobre la atención ciudadana	46
Recomendaciones	52
Anexo 1: Preguntas del Cuestionario	58

GLOSARIO

CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
AAC	Auxiliares de Atención Ciudadana
CONAPRED	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
CPV	Credencial para Votar
DERFE	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores
DMI	Digitalizadores de Medio de Identificación
ENADIS	Encuesta Nacional Sobre Discriminación
INE	Instituto Nacional Electoral
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
MAC	Módulos de Atención Ciudadana
OET	Operadores de Equipo Tecnológico
RM	Responsables de Módulo,
UTIGyND	Unidad Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación

Presentación

Este documento presenta los resultados derivados de la aplicación del “**Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana (MAC) del Instituto Nacional Electoral (INE) sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar**”, mismo que 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.

Documento que además 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 material 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.

En ese marco jurídico, es que la UTIGyND y la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE) desde el 2022 han implementado una **Estrategia de sensibilización en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias** dirigida al personal que labora en los MAC del INE, con el fin de sumar esfuerzos al fortalecimiento del Modelo de Atención Ciudadana que la DERFE encabeza.

El **Modelo de Atención Ciudadana** implica para el INE una práctica profesional que deben asumir las y los funcionarios de los MAC para proporcionar un servicio de calidad a las personas que solicitan su Credencial para Votar (CPV); es así como la calidad del servicio necesita de la eficacia y eficiencia de la Institución, de sus actividades y de su

personal, principalmente, atendiendo las necesidades y requerimientos de la ciudadanía; por lo cual, la UTIGyND y la DERFE valoraron la importancia de conocer cuál es la percepción que el personal de MAC tiene frente a los diversos grupos en situación de discriminación cuando se presentan a realizar diversos trámites relacionados con la CPV.

El Cuestionario se diseñó con 47 reactivos (ver [Anexo 1](#)) con el propósito de conocer de la base hacia arriba las conductas relacionadas con la atención ciudadana a grupos en situación de discriminación,¹ 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 complejas o incómodas al personal².

El Cuestionario se aplicó del 30 de noviembre al 7 de diciembre del 2023 mediante la herramienta de *Forms* de *Microsoft*, y fue atendido de manera anónima por el 100% del personal que laboraba en ese entonces en los MAC de todo el país; al respecto cabe señalar que **el INE en la actualidad cuenta con un personal de los MAC contratado por plaza presupuestal**, y no por honorarios, lo que significa además de estabilidad y mejores condiciones laborales, que se contará con un personal más estable, menos rotativo y con **mejores condiciones para consolidar las capacidades institucionales**.

¹ La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED, 2022), define la discriminación como “toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud física o mental, jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia”.

² Se puede ver un resumen del Cuestionario en línea en el siguiente enlace: https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?AnalyzerToken=Vkw9SMOo57uFH5xrXgsutTRnjinGK7Alv&id=s_aEj274YUiwaktieD60P6OHHk_XsCtOorV1edQklotUNERQNDQ1RkVURUFUNjZURjRLTzBEWDEwNi4u.

El personal de MAC respondió el Cuestionario a partir de sus conocimientos y experiencias, en ningún momento se calificó su desempeño laboral, por el contrario, mediante su participación se identificaron áreas de oportunidad y profesionalización que se necesitan reforzar en la atención a grupos en situación de discriminación, lo que resulta nodal para nuestro país, pues según los datos de Encuesta Nacional Sobre Discriminación (ENADIS) 2022:³

- ▶ A nivel nacional, 23.7 % de la población de 18 años y más manifestó haber sido discriminada entre julio de 2021 y septiembre de 2022.
- ▶ 24.5 % de las mujeres y 22.8 % de los hombres de 18 años y más declararon haber tenido alguna experiencia de discriminación.
- ▶ De la población de 18 años y más que refirió haber sido discriminada entre julio de 2021 y septiembre de 2022, 30.6 % declaró que la razón fue su forma de vestir o arreglo personal (tatuajes, ropa, forma de peinarse, perforaciones).
- ▶ Entre julio de 2021 y septiembre de 2022, las entidades federativas con mayor porcentaje de población de 18 años y más, que manifestó haber sido víctima de discriminación, fueron: Yucatán (32.1 %), Puebla (30.6 %), Querétaro (30.5 %), Ciudad de México (29.6 %) y Jalisco (27.1 %).

La ENADIS 2022 también localizó las experiencias de discriminación en distintos ámbitos de la vida social que enfrentan las poblaciones que pertenecen a los siguientes grupos de interés:

³ La ENADIS 2022 presenta los resultados de las prevalencias de discriminación en los 12 meses previos a su levantamiento, a saber, de julio de 2021 a septiembre de 2022, así como de las experiencias de negación de derechos en los últimos cinco años previos a la captación (2017 - 2022). La encuesta se realizó en colaboración con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar



Personas indígenas

de 12 años y más

Autoadscripción y razón de adscripción indígena



Personas afro-mexicanas

de 12 años y más

Autoadscripción de afrodescendencia



Personas con discapacidad

de 12 años y más

De acuerdo con la batería del Grupo Washington: "¿Cuanta dificultad tiene para...?"



Personas migrantes

de 15 años y más

Nacimiento en otro país o con cambio de residencia en los cinco años previos



Personas de la diversidad religiosa

de 12 años y más

Religión distinta a la católica



Trabajadoras del hogar

de 18 años y más

Realización de actividades de quehaceres domésticos a cambio de un pago



Niñez

de 9 a 11 años



Personas adolescentes y jóvenes

de 12 a 29 años



Mujeres

de 18 años y más



Personas adultas mayores

de 60 años y más

Imagen 1. Recuperada de INEGI. Comunicado de prensa núm. 275/23, 25 de mayo de 2023 página 2/37.

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

Por lo que, dando continuidad y articulación a los esfuerzos interinstitucionales, se citan los grupos en situación de discriminación o de atención prioritaria que contempló el Cuestionario:

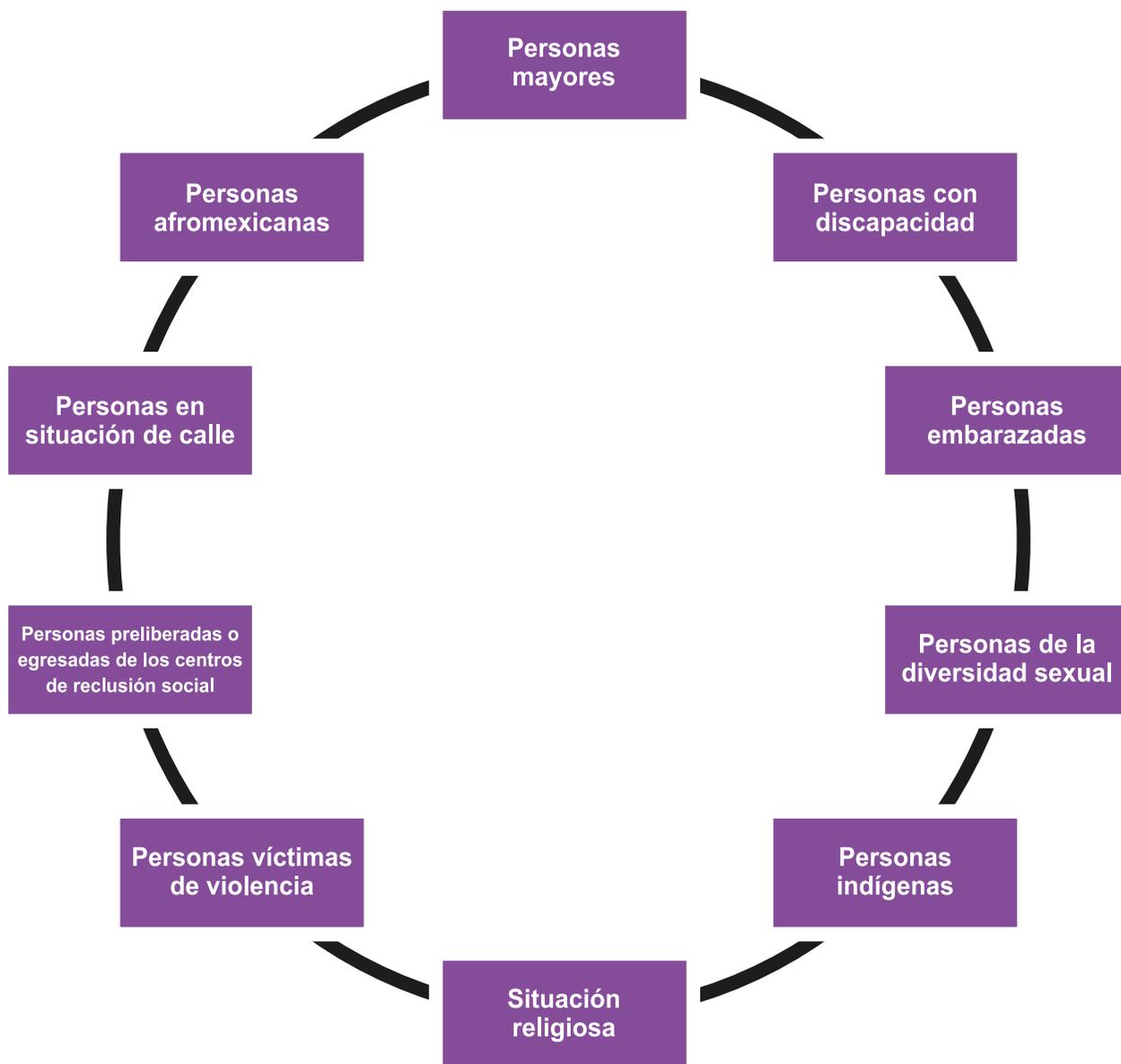


Imagen 2. Grupos de atención prioritaria en los Módulos de Atención Ciudadana del INE.

Por último, cabe señalar que este cuestionario responde a los esfuerzos de la DERFE y la UTIGyND para implementar cursos de sensibilización en materia de atención ciudadana a poblaciones trans y no binarias dirigidos a personal de los MAC que, en 2023, se impartieron en los estados de Chiapas, Ciudad de México, Guanajuato, Jalisco, Nuevo León y Tlaxcala y que, en 2024, se llevarán a cabo en Aguascalientes, Baja California Sur, Estado de México, Michoacán, Puebla y Veracruz. De esta forma, **en total, se estarían sensibilizando alrededor de 2,890 personas, lo que representa aproximadamente el 43% de todo el personal de MAC en el país⁴.**

⁴ Se puede consultar el Informe de los cursos de sensibilización 2023 en el siguiente enlace: [INFORME SENSIBILIZACION PERSONAL MAC 2023.pdf](#)

Perfil laboral del personal que labora en los MAC del INE

Teniendo en cuenta lo anterior, participaron 6,754 personas; en el ítem relativo al Sexo, destaca que 3,957 son mujeres (59%), 2,710 son hombres (40%) y 87 personas prefieren no decir su sexo (1%).

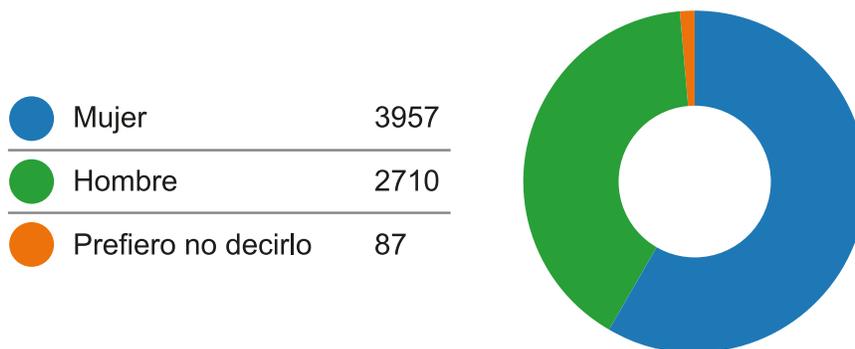


Imagen 3. Sexo

Asimismo, respecto del ítem Género, 2,695 personas se identifican con el género masculino, 3,941 con el género femenino, 88 prefieren no decir su género, 20 se identifican con un género fluido y 10 con una identidad de género no binaria. El género masculino representó el 40%, el género femenino 58.3%, mientras que la identificación con el género no binario y género fluido representan el 0.4%, por último, quienes prefirieron no decirlo representan el 1.3%.

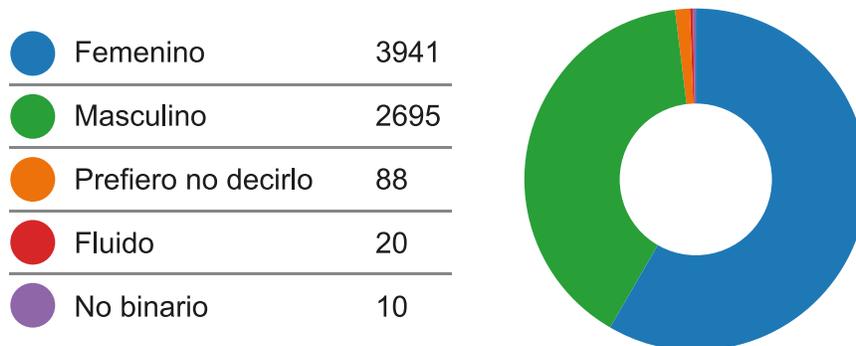


Imagen 4. Género

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

Considerando que 6,754 personas respondieron el Cuestionario, resalta que el 52.18% del personal de MAC no se autoidentificó como parte a un grupo en situación de discriminación (3,524 personas). Sin embargo, el resto del personal, es decir, el 47.82% se autoidentificó en al menos un grupo en situación de discriminación (3,230 personas) como se muestra en la Imagen 5.

Cabe indicar que el personal tuvo la posibilidad de autoidentificarse en más de un grupo en situación de discriminación, y si comparamos la cantidad de personas que se autoidentificaron en un determinado grupo en situación de discriminación contra el total de personal que respondió el Cuestionario (6,754), podemos decir que el 21.33% del personal de MAC se autoidentifican como personas jóvenes (1,441), el 12.96% como personas mayores (828), el 12.14% como personas de la diversidad sexo-genérica (820), el 9.45% como personas indígenas (638) y el 8.05% como personas con discapacidad (544) y el 4.26% refirió que se autoidentifica en otros grupos en situación de discriminación (288).

	Población con discapacidad	544
	Población mayor (60 años o más)	828
	Población indígena	638
	Población afrodescendiente	261
	Población de la diversidad sexual	820
	Población joven	1441
	Ninguna	3524
	Otras	288

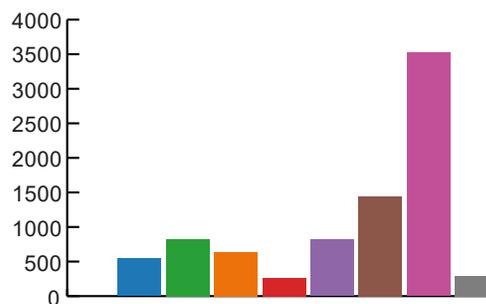


Imagen 5. Elige la o las poblaciones con las cuales te identificas

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

Por otro lado, quienes participaron en el Cuestionario varían en términos etarios, habiendo una prevalencia entre los 31 a los 45 años, y una presencia menor de personas entre los 18 a 20 años (35) y más de 60 años (177).

● 18 a 20 años	35
● 21 a 25 años	287
● 26 a 30 años	856
● 31 a 35 años	1354
● 36 a 40 años	1405
● 41 a 45 años	1015
● 46 a 50 años	741
● 51 a 55 años	575
● 56 a 60 años	309
● Más de 60 años	177

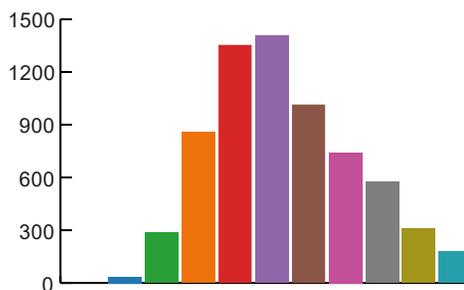


Imagen 6. Edad

El puesto que ocupan las personas que participaron en el Cuestionario se distribuye entre 1,002 (14.83%) Auxiliares de Atención Ciudadana (AAC), 1,209 (17.90%) Responsables de Módulo (RM), 4,082 (60.43%) Operadores de Equipo Tecnológico (OET) y 461 (6.82%) Digitalizadores de Medio de Identificación (DMI).

■ Auxiliar de Atención Ciudadana (AAC)	1002
■ Digitalizador(a) de Medio de Identificación (DMI)	461
■ Operador(a) de Equipo Tecnológico (OET)	4082
■ Responsable de Módulo (RM)	1209

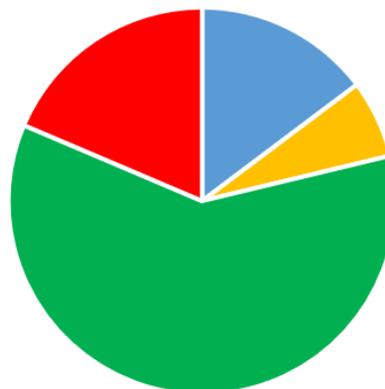


Imagen 7. Puesto en el MAC

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

Otro punto clave del perfil del personal, es el Tipo de Módulo en que laboran, 80% pertenecen a un Módulo Fijo, 13% a un Módulo Móvil y 8% a un Módulo Semifijo.

 Fijo	5377
 Móvil	852
 Semifijo	525



Imagen 8. Tipo de módulo

Otro dato importante del perfil laboral es destacar el Tipo de Contratación, 77% es Permanente y 33% es Temporal.

 Permanente	5228
 Temporal	1526

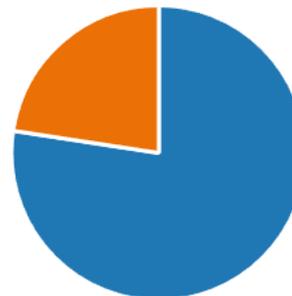


Imagen 9. Tipo de contratación

Las entidades federativas que más personal contratado tiene en los MAC son: Estado de México con 823, la Ciudad de México con 455, Jalisco con 454, Veracruz con 427, Guanajuato con 376, en Puebla 355, en Nuevo León 293, en Chiapas 255, en Michoacán 253 y en Baja California, 229. Sumando estas diez entidades el personal asciende a 3,920 personas, lo que representa el 58% del personal del INE que labora en los MAC.

Resultados sobre la percepción

Sirva el siguiente análisis de los resultados del Cuestionario para detectar los estilos de pensamiento que regulan las conductas orientadas a los grupos en situación de discriminación, así como las posibles rutas de prevención encaminadas a la profesionalización y sensibilización de las y los funcionarios de los Módulos de Atención Ciudadana.

Análisis de las experiencias, inquietudes y sentires disponibles a través del Cuestionario de percepción del personal de los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) del Instituto Nacional Electoral (INE) sobre la población en situación de discriminación que se presenta a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar (CPV).

La discriminación es un complejo fenómeno social que, si bien afecta al resto de la sociedad, tiene consecuencias concretas para ciertos grupos; se acude al término de la discriminación para hacer referencia a un conjunto de actitudes, habitualmente prejuiciosas, que se preestablecen con grupos que exhiben algún tipo de rasgo diferencial o «marca» que autoriza una distinción vinculada al menosprecio o menoscabo de los derechos humanos de las personas.

Dado lo anterior, se realiza el análisis de las experiencias, inquietudes y sentires de las y los funcionarios de los MAC en relación con los grupos de discriminación.

Percepción sobre personas mayores

Las personas de 60 años y más son titulares de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de los ordenamientos jurídicos que de ella se derivan.

Los estereotipos alrededor de las personas mayores están presentes en nuestra sociedad y se heredan mediante procesos de socialización que instan a comprender el envejecimiento anclado en prejuicios que vulneran los derechos de las personas mayores y, por ende, aumenta el riesgo de exclusión social.

¿Quiénes son las personas mayores?

● Son personas con una gran sabiduría	3397
● Son personas con un estado físico y mental debilitado	2390
● Son personas con dependencia económica	157
● Son personas con una condición social devaluada	810

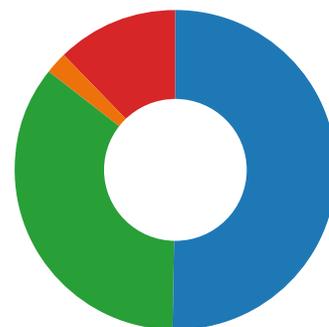


Imagen 10. ¿Quiénes son las personas adultas mayores?

El 51% considera que las personas mayores “son personas con una gran sabiduría”, si bien la sabiduría es una cualidad que tiende a otorgársele a las personas mayores, la edad no siempre proporciona sabiduría; 35% señala que “son personas con un estado físico y mental debilitado”, habría que profundizar en esta asociación, ya que a las personas mayores se les tiende a comprender como un colectivo inactivo e improductivo dadas las condiciones físicas y mentales, aunque envejecer no es sinónimo de debilitamiento; **12% dice que “son personas con una condición social devaluada”, y esta es la percepción que se tendría que ampliar en las y los funcionarios**, ya que las personas mayores son objeto de una minusvalía que está ampliamente aceptada y

escasamente cuestionada en nuestra sociedad; el 2% opina que “son personas con dependencia económica”, sin embargo, son personas pensionadas, ocupan empleos informales, realizan trabajos domésticos y de cuidado, así que deberíamos de cuestionar cómo definimos la dependencia económica y en función de qué.

¿Qué situación puede hacerte perder la paciencia en la atención a las personas mayores?

	Repetir las indicaciones en más de una ocasión	1425
	Tener que levantar la voz para que me escuchen	3416
	Que dependan de otra persona para hacer el trámite	1913

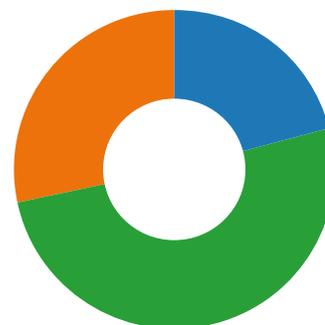


Imagen 11. ¿Qué situación puede hacerte perder la paciencia en la atención a las personas adultas mayores?

El 51% de personas indica que “Tener que levantar la voz para que me escuchen” es una situación que puede hacer que pierdan la paciencia en la atención con personas adultas mayores. Hay que trabajar en la paciencia de las y los funcionarios, sobre todo la vinculada a la reiteración de indicaciones y su relación con el uso de la voz, por otra parte, habría que encontrar los recursos tecnológicos para apoyar el acceso a la información para las personas mayores; el 28% le impacienta “Que dependan de otra persona para hacer el trámite” y el 21% considera que “Repetir las indicaciones en más de una ocasión” es una de las causas que generan tensión emocional en la atención a este grupo poblacional.

Es importante **reconocer que la forma de dirigirse a las personas adultas mayores debe procurar una experiencia particular cercana a los derechos y no al asistencialismo**. Hay que dejar muy claro el sentido de hablar con un tono de voz alto, pausado y preciso, para que no existan malentendidos y se perciba que las y los

funcionarios están gritando, por otro lado, no son “abuelitas o abuelitos”, ni tampoco “viejitas o viejitos”, hay que dirigirse a ellas por su nombre o como “personas mayores”, justo para prevenir cualquier tipo de discriminación, ya que las malas prácticas, generan efectos negativos que implican un accionar discriminatorio, a veces no intencionado y originado desde el desconocimiento.

¿Qué haces cuando una persona mayor no presenta algún documento para realizar el trámite de la credencial para votar?

● Le ofrezco la posibilidad de verificar si ya contamos con su documento digitalizado	77%
● No le niego el trámite y continuo con el procedimiento	23%
● Le pido que reúna los documentos completos y vuelva después	00%

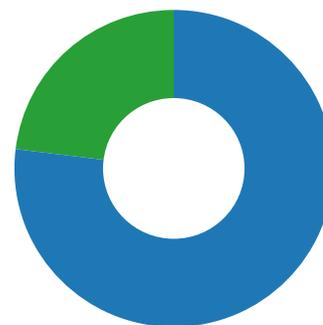


Imagen 12. ¿Qué haces cuando una persona mayor no presenta algún documento para realizar el trámite de la credencial para votar?

Como se puede observar, el 77% de las personas respondieron “Le ofrezco la posibilidad de verificar si ya contamos con su documento digitalizado”, mientras el 23% explica “No le niego el trámite y continuo con el procedimiento”. Y el 0% “Le pido que reúna los documentos completos y vuelva después”. Según el documento, Instrucciones de Trabajo para la Atención con Perspectiva de Género y no Discriminación en el Módulo de Atención Ciudadana (INE, 2023), se indica que si una persona adulta no presenta algún documento se debe de considerar las excepciones contempladas para la presentación de los Medios de Identificación, aprobadas por la Comisión Nacional de Vigilancia, es decir, no se les debe negar el trámite. Así que **el 100% de las personas respondió adecuadamente considerando los protocolos de atención.**

¿Cuál es la actitud que se presenta con mayor frecuencia en quienes acompañan a las personas mayores?

	Actitud de apoyo a la persona adulta mayor	51%
	Actitud de hartazgo, Actitud de tomar el rol de la persona adulta mayor y Actitud de infantilizar	49%

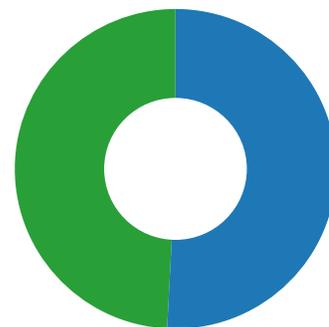


Imagen 13. ¿Cuál es la actitud que se presenta con mayor frecuencia en quienes acompañan a las personas mayores?

Si bien el 51% considera que la “Actitud de apoyo a la persona mayor” se presenta con mayor frecuencia en quienes acompañan a las personas mayores, la “Actitud de hartazgo”, la “Actitud de tomar el rol de la persona adulta mayor” y la “Actitud de infantilizar” representan en conjunto el 49%, lo que se interpreta como una prevalencia del edadismo por parte de quienes acompañan a las personas mayores, lo que expresa actitudes que fomentan una forma de discriminación que vulnera los derechos de las personas mayores, y aumenta el riesgo de exclusión social.

Dado lo anterior, **se recomienda una campaña que haga reflexionar a la ciudadanía que visita los MAC** sobre las formas en que muy a temprana edad se comienzan a socializar las creencias negativas, sesgadas y prejuiciosas relacionadas con el proceso de envejecimiento y las personas adultas mayores. Como personas que se desenvuelven en una sociedad edadista se necesita cuestionar cómo esta ideología segregativa por edad permea en el ejercicio profesional de las personas responsables de los MAC y su vínculo con las personas usuarias.

Hay que señalar que la identificación de los malos tratos y la violencia simbólica dirigida a las personas mayores nos hace responsable de su reiteración o su erradicación. Así

que ese 49% es razón suficiente para asumir una estrategia institucional frente al edadismo.

Respecto de la pregunta sobre “Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas adultas mayores en el MAC”, se destacan las siguientes:

- ▶ “Una vez para tomar fotografía pues tenía una silla de ruedas hechiza por su condición, mi RM estuvo insistiendo por más de 30 min en la captura de la foto adecuada lo cual nunca se pudo por la postura de la persona, al final se capturo la foto como al principio tardamos más de hora he incomodamos mucho a sus familiares y al adulto en cuestión”.
- ▶ “Una ocasión cuando un adulto mayor le costaba mantener la cabeza fija para tomarle la foto porque ya no podía sostener su cabeza”.
- ▶ “Que algunas de ellas hacen un esfuerzo sobre humano para poder ir a hacer el trámite al MAC y en ocasiones lo llevan en muy malas condiciones y les es molesto para sus familiares o acompañantes el tener que volver a bajarlos de su vehículo o en lo que los lleven para hacerles la entrega de la credencial”.
- ▶ “Cuando las personas adultas mayores no llevan ningún acompañante es difícil hacer un trámite ya que ellos no recuerdan o no saben algunos datos incluso su fecha de nacimiento”.
- ▶ “Que tengan alguna enfermedad como es la artritis y se me dificulta capturar sus huellas por miedo a lastimarla”.

Percepción sobre personas con discapacidad

Las personas con discapacidad pertenecen a un grupo sumamente precarizado en distintos ámbitos (educativo, laboral, sexual, recreativo), por ende, se necesitan identificar cuáles son las prácticas sociales que generan su exclusión y minusvalía.

¿Qué es una persona con discapacidad?

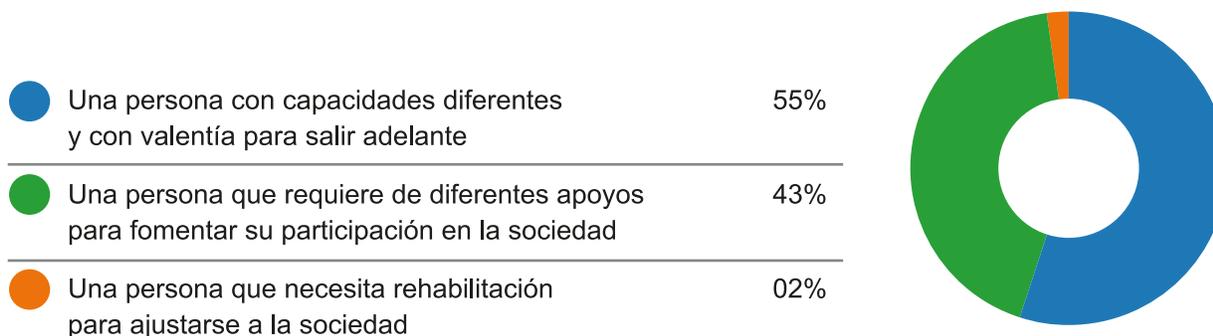


Imagen 14. ¿Qué es una persona con discapacidad?

El 55% expresa que es “Una persona con capacidades diferentes y con valentía para salir adelante”, lo que se adhiere a un término equívoco, ya que el adecuado es “persona con discapacidad”, no con “capacidades diferentes”; y por otro, refleja una percepción resiliente sobre la persona con discapacidad al considerarla con una valentía casi intrínseca para salir adelante, esto también se conoce como “porno inspiracional”, pues esparce un prejuicio de que una actitud positiva puede ser la mejor herramienta contra la exclusión social, **es un fundamental que el personal del MAC visibilice los prejuicios “positivos” como aspectos que pueden resultar contrarios a la inclusión.**

El 43% indica que es “Una persona que requiere de diferentes apoyos para fomentar su participación en la sociedad”, aquí podría señalarse una comprensión del modelo social de la discapacidad, donde se apunta a la necesidad de apoyos para que la persona con discapacidad disponga de una participación en la comunidad. Este modelo no se centra en el individuo, sino en el contexto social.

Y solo el 2% dice que es “Una persona que necesita rehabilitación para ajustarse a la sociedad”, lo que manifiesta un modelo médico-rehabilitador que entiende a la discapacidad como una “enfermedad”, es decir, un estado de salud alterado que requiere de tratamiento y rehabilitación, localizando una aspiración de ajuste centrada en el individuo, no en el contexto social.

¿Cuál de las siguientes frases identifica tu sentir en relación con la discapacidad?

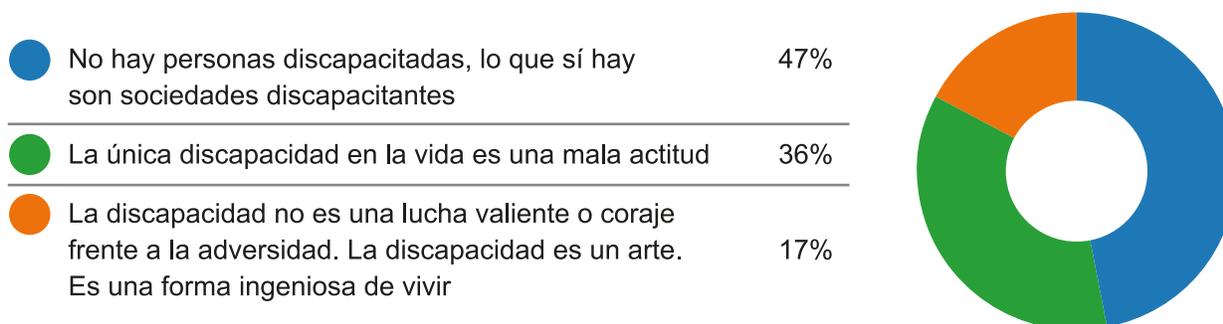


Imagen 15. ¿Cuál de las siguientes frases identifica tu sentir en relación con la discapacidad?

Con el 47% la frase “No hay personas discapacitadas, lo que sí hay son sociedades discapacitantes” es la que identifica el mayor sentir en relación con la discapacidad, esto resalta de nueva cuenta el modelo social de la discapacidad, pues se indica que el problema a intervenir está en el contexto social y no en la persona en tanto individuo, favoreciendo una comprensión de la discriminación en términos sistémicos.

El 36% dice que la frase “La única discapacidad en la vida es una mala actitud” identifica su sentir con una frase motivacional que reduce las exclusiones y desigualdades vividas por las personas con discapacidad a un síntoma de malas actitudes, es decir, pareciera que si las personas con discapacidad adoptaran buenas actitudes se desvanecería su situación de discriminación; dicha situación es absurda y resulta importante modificar esta percepción ampliamente aceptada en la sociedad.

El 17% elige la frase “La discapacidad no es una lucha valiente o coraje frente a la adversidad. La discapacidad es un arte. Es una forma ingeniosa de vivir”, esta frase

vuelve a centrarse en lo motivacional; se podría admitir que la discapacidad es otra forma de habitar el mundo, donde hay mucho ingenio en aprender a usar los pies cuando no tienes manos para pintar, o cuando tu sensorialidad cognitiva despierta otras percepciones artísticas por fuera de los parámetros normativos, sin embargo, el inconveniente vuelve a ser que se centra la atención en la persona y no en la sociedad. En ocasiones, por más ingeniosa o creativa que sea la persona con discapacidad no conseguirá una vida habitable porque hay condicionamientos estructurales que van más allá de la voluntad individual.

¿Cuáles son los tipos de discapacidad?

	Nombró adecuadamente los tipos de discapacidad	82%
	Se refirió a los tipos de discapacidad a partir de un lenguaje capacitista	13%
	Confunde los tipos de discapacidad con diagnósticos médicos y psiquiátricos	05%

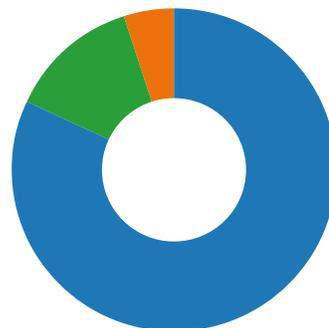


Imagen 16. ¿Cuáles son los tipos de discapacidad?

El 82% nombró adecuadamente los tipos de discapacidad: visual, auditiva, intelectual, psicosocial y física. Mientras, el 13% se refirió a los tipos de discapacidad a partir de un lenguaje capacitista que hace circular en el sentido común del habla y de la escritura una comprensión de la discapacidad desde la ausencia, la tragedia personal o la minusvalía. Por otra parte, el 5% confunde los tipos de discapacidad con diagnósticos médicos y psiquiátricos, dicho con otras palabras, la parálisis cerebral es una condición neuronal que afecta la motricidad de una persona, lo que a veces genera una discapacidad motriz, pero una cosa es la parálisis cerebral y otra la discapacidad motriz.

¿Cuál son las barreras que se presentan con mayor frecuencia en la atención a personas con discapacidad en el MAC?

	Ausencia de rampas	37%
	No contar con materiales en braille o lectura fácil	24%
	No hay intérpretes en lengua de señas mexicana	21%
	Se trata a las personas con discapacidad como seres infantiles, raros y minusválidos	18%

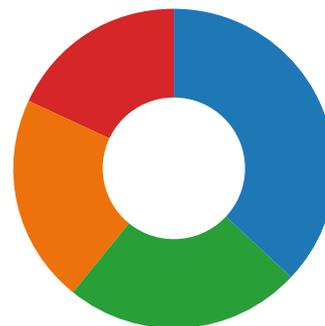


Imagen 17. ¿Cuál son las barreras que se presentan con mayor frecuencia en la atención a personas con discapacidad en el MAC?

Como se observa, el 37% de las personas eligió “Las barreras arquitectónicas, por ejemplo, ausencia de rampas”, lo que requiere que en los MAC se reajusten para que puedan acceder personas con discapacidad motriz; el 24% eligió “Las barreras didácticas, por ejemplo, no contar con materiales en braille o lectura fácil”, lo que es importante para que las personas con discapacidad visual e intelectual puedan acceder a la información; el 21% eligió “Las barreras de la comunicación, por ejemplo, no hay intérpretes en lengua de señas mexicana”, lo que requiere de la presencia de intérpretes en Lengua de Señas Mexicana para garantizar la accesibilidad en personas con discapacidad auditiva; y el 18% eligió “Las barreras actitudinales, por ejemplo, se trata a las personas con discapacidad como seres infantiles, raros y minusválidos”, lo que implica **crear espacios de aprendizaje para sensibilizar a quienes trabajan en los MAC para que no reproduzcan actitudes perjudiciales contra las personas con discapacidad.**

¿Cuál es la actitud que se presenta con mayor frecuencia en quienes acompañan a las personas con discapacidad?

● Actitud de apoyo a la persona con discapacidad	58%
● Actitud de tomar el rol de la persona con discapacidad	19%
● Actitud de hartazgo a la persona con discapacidad	13%
● Actitud que infantiliza a la persona con discapacidad	10%

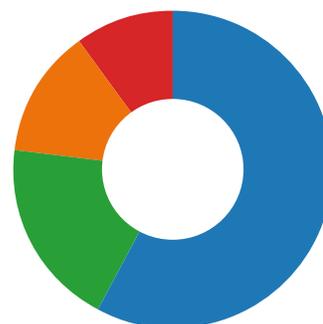


Imagen 18. ¿Cuál es la actitud que se presenta con mayor frecuencia en quienes acompañan a las personas con discapacidad?

El 58% considera que la “Actitud de apoyo a la persona con discapacidad” es la más frecuente en quienes acompañan, mientras el 19% indica que la “Actitud de tomar el rol de la persona con discapacidad”, el 13% “Actitud de hartazgo a la persona con discapacidad” y el 10% “Actitud que infantiliza a la persona con discapacidad”.

Es un hecho que varias de las personas con discapacidad necesitan apoyos rutinarios para acceder a distintos servicios públicos. Por tanto, quienes suelen apoyarles en lo cotidiano asumen roles que pueden beneficiar al ejercicio de derechos, pero también pueden reafirmar la minusvalía que socialmente se imputa a las personas con discapacidad. Así que **es fundamental que el personal de MAC logre visibilizar los roles que las personas acompañantes juegan en apoyo o minusvalía hacia las personas con discapacidad.**

Respecto de la pregunta “Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas con discapacidad en el MAC” se destacan las siguientes:

- ▶ “Para tomar foto, en ocasiones nos piden que salgan “lo más derecho”, sin embargo, si no tiene control físico de su cabeza, es sumamente difícil que salgan lo q se considere “lo más derecho posible”.

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

- ▶ “Una ocasión en el MAC me tocó atender a una persona con discapacidad a la que la acompañante que era su mamá no le ayudaba e incluso lo golpeaba frente a mí”.
- ▶ “Los familiares no permiten que la persona con discapacidad se exprese libremente”.
- ▶ “Una inscripción donde el ciudadano presentaba discapacidad de tipo mental estaba muy inquieto y se dificultó la toma de los biométricos y la fotografía”.
- ▶ “Capturar huellas digitales ya que a veces no siguen la instrucción o rechazan tu ayuda”.

Percepción sobre personas embarazadas

Las personas embarazadas son discriminadas por distintas situaciones relacionadas con prejuicios corporales, laborales y educativos.

¿Bajo qué circunstancias consideras se debe dar atención prioritaria a una persona embarazada?

	Solo si el estado de gravidez es notorio	61%
	Solo si la persona embarazada lo solicita	38%
	Solo si se presenta la constancia médica de embarazo	01%

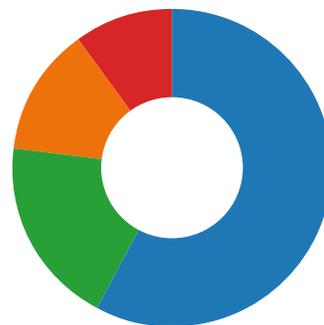


Imagen 19. ¿Bajo qué circunstancias consideras se debe dar atención prioritaria a una persona embarazada?

Según el documento, Instrucciones de Trabajo para la Atención con Perspectiva de Género y no Discriminación en el Módulo de Atención Ciudadana (INE, 2023), se indica que las personas embarazadas son un grupo de atención prioritaria, el 61% explica que las circunstancias para dar atención prioritaria a personas embarazadas “Solo si el estado de gravidez es notorio”, mientras el 38% “Solo si la persona embarazada lo solicita” y el 1% “Solo si se presenta la constancia médica de embarazo”. **Es importante ser sensible y observar si la persona requiere atención prioritaria, no juzgar el cuerpo de otra persona solo por su forma**, ya que se puede cometer la equivocación de señalar a alguien como embarazada cuando, quizá, solo tenga un abdomen amplio.

Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas embarazadas en el MAC:

- ▶ “La ciudadana estaba formada en fila de personas sin cita y al momento de salir a verificar documentos la pase a fila con cita en la cual solo había una persona para verificar documentos.”
- ▶ “Una persona solicitó ser atendida como embarazada al tener 2 semanas de embarazo.”
- ▶ “Que la persona lo solicita porque no es notorio su embarazo.”
- ▶ “En algunas ocasiones el embarazo no es notorio y las personas embarazadas no lo manifiestan.”
- ▶ “No presentaba documentos completos y era un cambio de domicilio, tuvo que esperar a que llegaran por lo menos sus dos testigos, pues tampoco tenía comprobante de domicilio pues rentaba casa.”
- ▶ “No saber distinguir el embarazo en algunas mujeres, sobre todo cuando tienen alrededor de 6 meses.”
- ▶ “Alguna vez me tocó atender una persona embarazada y me comentó que sería bueno que la silla donde se sienta para atención prioritaria podría ser más cómoda o acolchonada por qué le dolía sentarse, pero en si el trámite fue sencillo.”
- ▶ “La ciudadanía en general cuando hay mucha afluencia se molesta porque les damos atención sino es un embarazo notorio a simple vista.”

Percepción sobre personas de la diversidad sexual

Las personas de la diversidad sexual constituyen una comunidad que vive distintas formas de violencia y discriminación.

¿Quiénes son las personas de la diversidad sexual?

	Son personas con una orientación sexual o una identidad y expresión de género distinta a lo normal	82%
	Son personas con una ideología de género que busca imponerse a la sociedad	10%
	Son personas con experiencias eróticas, estéticas y corporales que cuestionan el orden monolítico de la sexualidad y del género	08%

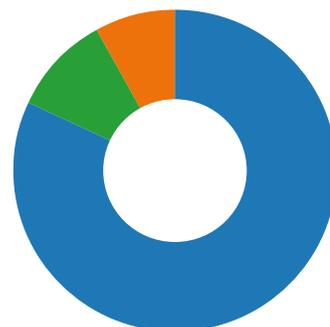


Imagen 20. ¿Quiénes son las personas de la diversidad sexual?

Como se observa en la imagen anterior, el 82% de las personas respondieron que “Son personas con una orientación sexual o una identidad y expresión de género distinta a lo normal”, esta opción implica un reconocimiento de la diversidad sexual como aquello que se distingue de lo normal, en este sentido, se mantiene una comprensión de desviación y anormalidad que estigmatiza y discrimina a la población LGBTTTIQ+.

El 10% indica que “Son personas con una ideología de género que busca imponerse a la sociedad”, si bien no es la mayoría, sí son 656 personas las que asocian la diversidad sexual con el concepto de ideología de género, lo que ha sido una estrategia del movimiento anti-género en América Latina para contrarrestar los derechos vinculados a la educación sexual, la diversidad sexual y la identidad de género. No es menor que existan personas que hayan elegido esta opción.

El 8% explica que “Son personas con experiencias eróticas, estéticas y corporales que cuestionan el orden monolítico de la sexualidad y del género”, podría decirse que esta opción es la que tendría que permear en la mayoría de las y los funcionarios de los MAC,

pues hay un entendimiento de la diversidad sexual no en términos de desviación, sino de cuestionamiento a un orden monolítico de la sexualidad y el género, es así como 548 personas eligieron una opción no estigmatizante.

¿Quiénes integran a la diversidad sexual?

● Las personas del colectivo LGBTTTIQ+	72%
● Todas las personas de la sociedad	22%
● Las personas que fomentan la ideología de género	06%

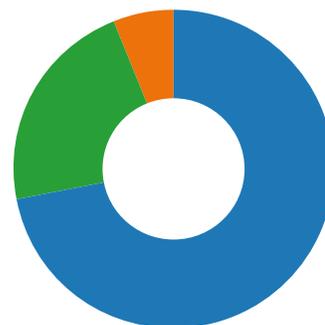


Imagen 21. ¿Quiénes integran a la diversidad sexual?

El 72% respondió que “Las personas del colectivo LGBTTTIQ+”, y es cierto, podría identificarse en el colectivo a lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros, transexuales, travestis, intersex, *queer* y otras expresiones relacionadas con la orientación sexual y la identidad de género; el 22% de las personas respondieron que son “Todas las personas de la sociedad”, y esta percepción puede no ser equivocada, pues todas y todos somos parte de una diversidad sexual, sin embargo, no todas las personas experimentan discriminación y violencia por su orientación sexual, práctica sexual, identidad y expresión de género, pues el orden naturalizado de la heterosexualidad y la cisnormatividad otorgan privilegios a ciertas identidades, mientras estigmatiza a otras. Entonces, **tendrían que reconocerse los vínculos entre diversidad y desigualdad, de lo contrario se desdibuja la especificidad de la discriminación y la violencia homolesbitransfóbica.**

Por otra parte, el 6% de las personas considera que quienes integran la diversidad sexual son “Las personas que fomentan la ideología de género”, es decir, 397 son las personas que vuelven a elegir el uso del término *ideología de género*, el cual es promovido por el movimiento anti-género y el activismo conservador en América Latina. Por tanto, **se cree pertinente que haya cursos de información y sensibilización alrededor de cómo**

están operando en lo mediático estos discursos que están en contra de los estudios de género y de la diversidad sexual.

¿Qué haces cuando un hombre se presenta maquillado para el trámite de la credencial para votar?

	No hago señalamientos sobre su apariencia y procedo a tomarle la fotografía	98%
	Le pido que reconsidere la apariencia con la que será fotografiado	02%
	Le pido que se retire el maquillaje para la fotografía	00%

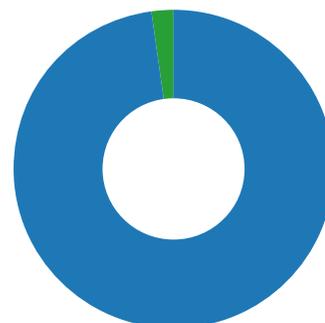


Imagen 22. ¿Qué haces cuando un hombre se presenta maquillado para el trámite de la credencial para votar?

El 98% respondió que “No hago señalamientos sobre su apariencia y procedo a tomarle la fotografía”, mientras el 2%, es decir, 123 personas indican “Le pido que reconsidere la apariencia con la que será fotografiado” y 16 personas (0%) “Le pido que se retire el maquillaje para la fotografía”. Es un hecho que **la mayoría respondió adecuadamente, siguiendo el protocolo de atención, no obstante, 139 personas hacen comentarios sobre la apariencia de la persona, lo cual es causa de discriminación.**

¿Qué haces cuando se presenta en el MAC una persona que no identificas como un hombre o una mujer?

	Reviso su documentación oficial y confirmo si estoy frente a un hombre o una mujer	67%
	Le pregunto por el pronombre de su elección	27%
	Le hablo en masculino o femenino según la apariencia predominante	06%

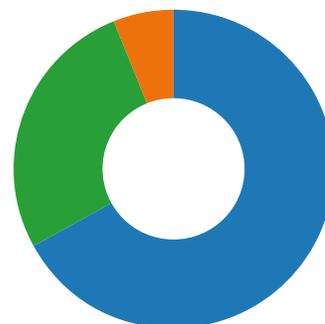


Imagen 23. ¿Qué haces cuando se presenta en el MAC una persona que no identificas como un hombre o una mujer?

Según el documento, Instrucciones de Trabajo para la Atención con Perspectiva de Género y no Discriminación en el Módulo de Atención Ciudadana (INE, 2023), se recomienda no realizar señalamientos sobre la persona o el atuendo de las personas trans o de identidad de género no binaria en la atención de los MAC. Es así como **el 67% de las personas respondieron “Reviso su documentación oficial y confirmo si estoy frente a un hombre o una mujer”, lo que puede ser contraproducente, ya que el sexo evidenciado en la documentación, puede no corresponder a la identidad de género asumida por la persona**, por esto, se debe incrementar el porcentaje (27%) que indica “Le pregunto por el pronombre de su elección”, pues este gesto de sensibilidad aproxima a las y los funcionarios del MAC a una atención que contemple a la persona que se acerca a realizar el trámite, en donde se pregunta y no se asume la identidad de género. Por esto, el 6% que responde “Le hablo en masculino o femenino según la apariencia predominante” recae en un prejuicio que es discriminatorio para las personas trans o de identidad de género no binario.

Respecto de la pregunta “Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas de la diversidad sexual en el MAC” se recuperan las siguientes:

- ▶ “Cuando no sabes cómo referirte a él hasta ver su acta de nacimiento”.
- ▶ “Cuando hay que hacer uso del pronombre distinto a la documentación y la apariencia del ciudadano”.
- ▶ “El desconocimiento para el tratamiento de estás situación, la estigma y señalamiento que realiza la misma sociedad”.
- ▶ “Le hice trámite a una chica, que ya miré sus documentos miré que era hombre. Cuando era momento de validad la información le preguntaba qué quería que leyera su información en voz alta o si ella quería leerla y me dijo que ella la iba a leer”.
- ▶ “Siempre hemos tenido actitud de servicio y empatía, cómo con todos los ciudadanos”.

- ▶ “Una persona que se identifica como Trans, solicitó que se realizara la modificación en su CPV de acorde a su identidad de género, de mujer a hombre. De inicio sus documentos aún no son oficialmente modificados respecto a su identidad y fue hasta la captura del trámite que realizó la solicitud; y su apariencia física y de vestimenta aún es de mujer”.
- ▶ “La primera vez que recibimos a un ciudadano que se identificaba como sexo no binario, se aplicó el protocolo tal cual lo marca, pero se sintió señalado al comentarle que debíamos de registrar su sexo como nos aparece en su acta de nacimiento, comentó que por esa razón acudía porque no se sentía identificado. Le explicamos que era nuestra primera vez y nos comentó que está bien pero su lenguaje corporal indicaba que se sentía incomodo”.

Percepción sobre personas indígenas

Las personas indígenas viven una discriminación histórica y sistemática que es incomprensible si no reflexionamos acerca del proceso de colonización.

¿Quiénes son las personas indígenas?

	Son personas con una variedad de lenguas, cosmovisiones y cultura material	78%
	Son personas con una historia negada y una posición social devaluada por el orden eurocéntrico	12%
	Fueron personas con una riqueza cultural amplia y digna de ser exhibida en museos	07%
	Son personas morenitas con un lenguaje autóctono y que viven en pueblos mágicos	02%

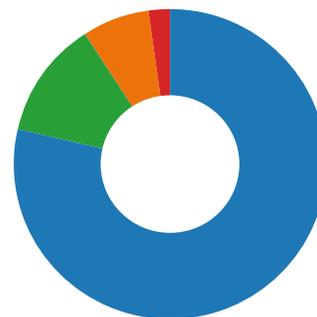


Imagen 24. ¿Quiénes son las personas indígenas?

El 78% personas respondieron que “Son personas con una variedad de lenguas, cosmovisiones y cultura material”, lo que trae consigo una percepción de las personas indígenas como parte de una expresión multicultural, sin embargo, **el 12% responden que “Son personas con una historia negada y una posición social devaluada por el orden eurocéntrico”, esto implica reconocerlas como parte de un grupo históricamente marginado y discriminado por una política eurocéntrica que ha instalado un proyecto civilizatorio con consecuencias en los derechos político-electorales, se considera que esta opción tendría que ampliarse en las y los funcionarios del MAC.**

Por otra parte, el 7% indica que “Fueron personas con una riqueza cultural amplia y digna de ser exhibida en museos” y el 2% que “Son personas morenitas con un lenguaje autóctono y que viven en pueblos mágicos”, **en total 647 personas tienen una percepción folclorista del indígena vivo, pero también un tanto museística del indígena muerto. Habría que trabajar para cuestionar este tipo de pensamiento que sigue anclando procesos de discriminación en las poblaciones indígenas.**

¿Qué situaciones son una limitante en la atención a las personas indígenas en el MAC?

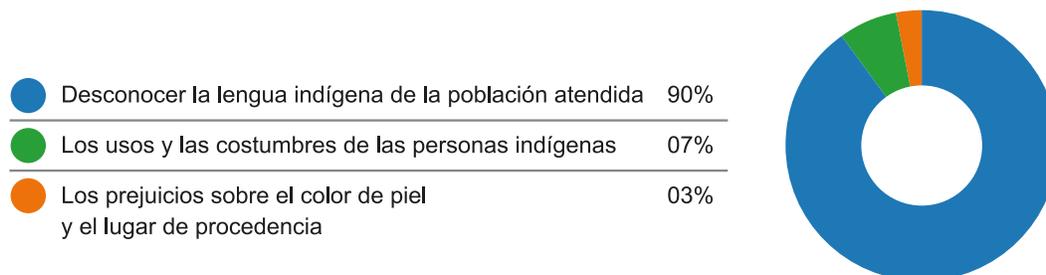


Imagen 25. ¿Quiénes son las personas indígenas?

El 90% de las personas respondieron que “Desconocer la lengua indígena de la población atendida” es una de las principales limitantes en la atención a las personas indígenas, **lo que exige se contrate personal que hable la lengua y que existan materiales en la lengua indígena correspondiente al lugar donde se instale el MAC**, por otra parte, el 7% señala que son “Los usos y las costumbres de las personas indígenas” las limitantes en la atención, esto necesita una profundidad de análisis, ya que **sería pertinente preguntar ¿cuáles son los usos y las costumbres que limitan el trabajo de las y los funcionarios en los MAC?**, finalmente, el 3% señala que son “Los prejuicios sobre el color de piel y el lugar de procedencia” los que implican barreras para la atención de las personas indígenas, así que **se necesitan cursos y talleres que contrarresten los prejuicios de índole racista**.

¿Qué se debe hacer cuando el MAC visite alguna localidad donde se hable exclusivamente una lengua indígena?

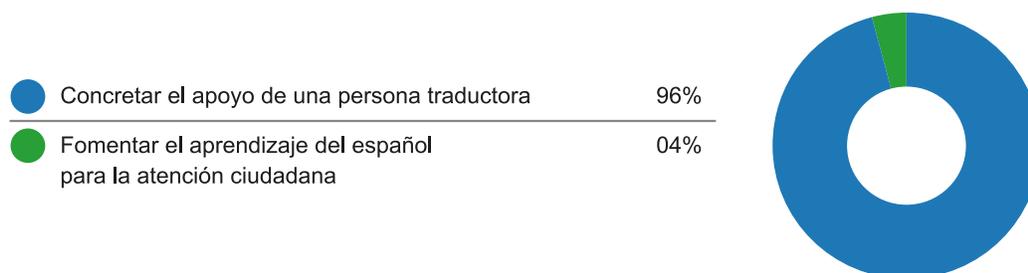


Imagen 26. ¿Qué se debe hacer cuando el MAC visite alguna localidad donde se hable exclusivamente una lengua indígena?

Según el documento, Instrucciones de Trabajo para la Atención con Perspectiva de Género y no Discriminación en el Módulo de Atención Ciudadana (INE, 2023), se debe “Concretar el apoyo de una persona traductora”, así que el 96% de las personas respondieron adecuadamente, mientras el 4% respondieron que “Fomentar el aprendizaje del español para la atención ciudadana”, lo que implicaría un ejercicio de colonización y desconocimiento a la lengua indígena materna, reubicando el español como la única lengua válida.

Respecto de la pregunta “Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas indígenas en el MAC”, se recuperan las siguientes:

- ▶ “Al realizar el trámite no entendía algunas palabras y como venía acompañado le pedí apoyo a la persona para preguntarle ciertos datos que pide el sistema y me ayudara a verificar los datos junto el ciudadano”.
- ▶ “Por la zona en la que atendemos acuden al Mac personas de habla indígena afortunadamente viene con alguien que los apoye y nosotros para brindarles la atención adecuada”.
- ▶ “Ninguna, pues por lo general, van acompañados por algún familiar que entiende su idioma y nos lo traduce en español”.
- ▶ “Una vez llegó una persona sola al MAC y casi no hablaba español, entonces fue difícil la comunicación”.
- ▶ “Una ocasión acudió una señora que no hablaba español solamente en lenguaje materno que en este caso eran ñaño acudió sola afortunadamente en la fila de ciudadanos de espera en atención había una persona que nos apoyó para traducir”.
- ▶ “En especial ninguna, considero que la limitante más común es que a veces no entienden las preguntas”.

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

- ▶ “En 1992 cuando se inició la credencial con fotografía, las personas indígenas no se querían tomar la fotografía porque decían que les íbamos a quitar su alma”.
- ▶ “Explicar el proceso del trámite, dar información, situación que se ha resuelto con el apoyo de familiares y/o autoridades de la comunidad, que sirven como traductores”.

Percepción sobre la diversidad religiosa

La diversidad religiosa trae consigo una pluralidad de sistemas de creencias y valores, los cuales conviven e interactúan en una determinada sociedad.

Respecto de la pregunta “Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención por motivos de religión en el MAC”, se recuperan las siguientes:

- ▶ “Se trata por igual no importa la religión creencia”.
- ▶ “Aún no me ha ocurrido una experiencia así”.
- ▶ “El no querer descubrirse el cabello porque su religión no lo permite”.
- ▶ “El preguntarle al ciudadano o ciudadana algo y que no te contesté por timidez o por creencia religiosa al hablar con un hombre o mujer (pecado)”.
- ▶ “No he tenido casos, cuando asisten sacerdotes, monjas o personas religiosas, se les atiende de forma normal y no han ocurrido situaciones que nos compliquen la atención”.
- ▶ “Ninguna. Hasta el momento no se ha presentado alguna dificultad o situación de este tipo”.

Percepción sobre personas víctimas de violencia

Las personas víctimas de violencia suelen estar acompañadas por personal de la Fiscalía Especializada.

¿Qué hacer cuando llega una persona víctima de violencia acompañada por personal de la Fiscalía Especializada al MAC?

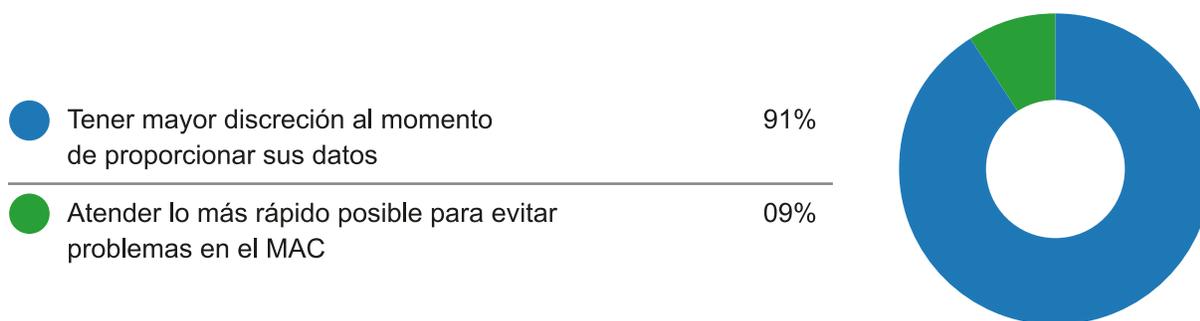


Imagen 27. ¿Qué hacer cuando llega una persona víctima de violencia acompañada por personal de la Fiscalía Especializada al MAC?

Según el documento, Instrucciones de Trabajo para la Atención con Perspectiva de Género y no Discriminación en el Módulo de Atención Ciudadana (INE, 2023), se tiene que “Tener mayor discreción al momento de proporcionar sus datos”, así que el 91% de las personas respondieron adecuadamente, mientras que el 9% señalaron que “Atender lo más rápido posible para evitar problemas en el MAC” es lo que se tendría que hacer; por tales motivos, **se recomienda que haya una mayor especificidad en la atención que se debería dar a las personas víctimas de violencia.**

Respecto de la pregunta “Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas víctimas de violencia en el MAC”, se recuperan las siguientes:

- ▶ “En una ocasión llegó al Mac una persona esposada”.
- ▶ “Hasta el momento no me ha tocado ningún caso”.

- ▶ “Se presentó en una ocasión una ciudadana en esta situación y argumentaba que le daba miedo salir del Módulo ya que creía que afuera la espiaban o la esperaba alguien que le fuera a hacer daño, se llamó a SSC para que la auxiliara”.
- ▶ “En alguna ocasión llegó un elemento de fiscalía buscando a un ciudadano que estaba siendo buscado y dijo que tenía un acta en la cual no podían entregarle la credencial a esa persona por qué tenía una orden de aprehensión”.
- ▶ “Trate de tranquilizar a un hombre que quería golpear a su esposa por llevar el Acta de nacimiento de él equivocada, era el acta de matrimonio. y bueno lo logré, nunca mientras platicaba con él y lo persuadía me mantuve tranquila a pesar de tener muchas miradas preocupadas observándome”.

Percepción sobre personas preliberadas o egresadas de centros de reclusión

Las personas preliberadas o egresadas de los centros de reclusión se han sentido discriminadas, alguien que cumplió una pena merece todo el apoyo social para que tenga acceso al trabajo, a una vivienda, una identificación oficial, etc., para que se reincorpore a la sociedad plenamente.

¿Conoces el procedimiento que se necesita realizar para la solicitud del trámite de la credencial para votar en personas preliberadas o egresadas de los centros de reclusión?



Imagen 28. ¿Conoces el procedimiento que se necesita realizar para la solicitud del trámite de la credencial para votar en personas preliberadas o egresadas de los centros de reclusión?

El 93% de las personas respondieron que desconocen el procedimiento, y sólo el 7% respondieron que sí lo conocen. Esto significa que **se necesitan incorporar la atención a las personas preliberadas o egresadas de los centros de reclusión en las Instrucciones de Trabajo para la Atención con Perspectiva de Género y no Discriminación en el Módulo de Atención Ciudadana.**

¿Qué relevancia de reinserción social adquiere el trámite de la credencial para votar para las personas preliberadas y egresadas de los centros de reclusión?

	Para que recuperen su identidad	87%
	Para que encuentren un trabajo	12%
	Para que la policía les identifique y Para que puedan ser rastreadas	00%

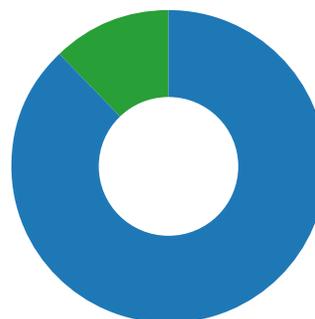


Imagen 29. ¿Qué relevancia de reinserción social adquiere el trámite de la credencial para votar para las personas preliberadas y egresadas de los centros de reclusión?

El 87% de las personas respondieron que “Para que recuperen su identidad”, y un 12% consideran que es “Para que encuentren un trabajo”, 33 personas señalaron que “Para que la policía les identifique” y 11 “Para que puedan ser rastreadas” representando un 0%. **La mayoría de las personas contestaron bajo una perspectiva antidiscriminatoria**, es cierto que la credencial para votar es una identificación de vital importancia para que las personas preliberadas y egresadas de los centros de reclusión social puedan ejercer sus derechos político-electorales, así como para reestablecer su identidad en la sociedad.

Percepción sobre las personas en situación de calle

Las poblaciones en situación de calle, se trata de un grupo social excluido, donde coexisten niñas, niños, jóvenes, mujeres, familias, personas adultas y mayores, que sobreviven con sus propios recursos en medio de las adversidades de la calle.

Respecto de la pregunta “Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas en situación de calle en el MAC”, se recuperan las siguientes:

- ▶ “Al momento en que solicitó su domicilio vivía enfrente de una iglesia y lo georeferencia en la manzana de enfrente le comenté que el cartógrafo lo visitaría para confirmar que ahí se quedaba”.
- ▶ “A falta de documento de identidad ya que no se encuentra en la base de datos”.
- ▶ “si el sistema solicita algún documento, y la persona tiene forzosamente que presentarlo, a menudo el trámite no puede concretarse”.
- ▶ “En una ocasión se atendió y se hizo el trámite a una persona en situación de calle que era muy difícil de sobrellevar ya que era un poco agresivo y por más que se le explicara la situación seguía con una actitud altanera”.
- ▶ “Identificación con certeza de sus datos personales, cuando no lleva documentos y revisamos si y tenía un registro anterior”.

Percepción sobre las personas afrodescendientes

En 2011, el Comité para Eliminar la Discriminación Racial (CERD-ONU) hizo observaciones a México con relación a la exclusión del Censo Nacional de Población que lleva a cabo el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) a la diáspora africana, ya que no se ha hecho un reconocimiento étnico que permita la generación de programas para la promoción de sus derechos económicos, sociales, culturales y ambientales.

¿Quiénes son los pueblos y las personas descendientes de la diáspora africana en México?

	Son personas con una nacionalidad mexicana y una historia que se vincula a la esclavitud del pueblo africano	65%
	Son personas con un bajo número de habitantes en México	31%
	Son personas de color que viven en Oaxaca y Veracruz	04%

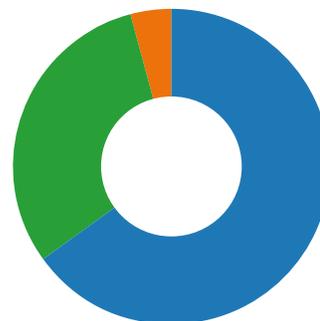


Imagen 30. ¿Quiénes son los pueblos y las personas descendientes de la diáspora africana en México?

El 65% de las personas respondieron que “Son personas con una nacionalidad mexicana y una historia que se vincula a la esclavitud del pueblo africano”, reconociendo la afrodescendencia y la afromexicanidad. El 31% dice que “Son personas con un bajo número de habitantes en México”, lo que resulta ser una identificación en términos estadísticos vinculados a producción de una minoría étnica, que no necesariamente reconoce la magnitud histórica que antecede a su reconocimiento. Por otra parte, el 4% considera que “Son personas de color que viven en Oaxaca y Veracruz”, si bien es cierto que la mayoría de las personas afromexicanas se concentran en las costas de Oaxaca y Veracruz, eso no quiere decir que su presencia sea exclusiva en esos territorios.

¿Cuál de las siguientes denominaciones refiere adecuadamente a los pueblos y las personas descendientes de la diáspora africana en México?

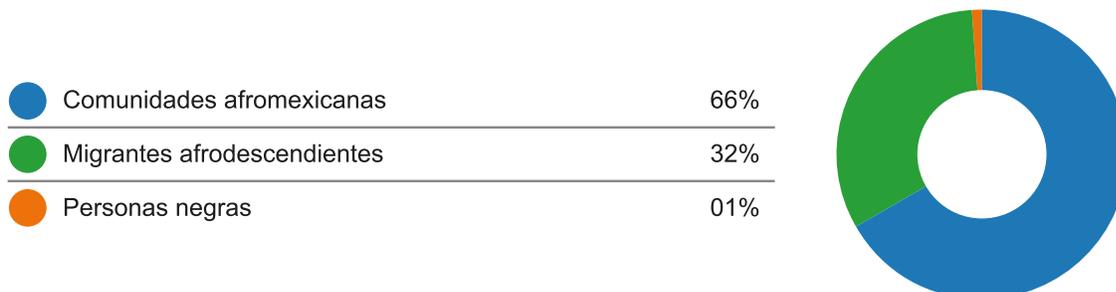


Imagen 31. ¿Cuál de las siguientes denominaciones refiere adecuadamente a los pueblos y las personas descendientes de la diáspora africana en México?

Habría que señalar que la forma adecuada de nombrar, es la que el 66% de las personas eligió: “comunidades afromexicanas”, pues se reconoce la nacionalidad de la diáspora africana en México. El 32% eligió “Migrantes afrodescendientes”, lo que sitúa el término migrante en la diferencia extranjera, cuando las personas afrodescendientes son mexicanas. El 1% señaló que “Personas negras”, si bien este término puede ser tachado de racista, es un hecho que las comunidades afromexicanas se autodenominan “negras”, y el uso de términos como “personas de color” lo toman como racista, pues niega el color de su piel bajo el afán de una corrección política.

Respecto de la pregunta “Podrías narrar alguna experiencia que se haya presentado en la atención a los pueblos y personas descendientes de la diáspora africana en México en el MAC”, se recuperan las siguientes:

- ▶ “No se les discrimina por su color de piel raza orientación sexual se les trata y respeta por igual”.
- ▶ “No tengo ninguna”.
- ▶ “No recuerdo alguna experiencia en la atención de ciudadanos descendientes de la diáspora africana en México en el MAC”.

- ▶ “Sincera y honestamente no he atendido a un ciudadano descendiente de la diáspora africana en México en el año que llevo en el MAC y si acaso lo he hecho sin recordar, no he tenido problemas con alguna persona por esa temática”.

Perspectivas y sugerencias sobre la atención ciudadana

Se le preguntó al personal de MAC **¿Qué significa para ti la Atención Ciudadana?**, se recuperan las siguientes definiciones:

- ▶ “Atender a las personas con calidad y eficiencia”.
- ▶ “Atender a los y las ciudadanos sin distinción o discriminación de una manera amable respetuosa y eficaz. Orientando los requerimientos necesarios para su trámite de INE”.
- ▶ “Brindar a la ciudadanía la atención con todo el respeto, amabilidad y rapidez del trámite de la credencial. Y brindarle la información que requiera la persona para llevar a cabo lo que solicita. En este caso la expedición de la CPV”.
- ▶ “Tener todo el respeto hacia los ciudadanos brindándoles una atención servicial; pero sería muy importante que revisen como se da la atención a la ciudadanía ya que la mayoría de los funcionarios son prepotentes y groseros”.
- ▶ “Brindar al ciudadano la información y el apoyo necesarios para llevar a cabo el trámite de expedición de su credencial para votar”.
- ▶ “es brindar un servicio de calidad haciendo sentir al ciudadano participe de su trámite, respondiendo sus dudas, y que se sienta en seguridad al realizar su solicitud”.
- ▶ “atender al ciudadano de forma cortés para identificación de sus trámites y determinar que documentos necesita y si requiere un trámite especial”.
- ▶ “Es dar una atención personalizada, que nos permite contribuir a mejorar las capacidades institucionales en la toma de decisiones”.

¿Qué tipo de perspectiva es necesaria para fomentar una atención ciudadana que reconozca/atienda las distintas formas de discriminación que simultáneamente puede experimentar una misma persona durante el trámite de la credencial para votar?

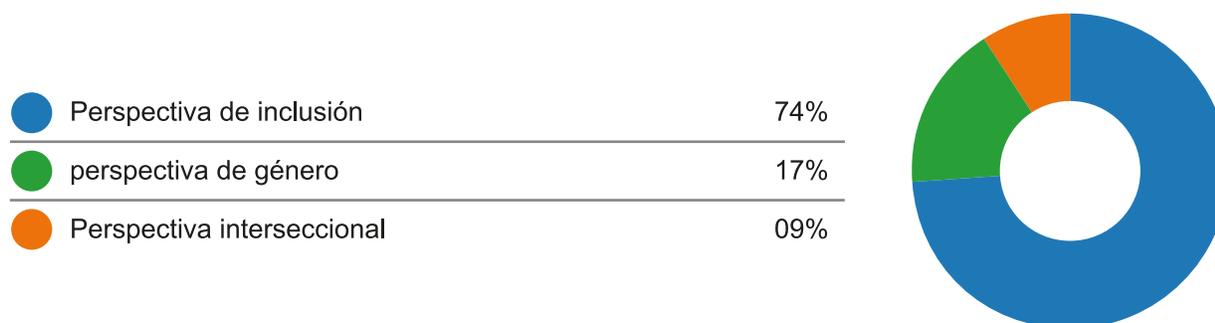


Imagen 32. Qué tipo de perspectiva es necesaria para fomentar una atención ciudadana que reconozca/atienda las distintas formas de discriminación que simultáneamente puede experimentar una misma persona durante el trámite de la credencial para votar?

El 74% de las personas que respondieron indican que la “Perspectiva de inclusión” es necesaria de fomentarla en la atención ciudadana para identificar las distintas formas de discriminación que simultáneamente podría experimentar una persona, lo cual es inadecuado, pues ni esta perspectiva ni la “perspectiva de género” elegida por el 17% abordan el análisis de la discriminación múltiple. Así que solo el 9% que respondió la “Perspectiva interseccional” identificaron la perspectiva adecuada para abordar una atención ciudadana que reconozca la simultaneidad de los sistemas hegemónicos de opresión. Por ende, **se necesita contemplar la perspectiva interseccional para futuros cursos de profesionalización en la atención ciudadana.**

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

De los grupos en situación de discriminación referidos en el cuestionario, **¿Cuál te genera mayor dificultad en la atención?**

● Personas mayores	636
● Personas con discapacidad	2070
● Personas de la diversidad sexual	493
● Personas indígenas	1147
● Personas afrodescendientes	239
● Personas embarazadas	16
● Personas víctimas de violencia	281
● Personas preliberadas	532
● Personas en situación de calle	1340

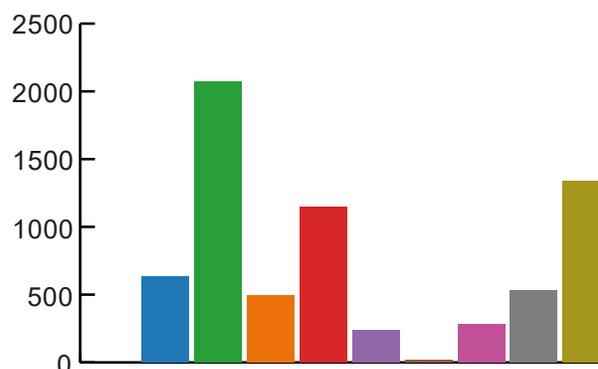


Imagen 33. ¿Cuál de los grupos en situación de discriminación te genera mayor dificultad en la atención?

Recordando que en esta pregunta el personal de MAC tuvo la posibilidad de elegir más un grupo poblacional, y contrastando los datos presentados en la Imagen 33 contra el total de las 6,754 personas que respondieron el Cuestionario, se observa que al 30.65% del personal de MAC las personas con discapacidad son el grupo que les genera mayor dificultad atender, al 19.84% atender a personas en situación de calle, al 16.98% atender a personas indígenas, al 9.42% a personas mayores, al 7.88% a personas preliberadas, al 7.30% a personas de la diversidad sexual, al 4.16% a personas víctimas de violencia, al 3.54% a personas afrodescendientes, al 0.24% a personas embarazadas.

Entonces, lo que se necesita trabajar es en la capacitación y sensibilización sobre las condiciones de estos grupos poblaciones y cómo se debería atenderlos en los MAC, dando confianza a las y los funcionarios para que puedan ir mitigando las dificultades que experimentan.

¿Qué herramientas te darían mayor seguridad y confianza en la atención ciudadana sobre grupo que elegiste en la pregunta anterior?

● Capacitación sobre el lenguaje i...	1609
● Aprendizaje de otras lenguas, p...	2333
● Sensibilización para conocer el c...	1591
● Recomendaciones sobre las pau...	1193
● Conocimiento en materia de der...	1104
● Diálogo con representantes de l...	1057
● Manejo de conflictos en la atenc...	1842

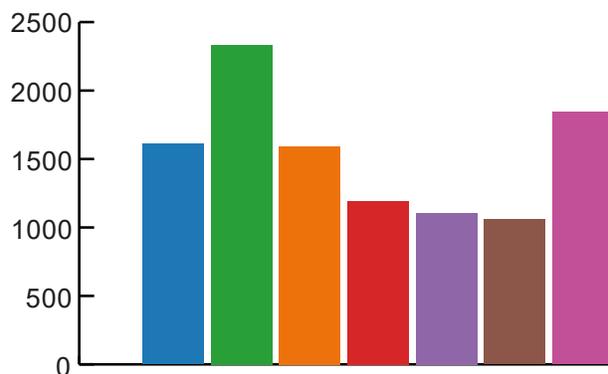


Imagen 34. ¿Qué herramientas te darían mayor seguridad y confianza en la atención ciudadana sobre grupo que elegiste en la pregunta anterior?

El **aprendizaje de otras lenguas**, por ejemplo, lengua indígena o lengua de señas mexicana (LSM) daría mayor seguridad y confianza en la atención ciudadana, así que se señala que **estas áreas de profesionalización son importantes para brindar una mejor atención** a las personas con discapacidad y las personas indígenas. Asimismo, se señala que el **manejo de conflictos** en la atención ciudadana a poblaciones en situación de discriminación es una herramienta necesaria para mejorar el servicio, y seguido la capacitación sobre **lenguaje inclusivo y su implementación en los Módulos de Atención Ciudadana** representaría una mejora en la atención ciudadana para **prevenir la discriminación**.

¿Qué podría mejorar la atención ciudadana a personas en situación de discriminación en los Módulos de Atención Ciudadana?

- ▶ “Capacitación y mejora continua”.
- ▶ “Capacitar al personal sobre la discriminación”.

- ▶ “Generar conciencia, leer libros o ver cápsulas de información”.
- ▶ “Conocimiento de los grupos de discriminación”.
- ▶ “Tener un amplio conocimiento sobre el trato a personas con discapacidad”.
- ▶ “Garantizar la buena atención a los ciudadanos, pero si se realizan capacitaciones sería importante que tomen en cuenta nuestra calidad de vida personal para realizarlos en un horario que no afecte nuestras actividades”.
- ▶ “Realizar capacitaciones y sensibilizar al personal de los módulos de atención ciudadana”.
- ▶ “Cursos de lenguaje de señas de manera permanente y presencial, en todas las entidades. Incluir una plantilla de braille para dar a conocer los requisitos a las personas con discapacidad visual y de igual manera una para la entrega de credencial y ellos puedan validar su información personalmente, en caso de no contar con alguien que lo apoye”.
- ▶ “Que nos proporcionen cursos de lenguas indígenas o nos apoyen para pagar un curso y aprender la lengua”.
- ▶ “Específicamente en mi MAC, mejorar la infraestructura para personas adultas mayores y discapacitadas, capacitar en materia de lengua de señas, lenguas indígenas y lenguaje inclusivo”.
- ▶ “Un curso en el que expliquen y muestren la manera correcta de actuar frente a los distintos tipos de grupos”.
- ▶ “Fomentar algún curso virtual de discriminación”.

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

- ▶ “Aprender más sobre los tipos de discapacidad y como sensibilizarlos mejor”.
- ▶ “Concientizar por lo menos con carteles a la demás ciudadanía de la preferencia con la que cuentan los grupos vulnerables”.

Recomendaciones

Las respuestas emitidas en el Cuestionario son el resultado de la percepción del personal de los MAC; cada una de las preguntas presentó distintas contestaciones que las y los funcionarios podían elegir según sus conocimientos y contextos laborales. De ahí que, las recomendaciones derivadas del análisis de los resultados del Cuestionario están contemplando experiencias situadas y vinculadas en las necesidades de la atención ciudadana a grupos en situación de discriminación.

Recomendaciones		
Grupo en situación de discriminación	Necesidad detectada	Propuesta de mejoramiento
Personas mayores	Se detectó la necesidad de que el personal de los MAC identifique y prevenga los condicionamientos en las conductas, el lenguaje y las prácticas del edadismo, un tipo de discriminación que vulnera los derechos de las personas adultas mayores y, por ende, aumenta el riesgo de exclusión social.	Se propone la elaboración de una guía de Atención Ciudadana a Adultos Mayores para educar y sensibilizar sobre las creencias sesgadas, negativas y poco realistas sobre el envejecimiento, la vejez y las interacciones intergeneracionales. Por otra parte, la incorporación de un glosario que contemple palabras como edadismo, gerascofobia, gerontofobia, gerontocidio y microedadismos para su reflexión en la Atención Ciudadana.
Personas con discapacidad	Se detectó la necesidad de fortalecer el modelo social y de derechos humanos en la atención a personas con discapacidad, ya que se sigue sosteniendo una comprensión inspiracionista y asistencialista	Se propone la actualización de las Instrucciones de Trabajo y Protocolos de Atención con Perspectiva de Género y no Discriminación en el Módulo de Atención Ciudadana.

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

Recomendaciones		
Grupo en situación de discriminación	Necesidad detectada	Propuesta de mejoramiento
	<p>en la percepción del personal de los MAC.</p> <p>Además, se recomienda que en las Instrucciones de Trabajo y Protocolos de Atención con Perspectiva de Género y no Discriminación en el Módulo de Atención Ciudadana se vuelva a revisar la tipología de discapacidad que se plantea en el documento, pues confunde y no precisa los cinco tipos de discapacidad.</p>	<p>Se proponen cursos sobre discapacidad desde el modelo social y de derechos humanos, así como la vinculación con los derechos político-electorales y el aprendizaje de lengua de señas mexicana en las y los funcionarios.</p> <p>Se propone un trabajo diagnóstico para la detección de las barreras para el aprendizaje y la participación que enfrentan las personas con discapacidad en los MAC.</p>
Personas embarazadas	<p>Existen dificultades para dar un trato prioritario según la visibilidad del embarazo. Por lo que hay malentendidos en varias ocasiones.</p>	<p>Mejorar el acercamiento del personal de los MAC con las personas que solicitan trato preferente por el embarazo.</p> <p>También se recomienda un curso sobre la atención vinculada al embarazo en hombres trans, ya que la capacidad gestante no solo se encuentra en las mujeres cisgénero, sino también en los hombres trans.</p>
Personas de la diversidad sexual	<p>El personal de los MAC señala la necesidad de aprender “la forma correcta de dirigirse” a la población LGBTTTIQ+.</p> <p>También surgió el uso del término ideología de género</p>	<p>Se propone un curso de Lenguaje Inclusivo.</p> <p>Se recomienda un curso que pueda contextualizar la situación contemporánea relacionada con el activismo</p>

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

Recomendaciones		
Grupo en situación de discriminación	Necesidad detectada	Propuesta de mejoramiento
	para referirse a la diversidad sexual y de género.	conservador en materia de regresión de derechos, ya que esto es lo que promueve el uso del término de ideología de género que varias personas utilizan para negarse a dar una atención a la diversidad sexual y de género.
Personas indígenas	La necesidad de una unidad de intérpretes para los pueblos originarios.	Se recomienda fortalecer la perspectiva intercultural de los MAC, así como en las contrataciones del personal responsable de la interpretación . También la creación de material regionalizado para una accesibilidad en términos lingüísticos .
Situación religiosa	El personal de los MAC plantea un sobreconocimiento en materia de cristianismo y catolicismo, sin embargo, en otras prácticas religiosas aparecen prejuicios e ignorancias.	Se propone un curso sobre Atención Ciudadana a la Diversidad Religiosa , con el objetivo de ampliar conocimientos y prevenir conductas prejuiciosas.
Personas preliberadas o egresadas de los centros de reclusión	El 93% del personal de los MAC desconoce el procedimiento que se necesita realizar para la solicitud del trámite de la credencial para votar en personas preliberadas o egresadas de los centros de reclusión.	Se propone un curso de capacitación y un agregado a las Instrucciones de Trabajo y Protocolos de Atención en materia de las personas preliberadas o egresadas de los centros de reclusión.

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

Recomendaciones		
Grupo en situación de discriminación	Necesidad detectada	Propuesta de mejoramiento
Personas en situación de calle	Se necesita conocer el contexto de las personas en situación de calle desde un enfoque de derechos humanos.	Se recomiendan cursos sobre la situación de las personas en situación de calle en México , teniendo en cuenta un enfoque de derechos humanos y derechos político-electorales.
Diáspora africana en México	Hay una invisibilidad de la población afrodescendiente en los MAC.	Se recomienda un curso sobre una remembranza de la diáspora africana en México y cómo esa situación histórica repercute en el marco de los derechos político-electorales, con la intención de concientizar al personal de los MAC en la atención de la población afrodescendiente en nuestro país.
Interseccionalidad e inclusión	El 74% del personal de los MAC señala que es necesario fomentar una perspectiva de inclusión en la Atención Ciudadana para saber actuar en los casos donde existan múltiples formas de discriminación en una persona, no obstante, habría que señalar que la mejor herramienta analítica para abordar lo anterior es la interseccionalidad.	Se recomiendan cursos y talleres sobre la perspectiva de inclusión y diversidad en los MAC. Por otra parte, se considera pertinente incorporar la inclusión y la interseccionalidad en las Instrucciones de Trabajo y Protocolos de Atención con Perspectiva de Género y no Discriminación en el Módulo de Atención Ciudadana.
Interculturalidad y comunicación	La necesidad de aprender lenguas indígenas y lengua de señas mexicana.	El aprendizaje de otras lenguas , por ejemplo, lengua indígena o lengua de señas

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

Recomendaciones		
Grupo en situación de discriminación	Necesidad detectada	Propuesta de mejoramiento
		mexicana (LSM) daría mayor seguridad y confianza en la atención ciudadana, así que la interculturalidad y la comunicación se convierten en áreas de profesionalización importantes para brindar una mejor atención a las personas con discapacidad y las personas indígenas.
Resolución de conflictos	La necesidad de aprender a gestionar los conflictos que se presentan en los MAC.	Se recomiendan cursos y talleres sobre el manejo de conflictos en la atención ciudadana a poblaciones en situación de discriminación como una herramienta necesaria para mejorar el servicio y prevenir los malentendidos entre un trato indiferente y un trato hostil de discriminación.

Las recomendaciones que se han enlistado son una serie de propuestas que deberían ser contempladas desde el entrelazamiento de los derechos humanos, la interseccionalidad, la interculturalidad, la inclusión y la perspectiva de género, con la intención de mejorar la atención ciudadana orientada a los grupos en situación de discriminación.

El diseño y la implementación de los cursos, los talleres, las guías, los manuales, los protocolos, etc., que derivan de estas recomendaciones necesitan comprometerse con un pensamiento crítico, donde al personal de los MAC se les invite a reflexionar sobre sus prácticas profesionales bajo el compromiso sensible de garantizar espacios libres de violencia y discriminación.

Se advierte que las personas responsables para llevar a cabo estas recomendaciones requieren continuar con los principios mínimos del trabajo contra la discriminación: promover la justicia social, la indignación ante el sufrimiento que genera la desigualdad, la determinación de que los errores históricos deben ser corregidos.

Sin embargo, hay que cultivar habilidades, sensibilidades y responsabilidades para que el trabajo contra la discriminación sea una práctica de ampliación de conciencia crítica y no la burocratización prescriptiva de la corrección política. Es decir, **cómo impulsar cursos, talleres, protocolos, guías, etc., que inspiren al personal de los MAC a comprometerse con la transformación social, y no sólo a alinearse a un régimen conductual que se asume por el miedo a perder el trabajo frente a una denuncia por discriminación.**

Anexo 1: Preguntas del Cuestionario

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

Tu participación en el presente cuestionario es fundamental para seguir mejorando la Atención Ciudadana, por esto te solicitamos que respondas con base a los conocimientos de los protocolos de atención del INE y también desde tu experiencia en los Módulos de Atención Ciudadana.

*El cuestionario es anónimo, por lo que tus respuestas serán analizadas de forma general.

DATOS GENERALES

Los datos generales sirven para caracterizar a la población que participa en la aplicación del cuestionario.

1. Sexo				
Mujer	Hombre		Prefiero no decirlo	
2. Género				
Masculino	Femenino	No binario	Fluido	Prefiero no decirlo
3. Elige la o las poblaciones con las cuales te identificas:				
Población con discapacidad				
Población mayor (60 años o más)				
Población indígena				
Población afrodescendiente				
Población de la diversidad sexo-genérica				
Población joven (según la Ley del Instituto Mexicano de la Juventud, entre 12 y 29 años)				
Ninguna				
Otras				

RESULTADOS

MAYO 2024

Cuestionario de percepción del personal de Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral sobre las poblaciones en situación de discriminación que se presentan a realizar trámites relacionados con la Credencial para Votar

4. Edad				
18 a 20 años	21 a 25 años	26 a 30 años	31 a 35 años	36 a 40 años
41 a 45 años	46 a 50 años	51 a 55 años	56 a 60 años	Más de 60 años
5. Puesto				
Auxiliar de Atención Ciudadana (AAC)	Responsable de Módulo (RM)	Operador(a) de Equipo Tecnológico (OET)	Digitalizador(a) de Medio de Identificación (DMI)	
6. Entidad Federativa:				
7. Distrito Electoral:				
8. Clave del Módulo:				
9. Tipo de Módulo: Fijo () Móvil () Semifijo ()				
10. ¿Cuántos años llevas laborando en el MAC?:				
11. Tipo de contratación: Permanente () Temporal ()				

SECCIÓN DE PREGUNTAS

Responde a partir de tus conocimientos y experiencias; recuerda que no se está "calificando" tu desempeño laboral, sino que se desean identificar las áreas de oportunidad que necesitan reforzarse en la atención a grupos en situación de discriminación.

PERSONAS MAYORES

Las personas de 60 años y más son titulares de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de los ordenamientos jurídicos que de ella se derivan.

12. ¿Quiénes son las personas mayores?

- Son personas con una gran sabiduría.
- Son personas con un estado físico y mental debilitado.
- Son personas con dependencia económica.
- Son personas con una condición social devaluada.

13. ¿Qué situación puede hacerte perder la paciencia en la atención a las personas mayores?

- Repetir las indicaciones en más de una ocasión.
- Tener que levantar la voz para que me escuchen.
- Que dependan de otra persona para hacer el trámite.

14. ¿Qué haces cuando una persona mayor no presenta algún documento para realizar el trámite de la credencial para votar?

- Le pido que reúna los documentos completos y vuelva después.
- No le niego el trámite y continuo con el procedimiento.
- Le ofrezco la posibilidad de verificar si ya contamos con su documento digitalizado.

15. ¿Cuál es la actitud que se presenta con mayor frecuencia en quienes acompañan a las personas mayores?

- Actitud de apoyo a la persona mayor.
- Actitud de hartazgo a la persona mayor.
- Actitud que infantiliza a la persona mayor.
- Actitud de tomar el rol de la persona mayor.

16. Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas adultas mayores en el MAC:

- [RESPUESTA ABIERTA]

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad pertenecen a un grupo sumamente precarizado en distintos ámbitos (educativo, laboral, sexual, recreativo), por ende, se necesitan identificar cuáles son las prácticas sociales que generan su exclusión y minusvalía.

17. ¿Quiénes son las personas con discapacidad?

- Una persona que necesita rehabilitación para ajustarse a la sociedad.
- Una persona con capacidades diferentes y con valentía para salir adelante.
- Una persona que requiere de diferentes apoyos para fomentar su participación en la sociedad.

18. ¿Cuál de las siguientes frases identifica tu sentir en relación con la discapacidad?

- “La única discapacidad en la vida es una mala actitud”

- “No hay personas discapacitadas, lo que sí hay son sociedades discapacitantes”
- “La discapacidad no es una lucha valiente o coraje frente a la adversidad. La discapacidad es un arte. Es una forma ingeniosa de vivir”

19. ¿Cuáles son los tipos de discapacidad?

- Retraso mental, deficiencia física, invidencia y sordomudos.
- Discapacidad: visual, auditiva, intelectual, psicosocial y física.
- Minusvalía, parálisis cerebral, trastorno por déficit de atención y depresión.
- Síndrome de Down, Hipoacusia, Fibromialgia y Trastorno Límite de Personalidad.

20. ¿Cuál son las barreras que se presentan con mayor frecuencia en la atención a personas con discapacidad en el MAC?

- Las barreras arquitectónicas, por ejemplo, ausencia de rampas.
- Las barreras de la comunicación, por ejemplo, no hay intérpretes en lengua de señas mexicana.
- Las barreras didácticas, por ejemplo, no contar con materiales en braille o lectura fácil.
- Las barreras actitudinales, por ejemplo, se trata a las personas con discapacidad como seres infantiles, raros y minusválidos.

21. ¿Cuál es la actitud que se presenta con mayor frecuencia en quienes acompañan a las personas con discapacidad?

- Actitud de apoyo a la persona con discapacidad.
- Actitud de hartazgo a la persona con discapacidad.
- Actitud que infantiliza a la persona con discapacidad.
- Actitud de tomar el rol de la persona con discapacidad.

22. Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas con discapacidad en el MAC:

- [RESPUESTA ABIERTA]

PERSONAS EMBARAZADAS

Las personas embarazadas son discriminadas por distintas situaciones relacionadas con prejuicios corporales, laborales y educativos.

23. ¿Bajo qué circunstancias consideras se debe dar atención prioritaria a una persona embarazada?

- Sólo si la persona embarazada lo solicita.
- Sólo si el estado de gravidez es notorio.
- Sólo si se presenta la constancia médica de embarazo.

24. Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas embarazadas en el MAC:

- [RESPUESTA ABIERTA]

PERSONAS DE LA DIVERSIDAD SEXUAL

Las personas de la diversidad sexual constituyen una comunidad que vive distintas formas de violencia y discriminación.

25. ¿Quiénes son las personas de la diversidad sexual?

- Son personas con una orientación sexual o una identidad y expresión de género distinta a lo normal.
- Son personas con una ideología de género que busca imponerse a la sociedad.
- Son personas con experiencias eróticas, estéticas y corporales que cuestionan el orden monolítico de la sexualidad y del género.

26. ¿Quiénes integran a la diversidad sexual?

- Todas las personas de la sociedad.
- Las personas del colectivo LGTBTTTIQ+.
- Las personas que fomentan la ideología de género.

27. ¿Qué haces cuando un hombre se presenta maquillado para el trámite de la credencial para votar?

- Le pido que se retire el maquillaje para la fotografía.
- Le pido que reconsidere la apariencia con la que será fotografiado.
- No hago señalamientos sobre su apariencia y procedo a tomarle la fotografía.

28. ¿Qué haces cuando se presenta en el MAC una persona que no identificas como un hombre o una mujer?

- Le pregunto por el pronombre de su elección.
- Le hablo en masculino o femenino según la apariencia predominante.

- Reviso su documentación oficial y confirmo si estoy frente a un hombre o una mujer.

29. Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas de la diversidad sexual en el MAC:

- [RESPUESTA ABIERTA]

PERSONAS INDÍGENAS

Las personas indígenas viven una discriminación histórica y sistemática que es incomprensible si no reflexionamos acerca del proceso de colonización.

30. ¿Quiénes son las personas indígenas?

- Fueron personas con una riqueza cultural amplia y digna de ser exhibida en museos.
- Son personas morenitas con un lenguaje autóctono y que viven en pueblos mágicos.
- Son personas con una variedad de lenguas, cosmovisiones y cultura material.
- Son personas con una historia negada y una posición social devaluada por el orden eurocéntrico.

31. ¿Qué situaciones son una limitante en la atención a las personas indígenas en el MAC?

- Desconocer la lengua indígena de la población atendida.
- Los usos y las costumbres de las personas indígenas.
- Los prejuicios sobre el color de piel y el lugar de procedencia.

32. ¿Qué se debe hacer cuando el MAC visite alguna localidad donde se hable exclusivamente una lengua indígena?

- Concretar el apoyo de una persona traductora.
- Fomentar el aprendizaje del español para la atención ciudadana.

33. Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas indígenas en el MAC:

- [RESPUESTA ABIERTA]

SITUACIÓN RELIGIOSA

La diversidad religiosa trae consigo una pluralidad de sistemas de creencias y valores, los cuales conviven e interactúan en una determinada sociedad.

34. Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención por motivos de religiosidad en el MAC:

- [RESPUESTA ABIERTA]

PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Las personas víctimas de violencia suelen estar acompañadas por personal de la Fiscalía Especializada.

35. ¿Qué hacer cuando llega una persona víctima de violencia acompañada por personal de la Fiscalía Especializada al MAC?

- Tener mayor discreción al momento de proporcionar sus datos.
- Atender lo más rápido posible para evitar problemas en el MAC.
-

36. Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas víctimas de violencia en el MAC:

- [RESPUESTA ABIERTA]

PERSONAS PRELIBERADAS O EGRESADAS DE LOS CENTROS DE RECLUSIÓN

Las personas preliberadas o egresadas de los centros de reclusión se han sentido discriminadas por parte de las y los servidores públicos de los módulos de atención del INE al solicitar la reincorporación al padrón electoral.

37. ¿Conoces el procedimiento que se necesita realizar para la solicitud del trámite de la credencial para votar en personas preliberadas o egresadas de los centros de reclusión?

- Sí
- No

38. ¿Qué relevancia de reinserción social adquiere el trámite de la credencial para votar para las personas preliberadas y egresadas de los centros de reclusión?

- Para que encuentren un trabajo.
- Para que puedan ser rastreadas.
- Para que recuperen su identidad.
- Para que la policía les identifique.

PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

Las poblaciones en situación de calle, se trata de un grupo social excluido, en el que coexisten niñas, niños, jóvenes, mujeres, familias, personas adultas y personas mayores, que sobreviven con sus propios recursos en medio de las adversidades de la calle.

39. Podrías narrar alguna experiencia que te haya dificultado la atención a personas en situación de calle en el MAC:

- [RESPUESTA ABIERTA]

PERSONAS AFROMEXICANAS

En 2011, el Comité para Eliminar la Discriminación Racial (CERD-ONU) hizo observaciones a México con relación a la exclusión del Censo Nacional de Población que lleva a cabo el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) a la **diáspora africana**, ya que no se ha hecho un reconocimiento étnico que permita la generación de programas para la promoción de sus derechos económicos, sociales, culturales y ambientales.

La palabra "**diáspora**" refiere a la dispersión de grupos étnicos o religiosos que han abandonado su lugar de procedencia originaria y que se encuentran repartidos por el mundo.

40. ¿Quiénes son los pueblos y las personas descendientes de la diáspora africana en México?

- Son personas de color que viven en Oaxaca y Veracruz.
- Son personas con una nacionalidad mexicana y una historia que se vincula a la esclavitud del pueblo africano.
- Son personas con un bajo número de habitantes en México.

41. ¿Cuál de las siguientes denominaciones refiere adecuadamente a los pueblos y las personas descendientes de la diáspora africana en México?

- Personas negras.
- Migrantes afrodescendientes.
- Comunidades afroamericanas.

42. Podrías narrar alguna experiencia que se haya presentado en la atención a los pueblos y personas descendientes de la diáspora africana en México en el MAC:

- [RESPUESTA ABIERTA]

PERSPECTIVAS Y SUGERENCIAS SOBRE LA ATENCIÓN CIUDADANA

Ya estás por terminar, agradecemos tu paciencia y compromiso.

43. ¿Qué significa para ti la Atención Ciudadana?

- [RESPUESTA ABIERTA]

44. ¿Qué tipo de perspectiva es necesaria para fomentar una atención ciudadana que reconozca/atienda las distintas formas de discriminación que simultáneamente puede experimentar una misma persona durante el trámite de la credencial para votar?

- Perspectiva de género.
- Perspectiva interseccional.
- Perspectiva de inclusión.

45. De los grupos en situación de discriminación referidos en el cuestionario, ¿Cuál te genera mayor dificultad en la atención?

- Personas mayores.
- Personas con discapacidad.
- Personas de la diversidad sexual.
- Personas indígenas.
- Personas afrodescendientes o afroamericanas.
- Personas embarazadas.
- Personas víctimas de violencia.
- Personas preliberadas o egresadas de los centros de reclusión.
- Personas en situación de calle.

46. ¿Qué herramientas te darían mayor seguridad y confianza en la atención ciudadana sobre grupo que elegiste en la pregunta anterior?

- Capacitación sobre el lenguaje inclusivo y su implementación en los Módulos de Atención Ciudadana.
- Aprendizaje de otras lenguas, por ejemplo, lengua indígena o lengua de señas mexicana (LSM).
- Sensibilización para conocer el contexto social del grupo.
- Recomendaciones sobre las pautas para el trato específico-no discriminatorio.
- Conocimiento en materia de derechos humanos de los grupos en situación de discriminación.
- Diálogo con representantes de los grupos en situación de discriminación para conocer de primera mano sus necesidades relacionadas con la Atención Ciudadana.
- Manejo de conflictos en la atención ciudadana a poblaciones en situación discriminación.

47. ¿Qué sugerencias podrías hacer para mejorar la atención a grupos en situación de discriminación en los Módulos de Atención Ciudadana?

- [RESPUESTA ABIERTA]