



INSTITUTO • ESTATAL • ELECTORAL

**AGUASCALIENTES**

**Agenda Inclusiva**

**Permanente**

y Manual de Buenas Prácticas  
para la Atención de Personas con  
Discapacidad y en Situación de  
Vulnerabilidad

## **Presentación**

El Instituto Estatal Electoral<sup>1</sup> como organismo público con personalidad jurídica, patrimonio propio y desempeño profesional, goza de autonomía en su funcionamiento y de independencia en sus decisiones y que, más allá de ser el depositario del ejercicio de la función estatal de organizar las elecciones, tiene entre sus atribuciones el fomento de la participación de la ciudadanía y la educación cívica en la entidad.

Entre sus fines primordiales se encuentran el contribuir al desarrollo de la vida democrática, asegurar a las y los ciudadanos el ejercicio de los derechos político-electorales y de participación ciudadana, así como vigilar el cumplimiento de sus obligaciones, llevar a cabo la educación cívico-electoral y coadyuvar a la difusión de la cultura democrática.

Los derechos políticos, en su vertiente electoral y de participación ciudadana, son derechos fundamentales que tiene toda la ciudadanía para intervenir en actividades que se encuentren relacionadas con el Estado, en el ejercicio de la función política. Así, el ejercicio de los derechos fundamentales que permiten la participación política son, entre otros, el decidir el sistema de gobierno, el elegir representantes políticos, ser elegidos y elegidas y ejercer cargos de representación, el definir y elaborar normas y políticas públicas, y el controlar el ejercicio en la función pública de sus representantes.

Para desarrollar tales fines, el IEE posee además la obligación consagrada en los textos constitucionales y convencionales<sup>2</sup>, de llevar a cabo las acciones

---

<sup>1</sup> En adelante **IEE**

<sup>2</sup> Por ejemplo: El derecho a participar en el gobierno y en la dirección de asuntos públicos de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos o escogidas (Declaración Universal de los Derechos Humanos, Artículo 21); El derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país (Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, Artículo 25); El derecho a votar y ser elegido o elegida en elecciones periódicas, auténticas, a través de un sufragio universal, igual y secreto, que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores, quienes

necesarias para erradicar la discriminación, promover la inclusión e impulsar los derechos político-electorales, buscando constituir mecanismos tangibles para el ejercicio efectivo de los derechos fundamentales de la ciudadanía en general.

## **Introducción**

La democracia es una forma de organización social en la que el poder se atribuye al pueblo, cuyos derechos se encuentran consagrados y garantizados en el texto constitucional. Si bien es cierto que cuando se habla de democracia, nuestra mente se traslada al ejercicio del voto, actualmente vivir en un estado democrático se refiere al derecho ciudadano a la participación en la actividad pública y a la toma de decisiones; es decir, se debe entender la democracia desde otra dimensión, no de manera limitada al acto de emitir el sufragio, sino como aquella forma de gobierno en el que la premisa fundamental es el respeto a los derechos humanos de toda la ciudadanía, sin distinción ni discriminación.

Partiendo de tal premisa, es que el Estado ha buscado crear mecanismos de acercamiento con las y los destinatarios de las políticas públicas, a fin de que conozcan cómo funciona el aparato gubernamental y además puedan sumarse a las múltiples tareas con el objetivo de ejercer una efectiva participación ciudadana que afiance el estado de derecho, fortalezca las instituciones públicas y legitime al propio gobierno.

En este orden de ideas y atendiendo al mandato constitucional es que, desde la óptica institucional, se concibe la participación ciudadana dentro del proceso electoral como el baluarte que construye y consolida a la democracia en nuestra entidad, estableciendo diversas actividades donde la ciudadanía interviene, de forma directa y sin intermediarios, en la organización de las elecciones. Tal visión atiende, además, un proyecto a corto plazo para cumplimentar el objetivo de

---

son la base de la autoridad del poder público (Convención Americana sobre Derechos Humanos, Artículo 23).

reconocer e integrar los grupos en desventaja, considerándolos parte importante, e imprescindible, del tejido social de nuestra entidad.

En ese sentido, fundamentados en la normativa y los procesos que rigen a las autoridades electorales, administrativas y jurisdiccionales, estas deben, en su actuar cotidiano, permanecer sensibles a la realidad tan diversa de nuestra sociedad, identificando los obstáculos que enfrenta de manera particular cada sector poblacional y las dificultades de algunos grupos en específico para ejercer plenamente sus derechos político-electorales. A partir de ello, esta Agenda representa el esfuerzo significativo del IEE a fin de fomentar, de manera constante y permanente, la participación ciudadana a través de un arduo proceso de inclusión que contempla una corresponsabilidad con todas y todos los integrantes de la sociedad civil en la generación de contenidos y campañas permanentes de sensibilización en materia de derechos humanos y cultura democrática, dirigidas a nuestro personal, organismos de la sociedad civil, instituciones académicas y otras entidades privadas y públicas.

### **Necesidad de un documento rector**

Derivado de la sentencia del Tribunal Electoral del Estado de Aguascalientes, recaída al Juicio para la Protección de los Derechos Político-Electorales del Ciudadano, identificado bajo el rubro TEEA-JDC-018/2020, el órgano jurisdiccional ordenó al IEE:

- a) Elaborar una agenda inclusiva permanente para los grupos en situación de vulnerabilidad.
- b) Elaborar un Manual de Buenas Prácticas para la Atención de Personas con Discapacidad y en Situación de Vulnerabilidad<sup>3</sup>.

En el primero de los documentos, se precisa que consiste “en la realización de diversas actividades como protocolos, capacitaciones, implementación de

---

<sup>3</sup> En lo sucesivo Manual de Buenas Prácticas.

acciones afirmativas, campañas de sensibilización a sus servidoras y servidores públicos, entre otras, en las que participe como organizador o coorganizador". Mientras que en el segundo, se deben fijar "criterios para evitar que se sigan invisibilizando, además de fomentar acciones para su debido trato, atención y guía en los actos de participación democrática".

Ambos documentos, entonces, se circunscriben de manera precisa a la atención de las personas que la propia sentencia define como grupos vulnerables, que se convierten por consecuencia en Grupos de Atención Prioritaria<sup>4</sup> (en adelante GAP) por parte del IEE, en tanto garante de la construcción de ciudadanía en el Estado. De ahí que, dada su naturaleza, se contemplen en el presente documento rector, debidamente identificados cada uno en su individualidad.

Una de las premisas en las cuales se sostiene la construcción de la ciudadanía a partir de la atención de estos GAP, es la búsqueda de la igualdad como ideal de la ciudadanía universal, una de las bases en las que se ha fundamentado la teoría política. El adjetivo de universal es, por ende, generalizante y plural, en cuya conceptualización, paradójicamente, excluye a aquellos que no se ajustan a la pretendida normalidad.

En esta nueva realidad, en todo caso, la igualdad se aleja un tanto de este concepto, para brindar una nueva perspectiva de aquellos que, siendo iguales, también son diferentes (tan diferentes como resulta en su individualidad cada ser humano) atendiendo ya no solo a las capacidades de cada individuo, sino a las oportunidades reales que se hayan obtenido, y en su caso, propiciado para desarrollar esas posibilidades. La igualdad, entonces, requiere ser concebida como la posibilidad de comunicarse con las demás personas de la comunidad.

---

<sup>4</sup> Para efecto de definir las personas en situación de vulnerabilidad, la sentencia de mérito en el numeral 4 del apartado de Efectos señala: "Se entenderá por personas en situación de vulnerabilidad aquéllas pertenecientes a la comunidad LGBTI+, personas con alguna discapacidad, mayores de sesenta años y personas indígenas."

Es por eso que los GAP requieren de una atención precisa por parte de la autoridad administrativa electoral, atendiendo a las particularidades de cada uno de los grupos que a su vez los integran. La generación de este documento se concibe como un paso más que, trascendiendo históricamente hacia la permanencia, trate de mejorar las condiciones que comprobadamente han padecido.

Desarrollado de la manera en que el presente documento propone, no solamente visibiliza a tales grupos prioritarios, sino que asegura (de manera inicial, y que se pretende reiterada) que la participación de las personas que se asumen como parte integrante de estos grupos, sea efectiva, en tanto impulse la referida equidad, tanto cuanto más se ejerzan los derechos políticos, entendidos éstos en su acepción de públicos.

Es sabido que las personas, independientemente de su adscripción a un GAP, atienden los asuntos públicos desde una perspectiva en la que impera su experiencia y la interacción social con otros grupos. De ahí que es necesario que la perspectiva de las personas que tradicionalmente han sido discriminadas (y por ello parte de un GAP) sea la de visualizar la oportunidad de acercarse a una institución electoral con un enfoque humanista que le permita desde un inicio exponer su postura a través de un planteamiento inicial, y la subsecuente atención, despojada de ese sesgo de superioridad adquirido por mera costumbre y falta de empatía.

### **Agenda Inclusiva Permanente**

Agenda, en su acepción<sup>5</sup> más básica según la Real Academia Española de la Lengua, es una relación ordenada de asuntos, compromisos o quehaceres de una persona en un período.

---

<sup>5</sup> <https://dle.rae.es/agenda>

Se pretende que la presente Agenda, de carácter formal, se someta de manera dirigida y reiterada a la consideración de quienes integran al IEE y, por tanto, se visibilicen, las acciones necesarias para lograr la erradicación de la discriminación, la promoción de la inclusión y el impulso de los derechos político-electorales de las personas residentes en la entidad, a partir de la construcción de mecanismos idóneos para el ejercicio efectivo de los derechos fundamentales, y con ello se incida en el actuar permanente de las personas servidoras públicas del IEE.

### **Grupos de Atención Prioritaria**

De entrada, un grupo social se fundamenta en los lazos de afinidad que se tienden con otras personas que les permiten identificarse entre sí, y que permite a los demás, a su vez, identificarlos. De acuerdo con esta conceptualización, no se requiere de una naturaleza que dote de atributos a las personas, sino su análisis desde una perspectiva estrictamente de relaciones humanas.

Como se mencionaba anteriormente, la construcción histórica del concepto de igualdad, derivado en una estandarización de habilidades humanas, dejó fuera a un gran número de personas que no se ubicaban dentro de estos márgenes. No obstante, no existe la pertenencia a un único grupo, sino que simultáneamente las personas pertenecemos a tantos grupos como actividades desarrollamos o habilidades poseemos. De ahí que sea complejo el entender una sola percepción, es decir, una sola identidad personal.

De los mencionados en la sentencia referida, se caracterizan los siguientes:

#### **a) Personas pertenecientes a la comunidad LGBTI+**

De acuerdo con las *Monografías por la no discriminación de la Comisión para Prevenir la Discriminación de la Ciudad de México*<sup>6</sup>, de manera específica la que

---

<sup>6</sup> Tomado de <http://data.copred.cdmx.gob.mx/por-la-no-discriminacion/poblacion-lgbtiti/>

concierno a la temática de la Población LGBTTTI<sup>7</sup>, las siglas significan lésbico, gay, bisexual, transexual, transgénero, travesti e intersexual. Las primeras tres (LGB) son orientaciones o preferencias sexuales, las dos siguientes (TT) corresponden a identidades de género; la siguiente T corresponde a una expresión de género, mientras que la intersexualidad (I) corresponde a una condición biológica.

A efecto de ilustrar lo anterior, se presenta la siguiente tabla, con una definición simple para referencia<sup>8</sup>:

Género	No es sinónimo de "hombres y mujeres". Socialmente, el género y los roles de género están definidos por convenciones y otras fuerzas sociales, económicas, políticas y culturales que hacen referencia a las expectativas de una sociedad con respecto a sus individuos según el sexo asignado al nacer. Por tanto, el género es un concepto ideológico y cultural, cuyo significado no se halla determinado por la biología. El género no debe confundirse con la "identidad de género" ni con la "expresión de género".
Expresión de Género	La expresión de género se refiere a la presentación individual del género de cada uno a través de la apariencia física –lo que incluye la vestimenta, accesorios y estética individual–, los gestos, la forma de hablar, los patrones de comportamiento, el nombre y otras formas de referencia personal. La expresión de género no tiene por qué corresponderse con la identidad de género de esa persona o con los tradicionales roles de género de una determinada sociedad.

<sup>7</sup> Como se puede apreciar, existen diversas maneras de referirse a la comunidad, que en esencia agrupan a las personas con orientaciones o preferencias sexuales, identidades de género, expresiones de género y condiciones biológicas alternativas a la heteronormatividad cisgénero.

<sup>8</sup> Tomado de <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/temas/diversidad-afectivo-sexual/>

Cisgénero	<p>Término utilizado para referirse a las identidades de género de aquellas personas cuyo género coincide con el sexo asignado al nacer y, en general, con las expectativas sociales de cómo han de ser y comportarse los hombres y las mujeres.</p>	
Orientación Sexual	<p>La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, de su mismo género, o de distintos géneros (orientación heterosexual, homosexual o bisexual), así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y/o sexuales con estas personas. Los términos que usan las personas y aquellos con los que se identifican en el terreno de la sexualidad pueden variar ampliamente de una cultura a otra.</p>	
Homosexual	<p>Es una persona que se siente atraída emocional, afectiva y/o sexualmente por personas que percibe como de su mismo género. Este término está considerado en algunos países de forma estigmatizante, dado que en el pasado ha sido utilizado para denominar a un tipo de enfermedad mental.</p>	
Lesbiana	<p>Una orientación sexual que describe a una mujer que se siente atraída emocional, afectiva y/o sexualmente por otras personas que percibe como mujeres.</p>	Orientaciones / preferencias sexuales
Gay	<p>Una orientación sexual que describe a una persona –en el mundo hispanohablante, a diferencia de en el anglosajón, se refiere generalmente a hombres– que se siente atraída emocional, afectiva y/o sexualmente hacia las personas que percibe como de su propio género.</p>	
Bisexual	<p>Una persona que se encuentra emocional, afectiva y/o sexualmente atraída tanto por personas que percibe como de su mismo género</p>	

	<p>o como del género opuesto. Asimismo, también se considera bisexualidad la atracción hacia individuos independientemente de su género. Esta atracción no tiene por qué estar dividida proporcionalmente entre los distintos géneros, es decir, indicando el mismo nivel de atracción hacia cada uno.</p>	
<p>Transgénero</p>	<p>Es un término paraguas que se refiere a las personas cuya identidad de género y/o expresión de género no coincide con las expectativas convencionales relativas al género y al sexo que se les asignó al nacer. Este concepto engloba, aunque de forma no excluyente, a personas que se identifican como transgénero, transexuales, travestis, género queer, agénero, variantes de género, no conformes con el género, o con cualquier otra identidad de género que no cumpla con las expectativas sociales y culturales con respecto al mismo. Algunas personas trans o transgénero se identifican como mujeres u hombres; otras perciben su identidad de género como un continuo entre ambas o como una identidad más allá del binario.</p> <p>En algunos casos, una persona trans optará por pasar por una transición para alcanzar una sensación de confort/comodidad con su cuerpo y su identidad de género. La transición puede implicar transición social, legal y/o médica. La</p>	<p>Identities de género</p>

	<p>identidad trans es un tipo de identidad de género, y no tiene que ver con la orientación sexual (las personas transgénero pueden tener una orientación heterosexual, homosexual o bisexual).</p>	
<p>Intersexualidad</p>	<p>La intersexualidad es un concepto utilizado para referirse a aquellas personas cuyas características sexuales no se corresponden con los estándares existentes atribuidos a la tradicional anatomía reproductiva o sexual de hombres y mujeres. Entre esas características pueden incluirse características sexuales primarias, como los genitales internos y externos, los órganos reproductores, las hormonas y los cromosomas sexuales o características sexuales secundarias, como el vello corporal o la menstruación, que se hacen patentes en la pubertad.</p> <p>Las personas intersexuales nacen con variaciones en sus características anatómicas, hormonales y/o genéticas que socialmente no se consideran ni totalmente femeninas ni totalmente masculinas; pudiendo presentar una combinación de ambas o ninguna. Existen muchas formas de intersexualidad; se trata de un espectro o un término general, más que de una categoría única.</p>	<p>Condición biológica</p>

En el entendido de que se desprenden dos categorías de lo anterior<sup>9</sup>:

#### Identidad de género

Vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

#### Orientación sexual

Capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

### **b) Personas con alguna discapacidad**

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, son aquellas que tienen alguna limitación física o mental para realizar actividades en su cotidianidad (casa, escuela, trabajo). La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, reconoce la discapacidad como parte de la diversidad y condición humana, acotando a las personas integrantes a este grupo como “aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales<sup>10</sup> a largo plazo que, al interactuar con diferentes barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”. La Organización Mundial de la Salud

---

<sup>9</sup> Tomado de <http://data.copred.cdmx.gob.mx/por-la-no-discriminacion/poblacion-lgbtiti/>

<sup>10</sup> Es aquella que comprende cualquier tipo de deficiencia visual, auditiva, o ambas, así como de cualquier otro sentido, y que ocasiona algún problema en la comunicación o el lenguaje (como la ceguera y la sordera), ya sea por disminución grave o pérdida total en uno o más sentidos.

define a la discapacidad como el resultado de la interacción entre una persona con una disminución y las barreras medioambientales y de actitud que esa persona puede enfrentar.

La perspectiva hacia las personas con discapacidad ha trascendido en el tiempo de un modelo en el que se les excluía socialmente a través de políticas públicas eugenésicas, pasando por un contexto en el que se planteaba la posibilidad de *normalización* a través de procesos de rehabilitación, hasta llegar a la actualidad en que se entiende la discapacidad como un fenómeno social que limita a las personas que las padecen en tanto forman parte de una sociedad que falla en prestar servicios adecuados, y no asegura el cumplimiento efectivo de sus derechos; a partir de esta perspectiva se propone una inclusión a partir de la integración superando los obstáculos que impiden equiparar el acceso a los derechos.

Existen diversos tipos de discapacidad<sup>11</sup>:

Tipo	Motriz
<b>Definición</b>	Implica una disminución de la movilidad total o parcial de uno o más miembros del cuerpo, la cual dificulta la realización de actividades motoras convencionales. Las principales consecuencias que puede generar la discapacidad motriz son varias, entre ellas, movimientos incontrolados, dificultades de coordinación, alcance limitado, fuerza reducida, habla no inteligible, dificultad con la motricidad, etc.
<b>Clasificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déficit de movimiento</li> <li>• Disminución de la fuerza muscular</li> <li>• Pérdida total del movimiento (dependiendo de la cantidad de miembros afectados: monoplejía, hemiplejía, paraplejía,</li> </ul>

<sup>11</sup> Tablas elaboradas con base en la publicación ¿Qué tipos de discapacidad existen? Disponible en [www.incluyeme.com](http://www.incluyeme.com)

	diaplejía, cuadriplejía)
<b>Características</b>	La mayor dificultad para lograr su independencia son las barreras arquitectónicas que impiden o complican su desplazamiento

<b>Tipo</b>	<b>Auditiva</b>
<b>Definición</b>	Déficit total o parcial en la percepción que se evalúa por el grado de pérdida de la audición en cada oído.
<b>Clasificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sordas: deficiencia total o profunda</li> <li>• Hipoacúsicas: deficiencia parcial (cuentan con un resto auditivo el cual puede mejorar con el uso de aparatos auxiliares)</li> </ul>
<b>Características</b>	No presenta características físicas evidentes; se hace notoria por el uso de audífono o, en algunos casos, por el modo de hablar.

<b>Tipo</b>	<b>Visual</b>
<b>Definición</b>	De acuerdo con el grado de limitación de la visión, se distinguen personas ciegas, es decir, aquellas que no obtienen información a través del canal visual, y personas con disminución visual quienes sí la adquieren mediante dicho canal.
<b>Clasificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ceguera: pérdida completa del sentido de la vista</li> <li>• Disminución visual: pérdida parcial del sentido de la vista</li> </ul>
<b>Características</b>	Los motivos para una limitación visual (total o parcial) pueden deberse a causas prenatales, perinatales o en algún momento de su vida. Esta divergencia implica, entre otras cosas, que las personas nacidas ciegas no tuvieron acceso a la información visual, careciendo de la noción de posturas corporales culturalmente establecidas, o de colores.

Tipo	Intelectual
<b>Definición</b>	Es un estado de la persona. No se trata de una enfermedad, sino de un estado que acompañará a la persona a lo largo de su vida. Si bien no se cuenta con una definición exacta, recientemente se hace tendencia en un déficit en el desarrollo intelectual, sin perder el concepto de persona en su dimensión integral.
<b>Clasificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se logran englobar todas las características del colectivo, ya que constituyen un grupo heterogéneo, ni se puede pensar como una categoría constitutiva del sujeto, donde la personalidad sería moldeada por tal déficit.</li> <li>• De manera pedagógica, la clasificación más generalmente aceptada atiende al origen de las causas de la discapacidad (genéticas, congénitas, adquiridas o sociales)</li> </ul>
<b>Características</b>	Lo que se pretende es su adaptación social, haciendo hincapié en el entorno en pos del desarrollo de la persona y en las posibilidades que pueda tener. Es central focalizarse en las capacidades tratando de que se logre un grado de autonomía tal que sea posible alcanzar intereses, deseos, decisiones, acceso a derechos y obligaciones, etc.

### **c) Personas mayores de sesenta años**

Si bien el envejecimiento de la población podría considerarse un éxito de las políticas gubernamentales en materia de salud pública y desarrollo social y

económico, de igual manera constituye un reto para la sociedad<sup>12</sup>, quien debe adaptarse a la condición de cada vez un número mayor de personas adultas mayores que requieren más servicios de salud y seguridad, así como condiciones de participación social efectiva.

En materia demográfica, la edad cronológica se utiliza para determinar a la población adulta mayor. La Organización de las Naciones Unidas establece la edad de 60 años para tal consideración, criterio que es compartido por las instancias de salud y el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM).

Parte de las desigualdades entre hombres y mujeres adultas mayores, radican en las desigualdades de género en otras etapas de su vida, que colocan a las mujeres, especialmente, en condiciones de desventaja en términos social, económico y psicológico (menores niveles de educación asociados a estereotipos, por ejemplo) encontrando entonces, menores oportunidades de incorporación a una vida plena. Asociado a lo anterior, la carga reproductiva vinculada a una fecundidad alta repercute en la salud de las mujeres adultas mayores.

#### **d) Personas indígenas**

Desde la perspectiva constitucional se establece que nuestro país tiene una composición pluricultural sustentada originalmente en sus pueblos indígenas. Si bien en el estado de Aguascalientes no existen asentados pueblos originarios ni comunidades indígenas que conserven sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas o parte de ellas y que sean conscientes de su identidad indígena, sí existen personas indígenas que transitan de manera temporal o residen permanentemente en el territorio, procedentes de otras

---

<sup>12</sup> De acuerdo con Martínez, González y otros, (2018) "El envejecimiento, la vejez y la calidad de vida: ¿éxito o dificultad?" disponible en <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=78214>

entidades federativas a las cuales se les debe reconocer el derecho a la protección de sus costumbres, usos, tradiciones, lengua, religión, indumentaria y rasgos culturales.

Por ello, es indispensable respetar y promover los derechos que les son específicos, incluyendo obviamente sus derechos políticos, mismos que se reflejan en estructuras políticas, económicas y sociales propias de su cultura, tradiciones espirituales, historia y filosofía.

La actitud proactiva que debe privar en el IEE, comprende garantizar el auxilio de intérpretes idóneos o idóneas, ampliar criterios en materia de registro de candidaturas, tomar en cuenta las diferencias culturales, verificar que las poblaciones indígenas sean consultadas cuando se tomen medidas susceptibles de afectarles y su participación política ya sea en candidaturas, consejerías, observación y capacitación electoral.

### **Derechos en materia política**

El Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, reiteradamente ha reconocido y clasificado como derechos de las personas, en su vertiente específica en materia política, además de los de votar, ser votado, afiliación, agrupación e integración de autoridades electorales, los siguientes:

#### Derecho de petición en materia política

Su ejercicio genera el deber de las y los funcionarios, empleados públicos y entidades de interés público de atender en forma eficaz toda petición, a través de un acuerdo escrito, que tendrá que hacerse de su conocimiento en breve plazo.

#### Derecho a la información

Su ejercicio produce la obligación del Estado y las entidades de interés público de rendir cuentas a la sociedad, así como a justificar todo acto o acción, en atención de los principios de máxima publicidad y transparencia. Éstos sustentan

la obligación de proporcionar la información pública que les sea solicitada en forma oportuna y veraz, con excepción de la reservada y confidencial.

#### Derecho de reunión

Implica la libertad de que una persona se reúna con sus semejantes con cualquier objeto lícito y de manera pacífica. No persigue crear una entidad jurídica y es de carácter transitorio. En una entidad jurídica constituida, una de sus características es la realización de reuniones o asambleas.

#### Derecho de libertad de expresión y difusión de ideas

Ninguna expresión de ideas será objeto de inquisición judicial o administrativa, por lo que no habrá ley ni autoridad que la censure de forma previa, al estar garantizada la libertad de difusión, salvo las excepciones previstas en la ley.

Para el caso de los derechos político-electorales de las personas pertenecientes a pueblos originarios y comunidades indígenas, además de los mencionados anteriormente:

#### Derecho a la autoadscripción

Es una declaración de voluntad de personas o comunidades que, teniendo un vínculo cultural, histórico, político, lingüístico o de otro tipo, deciden identificarse como integrantes de un pueblo originario de comunidad indígena; siendo que tal reconocimiento no depende de ninguna autoridad o institución externa, ni requiere más prueba que su palabra.

#### Derecho a la diferencia

El derecho a la diferencia es elemental en un contexto como el mexicano, de diversidad cultural y lingüística, donde sociedades o pueblos distintos conviven en un mismo espacio, con distintas maneras de actuar y pensar. Al coexistir pueblos diferenciados en un país, es imprescindible el respeto a las formas de

organización política, jurídica, económica y social de cada pueblo y su respeto implica el derecho a la diferencia.

#### Derecho a la no discriminación

Es un derecho humano que exige el trato igualitario y digno hacia los pueblos y comunidades indígenas, el cual prohíbe basarse en su lengua, vestimenta, condición social o económica para darles un trato que los excluya o los prive del ejercicio de sus demás derechos, ya sea en el ámbito individual o colectivo.

#### Derecho a la libre determinación

El Estado debe adoptar todas las medidas que sean necesarias para garantizar su participación en condiciones de igualdad, en la toma de decisiones sobre asuntos y políticas públicas que incidan o puedan incidir en sus derechos y desarrollo. Del derecho a la libre determinación se deduce una serie de poderes o atributos específicos necesarios para su efectiva realización: poder vivir bajo sus formas de organización social y política; aplicar sus sistemas normativos para la resolución de conflictos; nombrar a sus autoridades siguiendo sus procedimientos y prácticas tradicionales; disponer de recursos para financiar sus funciones; determinar sus prioridades y estrategias de desarrollo; participar plena y efectivamente en la vida pública; ser consultados y consultadas antes de adoptar decisiones que puedan afectarles y obtener su consentimiento antes de la ejecución de proyectos o planes de inversión que puedan causar un impacto mayor en su pueblo.

#### Derecho a la consulta

Se trata de un derecho propio de los pueblos y comunidades indígenas, que debe realizarse a través de las instituciones representativas de los pueblos; de buena fe y de manera previa a la adopción de cualquier medida gubernativa (administrativa o legislativa) que pueda afectarles directamente.

Consecuentemente, se trata de un derecho colectivo de los pueblos indígenas vinculado con la libre determinación, lo que lo convierte en una herramienta central para tutelar la preservación de su identidad.

Todos los cuales, en su conjunto y de manera particular, deben ser garantizados en su difusión y ejercicio de manera constante y permanente por la autoridad electoral.

### **Agenda**

No existe un método estandarizado en cuanto a la construcción de la agenda institucional. Para el caso de la agenda pública, el proceso en el que las demandas de los diversos grupos comunitarios se transforman en asuntos que se posicionan de diferente manera en la colectividad, no es único y obedece en todo caso a las necesidades sociales e individuales de atención por parte de las instituciones de la administración pública. Adicional a lo anterior, la interpretación de los diferentes puntos de vista aunado a la de los fenómenos políticos que los representan, entendiendo el término político en su acepción más amplia de lo relacionado con la ciudad, obligan a un análisis más profundo sobre la definición en la actuación de las instituciones.

En ese sentido, las acciones que se proponen dentro de la Agenda Inclusiva Permanente del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes, se engloban en los siguientes aspectos:

<p><b>Acciones reglamentarias con el objeto de promover la igualdad real de oportunidades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptar la reglamentación interna, a través del análisis de la Junta Estatal Ejecutiva e incluyendo a la Comisión de Igualdad Política y No Discriminación</li> </ul>
<p><b>Fomento de actividades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración y actualización continua de</li> </ul>

<p><b>electorales para la participación ciudadana</b></p>	<p>protocolos de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendarización de actividades específicas.</li> </ul>
<p><b>Promoción de publicaciones en la materia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Replicar las medidas establecidas específicamente en el ámbito electoral nacional<sup>13</sup>.</li> <li>• Promover medidas establecidas para otros ámbitos de aplicación relacionados con la materia electoral<sup>14</sup>.</li> </ul>

### **1. Acciones reglamentarias con el objeto de promover la igualdad real de oportunidades.**

Estas acciones tienen como objetivo realizar una revisión exhaustiva de la reglamentación interna, desde una perspectiva que visibilice a los GAP, tratando de asegurar la participación de las personas que se asumen como parte integrante de tales grupos, de manera efectiva, impulsando la igualdad política y no discriminación.

Para ello, será necesario que la Junta Estatal Ejecutiva del IEE, revise y evalúe la normatividad vigente, emitida y ejecutada por el Consejo General y las áreas del IEE, desde una perspectiva que visibilice a los GAP (de manera específica a las personas integrantes de la comunidad LGBTI+, personas con alguna discapacidad, personas mayores de sesenta años y personas indígenas), a fin de

<sup>13</sup> Establecidas por el Instituto Nacional Electoral en el *Protocolo para adoptar las medidas tendientes a garantizar a las personas trans el ejercicio del voto en igualdad de condiciones y sin discriminación en todos los tipos de elección y mecanismos de participación ciudadana del INE*, y en el *Protocolo para garantizar el derecho a la no discriminación por identidad y expresión de las personas que laboran en el INE*.

<sup>14</sup> Por ejemplo, las contenidas en el *Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren la orientación sexual o la identidad de género de la Suprema Corte de Justicia de la Nación*.

asegurar su participación efectiva, impulsando la igualdad política y no discriminación.

Así, se encuentre en condiciones de emitir una opinión técnica para que la reglamentación interna sea acorde con las disposiciones constitucionales, tratados internacionales y normativa aplicable, en materia de reconocimiento, protección, aseguramiento y ejercicio efectivo de los derechos de las personas que se encuentren dentro de los GAP.

Finalmente, presente al Consejo General las propuestas de adecuaciones que deriven de las evaluaciones de la reglamentación interna, y en su caso, la creación de disposiciones normativas derivadas de los análisis realizados con la perspectiva de atención a los GAP.

Resulta imprescindible, para los trabajos enunciados previamente, incluir la opinión técnica de la Comisión de Igualdad Política y No Discriminación, misma que tiene dentro de sus fines los siguientes:

- Unirse a los esfuerzos que se están realizando en el ámbito internacional, nacional y local, con el objeto de la implementación de acciones que contribuyan a superar el sesgo de desigualdad de oportunidades que existe entre hombres y mujeres por razones de género, capacidades físicas, cuestiones sociales, culturales, económicas e incluso políticas; sin privilegiar más a unos que a otros.
- Promover el respeto y la no discriminación de mujeres y hombres que sin importar sus distintas condiciones de vida, respeten la individualidad y contribuyan a través de ese respeto a una cultura de inclusión social; pudiendo tener una participación más directa en la vida política de nuestro estado, a través del ejercicio de sus derechos.
- Analizar los procesos institucionales y, en su caso, proponer el rediseño de los mismos propiciando que la equidad, paridad y perspectiva de género se integre en todas las áreas, programas y proyectos del Instituto.

- Asesorar, coadyuvar, supervisar, monitorear y transparentar durante su vigencia, actividades contempladas en la Ley de igualdad entre mujeres y hombres del Estado de Aguascalientes, cuyo fin es consolidar el derecho a la no discriminación y la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres dentro de la Institución, obteniendo análisis, estudios, planes, proyectos, programas y propuestas de políticas públicas sobre los temas de género y no discriminación, que faciliten y fundamenten la toma de decisiones al Consejo General y la Junta Estatal Ejecutiva del IEE.
- Llevar a cabo acciones respecto a la paridad, violencia política contra las mujeres, promoción del liderazgo político de las mujeres, e igualdad y no discriminación en la participación política por parte de los diversos grupos vulnerables dentro de un entorno social.
- Tener como objetivo que la igualdad política se refiera a las normas de distribución de los valores sociales, y no a la igualdad de las características personales.
- Tener como meta que se reconozcan estándares mínimos de necesidades básicas de la ciudadanía, a efecto de volver alcanzables para todas y todos los fines de este Instituto.
- Aprobar y proponer al Consejo General la implementación de políticas acordes con la legislación estatal y nacional, y con los convenios internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, en materia de equidad, paridad y perspectiva de género.
- Aprobar la elaboración de material, estudios y eventos en materia de equidad, paridad y perspectiva de género.
- Coadyuvar con las Comisiones de Capacitación y Organización Electoral y la de Educación Cívica en la realización de actividades que fomenten la educación y la cultura de equidad de género e igualdad de los derechos políticos electorales, con el objetivo de sensibilizar a la población respecto a la equidad, paridad y perspectiva de género.

- Buscar poner en el mismo estado de igualdades a todas y todos los ciudadanos, siempre cuidando y respetando, las normas que nos constituyen.

## **2. Fomento de actividades electorales para la participación ciudadana.**

Por lo que respecta a estas acciones, se pretende su realización en dos vertientes: por un lado, la elaboración y actualización continua de publicaciones operativas de carácter interno, que contengan protocolos de atención para los diversos públicos específicos usuarios de los servicios del IEE, mismos que deberán ser aprobados por la Junta Estatal Ejecutiva.

En ese sentido, en este documento se anexa el Manual de Buenas Prácticas, como documento rector de las publicaciones proyectadas, mismas que deberán generarse de manera específica en todas las unidades administrativas que conforman al IEE, debiendo identificar los momentos en que se brinde atención hacia la ciudadanía para establecer tales lineamientos de atención que permitan no solo visibilizar a las personas integrantes de alguno de los GAP que requiera de un servicio institucional, sino atenderlo en aptitud de generar condiciones para hacer efectivo el ejercicio de sus derechos cívico-políticos fomentando con ello la participación ciudadana.

Por otro lado, se pretende el diseño, y su posterior implementación, de actividades de índole académico que, de manera específica, visibilicen un trato diferenciado hacia los GAP, con el objeto de promover la igualdad real de oportunidades. Para ello, es necesario la intervención de la Comisión de Educación Cívica, que entre sus atribuciones destacan:

- Supervisar la realización de acciones, eventos y programas tendentes a la promoción, difusión y mejora de la cultura democrática y la educación cívica de manera coordinada con instituciones, dependencias y organizaciones.

- Proponer en conjunto con la Dirección de Capacitación y Organización Electoral el diseño de programas y elaboración de materiales de educación cívica.
- Proponer estudios para conocer las necesidades en materia de cultura política-electoral y así tener la posibilidad de sugerir políticas, lineamientos y criterios de educación cívica.

En este tenor, dentro de la programación operativa de la Dirección de Capacitación y Organización Electoral habrán de establecerse actividades académicas con la finalidad de atender (1) al personal del IEE a través de un programa de capacitación permanente, (2) a los públicos usuarios habituales, pertenecientes a instituciones, dependencias y organizaciones, públicas y privadas, y de interés público, como son los partidos políticos, y (3) a las personas integrantes de alguno de los GAP.

En el caso de los identificados con los números 1 y 2, públicos habituales de las actividades académicas institucionales, se fijarán contenidos relativos a la visibilización de las personas que integran a los GAP, y su debida atención en pos de un efectivo ejercicio de derechos cívico-políticos, mientras que a las personas integrantes de alguno de los GAP, receptores de las actividades académicas, los contenidos irán en el sentido de potencializar las herramientas institucionales con las que cuentan para el ejercicio efectivo de sus derechos en la materia.

De igual manera, se pretenden actividades adicionales, mismas que encuentran públicos definidos (conversatorios, concursos infantiles y juveniles, simposios, encuentros, seminarios, conferencias magistrales, ciclos de conferencias, entre otros) que han sido desarrollados en anteriores ocasiones por el IEE, así como otros novedosos, que habrán de ser implementados con el propósito de ser evaluados para su continuidad.

Dentro de las actividades se prevé el establecer alianzas estratégicas con organizaciones de la sociedad civil con especialización y trayectoria en la

atención de derechos humanos en general, y de manera específica las que se refieren a la atención de grupos prioritarios, para fortalecer mediante el trabajo en conjunto, las actividades que se proponen.

### **3. Promoción de publicaciones en la materia.**

De igual manera, la promoción de publicaciones en la materia, se realizará de manera que abarque públicos internos y externos:

- a) Publicaciones que promuevan y difundan el ejercicio de los derechos político-electorales de las personas pertenecientes a los GAP para las y los servidores públicos del IEE de manera periódica.
- b) Campañas en los medios de información, con la temática de visibilización, y efectivo ejercicio de derechos de las personas pertenecientes a los GAP.

En el caso de las publicaciones en la materia, a través de actividades académicas dirigidas a las y los servidores públicos del IEE, se replicarán las medidas establecidas específicamente en el ámbito electoral nacional, como el Protocolo para adoptar las medidas tendientes a garantizar a las personas trans el ejercicio del voto en igualdad de condiciones y sin discriminación en todos los tipos de elección y mecanismos de participación ciudadana, de aplicación vigente en las actividades electorales locales, así como el Protocolo para garantizar el derecho a la no discriminación por identidad y expresión de género de las personas que laboran en el Instituto Nacional Electoral, que si bien no es de observancia obligatoria, si es un documento guía, tanto por encontrarse a la vanguardia en la sistematización de actuaciones de la autoridad, como por la materia precisamente electoral.

Adicional a ello, y toda vez que la autoridad es formalmente administrativa, con algunas actividades materialmente jurisdiccionales, debe replicarse el Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren la orientación sexual o la identidad de género, de la Suprema Corte de Justicia de

la Nación, documento referente en lo que respecta a la atención para un efectivo acceso a la justicia de las personas pertenecientes a la comunidad LGBTI+.

### **Campañas de sensibilización de las y los servidores públicos del IEE**

Por último, y en lo que respecta a la difusión de actividades, se debe incorporar, a través del Programa de Comunicación Social, la perspectiva de esta Agenda dentro de las campañas de promoción institucional, tanto de carácter interno como externas. De inicio, se debe difundir entre el personal de la institución el contenido del presente documento, así como del Manual de Buenas Prácticas.

Dentro de las estrategias de autoevaluación permanente, se habrá de habilitar un espacio de información y orientación (y, en su caso, sobre quejas y denuncias administrativas) acerca de los contenidos de las actividades de esta Agenda y del Manual de Buenas Prácticas, de ser posible vía telefónica y a través de los perfiles de las redes sociales institucionales, atendidos por personas servidoras públicas capacitadas en las actuaciones en la materia, a fin de resolver cuestionamientos, dar cauce a las peticiones y solicitudes de información, y llevar un registro de la problemática presentada en relación con el ejercicio de los derechos político electorales de la ciudadanía perteneciente a un GAP.

De la misma manera, se debe involucrar al Comité Editorial del IEE a efecto de promover el diseño y la publicitación de materiales relacionados con la participación ciudadana sin discriminación, de ser posible, en versiones traducidas a las variantes idiomáticas indígenas más aceptadas en el territorio, y en formatos como braille, para personas con discapacidad visual.

## Agenda de Actividades

### 1. Acciones reglamentarias con el objeto de promover la igualdad real de oportunidades

Actividades	Responsable	Trimestre			
		Ene.- Mar.	Abr.- Jun.	Jul.- Sep.	Oct.- Dic.
<b>Revisión diagnóstica de la normatividad vigente por la Junta Estatal Ejecutiva</b> Desde una perspectiva que visibilice a los GAP	Junta Estatal Ejecutiva	X	X	X	
<b>Emisión de opiniones técnicas de adecuación de la normatividad, en colaboración con la Comisión de Igualdad Política y No Discriminación</b> A efecto de que sea acorde con los instrumentos legales constitucionales y convencionales	Junta Estatal Ejecutiva y Comisión de Igualdad Política y No Discriminación			X	
<b>Presentación al Consejo General de las propuestas de adecuación</b>	Junta Estatal Ejecutiva				X
<b>Foro de reforma electoral</b> Presentación de propuestas sobre reforma y actualización de instrumentos normativos en la materia, a las y los integrantes del Congreso del Estado	Junta Estatal Ejecutiva				X

## 2. Fomento de actividades electorales para la participación ciudadana

Actividades	Responsable	Trimestre			
		Ene.- Mar.	Abr.- Jun.	Jul.- Sep.	Oct.- Dic.
<p><b>Elaboración y, en su caso, actualización de publicaciones operativas de carácter interno</b></p> <p>Sesiones trimestrales de trabajo de la Junta Estatal Ejecutiva, para determinar la elaboración y, en su caso, actualización, de lineamientos, manuales, protocolos y demás documentación que tenga como fin la atención para los diversos públicos específicos, usuarios de los servicios que brinda el Instituto.</p>	Junta Estatal Ejecutiva	1	1	1	1
<p><b>Suscripción de convenios de colaboración</b></p> <p>Conformación de alianzas estratégicas con dependencias, instituciones y organizaciones de la sociedad civil, con especialización y trayectoria en la atención de derechos humanos en general, y específicamente en la atención de grupos prioritarios para fortalecer, de manera conjunta, el desarrollo de actividades.</p>	Secretaría Ejecutiva		2	2	2
<p><b>Curso de inducción al personal de nuevo ingreso al Instituto</b></p> <p>Curso de capacitación interno, dirigido al personal de reciente ingreso, en donde se establezca un apartado sobre la atención de personas</p>	Dirección de Capacitación y Organización	2	2	1	1

Actividades	Responsable	Trimestre			
		Ene.- Mar.	Abr.- Jun.	Jul.- Sep.	Oct.- Dic.
pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.	Electoral				
<b>Curso de actualización al personal del Instituto</b> Curso de capacitación interno, dirigido al personal en activo, en donde se establezca un apartado sobre la atención de personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.	Dirección de Capacitación y Organización Electoral	1	1	1	1
<b>Intervenciones académicas de educación cívica y construcción ciudadana</b> Conferencias, pláticas o conversatorios en instituciones educativas, de manera presencial o virtual.	Dirección de Capacitación y Organización Electoral	25 horas	25 horas	25 horas	25 horas
<b>Intervenciones académicas sobre temática de educación cívico-política</b> Actividades proyectadas en atención a los públicos usuarios habituales pertenecientes a instituciones, dependencias y organizaciones, públicas, privadas y de interés público con al menos un apartado con temática de inclusión de GAP.	Dirección de Capacitación y Organización Electoral	4 horas	4 horas		
<b>La ciudadanía al diálogo</b> Encuentro digital donde se expresan temas relacionados con la participación política, de manera específica de las personas que pertenecen a los grupos de atención prioritaria.	Dirección de Capacitación y Organización Electoral	1	1	1	1

Actividades	Responsable	Trimestre			
		Ene.- Mar.	Abr.- Jun.	Jul.- Sep.	Oct.- Dic.
<b>Mesa de análisis</b> Actividad de apreciación, valoración y/o crítica conducida, con temática dirigida de manera específica a la participación política de las personas con alguna discapacidad.	Dirección de Capacitación y Organización Electoral	1			
<b>Mesa de análisis</b> Actividad de apreciación, valoración y/o crítica conducida, con temática dirigida de manera específica a la participación política de las personas indígenas.	Dirección de Capacitación y Organización Electoral	1			
<b>Mesa de análisis</b> Actividad de apreciación, valoración y/o crítica conducida, con temática dirigida de manera específica a la participación política de las personas pertenecientes a la comunidad LGBTI+.	Dirección de Capacitación y Organización Electoral		1		
<b>Mesa de análisis</b> Actividad de apreciación, valoración y/o crítica conducida, con temática dirigida de manera específica a la participación política de las personas mayores de sesenta años.	Dirección de Capacitación y Organización Electoral		1		
<b>Evento de evaluación del proceso electoral</b> Ciclo de conferencias, enmarcadas en una conferencia magistral, que evalúe objetivamente a las y los participantes dentro del proceso	Dirección de Capacitación y Organización			1	

Actividades	Responsable	Trimestre			
		Ene.- Mar.	Abr.- Jun.	Jul.- Sep.	Oct.- Dic.
electoral. Se pretende que por lo menos una conferencia se asocie a la temática de la participación política de las personas pertenecientes a algún GAP.	Electoral				
<b>Talleres dirigidos a la ciudadanía con temática de género</b> Enmarcados en la meta colectiva 1 de los miembros del Servicio Profesional Electoral Nacional se impartirán de manera específica sobre (1) Principio constitucional de igualdad sustantiva en materia de derechos políticos de las mujeres en México, (2) Violencia política contra las mujeres en razón de género, y (3) Regulación normativa sobre la violencia política de las mujeres en razón de género.	Dirección de Capacitación y Organización Electoral	2	1	1	1
<b>Talleres y conversatorios para la atención de GAP</b> Actividades específicas de atención a los grupos de atención prioritaria (Personas pertenecientes a la comunidad LGBTI+, personas con alguna discapacidad, personas mayores de sesenta años y personas indígenas).	Dirección de Capacitación y Organización Electoral	1	1	1	1
<b>Concurso de dibujo infantil</b> Actividad lúdica dirigida a alumnas y alumnos de educación básica donde se fomenta la expresión a partir de una ilustración con temática dirigida al reconocimiento de los derechos y la participación de las	Dirección de Capacitación y Organización Electoral		1		

Actividades	Responsable	Trimestre			
		Ene.- Mar.	Abr.- Jun.	Jul.- Sep.	Oct.- Dic.
personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.					
<p><b>Concurso de debate político juvenil</b></p> <p>Espacio para generar un ejercicio de diálogo democrático entre las y los jóvenes estudiantes de bachillerato. Se pretende que los temas sean encaminados hacia el reconocimiento de los grupos de atención prioritaria.</p>	Dirección de Capacitación y Organización Electoral			1	
<p><b>Concurso de oratoria juvenil</b></p> <p>Concurso entre estudiantes de nivel bachillerato que incentiva la participación a través de la exposición de piezas de oratoria. Se pretende que los temas de las piezas presentadas sean tendientes hacia el reconocimiento de los grupos de atención prioritaria.</p>	Dirección de Capacitación y Organización Electoral				1
<p><b>Concurso de ensayo político</b></p> <p>Ejercicio con estudiantes de las instituciones de educación superior del estado, con el objetivo de que se generen obras de diferentes temas democráticos, provocando la participación de las y los estudiantes en temas electorales encaminados al reconocimiento de los grupos de atención prioritaria.</p>	Dirección de Capacitación y Organización Electoral		1		
<p><b>Organización de debates entre candidaturas a diputaciones</b></p> <p>Derivado de la obligación legal de realizar cuando menos un debate</p>	Dirección de Capacitación y		1		

Actividades	Responsable	Trimestre			
		Ene.- Mar.	Abr.- Jun.	Jul.- Sep.	Oct.- Dic.
entre las candidaturas a diputaciones se pretende que, al menos una de las cuestiones a debatir, sea específica sobre los GAP.	Organización Electoral				

De manera específica, en el Programa de Capacitación para los Consejos Electorales y personal administrativo dentro del Proceso Electoral Concurrente Ordinario 2020-2021, de la Dirección de Capacitación y Organización Electoral, aprobado como Anexo Único del acuerdo CG-A-48/2020 del Consejo General del IEE en fecha once de diciembre de dos mil veinte, se establecieron las siguientes acciones:

	Público Específico	Cantidad Prevista
<b>Integrantes de Consejos Distritales y Municipales</b>	Ciudadanía designada para integrar los Consejos Distritales y Municipales Electorales, que conducen las actividades del proceso electoral local en su distrito y municipio.	174
<b>Personal Administrativo</b>	Personal contratado de manera eventual para apoyar las diferentes actividades del proceso electoral.	35
<b>Capacitadores Asistentes Electorales Locales</b>	Personal contratado de forma eventual para apoyar las tareas de asistencia electoral.	450

Contenidos de la Capacitación:

<p>TEMA: MEDIDAS INCLUSIVAS PARA GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reglas para garantizar la paridad de género.</li> <li>2. Promoción de la igualdad sustantiva y prevención de la violencia política contra las mujeres en razón de género.</li> <li>3. Protocolo trans e inclusión de la diversidad sexual.</li> <li>4. Protocolo de discapacidad.</li> <li>5. Participación política indígena.</li> <li>6. Lenguaje incluyente.</li> </ol>
--	--

Calendario de capacitaciones:

Público Específico	Curso	Periodo	Duración Aproximada
<b>Integrantes de los Consejos Distritales y Municipales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inducción.</li> <li>2. Especialización Jurídica.</li> <li>3. Formación continua de especialización de los Organismos Electorales.</li> <li>4. Asistencia Electoral.</li> <li>5. Medidas inclusivas para grupos en situación de vulnerabilidad.</li> </ol>	Del 01 de febrero al 30 de abril de 2021	122 horas.
<b>Personal Administrativo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organismos Electorales.</li> <li>2. El Proceso Electoral.</li> <li>3. Partidos Políticos, Asociaciones Políticas y Candidaturas Independientes.</li> <li>4. Participación Ciudadana en las</li> </ol>	Del 02 de enero al 30 de abril de 2021	113 Horas.

Público Específico	Curso	Periodo	Duración Aproximada
	Elecciones. 5. Medidas inclusivas para grupos en situación de vulnerabilidad.		
<b>Capacitadores Asistentes Electorales Locales</b>	1. Organismos Electorales. 2. El Proceso Electoral. 3. Asistencia Electoral. 4. Medidas inclusivas para grupos en situación de vulnerabilidad.	Del 01 al 14 de mayo de 2021	30

Asimismo, existe una programación calendarizada con los planes de capacitación, tanto internos como externos, en materia de Derechos Indígenas que se desarrollarán tras la aprobación del ACUERDO DEL CONSEJO GENERAL DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LAS PERSONAS PERTENECIENTES A PUEBLOS ORIGINARIOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS, EN CUMPLIMIENTO A LA SENTENCIA RECAÍDA AL JUICIO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS POLÍTICO ELECTORALES DEL CIUDADANO IDENTIFICADO BAJO EL NÚMERO DE EXPEDIENTE TEEA-JDC-016/2020, EMITIDA POR EL TRIBUNAL ELECTORAL DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES, identificado bajo el rubro CG-A-47/2020, de fecha cinco de diciembre de dos mil veinte.

### 3. Promoción de publicaciones en la materia y acciones de comunicación social

Actividades	Responsable	Trimestre			
		Ene.- Mar.	Abr.- Jun.	Jul.- Sep.	Oct.- Dic.
<p><b>Programa de difusión interna</b></p> <p>Espacio en la red interna 'intranet' y en el órgano de difusión interna para la promoción específica de la atención de GAP, difundiendo inicialmente la Agenda y el Manual de Buenas Prácticas.</p>	<p>Coordinación de Comunicación Social / Coordinación de Informática</p>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<p><b>Difusión de publicaciones en la materia</b></p> <p>A través de las vías institucionales (correo institucional, grupo de contacto de WhatsApp, red interna) difusión de las publicaciones realizadas por otras instituciones, en materia de atención a personas pertenecientes a los GAP.</p>	<p>Coordinación de Comunicación Social</p>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<p><b>Programa de difusión de contenido digital del Proceso Electoral</b></p> <p>Contenidos especializados en redes sociales que difunden acciones precisas sobre los diversos momentos del proceso electoral. Se pretende que además del lenguaje incluyente, la traducción a lengua indígena de las más habladas en la región del estado, y de algunas específicas hacia personas integrantes de los GAP, se generen con una imagen que refleje la composición e integración de</p>	<p>Coordinación de Comunicación Social</p>	<b>52</b>	<b>64</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

Actividades	Responsable	Trimestre			
		Ene.- Mar.	Abr.- Jun.	Jul.- Sep.	Oct.- Dic.
tales personas, además de mensajes explícitos de inclusión.					
<p><b>Programa de difusión de contenido audio y visual del Proceso Electoral</b></p> <p>Difusión a través de animaciones y perifoneo en las plazas públicas y presidencias de los once municipios que conforman el estado. Se pretende que además del lenguaje incluyente, el subtítulo, la traducción a la variante lingüística indígena más reconocida, se generen contenidos específicos dirigidos a fomentar la participación segura de personas integrantes de los GAP.</p>	Coordinación de Comunicación Social		11		
<p><b>Campaña en los medios de comunicación masiva</b></p> <p>Difusión en los espacios destinados para la autoridad electoral de contenido relativo al proceso electoral. Se pretende que además del lenguaje incluyente y el subtítulo, se generen con una imagen que refleje la composición e integración de las personas pertenecientes a los GAP, además de mensajes explícitos de inclusión.</p>	Coordinación de Comunicación Social	2	2		
<p><b>Diseño, publicación y promoción de material diverso relacionado con la participación ciudadana sin discriminación</b></p> <p>Promover la generación de material de difusión, de ser posible, en versiones traducidas a las variantes idiomáticas indígenas más habladas en el territorio y en braille.</p>	Coordinación de Comunicación Social	<b>Actividad permanente, en función de los requerimientos de las áreas</b>			



Agenda Inclusiva

Permanente

**Manual de Buenas Prácticas  
para la Atención de Personas  
con Discapacidad y en  
Situación de Vulnerabilidad**

## **Introducción**

El presente Manual pretende ser el documento mediante el cual se condensan las buenas prácticas a aplicar en el actuar del IEE, en tanto la atención de las personas con alguna discapacidad o en situación de vulnerabilidad, definidas dentro de la sentencia que dio origen a la elaboración de este, recaída al Juicio para la Protección de los Derechos Político-Electorales del Ciudadano, identificado bajo el rubro TEEA-JDC-018/2020, emitida por el Tribunal Electoral del Estado de Aguascalientes.

Tras la confección de este documento, se prevén dos funciones esenciales: por un lado, servir como documento de referencia a partir del cual se generen protocolos de atención específicos para cada una de las actividades institucionales que se realizan con atención al público, y por otro, a través del compromiso de retroalimentación constante, servir como autoevaluación de las actividades de servicio del IEE.

Este Manual tiene su ámbito de aplicabilidad en todas las unidades administrativas que conforman al IEE en las que se proporcione, de manera permanente o eventual, atención al público, mismas que se encuentran definidas en su estructura orgánica<sup>15</sup>, clasificadas de la siguiente manera:

- a) De Dirección
  - a. De manera permanente:
    - i. El Consejo General
    - ii. La Presidencia del Consejo General
  - b. De manera temporal:
    - i. Los Consejos Distritales Electorales
    - ii. Los Consejos Municipales Electorales
- b) Ejecutivos

---

<sup>15</sup> Artículo 5º del Reglamento Interior del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes.

- a. De manera permanente:
  - i. La Junta
  - ii. La Secretaría
  - iii. La Dirección Administrativa
  - iv. La Dirección de Capacitación y Organización Electoral, y
  - v. La Dirección Jurídica
- c) Técnicos
  - a. De manera permanente:
    - i. La Coordinación de Presidencia
    - ii. La Coordinación de Vinculación con el INE
    - iii. La Coordinación de Secretaría Ejecutiva
    - iv. La Coordinación de Comunicación Social
    - v. La Coordinación de informática
    - vi. La Coordinación de Organización Electoral
    - vii. La Coordinación de Prerrogativas y Partidos Políticos
    - viii. La Coordinación de Educación Cívica
    - ix. La Coordinación de lo Contencioso Electoral, y
    - x. La Coordinación de Archivo
  - d) De Control
    - a. De manera permanente:
      - i. El Órgano Interno de Control

Todas las buenas prácticas contenidas en el documento, serán de carácter obligatorio para las personas que de manera cotidiana o eventual atienden al público en general, y se consideran recomendables para el resto de las y los servidores públicos que laboran en el IEE, con el objetivo de que a mediano plazo se logren implantar como acción de mejora.

## **Buenas Prácticas**

Una buena práctica, dentro del ámbito empresarial, es un estándar de calidad necesario dentro del funcionamiento de la organización. En el presente caso, no solo se precisa de la redacción de un catálogo de procedimientos habitualmente llevados a cabo, sino que estos garanticen la atención adecuada buscando la inclusión efectiva en el ejercicio de los derechos cívico-políticos, y se convierta en referencia para las y los servidores públicos en cuanto a la interacción con personas que pertenezcan a uno de los GAP definidos en la sentencia de mérito.

De esta manera, hablar de buenas prácticas, es hacerlo a partir de la recopilación de un conjunto de experiencias, con el añadido de que estas se caracterizan por exceder del mínimo requerido, adquiriendo, por el solo hecho de implementarse, un factor positivo en cuanto a la obligación institucional de disminuir las brechas existentes, de manera cultural, con respecto a la población en una situación de desventaja, ya sea esta evidente o no.

Así pues, en el presente documento se establecen los procedimientos de manera general para la atención al público, dando énfasis a la atención prioritaria de las personas que, por sus características, pertenecen a un segmento de la población que requiere prioridad en su atención. A partir de esta generalidad, será necesaria la difusión de los instructivos específicos a las y los servidores públicos para que estén en posibilidades de detectar el momento en que, en el desempeño de sus funciones, requieran de la interacción humana precisada.

La pretensión es que el presente documento se perfeccione constantemente en razón de su uso; al efecto, será necesario que prive una comunicación efectiva entre las personas usuarias del Manual de Buenas Prácticas, para compartir las experiencias en su aplicación en diferentes contextos, así como su practicidad y eficacia.

No se trata, entonces, de establecer mecanismos carentes de individualidad; antes bien, se reconoce que cada una de las personas servidoras públicas de la institución actuarán con sensatez como premisa, atendiendo a las circunstancias que priven en el momento de su atención al público, considerando además su experiencia y el entorno de la comunicación, concediéndoles, además, el profesionalismo de quien conoce absolutamente la metodología de su labor.

### **Catálogo de Buenas Prácticas**

Si bien, la interacción que puede existir entre las personas servidoras públicas que brinden atención, y las personas pertenecientes a alguno de los GAP requirentes de un servicio se puede realizar en cualquiera de los supuestos derivados de las atribuciones legales del IEE, las buenas prácticas que se señalan a continuación procuran la estandarización de esa atención, en el entendido de que las propuestas equivalen a fórmulas evidentes de cortesía que deberán ser adaptadas al contexto en que se utilicen.

Es por lo que estas formas de comunicación se presentan a partir de un modelo para la comunicación oral presencial, telefónica, escrita a partir de un documento oficial, mediante el uso de correo electrónico oficial y, de manera específica, la atención amparada en el derecho de petición que se formule a la autoridad. De manera adicional se presentan elementos que permitirán la evaluación permanente de la utilización de las buenas prácticas, así como las directrices para estas en lo que respecta a la infraestructura, específicamente para las personas en situación de discapacidad.

Este modelo, se insiste, deberá ser retomado por las y los servidores públicos, para ser utilizado en las condiciones específicas de atención en el ofrecimiento de un servicio institucional, añadiendo tantos elementos se encuentren a su alcance para procurar que las personas de cualquier grupo de atención prioritaria accedan de manera efectiva al ejercicio de sus derechos en la materia.

**a) Comunicación oral presencial**

- De manera previa a brindar el servicio:
  - Bajo la premisa de que las y los servidores públicos reflejan la imagen institucional de profesionalismo, orden y servicio, deben acudir aseados y con el gafete institucional que indique la pertenencia a la institución. Deberán encontrarse en su puesto de trabajo ordenado y limpio.
  - Se parte de que resulta imprescindible otorgar un trato igual a todas las personas, sin distinción por razones de identidad de género, orientación sexual, expresión de género, apariencia no coincidente con los estándares socialmente aceptados de los cuerpos femeninos y masculinos, o por la pertenencia a un grupo indígena.
  - Las y los servidores públicos deberán tener un trato amable con la persona requirente. Este se ejemplifica, entre otras actitudes por la disposición de atenderle de manera inmediata, con un tono de voz relajado y un ritmo que no refleje prisa; además se debe privilegiar la capacidad de escuchar atentamente con un esfuerzo por comprender la necesidad de la persona.

**Personas con discapacidad**

- Estar en alerta a lo que las personas con discapacidad evidente pudieran necesitar. Preguntar cómo hacer antes de ayudar y ofrecer apoyo solamente si la persona lo pide, parece necesitarlo y lo acepta.
- Siempre se preferirá que la persona con discapacidad sea quien dirija la

ayuda que se le brinde.

- Anteponer la palabra persona y hablar de persona con discapacidad<sup>16</sup>, evitando el uso de diminutivos<sup>17</sup> que, a su vez, reducen la dignidad de la persona.
  - El control visual debe permanecer en la zona de contacto con la persona por atender, evitando realizar actividades paralelas o la manipulación de objetos no esenciales para la actividad. En la medida de lo posible, asentir de manera regular mientras la persona por atender habla.
  - Estar preparado para anotar los datos proporcionados por la persona a atender, si estos son complejos o importantes.
  - Siendo el caso de que la o el servidor público no sea propiamente quien deba satisfacer la atención requerida, con amabilidad se le dirigirá a la unidad responsable de su atención.
  - Se procurará que, mientras se encuentre en proceso de atención, la o el servidor público no esté realizando actividades de carácter personal o de otra índole.
  - La relación con la persona por atender será siempre de formalidad, con trato de “Usted”
- Al momento de brindar la atención
  - Se debe identificar la necesidad de servicio de la persona por atender.

### **Personas indígenas**

- El IEE contará con un catálogo de peritos intérpretes para el caso en que se presente físicamente una persona indígena y la o el servidor público

<sup>16</sup> Término correcto. Se deben evitar los términos “discapacitado”, “minusválido”, “lisiado” o cualquier otro eufemismo que centre la atención en la deficiencia y no en la persona.

<sup>17</sup> “Cieguito”, “sordita”.

no pudiera comunicarse ni de forma oral o escrita en idioma español, se busque de manera inmediata la disponibilidad y apoyo de alguna o alguno de ellos que sirva como vínculo entre los dos idiomas diferentes.

### **Personas con discapacidad**

- Siendo el caso de que la discapacidad auditiva sea evidente, se preguntará si la persona requiere de traductora o traductor<sup>18</sup>. Para el caso, el Instituto contará con un catálogo de peritos en Lengua de Señas Mexicana de tal manera que al requerirse se busque de manera inmediata la disponibilidad de alguna o alguno de ellos para que sirva como vínculo entre las personas.
- Dirigirse directamente a las personas con discapacidad, no a sus acompañantes o intérpretes.
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en la discapacidad.
- Siendo el caso de atención a una persona en silla de ruedas, se buscará que la o el servidor público se siente o se ponga en cuclillas. Es complicado que la persona con discapacidad mire hacia arriba, además de que puede marcar una relación jerárquica.
- En el caso de una persona con discapacidad visual, la o el servidor público se debe identificar con su nombre de manera inmediata y con voz clara (sin elevar innecesariamente el volumen), emitiendo el sonido a la altura del rostro, permitiendo que se reciba este de manera adecuada. Se debe ser lo más descriptivo posible respecto al tema que se aborde. Avisar a la persona con discapacidad visual en caso de que la o el servidor público se deba ausentar momentáneamente.

<sup>18</sup> Se debe considerar que la lectura labial tiene muchas limitaciones: mala iluminación, elementos distractores, distancia inadecuada, mala vocalización, etc. Es imposible que una persona con discapacidad auditiva reciba completamente el mensaje hablado.

- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas cuando se converse con ellas al momento de brindarles la atención.
- Dirigirse a las personas con discapacidad adultas de esa manera, no en forma infantil, condescendiente o sobreprotectora.
- La información se debe dar de forma clara, pausada, utilizando cualquier recurso adicional para ello, tales como la escritura, la gesticulación u otros sistemas alternativos de comunicación.
- En el caso de personas con discapacidad visual, no utilizar palabras como “esto” o “aquello”, “aquí” o “allá”, sino utilizar términos que indiquen orientación espacial tomando a la persona con discapacidad como eje: “a su izquierda”, “a su derecha”. No se debe sustituir el lenguaje verbal por gesticulaciones.
- Considerar que por deficiencias intelectuales o del habla, algunas personas requieren de un tiempo superior para la comprensión o el diálogo. En ese sentido, permitir tiempos de reacción y comunicación más amplios.
- Si se está en grupo, no hablar con el resto de personas fuera de la vista de la persona con discapacidad.

- Si no es posible hacerlo en el primer contacto, a la brevedad preguntar ¿Con quién tengo el gusto?
- No se debe asumir el género de la persona a la que se está brindando atención. En ningún momento deberá ser juzgada o etiquetada una persona por su identidad sexual o por la diversidad en la expresión de su género. Por el contrario, en todo momento se debe dirigir hacia la persona de acuerdo con la identidad manifestada.

#### **Personas pertenecientes a la comunidad LGBTI+ / Personas indígenas**

- Se debe evitar cuestionar a la persona sobre su identidad y de igual manera, evitar realizar actos intimidatorios que invadan su privacidad y

signifiquen un trato desigual; entre otras: miradas detenidas e incómodas, preguntas impertinentes sobre sus características físicas o apariencia, gestos y comentarios denigrantes y estereotipados o cualquier otra conducta que restrinja el derecho al libre desarrollo de la personalidad.

- En el caso de necesitar realizar preguntas, hacerlas en un lenguaje sencillo y de manera concreta, tratando de facilitar lo que la persona por atender pretende comunicar.
- Si fuera el caso, cerciorarse de que la persona que se atiende ha comprendido el mensaje, dejando la posibilidad de preguntar lo que adicionalmente requiere. En el caso, explicar de manera alternativa la atención, ya sea simplificando el lenguaje o auxiliándose de recursos escritos o gráficos.

#### **b) Comunicación oral vía telefónica**

- Las llamadas deberán contestarse en el menor tiempo posible, antes del tercer tono. Si por razones del servicio se debe poner en espera a la persona llamante, el tiempo debe ser inferior a un minuto.
- Deberá emplearse la fórmula de cortesía identificando a la institución. (Instituto Estatal Electoral, buenos días/tardes/noches)
- Si no es posible hacerlo desde el saludo inicial, preguntar ¿Con quién tengo el gusto?

#### **Personas pertenecientes a la comunidad LGBTI+**

No se debe asumir el género de la persona que habla. El lenguaje deberá ser formal (trato de Usted), dirigiéndose a la persona de la manera en que lo ha proporcionado con el nombre social o identitario a que tiene derecho.

- Las y los servidores públicos deberán tener un trato amable con la persona por atender. Este se ejemplifica, entre otras actitudes por la disposición de atenderle de manera inmediata, con un tono de voz relajado y un ritmo que no refleje prisa, la capacidad de escuchar atentamente con un esfuerzo por comprender la necesidad de la persona.

**c) Comunicación escrita a partir de la emisión de un documento oficial**

- Toda documentación emitida (acuerdos, resoluciones, formatos administrativos, convocatorias, entre otros) deberá estar redactada con lenguaje claro, sencillo e incluyente. Cuando, por la temática, incida de manera esencial en algún público de los considerados como de atención prioritaria, deberá realizarse su traducción a lengua indígena o sistema braille.
- En todos los formatos administrativos, o de inscripción a alguna actividad institucional, deberá contenerse un casillero adicional a los de género “masculino” y “femenino”, para las personas que se adscriban en algún género “no binario”.

**Personas con discapacidad**

- Siendo el caso de una persona con discapacidad visual con disminución, presentar la información impresa en formato de tamaño de fuente ampliado, de manera que les sea legible.

**d) Comunicación escrita mediante el uso del correo electrónico oficial**

- Se preferirá que la comunicación sea a través de una cuenta institucional de correo electrónico.
- La comunicación por esta vía se realizará atendiendo a las circunstancias de premura en la notificación de la información, y siempre y cuando la

persona receptora del correo haya manifestado fehacientemente que tal medio de comunicación es idóneo.

- La redacción del correo se realizará utilizando un lenguaje claro, sencillo e incluyente, dado que existe la posibilidad de que una persona con discapacidad visual utilice un software lector de pantalla (JAWS).

#### **e) Solicitud de actuación de la autoridad, a partir del ejercicio del derecho de petición**

##### **Personas indígenas**

El escrito de petición podrá ser redactado en su propia lengua indígena. Por ningún motivo lo anterior será causa de desechamiento o impedimento para generar la respuesta.

##### **Personas pertenecientes a la comunidad LGBTI+**

- En ningún caso la falta de concordancia entre la expresión de género de la persona solicitante, con la fotografía de la Credencial para Votar, con el nombre o el género asentados en ella, podrán ser causa para impedir la petición.
- La persona tiene derecho a ser llamada con el nombre que ha elegido, conocido como nombre social o identitario, que es con el que la persona se siente identificada.

- Bajo ninguna circunstancia se deberán aplicar procedimientos adicionales para confirmar la identidad de una persona. No se debe pedir ninguna otra prueba que sustente la identidad o personalidad jurídica de la persona solicitante.

#### **f) Mecanismos de evaluación permanente**

Se vuelve necesario, en un proceso de autoevaluación permanente, el tratamiento de quejas y sugerencias sobre la actividad de las y los servidores públicos, a partir de la generación de un buzón.

De manera habitual, las quejas y sugerencias se recogerán por escrito en un buzón que se encuentre a la vista y a una altura suficiente para que una persona en silla de ruedas pueda tener acceso a este.

Ante la queja se debe prestar atención a lo que la persona a la que se ha brindado atención comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información. En el caso de que la queja sea verbal, se dejará hablar a la persona hasta que haya terminado de exponer el asunto, sin discutir ni argumentar. En caso de queja, se le ofrece una disculpa y se le comunica que se hará del conocimiento de las autoridades tal situación tomando las medidas que resulten pertinentes. Se le conminará a realizarla por escrito, y si no, será registrada por la o el servidor público que la recibió para que quede registro.

En el caso de sugerencias, de igual manera se preferirá que sea redactada y, de no ser posible, será registrada por la o el servidor público para que quede constancia de la misma. En ambos casos, quejas y sugerencias, serán remitidas a la brevedad a la Dirección Administrativa del IEE.

#### **g) Buenas prácticas en infraestructura**

En un ánimo de interacción integral, el servicio que se brinde a las personas integrantes de alguno de los GAP requiere de adecuaciones en cuanto a la infraestructura con la que cuenta la institución en su edificio sede. Al respecto, el plan de atención a las personas, específicamente en situación de discapacidad y en identidad de género es el siguiente:

### **Personas con alguna discapacidad**

- Se debe garantizar el acceso al espacio que requiere la persona con discapacidad para su servicio (oficialía de partes, sala de sesiones, sala de audiencias, servicio sanitario)
- En caso de requerirlo así, la o el servidor público procurará brindarle los apoyos necesarios, principalmente para el desplazamiento.
- En todo momento las necesidades de una persona con discapacidad estarán condicionadas por las capacidades funcionales que presente.
- Las personas con discapacidad visual tienen una diferente percepción de la orientación y una diferente movilidad en los desplazamientos, que se suelen resolver con el uso del bastón o del perro guía.
- Se debe realizar una inspección constante sobre la accesibilidad a las instalaciones para suprimir la existencia de barreras arquitectónicas.
- Para el caso de la percepción de sonidos de vital importancia, como alarmas de incendios, es imposible en personas con discapacidad auditiva, por lo que se deben instalar sistemas de alarmas visuales.
- En el caso de cualquier emisión por medio audiovisual con voz en off, es imposible de seguir por personas con discapacidad auditiva por lo que es preciso subtítular dicha información de forma escrita, o a través del uso de un traductor en lengua de señas de manera simultánea.

### **Personas pertenecientes a la comunidad LGBTI+**

- Permitir que la persona utilice el servicio sanitario de acuerdo con su identidad de género. No se deben utilizar gestos o expresiones no verbales que pudiesen afectar la dignidad de la persona trans.