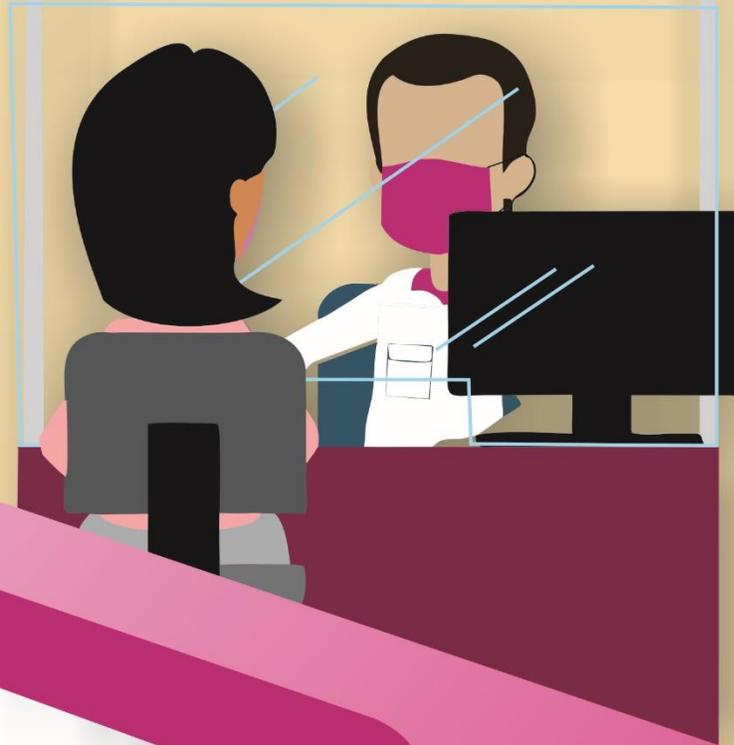




Trámites



Instrucciones de trabajo
para el Modelo de Atención Ciudadana.

Septiembre 2023

ELABORÓ:

| FECHA | PUESTO | ÁREA | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | NOMBRE Y FIRMA |
|------------|---|--------------------------------------|------------------------|------------------------|
| JUNIO 2023 | JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO | JUNIO 2023 | ALBERTO ROJAS CARBAJAL |

REVISÓ:

| FECHA | PUESTO | ÁREA | NOMBRE Y FIRMA |
|------------|--|--------------------------------------|----------------|
| JULIO 2023 | SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CAPACITACIÓN | DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO | |

APROBÓ:

| FECHA | PUESTO | ÁREA | NOMBRE Y FIRMA |
|-------------|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| AGOSTO 2023 | DIRECTOR DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO | DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO | LEOBARDO J. MENDOZA CASTILLO |

La información contenida en el presente documento es para **uso exclusivo** de las y los funcionarios de los Módulos de Atención Ciudadana y de las Vocalías del Registro Federal de Electores en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, por lo tanto, no puede reproducirse de manera parcial o total bajo ningún medio electrónico o físico de manera externa al **Instituto Nacional Electoral**.

Contenido

| | |
|--|----|
| Modelo de Atención Ciudadana..... | 1 |
| 1. Esquema de Operación..... | 2 |
| 2. Estructura..... | 6 |
| 3. Herramientas..... | 9 |
| 4. Políticas de Atención Ciudadana..... | 10 |
| 5. Protocolo de Atención..... | 14 |
| 5.1 Atención Ciudadana..... | 15 |
| 5.2 Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad..... | 15 |
| 5.3 Entrevista..... | 18 |
| 5.4 Atención a trámites / Entrega de la CPV..... | 22 |
| 6. Medios de Identificación..... | 25 |
| 7. Glosario de términos y acrónimos..... | 27 |
| 8. Anexos..... | 29 |
| A. Funciones y responsabilidades por cargo..... | 30 |
| B. Cómo referirnos a las Personas con Discapacidad (PCD)..... | 41 |
| C. Tipos de Trámite..... | 47 |
| D. Validación de los medios de identificación..... | 49 |
| E. Instrumentos de captación..... | 52 |
| F. Revisión de actas extemporáneas o con inconsistencias..... | 55 |
| G. Notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar..... | 61 |
| H. Cédula para captar datos de ciudadanos fallecidos..... | 70 |
| I. Verificación de Actas de Nacimiento..... | 73 |
| J. Acuerdo de Medios..... | 75 |
| K. Instrumentación del Acuerdo de Medios..... | 83 |
| L. Revisión de los medios de identificación obtenidos de una página de Internet..... | 90 |

Modelo de Atención Ciudadana



El Modelo de Atención Ciudadana del INE, está estructurado para brindar un servicio de calidad a las y los ciudadanos que solicitan la Credencial para Votar (CPV), el cual se integra por componentes, mismos que se describen en los siguientes capítulos.

1. Esquema de Operación.



El esquema de operación se encuentra sustentado en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC), el cual se crea, a fin de dar cumplimiento al Art. 136 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (LGIPE) en el que establece que las y los ciudadanos tendrán la obligación de acudir a las oficinas o módulos que determine el Instituto.

Para poder cubrir el territorio nacional y brindar el servicio a la ciudadanía, se cuenta con tres tipos de MAC:

| <u>Fijo</u> | <u>Semifijo.</u> | <u>Móvil.</u> |
|---|---|--|
| (Itinerante) | | |
| <p>Se encuentra ubicado en una sola sede, principalmente en zona urbana, con una importante concentración de población.</p>  | <p>Se ubica en más de una sede, en zonas de media a baja concentración poblacional.</p>  | <p>Se ubica en varias sedes, en zonas de baja concentración poblacional.</p>  |

Los tres tipos de MAC cuentan con las mismas áreas de atención, siendo éstas:

- Recepción.
- Espera.
- Captación del Trámite.
- Entrega de la Credencial para Votar.

Entrada al MAC



Área de recepción



Área de trámites y entrega de la CPV



Área de espera



Recepción.

Área de primer contacto con la ciudadanía, se le orienta con relación a los requisitos para la obtención de su CPV y es revisada su documentación.



Espera.

Lugar donde la o el ciudadano espera antes de realizar su trámite o recibir su CPV.



Captación del Trámite.

Integrada por estaciones de trabajo en las que se realiza el trámite de actualización al Padrón Electoral.



Entrega de la Credencial.

Integrada por estaciones de trabajo en las que se entrega la CPV.



Toma en cuenta las siguientes consideraciones, con respecto a las condiciones del inmueble, el espacio para la atención, la infraestructura, los recursos humanos, tecnológicos y las características de los diferentes tipos de población: urbanas y no urbanas con que cuenta el MAC:

- ✓ En caso de que el número de personas sea mayor a la capacidad del área de espera, o no se cuente con un espacio exprofeso para ello (MAC itinerantes), la o el RM puede organizarlos en dos filas; una para las y los ciudadanos que van a realizar un trámite y otra para quienes acuden a recoger la CPV.



MAC Fijo



MAC Itinerante

- ✓ Cuando no se tengan personas en espera de recoger su CPV, la estación de trabajo destinada para ello debe apoyar en el levantamiento de trámites y viceversa.

- ✓ La zona por donde circula la ciudadanía debe de estar despejada, libre de objetos que puedan limitar la movilidad en su interior.



Pasillos despejados

- ✓ Las CPV deben estar en un lugar que no se encuentren a la vista de las o los ciudadanos, y sólo el personal autorizado tenga acceso a ellas.
- ✓ Asimismo, estar resguardadas en el mueble destinado exprofeso para ello, bajo cuidado de la o el RM, quien puede asignar a una o uno de los funcionarios para que se encargue de realizar la búsqueda cuando las y los ciudadanos lleguen a recogerlas.



Solo personal autorizado



Gavetas

2. Estructura

Para la operación del MAC se cuenta con personal capacitado para atender a la ciudadanía que llega a solicitar su CPV, a quienes se les denomina funcionarias o funcionarios:

Auxiliar de Atención Ciudadana (AAC)



Orienta, organiza y realiza entrevistas a las y los ciudadanos respecto a los requisitos para obtener su trámite.

Responsable de Módulo (RM)



Coordina las actividades que se realizan en el MAC.

Operador(a) de Equipo Tecnológico (OET)



Realiza el trámite de actualización a la o el ciudadano y entrega de la CPV.

Digitalizador(a) de Medios de Identificación (DMI)



Digitaliza la documentación probatoria de la o el ciudadano.

Para conocer a detalle las funciones y responsabilidades de cada puesto ver **anexo A**, página 30. La figura de AAC y DMI puede no ser parte de la estructura en algunos MAC.

Operatividad en el MAC

La operación de los MAC considera dos modalidades:

Atención en fila:

Las y los ciudadanos son atendidos conforme van llegando.



*Derivado de la pandemia por COVID-19, sólo se está atendiendo a la ciudadanía por cita, a excepción de los adultos mayores o ciudadanas y ciudadanos con alguna discapacidad, los cuales deben ser atendidos sin cita, así como aquellos que no habiendo agendado una, decidan esperarse a que se tenga un espacio o que alguna cita sea cancelada o abandonada.

Atención de citas programadas por INETEL o Internet:

Las y los ciudadanos son atendidos con base en la hora programada de su cita.



Si bien cada funcionaria o funcionario cuenta con un puesto establecido, las necesidades para la operación y atención que se brinda en el MAC conllevan a que el personal debe conocer todas las actividades que se realizan.

Con ello se garantiza que, en caso de que alguien del equipo de trabajo esté ausente o no se cuente con la figura, sus funciones son cubiertas, ya sea por otra u otro integrante o de manera conjunta, a fin de que el servicio y la atención que reciba la o el ciudadano sea igual en todo momento.

Sobre todo aquellas que implican el trato directo con la ciudadanía y que no pueden dejar de realizarse, como las siguientes:

Funcionaria / funcionario

Auxiliar de Atención Ciudadana.



Actividad

- ✓ Orientar a la o el ciudadano en relación con los requisitos para el trámite de la CPV.
- ✓ Revisar la documentación (medios de identificación).
- ✓ Instrumentar el protocolo de atención. (Atención prioritaria y grupos en situación de vulnerabilidad)
- ✓ Mantener el flujo al interior del MAC.

Es importante considerar que se deben asumir las actividades y responsabilidades del rol que se está desempeñando durante ese día de trabajo (actividades de atención ciudadana y en mesa de trabajo).



Funcionarios y funcionarias de un MAC

3. Herramientas

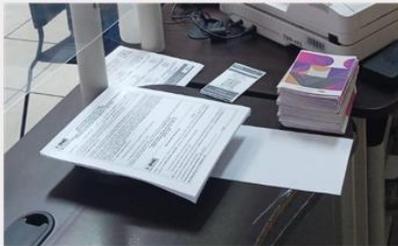
En los MAC se realizan los trámites para que la ciudadanía obtenga su CPV, para ello se cuenta con los siguientes elementos:

Infraestructura



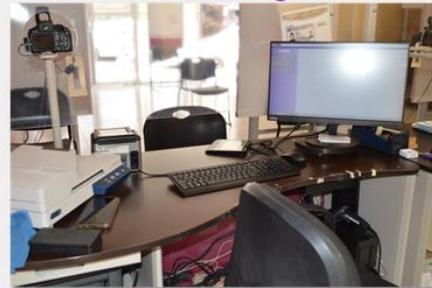
Las condiciones de operatividad con las que cuenta el MAC, básicamente instalaciones.

Recursos materiales



El material necesario en el MAC para su operación, como la papelería y consumibles, para llevar a cabo las actividades de atención ciudadana y posteriores a ésta.

Tecnológicos



Conformado por el equipo informático mediante el cual se captura la información. Y el SIIRFE-MAC, para el levantamiento de los trámites.

Consideraciones.

- ✓ Tener el cuidado necesario para el manejo de la información, documentación, infraestructura informática y de comunicaciones.

4. Políticas de Atención Ciudadana

Son las acciones que rigen la actuación de las y los funcionarios conforme a objetivos institucionales, para garantizar un servicio enmarcado en condiciones de equidad, igualdad, derechos y oportunidades para quienes solicitan un trámite registral al Instituto Nacional Electoral, con apego a la normatividad vigente en la materia.



Brindando servicio a la ciudadanía

Atención Ciudadana.

Su objetivo es garantizar que el servicio y la atención que reciba la o el ciudadano sean de calidad.

1. Las actividades del MAC relacionadas con el servicio y atención a la o el ciudadano, deben realizarse dentro de las instalaciones creadas para este fin y en los horarios establecidos (a excepción de los casos que se aplican por Art. 141 de la LGIPE).
2. Las y los funcionarios deben brindar el servicio a la ciudadanía que acude al MAC, para solicitar y obtener su CPV, de acuerdo con el modelo de atención establecido para cada tipo de MAC: Fijo o Itinerante.
3. Para que el MAC opere de manera continua, cuando alguna o algún integrante del equipo falte, todas las funciones deben cubrirse por otra u otro funcionario o de manera conjunta.
4. Desde la primera interacción y hasta la entrega de la CPV, las y los funcionarios deben:
 - a) Identificarse y presentarse ante la o el ciudadano que acude al MAC.
 - b) Brindar un trato respetuoso, amable, cortés y genuino a la o el ciudadano que acude al MAC para solicitar y obtener su CPV.
 - c) Actuar de manera imparcial en el desempeño de sus funciones y actividades, evitando preferencias de algunas personas en detrimento de otras.

- d) Brindar a la o el ciudadano un trato justo y digno, independientemente de su género, raza, color de piel, creencia política, capacidad física y económica, condición, edad, religión, orientación sexual, identidad de género, origen étnico, nivel jerárquico u otra cualidad humana.
 - e) Ofrecer facilidad a personas con algún tipo de discapacidad, mujeres embarazadas, personas adultas mayores o cualquier otro grupo en situación de vulnerabilidad, para tener una atención prioritaria al momento de su llegada al MAC.
 - f) Dirigirse a la o el ciudadano en todo momento, con un lenguaje respetuoso, incluyente y no sexista.
 - g) Promover un ambiente de respeto y libre de violencia.
 - h) Todas las y los funcionarios deben abstenerse del uso de teléfonos celulares, audífonos para escuchar música, así como de ingerir alimentos y bebidas, cuando estén realizando actividades de atención a la ciudadanía.
5. En localidades en las que se hable exclusivamente alguna lengua indígena, las o los funcionarios deben apoyarse preferentemente con una o un traductor o intérprete para facilitar la comunicación con la o el ciudadano.
 6. Todas las personas deben recibir, desde su primera visita, información clara y precisa, respecto a los servicios proporcionados en el MAC.
 7. Las quejas y/o comentarios de las y los ciudadanos presentadas en el MAC deben ser atendidas de acuerdo con los procedimientos operativos establecidos, para asegurar que las respuestas proporcionadas sean apegadas con la normativa.
 8. Las o los funcionarios deben retroalimentarse de la percepción de la o el ciudadano acerca de las instalaciones, personal, trato digno y respetuoso; información, así como el grado de satisfacción con respecto al servicio recibido y la entrega de la CPV.

Captación de trámites:

Su objetivo es establecer el estricto apego a la norma por parte de las y los funcionarios.

1. Los medios de identificación que la o el ciudadano presenta para solicitar y obtener la CPV, deben ser de los aprobados por la Comisión Nacional de Vigilancia del Registro Federal de Electores, mediante el acuerdo vigente.
2. Aplicar el protocolo establecido por el Instituto para la validación de medios de identificación obtenidos de internet, presentados por la o el ciudadano.
3. Evitar descargar e imprimir medios de identificación de la o el ciudadano, en los equipos del Instituto, para que éste pueda realizar su trámite.
4. Evitar fungir como testigo de las o los ciudadanos dentro del ejercicio de sus funciones en el Instituto.
5. Asegurarse y revisar que toda la información capturada durante el trámite sea fidedigna y corresponda con los documentos presentados por la o el ciudadano.
6. Cerciorarse que la información capturada durante el trámite sea validada por la o el ciudadano.
7. Asegurarse que la firma y las huellas dactilares captadas correspondan a la o el ciudadano que realiza el trámite.
8. Apegarse a las instrucciones establecidas por el Instituto, para captar los datos biométricos de las o los ciudadanos que tengan algún impedimento físico o falta de algún miembro.
9. Apegarse a lo establecido por el Instituto para la toma de la fotografía; cuidando que el rostro esté libre de objetos, siempre que sea factible retirarlos y que la o el ciudadano esté de acuerdo con ello.
10. Garantizar la devolución de los documentos originales a la o el ciudadano al concluir el trámite.
11. Asegurarse de que las imágenes digitalizadas, correspondan con los medios de identificación presentadas por la o el ciudadano.
12. Los formatos devueltos por la ciudadanía, que contengan datos personales, se deben entregar a la o el Vocal del RFE en la Junta Distrital, para ser destruidos con base en los lineamientos establecidos.
13. Identificar la documentación olvidada por las o los ciudadanos, para su posterior entrega.
14. Para los MAC itinerantes, la documentación olvidada se debe identificar y entregar a la Vocalía del RFE en la Junta Distrital para su resguardo.
15. No ingresar a enlaces distintos a la validación del Acta de Nacimiento en las páginas de Registro Civil.
16. Realizar trámites de actualización al Padrón Electoral únicamente en el horario establecido en el directorio de módulos (con excepción de los cierres de campaña).

Entrega de Credencial para Votar (CPV):

Su objetivo es establecer el estricto apego a la norma por parte de las y los funcionarios.

1. Revisar que la CPV sea entregada a la o el ciudadano en los tiempos establecidos por el Instituto.
2. Validar que la entrega de la CPV corresponda a la identidad de la o el ciudadano que acude por ella al MAC.
3. Cancelar y destruir las CPV que son devueltas o que no fueron recogidas en los tiempos establecidos; con ello, se asegura la protección de datos personales.
4. Realizar entrega de la CPV únicamente en el horario establecido en el directorio de módulos (con excepción de los cierres de campaña)

Protección a la información:

Su objetivo es garantizar la protección de los Datos Personales de la o el Ciudadano, por lo que las y los funcionarios deben:

1. Garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales de las o los ciudadanos en apego a la normativa vigente.
2. Vigilar que personas ajenas al Instituto no tengan acceso a los equipos de cómputo o a la información de la o el ciudadano que esté bajo su resguardo.
3. Informar a la o el ciudadano el momento en que se ingresa y concluye la consultar de su registro en la Base de Datos del Padrón Electoral.

5. Protocolo de Atención.

Como parte de la normatividad, se encuentran las reglas a seguir para atender adecuadamente a las o los ciudadanos. A través del proceso de entrevista, se recaba la información necesaria para definir el tipo de trámite que se solicita.

Atención en Fila.

En caso de que en el MAC hayan conformado dos filas para la atención ciudadana, el AAC podrá realizar, de forma general, el saludo de bienvenida a las y los ciudadanos, indicando que va a pasar con cada una o uno de ellos a fin de revisar sus documentos.



Conformación de dos filas

Tomar en cuenta lo siguiente:

1. Tratar a la ciudadanía con amabilidad y rapidez.
2. Escuchar atentamente y no adelantar respuestas.

5.1 Atención Ciudadana

Auxiliar de Atención Ciudadana

La actividad principal del AAC es la de atender a las y los ciudadanos que acuden al MAC. En este sentido, se debe brindar una atención con calidad; para ello, es importante conocer los diferentes tipos de personas que pueden llegar diariamente.

Si bien los requisitos para obtener una CPV y la atención ciudadana son iguales para todas y todos, se debe considerar un enfoque de atención con equidad y especializado a grupos vulnerables, a fin de procurar su máxima protección. Garantizando sus derechos fundamentales, así como los políticos-electorales.

A continuación, te damos algunas recomendaciones sobre cómo dirigirte a este grupo de personas para tratarlas en condiciones de igualdad y equidad.

5.2 Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad¹.

Personas Adultas Mayores

Como parte de los procedimientos operativos, el Instituto estableció un protocolo de atención y apoyo a este grupo de personas, con el fin de adoptar medidas afirmativas que garanticen el ejercicio de sus derechos.

A continuación, se enlistan algunas consideraciones:

- Brindar un trato respetuoso, amable, cortés y genuino.
- Tener paciencia, en algunos casos, presentan movilidad reducida.
- En caso de que no presenten algún documento **no se le debe negar el trámite, considerando las excepciones contempladas para la presentación de los medios de identificación de este grupo en situación de vulnerabilidad y que fueron aprobadas por la Comisión Nacional de Vigilancia.**
- La Persona Adulta Mayor puede apoyarse de su acompañante para la revisión de su información, así como para realizar las acciones que se requieren para la captura de su trámite (a excepción de su firma).
- Si no se localiza el registro de la o el ciudadano (Padrón o Bajas) o se trata de una inscripción, y no cuenta con su acta de nacimiento original o lleva una copia simple de ella, se debe dar una *Solicitud de Expedición de la Credencial para Votar*, con el propósito de brindarle el servicio.

Las acciones específicas, se encuentran descritas en el “*Protocolo de Atención a las Personas Adultas Mayores en los Módulos de Atención Ciudadana*”, agosto de 2022.

Personas con Discapacidad.

- Es, ante todo, una persona, independientemente de su condición.
- El trato debe ser igualitario, como el que se brinda a cualquier otra persona.
- Dirigirse directamente a ella o él, no a sus acompañantes o intérpretes.
- Tener paciencia, si no se sabe qué hacer o decir, preguntar a la persona cómo se le puede ayudar.
- No hacer de cuenta que la discapacidad no existe. Si alguien se relaciona con una persona con esta condición y se actúa como si ella no tuviera esta deficiencia, va a ignorar una característica muy importante.

¹ Son grupos o sectores de la sociedad con mayores posibilidades de ser sometidos a prácticas discriminatorias o violentas, víctimas de desastres naturales o ambientales, con escasez económica o en situación de crisis.

- Las personas con discapacidad tienen derechos, pueden y quieren tomar sus propias decisiones y asumir la responsabilidad por sus acciones.
- Ofrecer asistencia si la piden o si es evidente que la necesitan, pero no excederse, menos aún, insistir en ofrecer un servicio que no han solicitado (**ver anexo B**, página 41).

Mujeres embarazadas.

- Debido a que son personas que no pueden estar mucho tiempo de pie o sentadas, se debe dar prioridad en su atención.

Género u Orientación Sexual.

- No realizar señalamientos sobre su persona o atuendo.
- Si las personas de sexo masculino están maquilladas, no es necesario que se lo retiren para la toma de la fotografía, únicamente considerar las indicaciones para ello.
- La información que se capta en el SIIRFE-MAC, es la que está contenida en el documento probatorio (acta de nacimiento).
- Si una persona ya cuenta con su CPV y va a cambiar sus datos generales (nombre y sexo), retomar dicho registro para corregir los datos correspondientes, y no generar una inscripción.

Personas Trans.

- No aplicar procedimientos adicionales para confirmar la identidad de la persona. No se debe pedir ninguna otra prueba que sustente la identidad o personalidad jurídica más que su Acta de Nacimiento y/o Credencial para Votar.
- Si se tienen dudas con relación a su atención, preguntar de manera respetuosa cómo prefiere que se dirijan hacia su persona: él, ella, elle.
- Evita miradas detenidas o incómodas, preguntas impertinentes sobre sus características físicas o apariencia, gestos y/o comentarios denigrantes.
- No realizar preguntas en relación con su cuerpo, o si se ha sometido a cirugías.
- No hablar de la identidad de género u orientación sexual de la persona sin su consentimiento para no exponerla.
- Ante cualquier situación que pudiera presentarse, debe de ser la o el RM quien debe realizar su atención.

Grupos Indígenas.

- No tener ningún prejuicio sobre personas según su origen, cultura, lenguaje, condición socioeconómica, costumbres.
- No poner etiquetas a las personas, por su aspecto físico.
- No juzgar a las personas según su forma de vestir.
- Algunas veces es mejor dar ejemplos de lo que queremos expresar.
- Auxiliarse de los compañeros o de alguna persona, en caso de que la o el ciudadano no comprenda lo que se le indica, sin que esto denote hartazgo.

- Cuando el MAC visite alguna localidad en donde se hable exclusivamente lengua indígena, la o el Vocal del RFE en la Junta Distrital debe concertar el apoyo de una traductora o traductor, en caso de que el personal del MAC no lo hable.

Situación Religiosa.

- En algunas religiones las mujeres deben cubrir su rostro, como el caso del hijab o el hábito, indicar que, debido a que es un documento de identificación, la vestimenta no debe cubrir su rostro para la toma la fotografía.

Personas con algún trasplante de manos o dedos.

- Debido al trasplante de las manos o dedos, el sistema puede mostrar la información de otro registro, de ser el caso, infórmalo a la o el Vocal del RFE en la Junta Distrital, para evitar que se considere como trámite de datos irregulares.

Ciudadanas o ciudadanos Repatriados.

- No hacer preguntas con relación a su situación migratoria.
- Indicarle que se le puede emitir una reimpresión (Solicitud de Expedición) de su CPV, sin necesidad de presentar documentación, únicamente mediante la lectura de sus huellas dactilares para corroborar la existencia de su registro vigente en el Padrón Electoral.
- Si la búsqueda no arroja un resultado exitoso, indícale los documentos que debe presentar, conforme a lo establecido en el acuerdo de medios aprobado por la Comisión Nacional de Vigilancia en territorio nacional.

Personas Víctimas de Violencia

- Son personas que requieren mayor discreción al momento de proporcionar sus datos (identidad en riesgo).
- Están acompañadas por personal de la Fiscalía Especializada.
- El llamado a la estación de trabajo, así como en la entrega de su documentación, debe ser directo, es decir no se deberá nombrar sus datos generales en voz alta.

Personas en Situación de Calle.

- Son personas que no cuentan con una vivienda.
- No requieren de presentar un comprobante de domicilio.

Se debe dar prioridad en la atención a personas con alguna discapacidad, mujeres embarazadas y personas adultas mayores.

Si la cantidad de Personas Adultas Mayores (o de grupo vulnerable) que esperan ser atendidas es de tres o más, intercálalas con quienes se encuentran esperando.

5.3 Entrevista



Primer contacto con la ciudadanía

Inicialmente, debes saludar y presentarte:

- **Buenos días/tardes, bienvenida, bienvenido al módulo del INE, Mi nombre es _____**”
(proporciona tu nombre).

- **¿En qué le puedo servir?**

La ciudadanía puede indicarte que acude a solicitar una inscripción o actualización al Padrón Electoral, (ver **anexo C**, página 47, para conocer los tipos de trámite) a recoger la CPV o a solicitar informes en relación con algún trámite.

SI LA O EL CIUDADANO VA A REALIZAR UN TRÁMITE COMÉNTALE:

- **¿Tiene Cita?** (Sólo para MAC que cuenten con esta modalidad de atención).

De ser afirmativo, revisa el “Reporte de Citas Programadas” que previamente se obtuvo del sistema, a fin de identificar la hora de atención.

*Cuando acuda fuera del horario programado, y éste sea posterior al de la cita, infórmale que **no** se le puede atender de forma inmediata, en su caso tiene que esperar, a fin de que no se afecte la atención de las citas o la fila valorando la afluencia ciudadana, la atención a grupos en situación de vulnerabilidad, etc.*

Otra opción es que se le proporcione una ficha de atención del día, siendo su decisión esperar a ser atendido(a) o regresar posteriormente con otra cita.

- Me permite sus documentos

En caso de requerir una inscripción o reincorporación solicita sus tres documentos.

Para un trámite de actualización, toma en cuenta lo siguiente:

| Medio de identificación | Consideración |
|---|---|
| Documento de identidad | <p>~ Puede presentar copia simple en el caso que su registro sea identificado en el Padrón Electoral.</p> <p>~ Puede no presentarlo si adicionalmente a lo anterior, el documento se encuentra digitalizado.</p> <p>~ Para ambos casos el tipo de trámite debe ser diferente a corrección de datos personales.</p> |
| Documento de identificación con fotografía. | <p>~ Puede no presentarlo, en caso de identificarse con sus huellas dactilares o con la imagen de la fotografía que se encuentra en la Base de datos del Padrón Electoral.</p> |
| Comprobante de domicilio. | <p>~ Puede no presentarlo en caso de que la o el ciudadano solicite un reemplazo o reposición de la CPV, y que no implique otro tipo de trámite.</p> |

Los diferentes documentos que se pueden aceptar, así como sus características se describen en el **punto 6**, página 25 de este documento.

Revisa que la documentación cuente con la información que se requiere para realizar el trámite (**ver anexo D**, página 49)

De cumplir con los requisitos y si el MAC es de tipo fijo, requisita la “ficha de atención” (**ver anexo E**, página 52), entrégala a la o el ciudadano para que conozca el número de turno con que se entenderá.

- Si son correctos devuelve los documentos a la o el ciudadano e invítalo a que pase al área de espera o,
- Si el acta de nacimiento es extemporánea, infórmele a la o el RM, para que realice la revisión documental correspondiente con base en el protocolo para Actas Extemporáneas (**ver anexo F**, página 55).

En caso de que la o el ciudadano, no cuente con alguno de los tres documentos requeridos, procede a indicarle lo siguiente:

- Se puede esperar a fin de verificar en el sistema si su registro cuenta con la información requerida (documento de identidad digitalizado y/o identificación mediante sus huellas), de lo contrario, tiene que regresar posteriormente o agendar una cita, para llevar el documento que cumpla con los criterios o la presentación de dos testigos).
- A fin de evitar molestia con la o el ciudadano cuando no se cuente con su expediente completo, y considerando el tiempo de espera para verificar su registro en el sistema, se le puede pasar a una *estación de trabajo de entrega de la credencial*, indicándole que en dicha estación no se le va realizar el trámite, únicamente se realizará la consulta mencionada².

² De contar con su expediente completo la o el ciudadano, debe esperar su turno para ser atendido.

- En caso de que la documentación que presenta la o el ciudadano no cumpla con los requisitos, se le notificará la causa por la que no se puede dar continuidad con el trámite, de acuerdo con el procedimiento *Notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar* (ver anexo G, página 61).

Si el tipo de trámite es una Inscripción, Reincorporación, Corrección de Datos Personales o si observas inconsistencias en la información contenida en el medio de identidad que te presentan, considerando que es presuntamente apócrifa y el MAC cuentan con los permisos para revisar las Actas de Nacimiento en las páginas del Registro Civil vía Internet, envía estos trámites a la estación de trabajo correspondiente, anotando en la ficha de atención la leyenda “Acta para Revisión.”

SI LA O EL CIUDADANO VA A RECOGER SU CPV, COMÉNTALE:

- ¿Trae consigo su comprobante del trámite?

Toma en cuenta que puede mostrarlo de la siguiente forma:

- Impreso
- Digital (en este caso retoma su nombre completo y la sección referida).
- No lo presenta (dado a que no es un requisito indispensable), pide su nombre completo.

Se le invita a la o el ciudadano que pase al área de espera.

Para los MAC con configuración Básica, se debe intercalar la entrega de la CPV con los trámites.

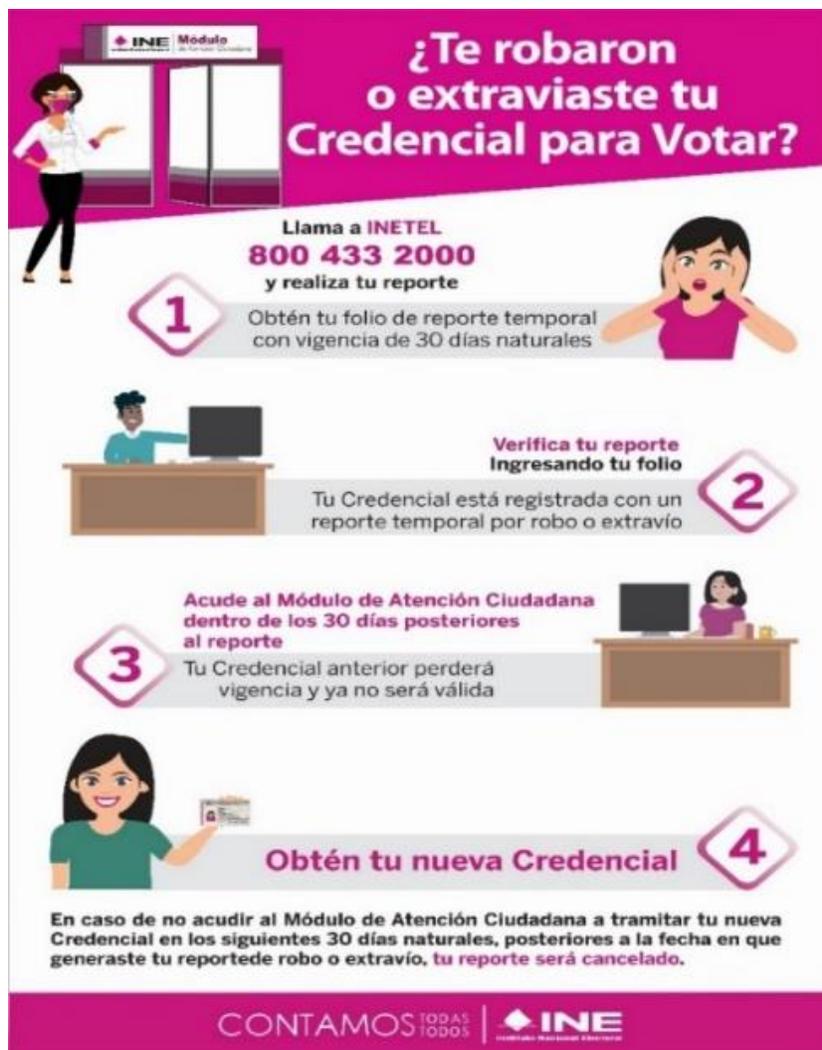
SI LA O EL CIUDADANO VA A SOLICITAR INFORMES, COMÉNTALE:

- ¿Qué tipo de información requiere?

Para las personas que pregunten lo relacionado con la operación del MAC, como horarios, documentos requeridos, etc., brinda la información requerida.

Así mismo, pueden presentarse situaciones especiales como las siguientes:

- Personas que avisen de familiares fallecidos. En estos casos, la o el RM requisita una “Cédula para captar datos de las y los ciudadanos fallecidos” (anexo H, página 70).
- Ciudadanos o ciudadanas que acuden a devolver la CPV producto de una baja por registro duplicado, las cuales deben de ser entregadas a la o al Vocal del RFE en la JD.
- Cuando la o el ciudadano solicite informes en relación a cancelar su CPV porque se la robaron o la extravió, indícale que una vez que se le realice un nuevo trámite, ésta es dada de baja del Padrón Electoral y Lista Nominal, por lo que queda inhabilitada; sin embargo, puede reportarla como robada en la página del Instituto o a través de INEtel (800 433 2000), con el fin de que se deslinde del mal uso de sus datos personales, y se le proporcione un número de folio.



¿Te robaron o extraviaste tu Credencial para Votar?

Llama a INETEL 800 433 2000 y realiza tu reporte

1 Obtén tu folio de reporte temporal con vigencia de 30 días naturales

Verifica tu reporte Ingresando tu folio

Tu Credencial está registrada con un reporte temporal por robo o extravío **2**

Acude al Módulo de Atención Ciudadana dentro de los 30 días posteriores al reporte

Tu Credencial anterior perderá vigencia y ya no será válida **3**

Obtén tu nueva Credencial **4**

En caso de no acudir al Módulo de Atención Ciudadana a tramitar tu nueva Credencial en los siguientes 30 días naturales, posteriores a la fecha en que generaste tu reportede robo o extravío, tu reporte será cancelado.

CONTAMOS TOBAS TODOS |  **INE**
INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL

5.4 Atención a trámites / Entrega de la CPV

Operadora u operador de Equipo Tecnológico

Dependiendo la cantidad de estaciones de trabajo y la organización en el MAC, la o el OET puede estar asignado al área de captura o a la de entrega de la CPV.

En caso de que se requiera, puede estar alternando el levantamiento de trámites con la entrega de la CPV.

En los MAC que cuente con los permisos para la verificación de Actas de Nacimiento en la página de internet del Registro Civil, es la o el OET asignado a dicha estación de trabajo quien debe realizar la actividad. (ver anexo I, página 73).

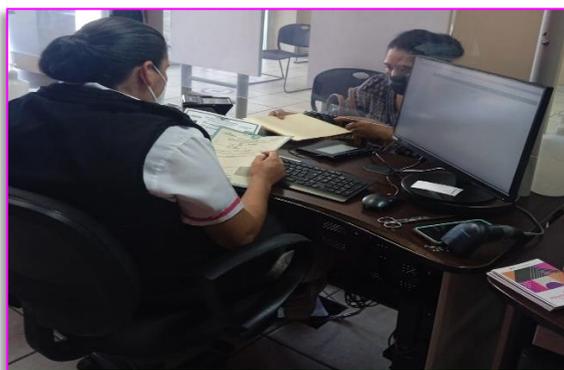
Área de captura.

- Cuando se le llame a la persona debe realizarse, ya sea por el número de turno o por sus apellidos.
Inicialmente debes saludar y presentarte:

- **Buenos días/tardes, "Mi nombre es _____"** (proporciona tu nombre)³.

- Solicita los documentos a la o el ciudadano (en su caso, la ficha de atención) y verifica que los medios de Identificación que presenta para solicitar y obtener la CPV, sean de los aprobados por la Comisión Nacional de Vigilancia.
- Antes de iniciar con la captura de los datos, debes invitarla o invitarlo a que conozca el aviso de privacidad en relación de sus datos personales, ya sea en el cartel con que se cuenta o en la página de internet del Instituto.

Aplica el procedimiento establecido en las "Instrucciones de Trabajo *para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomo I*"



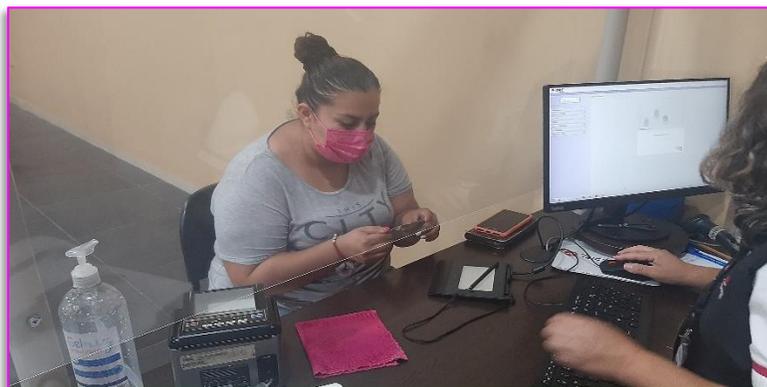
Realizando un trámite.

³ En el caso de los MAC itinerante si él o la funcionaria es la misma que recibió a la o el ciudadano se puede omitir el saludo.

- Área de entrega de la CPV.
- Cuando se le llame a la persona se debe nombrar por sus apellidos.

- Buenos días/tardes, “Mi nombre es _____” (proporciona tu nombre)⁴.

Aplica el procedimiento establecido en las “Instrucciones de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomo II.”



Entrega de la CPV

Al finalizar la captura de la Solicitud Individual o entrega de la CPV, si requieres levantarte de la estación de trabajo, obligatoriamente, debes cerrar la sesión en el sistema e ingresar nuevamente cuando te reincorpores a la atención ciudadana, evitando con ello el uso indebido de la clave de usuario.

Digitalizador o digitalizadora de Medios de Identificación.

Una vez que se digitalizaron los documentos, y que éstos se hayan guardado en el SIIRFE-MAC, se devuelven a la o el ciudadano.

Cuando se le llame a la persona se debe nombrar por sus apellidos.

Aplica el procedimiento para entrega de documentos establecido en las “Instrucciones de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomo I”



Entrega uno a uno los documentos, y en su caso, los avisos generados

⁴ En el caso de los MAC itinerante si él o la funcionaria es la misma que recibió a la o el ciudadano se puede omitir el saludo.

Finalmente, coméntale que está a su disposición el formato quejas, sugerencias y felicitaciones, para cualquier comentario en relación con la atención recibida en el MAC, **agradece su asistencia**.

En el caso de que en el MAC no esté habilitada la figura de Digitalizador, estas actividades las debe realizar la o el OET.

6. Medios de Identificación

El 8 de junio de 2023, la CNV aprobó, mediante Acuerdo INE/CNV14/JUN/2023, los medios de identificación para obtener la Credencial para Votar en territorio nacional (**ver anexo J**, página 75).

Para realizar un trámite, la ciudadanía debe presentar tres documentos:

- ✓ Documento de Identidad.
- ✓ Documento de Identificación con Fotografía y
- ✓ Comprobante de Domicilio

Así mismo, el Acuerdo de Medios considera que aquellas personas cuyo registro ya se encuentra en la base de datos del Padrón Electoral no requieren presentar algún documento, conforme con lo siguiente:

| Documento de Identidad | Documento de Identificación con Fotografía | Comprobante de Domicilio |
|--|--|--|
| Exento | Exento | Exento |
| <ul style="list-style-type: none"> • El registro está en Padrón y el documento digitalizado. (Excepto para Corrección de Datos Personales). • Si es una Persona Adulta Mayor y se tiene un registro previo en el Padrón Electoral o en bajas por no haber recogido la CPV o por pérdida de vigencia. (Excepto para Corrección de Datos Personales). | <ul style="list-style-type: none"> • Si es autenticado mediante sus huellas dactilares. • Si es identificado mediante la fotografía de la base de datos nacional. (excepto huellas no coincidentes) | <ul style="list-style-type: none"> • Si el trámite es una Reposición o un Reemplazo de la CPV. • Ciudadana o ciudadano en situación de calle. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Si es una Persona Adulta Mayor y solicita una inscripción o se encuentra en bajas diferentes a las señaladas en el punto anterior. • Por Contingencia. | | |
| Copia | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Si el registro está en Padrón. (Excepto para Corrección de Datos Personales). • Si el registro está en Bajas por no haber recogido la CPV o perdió vigencia, de los cuales se tengan los medios digitalizados y se cuente con huellas dactilares. (Excepto para Corrección de Datos Personales). | | |

Tomando en cuenta que esta situación se corrobora hasta realizar la consulta en el SIIRFE-MAC, se debe informar a la o el ciudadano que se le puede iniciar su trámite, para verificar su registro en la base de datos del Padrón Electoral y la situación que guarda.

En este sentido, es su decisión el esperar a ser atendida o atendido e iniciar con el trámite, a fin de verificar su registro en la base de datos del Padrón Electoral, o regresar con la documentación necesaria.

Para la aplicación del citado acuerdo, se tienen dos vertientes:

- a) Adecuación a los procedimientos operativos.
- b) Ajuste al sistema, por ende, su instrumentación se hará una vez que se cuente con una nueva versión. (**ver anexo K**, página 83).

Recuerda que la ciudadanía tiene la posibilidad de obtener su **Acta de Nacimiento vía Internet**, por lo que en caso de que te presenten un documento con esta característica **debe aceptarse y poner mayor cuidado en su validación (ver anexo L, página 90)**.

7. Glosario de términos y acrónimos

| TÉRMINO | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------------|--|
| DERECHOS POLÍTICO-ELECTORALES | Son las prerrogativas que establece la Constitución en su artículo 35 y que consiste en un conjunto de derechos garantizados por la ley, que permiten a todas las y los mexicanos tomar parte de manera pacífica en los asuntos políticos del país, el ejercicio del voto activo y pasivo, de asociación y de petición, con las limitaciones que la propia ley y las reglamentarias establezcan. |
| LISTA NOMINAL DE ELECTORES | Relación elaborada por la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores que contiene el nombre de las personas incluidas en el Padrón Electoral, agrupadas por distrito y sección, a quienes se ha expedido y entregado su credencial para votar. |
| NOTIFICACIÓN | Documento por el cual se hace constar a la persona sobre la situación registral de su trámite, solicitando su presencia en el módulo de atención ciudadana. |
| NÚMERO DE EMISIÓN | Consecutivo de control de las credenciales para votar, que se imprimen para un mismo registro. |
| PADRÓN ELECTORAL | Consta de la información básica de los varones y mujeres mexicanos, mayores de 18 años que han presentado la solicitud a que se refiere el párrafo 1 del artículo 135 de la LGIPE, agrupados en dos secciones, de las y los ciudadanos residentes en México y de las y los de residentes en el extranjero. |
| VERIDOS MÉXICO, S.A. DE C.V. | Consortio que produce las credenciales para votar. |

| TÉRMINO | DESCRIPCIÓN |
|------------|--|
| CAI | Campaña Anual Intensa. |
| CAU | Centro de Atención a Usuarios. |
| CECYRD | Centro de Cómputo y Resguardo Documental. |
| CIC | Código de barras unidimensional "CÓDIGO IDENTIFICADOR DE CREDENCIAL" |
| CIF-05 | Formato que se genera cuando el domicilio de la persona no se localiza en la cartografía electoral contenida en el SIIRFE- MAC y se solicita al área de cartografía la verificación en campo de la georreferencia que se manifiesta. |
| CNI | Centro Nacional de Impresión. |
| CNV | Comisión Nacional de Vigilancia. |
| COC | Coordinación de Operación en Campo |
| CPC | Centro de Producción de Credenciales |
| CPV | Credencial para Votar |
| dd/mm/aaaa | Formato que se utiliza para registrar fechas y se conforma de: 2 dígitos para día, 2 para mes y 4 para año. |
| DERFE | Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores. |
| DOS | Dirección de Operación y Seguimiento. |
| INE | Instituto Nacional Electoral. |
| IP | Protocolo para Internet, se utiliza para la comunicación de los MAC con el área central. |
| LGIPE | Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales |
| OCR | Reconocimiento Óptico de Caracteres, es el folio de producción a nivel nacional conformada por la sección y un consecutivo que se imprime en la parte posterior de la Credencial para Votar. |
| SIIRFE | Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores. |

8. Anexos

A. Funciones y responsabilidades por cargo.

RESPONSABLE DE MÓDULO

FUNCIÓN GENÉRICA:

Coordinar las actividades dentro del MAC, de acuerdo con la normatividad establecida, a fin de proporcionar a la o el ciudadano el servicio para la obtención de la CPV.

- Coordina.
- Ejecuta.
- Supervisa.
- Apoya.

| Función | Responsabilidad |
|--|---|
| Mantener canales de comunicación eficientes con las y los funcionarios del MAC. | Realizar la ejecución de los scripts administrativos y RPM en el marco de las instrucciones establecidas al respecto por el área central. |
| Garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por las y los ciudadanos en términos de la Ley. | Realizar las actividades inherentes al retiro e inhabilitación de las CPV, que han concluido su ciclo. |
| Realizar el seguimiento a la operación del MAC con relación a la actualización del Padrón Electoral, de la Lista Nominal y la entrega de la CPV. | Vigilar que los horarios y días de atención de los MAC se realicen de acuerdo con el directorio aprobado. |
| Vigilar y controlar que el acceso al SIIRFE-MAC, sea exclusivamente por el personal autorizado por la o el Vocal del RFE en la Junta Distrital, además de ser la o el responsable de las autorizaciones para su operación. | Supervisar que el equipo tecnológico y periférico asignado al MAC funcione correctamente, en su caso, reportar cualquier incidencia a través del Centro de Atención a Usuarios. |
| Vigilar que la realización de los trámites se lleve a cabo, de conformidad con los requisitos establecidos en el acuerdo de medios aprobado por la Comisión Nacional de Vigilancia. | Verificar la correcta organización de la documentación en el MAC. |

Función

Vigilar que la información de cada trámite sea acorde con el soporte documental (documento de identidad, identificación con fotografía y comprobante de domicilio) tanto en la captura como en su digitalización.

Verificar que, para efectuar un trámite, las y los funcionarios de MAC lleven a cabo la identificación de las y los ciudadanos, utilizando las herramientas biométricas o información con la que se cuente en la base de datos del Padrón Electoral Local y/o Nacional.

Verificar que las y los funcionarios proporcionen el servicio de atención ciudadana en el marco del protocolo y políticas de atención, en particular lo relativo a los grupos en situación de vulnerabilidad.

Llevar a cabo la actualización de las versiones del SIIRFE-MAC, en el marco de las instrucciones establecidas al respecto por el área central.

Realizar la actualización de la base de datos del Padrón Electoral Local en el marco de las instrucciones establecidas al respecto por el área central.

Realizar la actualización de los catálogos cartográficos en el marco de las instrucciones establecidas al respecto por el área central.

Supervisar la integración de los paquetes de la documentación acorde a su destino y en el marco de la normativa establecida.

Responsabilidad

Integrar las cifras y proporcionar oportunamente a la o el Vocal del Registro Federal de Electores la información técnico-operativa sobre el desarrollo de la operación del MAC.

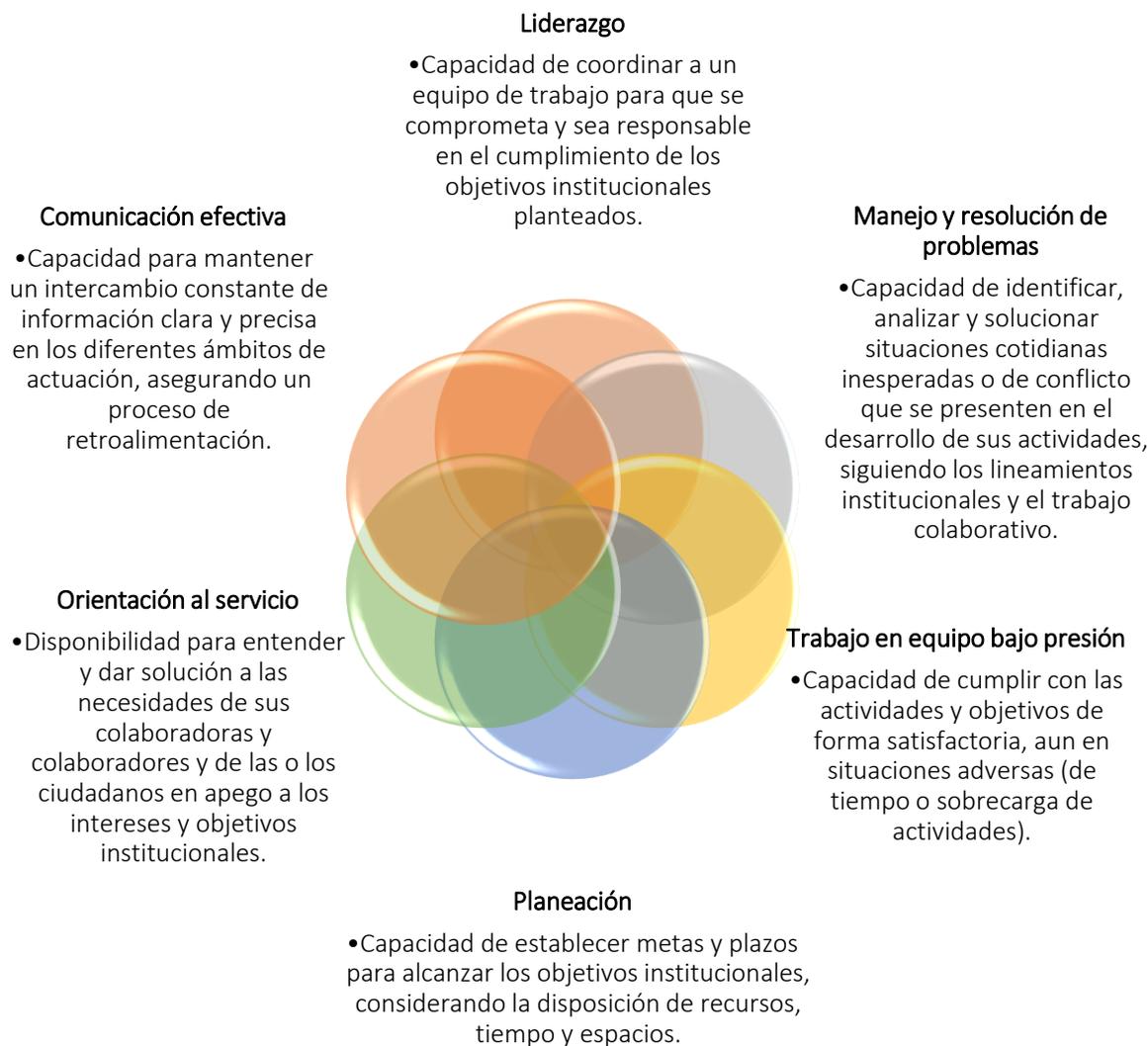
Garantizar que el servicio que se proporcione a las y los ciudadanos sea de acuerdo con los criterios de calidad establecidos por el Instituto.

Desarrollar las demás funciones inherentes a su área de competencia que le encomiende la o el Vocal del Registro Federal de Electores.

Competencias de la o el Responsable de Módulo.

Los conocimientos, habilidades y actitudes que son necesarios para el desempeño de las actividades de las y los RM conforman el perfil por competencias de esta figura, los cuales serán el parámetro ideal contra el cual se compararán las características que debe tener cada aspirante que participe en el proceso de selección y serán las herramientas esenciales para distinguir la información relevante aportada por las o los candidatos cuando se tenga contacto con cada uno de ellos.

Las competencias de mayor aportación para el cargo de RM son las siguientes:



OPERADORA U OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO (OET)

FUNCIÓN GENÉRICA:

Atender a la o el ciudadano, capturar la información que proporcione y entregar la CPV a sus titulares actualizando la base de datos del SIIRFE MAC, realizar el monitoreo y seguimiento de las cifras, así como la lectura y retiro de credenciales no entregables por causa.

- Realiza el trámite a la o el ciudadano.
- Entrega la CPV.
- Lee los formatos de CPV y realiza el retiro de formatos no entregables por causa.
- Apoya en las actividades del MAC.

Función

Mantener canales de comunicación eficientes con las y los funcionarios del MAC.

Garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por las y los ciudadanos en términos de la Ley.

Apoyar en el seguimiento a la operación del MAC, con relación a la actualización del Padrón Electoral, la Lista Nominal y la entrega de la CPV.

Realizar el acceso al SIIRFE-MAC con su usuario y contraseña y no compartirlo.

Realizar los trámites de conformidad con los requisitos establecidos en el acuerdo de medios aprobado por la Comisión Nacional de Vigilancia.

Realizar la captura de la información de cada trámite, acorde con el soporte documental (documento de identidad, documento de identificación con fotografía y comprobante de domicilio) y, en su caso, su digitalización.

Responsabilidad

Apoyar la ejecución de los scripts administrativos y RPM's en el marco de las instrucciones establecidas al respecto por el área central.

Apoyar en el seguimiento al flujo de la generación de la CPV, desde su recepción, conciliación, entrega e incorporación a la Lista Nominal.

Apoyar en las actividades inherentes al retiro e inhabilitación de las CPV que han concluido su ciclo.

Verificar que el equipo tecnológico y periférico asignado al MAC, funcione correctamente, así como reportar cualquier incidencia a la o el RM.

Organizar las Credenciales para Votar en el MAC de conformidad con la normatividad establecida.

Apoyar en la integración de las cifras.

Función

Identificar a las y los ciudadanos, utilizando las herramientas biométricas o información con la que se cuente en la base de datos del Padrón Electoral Local y/o Nacional.

Atender a la ciudadanía en el marco del protocolo y políticas de atención, en particular lo relativo a los grupos vulnerables, así como a los minoritarios.

Apoyar en la actualización de las versiones del SIIRFE-MAC en el marco de las instrucciones establecidas al respecto por el área central.

Apoyar la actualización de la Base de Datos del Padrón Electoral local en el marco de las instrucciones establecidas al respecto por el área central.

Apoyar la actualización de los catálogos cartográficos en el marco de las instrucciones establecidas al respecto por el área central.

Efectuar la integración de los paquetes de la documentación acorde a su destino y en el marco de la normatividad establecida.

Responsabilidad

Garantizar que el servicio que se proporcione a las y los ciudadanos sea de acuerdo con los criterios de Calidad establecidos por el Instituto.

Asumir las responsabilidades del puesto que se desempeñe en apoyo a la operación del MAC, asignado por la o el RM.

Desarrollar las demás funciones inherentes a su área de competencia encomendadas por la o el Vocal del Registro Federal de Electores de la Junta Distrital.

AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA (AAC)

FUNCIÓN GENÉRICA:

Brindar atención a las y los ciudadanos que llegan al MAC, de acuerdo con la normatividad establecida, organizándolos y proporcionándoles información, con el propósito de agilizar la atención.

- Orienta, organiza y realiza entrevista a las y los ciudadanos.
- Revisa la documentación con base al acuerdo de medios.
- Entrega la ficha de atención.
- Apoya en las actividades del MAC.

Función

Mantener canales de comunicación eficientes con las y los funcionarios del MAC.

Garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por las y los ciudadanos en términos de la Ley.

Proporcionar el servicio de atención ciudadana en el marco del protocolo de atención, en particular lo relativo a los grupos en situación de vulnerabilidad.

Organizar a las y los ciudadanos de acuerdo con el modelo de operación del MAC.

Realizar la entrevista a la o el ciudadano para determinar el tipo de trámite.

Responsabilidad

Informar a las y los ciudadanos los horarios y días de atención de los MAC de acuerdo con el directorio aprobado.

Apoyar en la organización de las Credenciales para Votar en el MAC.

Apoyar en la integración de las cifras.

Función

Orientar a la o el ciudadano respecto a los requisitos para la obtención de la CPV.

Informar a la o el ciudadano sobre las alternativas para solicitar la expedición de su CPV.

Efectuar la revisión de la documentación para la realización de los trámites, de conformidad con los requisitos establecidos en el acuerdo de medios aprobado por la Comisión Nacional de Vigilancia.

Apoyar en la integración de los paquetes de la documentación, acorde a su destino y en el marco de la normatividad establecida.

Responsabilidad

Contribuir a que el servicio que se proporciona a las y los ciudadanos sea de acuerdo con los criterios de Calidad establecidos por el Instituto.

Asumir las responsabilidades del puesto que se desempeñe en apoyo a la operación del MAC, asignado por la o el RM.

Desarrollar las demás funciones inherentes a su área de competencia que le encomiende la o el RM.

DIGITALIZADORA O DIGITALIZADOR DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN (DMI)

FUNCIÓN GENÉRICA:

Validar la consistencia y realizar la digitalización de los medios de identificación que presenta la o el ciudadano al efectuar su trámite, de acuerdo con la normatividad establecida.

- Digitaliza los medios de identificación.
- Valida la consistencia de la información.
- Entrega documentación a la o el ciudadano.

Función

Mantener canales de comunicación eficientes con las y los funcionarios del MAC.

Garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por las y los ciudadanos en términos de la Ley.

Apoyar en el seguimiento a la operación del MAC con relación a la actualización del Padrón Electoral, de la Lista Nominal y la entrega de la CPV.

Realizar el acceso al SIIRFE-MAC con su usuario y contraseña y no compartirlo.

Realizar la digitalización de cada trámite acorde con el soporte documental (documento de identidad, documento de identificación con fotografía y comprobante de domicilio).

Responsabilidad

Apoyar en el seguimiento al flujo en la generación de la CPV, desde su recepción, conciliación, entrega e incorporación a la Lista Nominal.

Apoyar en las actividades inherentes al retiro e inhabilitación de las CPV, que han concluido su ciclo.

Verificar que el equipo tecnológico y periférico asignado al MAC funcione correctamente, así como, reportar cualquier incidencia a la o el RM.

Apoyar en la organización de las Credenciales para Votar de conformidad con la normatividad establecida.

Apoyar en la integración de las cifras.

Función

Verificar durante la digitalización de cada trámite, que las imágenes y el soporte documental (documento de identidad, documento de identificación con fotografía y comprobante de domicilio) sean consistentes.

Efectuar el servicio de atención ciudadana en el marco del protocolo de atención, en particular lo relativo a los grupos vulnerables.

Apoyar en la actualización de las versiones del SIIRFE-MAC en el marco de las instituciones establecidas al respecto por el área central.

Apoyar la actualización de la base de datos del Padrón Electoral Local en el marco de las instrucciones establecidas al respecto por el área central.

Apoyar la actualización de los catálogos cartográficos en el marco de las instrucciones establecidas al respecto por el área central.

Apoyar la ejecución de los scripts administrativos y RPM's en el marco de las instrucciones establecidas al respecto por el área central.

Apoyar en la integración de los paquetes de la documentación acorde a su destino y en el marco de la normatividad establecida.

Responsabilidad

Garantizar que el servicio que se proporcione a las y los ciudadanos sea de acuerdo con los criterios de Calidad establecidos por el Instituto.

Asumir las responsabilidades del puesto que se desempeñe en apoyo a la operación del MAC, asignado por la o el RM.

Desarrollar las demás funciones inherentes a su área de competencia que le encomiende la o el Vocal del Registro Federal de Electores en la Junta Distrital.

B. Cómo referirnos a las Personas con Discapacidad (PCD).

PERSONA CON DISCAPACIDAD Y SU INTERRELACIÓN CON ELLA.

En México, muchas personas no saben cómo asistir a alguien con discapacidad, ya sea al tratar de entablar una comunicación, ofrecer algún servicio o simplemente tratar de asistirle.

Para el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS), es necesario hacer público este tema para recibir la retroalimentación de las personas que asisten diariamente a algún familiar, amiga, amigo, compañera o compañero de trabajo con discapacidad, y con ello difundir las mejores prácticas al respecto.

RECOMENDACIONES GENERALES

| | |
|---------------|---|
| Considera | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Que una persona con discapacidad es, ante todo, un sujeto de derechos. ✓ Que las personas con discapacidad tienen derechos, pueden y quieren tomar sus propias decisiones y asumir la responsabilidad por sus acciones. ✓ Cuando requieras información dirígete directamente con la persona y no a sus acompañantes o intérpretes. |
| Interrelación | <ul style="list-style-type: none"> ✓ No hagas de cuenta que la discapacidad no existe. Si te relacionas con una persona con discapacidad como si ella no la tuviera, vas a estar ignorando una característica muy importante de ella. ✓ Debes tener paciencia, si no sabes que hacer o decir, pregunta a la persona con discapacidad cómo la puedes ayudar. ✓ Ofrece asistencia si te la piden, o si es evidente que la necesita. Pero no te excedas y menos aún insistas en ofrecer un servicio que no te han pedido. |

TIPOS DE DISCAPACIDAD

| TIPOS DE DISCAPACIDAD | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------|--|
| Motriz | <p>Una persona con discapacidad motriz es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos o las cuatro extremidades.</p> <p>La discapacidad motriz también puede manifestarse como paraplejía (las piernas), cuadriplejía (las cuatro extremidades), amputaciones (ausencia de una o varias extremidades).</p> <p>Las personas con discapacidad motriz pueden realizar movimientos bruscos al caminar o pueden utilizar apoyos como: muletas, bastones, andaderas, prótesis, ayudas especiales o sillas de ruedas.</p> <p>Dentro de este tipo de discapacidad se encuentran también las generadas por algún tipo de parálisis cerebral y se incluye igualmente a las personas de talla baja (acondroplasia).</p> |
| Visual | <p>Las personas con discapacidad visual son aquellas que tienen ceguera, o ausencia total de percepción visual, incluyendo la sensación luminosa o presentan baja visión, es decir, una reducción significativa de la agudeza visual.</p> |

| | |
|---|---|
| Auditiva | La discapacidad auditiva es la carencia, deficiencia o disminución de la capacidad auditiva, comprende las descripciones que se relacionan con la pérdida total de la audición en uno o en ambos oídos, o con la pérdida parcial, grave o severa en uno o en ambos oídos. |
| Del habla | Discapacidades para hablar (mudez) se refiere exclusivamente a la pérdida total del habla. |
| De la comunicación y comprensión del lenguaje | Discapacidad de la comunicación y comprensión del lenguaje incluye las discapacidades que se refieren a la incapacidad para generar, emitir y comprender mensajes del habla. Comprende las limitaciones importantes, graves o severas del lenguaje, que impiden la producción de mensajes claros y comprensibles. Se excluye a las personas que presentan tartamudez, ya que ésta no se considera una discapacidad. |
| Mental | En este grupo se incluye a las personas que presentan discapacidades para aprender y para comportarse, tanto en actividades de la vida diaria como en su relación con otras, como son, discapacidad conductual y otras mentales, (síndrome de Down o trisomía 21). |

Fuente: Clasificación de Tipo de Discapacidad, Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

TÉRMINO CORRECTO PARA CADA TIPO DE DISCAPACIDAD

| Término incorrecto | ¿Por qué es incorrecto? | Término correcto |
|--|---|--------------------------|
| Discapacitado/a | Además de ser peyorativo o despectivo, hace percibir a la persona como absolutamente discapacitada, vulnerando su condición. En cambio, una persona con discapacidad presenta limitación para realizar algún tipo de actividad. | Persona con discapacidad |
| Inválido, Minusválido | Este término expresa una disminución o ausencia de valor en la persona. | |
| Personas con capacidades diferentes | Expresión ambigua que puede aplicarse a todas las personas del mundo. Todos y todas tenemos capacidades diferentes. Al ser tan vaga y general, invisibiliza y mantiene en la indefinición a las Personas con Discapacidad. | |
| Lisiado, tullido, deficiente, defectuoso, etc. | Centra la atención en la característica negativa, deficiente o no funcional de una persona. Lo anterior le otorga una carga peyorativa a esta expresión. | |

| Término incorrecto | ¿Por qué es incorrecto? | Término correcto |
|--|--|--|
| Cieguito, sordito, mudito, cojito, chuequito, etc. | Infantiliza a las personas con discapacidad y las victimiza. Este tipo de expresiones puede revelar que la discapacidad es algo malo y vergonzoso que debe suavizarse con diminutivos. | Persona con discapacidad: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Visual o baja visión. ✓ Auditiva. ✓ Motriz. |
| Mongol, mongolito, loco, tontito, retrasado | Centra la atención en características que han sido devaluadas y estigmatizadas por la sociedad. | Persona con síndrome de Down, persona con discapacidad intelectual, psicosocial. |

CÓMO ASISTIR A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

| | |
|---------------|---|
| Considera | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifícate inmediatamente. ✓ Describe verbalmente los escenarios. ✓ Cuida que no haya obstáculos por su camino. ✓ Ofrece tu ayuda si lo requiere. ✓ Camina ligeramente por delante. ✓ No dejarlo solo sin advertírselo antes. |
| Interrelación | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Infórmele el lugar exacto donde se encuentran las cosas, dale las instrucciones de forma específica (enfrente, atrás, arriba, abajo, izquierda, derecha) y no hagas referencias o alusiones de tipo visual (colores, antes o después de aquello, atrás de esto, etc.). ✓ Si tiene problemas para caminar, ofrece tu brazo, no le tomes el suyo. ✓ Puedes guiar la mano de la Persona con Discapacidad Visual hacia los dispositivos o el respaldo de una silla para ayudarlo a llegar, siempre y cuando le hayas solicitado, previamente, autorización para establecer contacto físico. ✓ Evita tocar el perro guía, así como acariciarlo o jugar con él, ya que puedes distraer su disciplina como animal de apoyo. |

CÓMO ASISTIR A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

| | |
|---------------|---|
| Considera | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si piensas que está en dificultades, ofrece ayuda y, en caso de que sea aceptada, pregunta cómo debes hacerlo. ✓ Al conversar por mucho tiempo con una persona usuaria de silla de ruedas, recuerda sentarte para que tú y ella queden con los ojos al mismo nivel. ✓ La silla de ruedas (así como los bastones y muletas) es parte del espacio corporal de la persona, casi una extensión de su cuerpo. |
| Interrelación | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si acompañas a una persona con discapacidad que camina despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, procura ir al ritmo de ella. ✓ Evita sujetar por los brazos a las personas que usan bastones o muletas; necesitan de ellos para mantener el equilibrio. ✓ Mantén las muletas o bastones siempre cerca de la persona con discapacidad. ✓ Si presencias una caída de una persona con discapacidad, ofrece ayuda inmediatamente. Pero nunca ayudes sin preguntar o averiguar cómo debes hacerlo. ✓ Nunca muevas la silla de ruedas sin antes pedir permiso a la persona. ✓ Empujar a una persona en silla de ruedas no es como hacerlo con un carrito de supermercado. Cuando lleves una persona sentada en una silla de ruedas y te detengas para conversar con alguien, girar la silla de frente a ustedes para que la incluyas en la conversación. ✓ Para subir desniveles, inclina la silla para atrás con el propósito de levantar las ruedas delanteras y apoyarlas sobre la elevación. ✓ Al bajar un escalón, es más seguro hacerlo marcha atrás, siempre apoyando para que el descenso no produzca un fuerte impacto. Para ascender o descender más de un peldaño, en consecuencia, será mejor pedir ayuda a alguna otra persona. |

CÓMO ASISTIR A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

| | |
|---------------|---|
| Considera | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Saluda y despídete como lo haces normalmente con cualquier otra persona. ✓ Cuando te encuentres con una persona con Parálisis Cerebral, recuerda que tiene necesidades específicas debido a sus diferencias individuales. ✓ Es muy importante respetar el ritmo de la persona con Parálisis Cerebral, normalmente es más lenta en lo que hace; como hablar, andar, tomar las cosas, etc. |
| Interrelación | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las personas con parálisis cerebral pueden tener dificultades para caminar, hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos o presentar expresiones extrañas en el rostro. No te intimides con esto, son personas como tú. ✓ Ten paciencia al oírlo, la mayoría tiene dificultades en el habla. ✓ Si la persona tiene dificultades para hablar y no comprendes inmediatamente lo que te está diciendo, pide que lo repita. Personas con dificultades de este tipo, generalmente, no se incomodan en repetir si es necesario, para hacerse entender. ✓ Divide la idea o explicación compleja en partes más concretas, a través de elementos simples para facilitar su comprensión. ✓ Exprésate con respeto; una persona con discapacidad intelectual puede realizar comentarios inapropiados o emitir sonidos durante una conversación y no comprender códigos sociales, ni darse cuenta de que podría haber ofendido a alguien. ✓ No trates a la persona con Parálisis Cerebral como a un niño. |

CÓMO ASISTIR A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA:

| | |
|---------------|--|
| Considera | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Habla de manera normal, a no ser que te pida que lo hagas más lento y fuerte. ✓ Habla utilizando oraciones cortas, directas y claras. La mayoría de las personas con discapacidad auditiva necesitan leer los labios de su interlocutora. ✓ Haz que tu boca sea bien visible. No hagas ademanes o te tapes la boca, esto imposibilita la lectura labial. ✓ Sé expresivo al hablar. Como las personas sordas no pueden oír cambios sutiles en el tono de la voz, que indican sentimientos de alegría, tristeza, sarcasmo o seriedad, las expresiones faciales, los gestos y los movimientos de tu cuerpo serán excelentes indicaciones de lo que quieres decir. |
| Interrelación | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Habla directamente con la persona, no al lado o atrás de ella. ✓ Cuando la persona sorda esté acompañada de un intérprete, dirígete a la persona sorda, no al intérprete. ✓ Cuando quieras dirigirte a una persona sorda o con deficiencia auditiva, si ella no te está prestando atención, haz un gesto o tócala levemente en su brazo. ✓ Cuando estés conversando cerca de una persona sorda o con deficiencia auditiva, habla de manera clara pronunciando bien las palabras, no de manera exagerada. ✓ Mientras estés conversando, mantén siempre el contacto visual. Si desvías la vista, la persona sorda puede pensar que la conversación terminó. ✓ Evita gritar durante su comunicación, ya que nuestro rostro se altera y podemos enviar un mensaje intimidatorio, bloqueando el contenido de nuestras palabras, con un rostro hostil. ✓ Si fuera necesario, comunícate a través de tarjetas. Lo importante es comunicarse. El método no es tan importante |

CÓMO ASISTIR A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL:

| | |
|---------------|---|
| Considera | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evalúa de manera inmediata sus gestos y comunicación no verbal. ✓ Puede tener movimientos estereotipados bruscos, tics, etcétera, que en condiciones de estrés pueden exacerbarse; procura mantener una actitud sobria y tranquila con la persona. |
| Interrelación | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Has que se sienta libre de situaciones estresantes innecesarias. ✓ Permite y ayuda a que narre que lo motiva para estar presente en el MAC. ✓ Escúchala detenidamente, muestra interés y trata de percibir la posible presencia de sentimientos agudos a través del lenguaje verbal y no verbal. ✓ Permite el silencio, aunque se recomienda intervenir si éste se prolonga demasiado. |

Fecha de última modificación y Fuente:
02 de febrero de 2018 por CONADIS

Revisado: Arquitecta Alicia Loza García Formenti.

Directora General Adjunta de Coordinación de Políticas Públicas. (08/11/2018)

C. Tipos de Trámite.

Los tipos de trámite que se efectúan en el MAC son siete:

| ID del Trámite | Tipo de Trámite | Descripción |
|----------------|-----------------------------------|---|
| (1) | Inscripción. | Es el solicitado por quien se registra por primera vez al Padrón Electoral. |
| (2) | Corrección de datos Personales. | Cuando la o el ciudadano solicita corregir cualquiera de los siguientes datos: Apellido paterno, apellido materno, nombre(s), lugar de nacimiento, fecha de nacimiento o sexo. |
| (3) | Cambio de Domicilio. | Es el solicitado por quienes realizan algún movimiento respecto a la ubicación física de su domicilio, modificando los datos del nombre de la calle, colonia, número exterior y/o número interior y código postal. |
| (4) | Reposición. | Cuando la o el ciudadano requiere la generación de una nueva CPV, sin que se modifique alguno de sus datos personales, geoelectorales, ni de domicilio, porque la extravió o tiene un deterioro. |
| (10) | Corrección de Datos en Dirección. | Es el solicitado por quien permanece en el mismo espacio físico y; sin embargo, hay alguna rectificación en los apartados de prefijo y/o nombre de calle, prefijo y/o nombre de la colonia, número exterior, interior, código postal. |
| (11) | Reincorporación. | Son aquellos registros que, habiendo estado en el Padrón Electoral, fueron dados de baja y se solicita la CPV porque: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se han rehabilitado sus derechos político – electorales. ✓ Se aplicó el Art. 155 de la LGIPE a su registro, o ✓ Su CPV perdió vigencia. |
| (12) | Reemplazo. | Es el solicitado por la o el ciudadano, cuando, incluidos en el Padrón Electoral, su CPV perderá vigencia próximamente (siguiente año) y no existe modificación de ningún dato en la misma. |

D. Validación de los medios de identificación.

La documentación debe contener lo siguiente:

| Requisitos | Documento de identidad | Identificación con fotografía | Comprobante de domicilio |
|---|------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Nombre de la o el ciudadano | X* | X* | X** |
| Fecha y lugar de nacimiento | X | | |
| Sexo | X | | |
| Número de acta o folio | X | X | X |
| Año de registro | X | | |
| Tomo | X | | |
| Libro | X | | |
| Foja | X | | |
| Entidad y Municipio donde se expide | X | X | X |
| Nombre de la institución que lo expide. | X | X | X |
| Funcionaria o funcionario que autoriza | X | X | X |
| Fecha de expedición | X | X | X |
| Fotografía | | X | |
| Domicilio | | | X |
| Información de la empresa privada que lo expide | | X | |

*El dato de nombre debe ser el mismo en el documento de identidad y en la identificación con fotografía.

**El comprobante puede no estar a nombre de la persona que está solicitando el trámite.

Adicionalmente se tiene las siguientes consideraciones:

Documento de Identidad:

- ✓ Debe ser original o copia certificada, sin tachaduras, enmendaduras o signos de alteración.
- ✓ No es necesario que la expedición del documento sea reciente, si éste presenta la información legible.
- ✓ Las Actas de Nacimiento obtenidas a partir de la página de Internet se consideran como originales.

Identificación con Fotografía

- ✓ El nombre de la o el ciudadano debe ser igual que en el Documento de Identidad.

Comprobante de domicilio

- ✓ El documento no necesariamente debe estar a nombre de la persona que lo presenta.

Para los documentos obtenidos vía Internet, se debe considerar lo siguiente:

- Se requiere que la persona se registre con usuario y contraseña como mecanismo de seguridad (aprobado por la Comisión Nacional de Vigilancia).
- La revisión se debe realizar como a cualquier otro documento original.
- La distribución de la información debe ser homogénea.
- El tamaño y tipo de letra, en el cuerpo del documento, debe ser similar en sus diferentes apartados.
- Verificar que el logotipo y código de barras se observen claramente.

Entre los documentos aceptados, impresos vía internet, se encuentran los siguientes:

Bancos: BBVA, Banamex, Banorte, HSBC, Inbursa, IXE, Scotiabank, American Express, Santander, Mifel, Invex, Banco del Bajío, Afirme, Banco Azteca, Famsa, Multiva.

Tiendas Departamentales: Sears, El Palacio de Hierro, Liverpool, Coppel.

Servicios: Telcel, Axtel, Movistar, Totalplay, AT&T, Cablevisión, Sky, Izzi, Dish.

Es importante señalar que, esta lista no es limitativa y puede irse ampliando conforme se tenga conocimiento que la Institución que lo expide utiliza algún mecanismo de seguridad para su emisión.

Ante cualquier inconsistencia, el documento no será válido, por lo que se debe solicitar otro.

En caso de que alguno no cumpla con lo establecido en el acuerdo de medios de identificación, indica a la persona la razón por la que el documento no puede ser utilizado para realizarle el trámite, menciona la importancia que tiene para su captura en el SIIRFE-MAC.

E. Instrumentos de captación.

1. Ficha de Atención.

Sirve para obtener información de la o el ciudadano, se debe anotar la hora en que se tiene el primer contacto y el tiempo aproximado de espera en MAC.

Esta es una herramienta que permite llevar un orden en el flujo de la ciudadanía dentro del MAC.



INE **Ficha de Atención** Módulo:

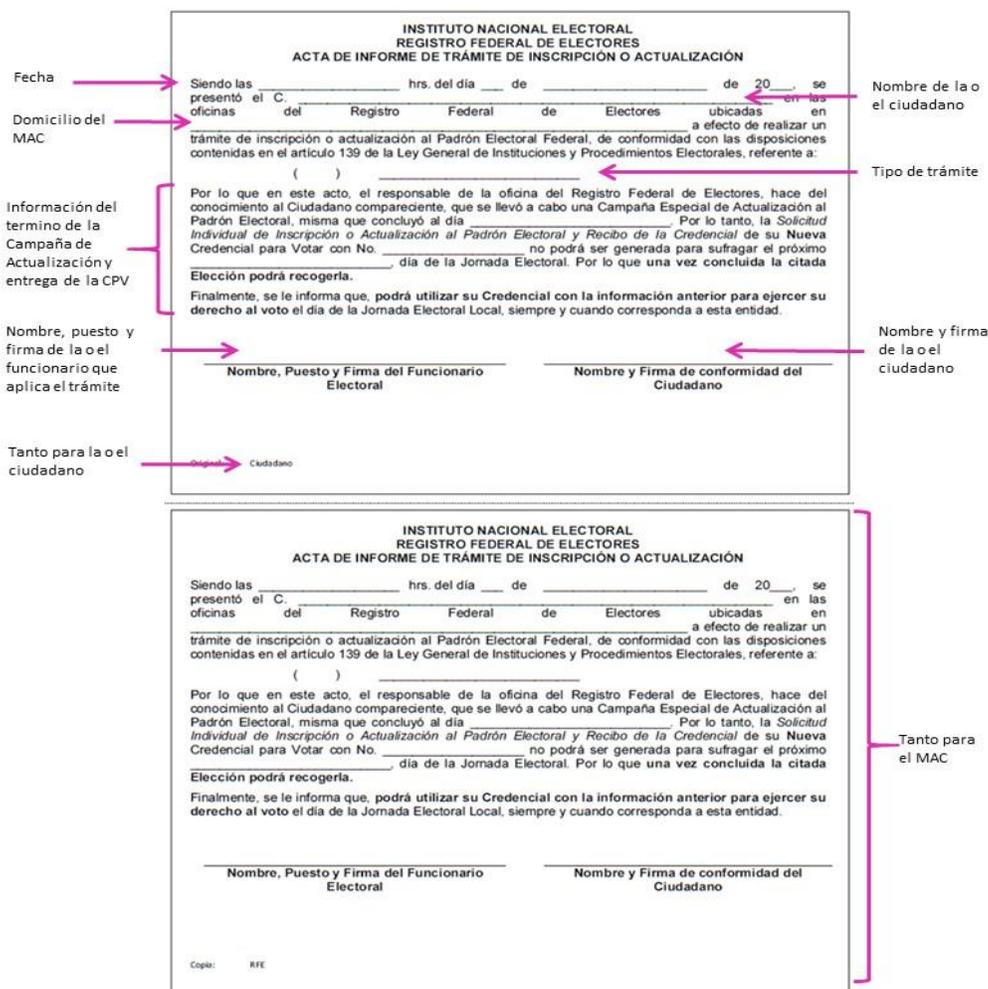
Fecha de elaboración: Fecha: Cita Programada:

Información del turno: Turno, Hora de entrega de turno, Tiempo aproximado de espera para ser atendido

Información de la o el ciudadano: Nombre: Medios de identificación: Documentos Testigos Tipo de trámite:

2. Acta de Informe de Trámite de Actualización.

Documento que permite informar que la CPV no puede ser generada, hasta la conclusión de la jornada electoral.



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES
ACTA DE INFORME DE TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN

Fecha: Siendo las _____ hrs. del día ____ de _____ de 20____, se presentó el C. _____ del Registro Federal de Electores ubicadas en las oficinas _____ en _____

Domicilio del MAC: _____

Información del término de la Campaña de Actualización y entrega de la CPV: _____

Nombre, puesto y firma de la o el funcionario que aplica el trámite: _____

Nombre y firma de la o el ciudadano: _____

Tanto para la o el ciudadano: Original Ciudadano

Tanto para el MAC: Copia: RFE

3. Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Es el formato mediante el cual la ciudadanía expresa sus comentarios en relación con la atención recibida, el cual se deposita en el buzón del MAC.

Fecha de elaboración

INE
Instituto Nacional Electoral

Fecha: _____
(Día en que llenas tu formato)

Tu opinión es muy importante y nos ayudará a mejorar nuestros servicios.

Tu opinión se refiere a...
 Queja Sugerencia Reconocimiento

...Comentario

Nombre del funcionario y/o descripción física (en caso de ser necesario):

Si el espacio no es suficiente, puedes usar las líneas del reverso.

Con la finalidad de informar el seguimiento a tu comentario, puedes proporcionar los siguientes datos:

Nombre completo: _____
 Teléfono: _____
 Como electrónico: _____

Reverso



Los datos personales recabados en el Sistema de Atención de Atención Ciudadana estarán protegidos en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Federal de Transparencia y el Acuerdo mediante el cual se establecen los principios, criterios, planes y procedimientos para garantizar la protección de datos personales en posesión del Instituto Nacional Electoral (INE) y Partidos Políticos (Acuerdo INE/CIGES/2017) serán incorporados y trabajados en dichos Sistemas. No existe un escanear registrado en el Estado de México en posesión del INE, publicado en la página de internet del propio Instituto.

Tipo de opinión

Descripción de la situación

Información de la o el Ciudadano

Ley de protección de Datos

5. Aviso de emisión de la Credencial para Votar sólo como Medio de Identificación.

INE
Instituto Nacional Electoral

(CVE DTT) JUNTA DISTRITAL EJECUTIVA EN (ENTIDAD) EN (MUNICIPIO) LOCALIDAD
 VOCALÍA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES
 SUS (FOLIO DE SOLICITUD INDIVIDUAL)
AVISO DE EMISIÓN DE LA CREDENCIAL PARA VOTAR SÓLO COMO MEDIO DE IDENTIFICACIÓN
 (Entidad Federativa), (día) de (mes) de (año)

C. (NOMBRE DEL CIUDADANO) PRESENTE.

El 21 de febrero del año en curso, el Consejo General de este Instituto, aprobó mediante acuerdo INE/CG2/2020, los **Mecanismos para garantizar el derecho a la identidad de las personas suspendidas en sus derechos político-electorales**, lo anterior derivado de una sentencia emitida por la Sala Regional Ciudad de México del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

Por lo anterior, y en atención a su solicitud (TIPO DE TRÁMITE), de (dd-mm-aaaa), con número de Solicitud Individual (FOLIO), que realizó en el módulo de atención ciudadana (CVE, MAC), me permito informarle lo siguiente:

En los archivos de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores existe información proporcionada por el Juez (ASRIPCIÓN DE LA AUTORIDAD JUDICIAL), en la que se señala que se dictó en su contra (TIPO DE RESOLUCIÓN), en la causa penal (NÚMERO DE EXPEDIENTE), por lo que fueron suspendidos sus derechos políticos, conforme a lo dispuesto en el artículo 38 Constitucional y, en consecuencia, su registro excluido del Padrón Electoral.

Asimismo, como lo señala el artículo 155, párrafo 8 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores reincorporará al Padrón Electoral al ciudadano que acredite con la documentación correspondiente que ha cesado la causa de la suspensión o ha sido rehabilitado en sus derechos políticos, en su caso (no exhibió o con el documento exhibido no se acredita) que se encuentra rehabilitado en sus derechos políticos.

En este sentido, de conformidad con lo establecido en el "Procedimiento de Reincorporación al Padrón Electoral de Ciudadanos Rehabilitados en sus Derechos Políticos por petición ciudadana en el MAC", si no se cuenta con el documento probatorio de rehabilitación, la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, a través de sus Vocalías Locales podrá solicitar la documentación necesaria a la autoridad judicial, por tal motivo, el (dd-mm-aaaa) se solicitó al Juez (ASRIPCIÓN DE LA AUTORIDAD JUDICIAL), su situación jurídica actual, y de dicha consulta se obtuvo:

- o De la respuesta emitida por la autoridad judicial, la suspensión de sus derechos políticos continúa vigente.
- o De la respuesta emitida por la autoridad judicial, la suspensión de sus derechos políticos continúa vigente y cuenta con el derecho a que se le entregue una credencial sólo como medio de identificación.
- o No se obtuvo respuesta por parte de la autoridad judicial en el término previsto en la normatividad electoral.

En razón de lo anterior, **para garantizar su derecho a la identidad se genera su Credencial para Votar únicamente como medio de identificación**, de conformidad con lo ordenado en el acuerdo INE/CG2/2020 del Consejo General de este Instituto, **por lo que no aparecerá en la Lista Nominal de Electores** correspondiente a la sección electoral donde reside, asimismo no podrá ejercer sus derechos político-electorales.

En el caso de que Usted, no esté conforme con esta resolución, se hace de su conocimiento, que conforme al artículo 143, párrafo 1, inciso a) de la ley en cita, tiene el Derecho a presentar una Demanda del Juicio para la Protección de los Derechos Políticos Electorales del Ciudadano.

ATENCIÓN
(NOMBRE DEL FUNCIONARIO)

EL VOCAL DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DE LA () JUNTA DISTRITAL EJECUTIVA EN (ENTIDAD)

AVISO DE SUSPENSIÓN DE DERECHOS POLÍTICOS Y GENERACIÓN DE LA CREDENCIAL PARA VOTAR SÓLO COMO MEDIO DE IDENTIFICACIÓN

En (Estado), con fundamento en el acuerdo INE/CG2/2020 del Consejo General del INE; siendo las (hh:mm) horas, del día (dd) de (mm) de (aaaa), el suscrito C. (Operador del equipo que levantó el trámite), adscrito a Módulo de Atención Ciudadana número (CVE, MAC) perteneciente a la Vocalía del Registro Federal de Electores de la () Junta Distrital Ejecutiva en (Entidad), hace entrega del Aviso de Credencial emitida como medio de identificación, que consta de una foja útil, para los efectos contenidos en la misma.

El ciudadano firma como constancia de haber recibido el presente Aviso.

a) Ciudadano (a):

Nombre _____
 Firma _____

b) Causas de no entrega: Código

1. El Ciudadano(a) se negó a recibir el Aviso.
 2. El Ciudadano(a) recibió el Aviso y se negó a firmar.

c) Funcionario

Nombre _____
 Firma _____

Tanto para la o el Ciudadano

Tanto para el MAC

Nombre y firma de la o el ciudadano

Registrar código

Nombre y firma de la o el funcionario

F. Revisión de actas extemporáneas o con inconsistencias.

Durante la validación de la documentación, observa los siguientes aspectos:

| Criterios de riesgo a observar en la Revisión Documental | |
|--|---|
| Situación | Consideración |
| Actas extemporáneas ⁵ | Se considera extemporánea cuando el año de registro menos año de nacimiento tiene una diferencia de 17 años o más. |
| Persona mayor de edad que solicita una Inscripción, y presenta testigos para realizar el trámite | Cuando una persona mayor de 18 años ⁶ solicita, por primera vez, la inscripción al Padrón Electoral y no tiene <i>Documento de Identificación con Fotografía</i> ni <i>Comprobante de Domicilio</i> y presenta testigos. |
| Acta de Nacimiento con información incompleta. | No presenta nombres tanto del padre como la madre (persona nacida en el extranjero). No especifica la nacionalidad de los mismos (persona nacida en el extranjero). |
| Documento presuntamente alterado | Se observa diferente tamaño o tipo de letra. Los datos no están registrados en el espacio correcto (movidos o encimados). |
| Medio de identificación con fotografía con información inconsistente. | Se observan documentos con sellos borrosos o información poco legible, así como con diferentes fechas. |
| Documento presuntamente falso | Documento que, por las características que presenta, tiene diferencias con respecto a uno original, se considera que presuntamente no fue emitido por la autoridad competente. |

La o el AAC requisita la ficha de atención anotando la leyenda “**Para revisión documental**”, la cual integra junto con los medios de identificación para su entrega a la o el RM, así mismo, le indica a la o el ciudadano que pase al área de espera para que sea llamado.

⁵ Para la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, el concepto de acta extemporánea se considera cuando el registro se realizó un año antes de cumplir 18 años.

⁶ Para el caso de trámites de inscripción por Proceso Electoral Federal o Local, se considerará la edad de 17 años, garantizando que cuente con 18 al día de la jornada electoral de que se trate

a) Revisión de Documentos

Como parte de las responsabilidades que tiene la o el RM, se encuentra la de verificar que los documentos que presenta la o el ciudadano, cumplan con los requisitos establecidos en el acuerdo de medios de identificación aprobado por la Comisión Nacional de Vigilancia, sin que ello implique determinar la legalidad de éstos.

Una vez que reciben los medios de identificación y la ficha de atención con la leyenda “**Para revisión documental**”, se deben verificar considerando aspectos tales como:

Que la documentación sea original

Que la documentación sea vigente

La Información que presenta el documento

La Consistencia en los datos contenidos

Para ello se aplica la “**Guía para la revisión de documentos**” (del “*Protocolo para la atención de ciudadanos con actas de nacimiento extemporáneas o no expedidas por la autoridad competente*” agosto 2022).

Resultado de la revisión de los documentos, se procede a la requisición de la “**Matriz de Validación del medio de identidad**” (ver cuadro 1), colocando una “X” en cada apartado según corresponda, con lo cual se podrá evaluar la información.

Matriz de Validación del medio de identidad

| Acta de Nacimiento | | | | | | | | | | |
|--------------------|-------------------|------------------------------|----|-----------------------------------|----|------------------------------------|----|--|----|---|
| No. Cons. | Acta Extemporanea | Contiene tramas de Seguridad | | Información del Registro correcto | | Correspondencia entre CRIP/CURP vs | | Información legible (sin alteraciones) | | Mas de un documento contiene la misma información |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | |

Cuadro 1

Para el Medio de identificación con fotografía, requisita la “Matriz de Validación del documento con fotografía” (ver cuadro 2), marca con una “X” en la opción según corresponda.

Matriz de Validación del documento con fotografía

| Documento de Identificación con Fotografía | | | | | | | | | | | |
|--|--|----|----------------------------------|----|--------------------------------|----|---------------------------------------|----|--|----|---|
| No. Cons. | Los testigos son familiares (Padres, Hermanos, Tíos, Primos, Abuelos, Pareja, Hijos) | | Imagen del ciudadano consistente | | Número de control consistentes | | Información del documento consistente | | Información legible (sin alteraciones) | | Mas de un documento contiene la misma información |
| | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | |

Cuadro 2

b) Resultado de la Matriz.

Con el resultado de los indicadores de la matriz, se procede a marcar, en la ficha de atención, si se aplica un trámite ordinario o la opción para “Revisión documental” de acuerdo con lo establecido en la “**Matriz de Resultado de validación de la documentación**” (ver cuadro 3).

Matriz de Resultado de validación de la documentación

| Documento | Acta Extemporánea | Información Consistente | Trámite |
|--|---|-------------------------|---------------------|
| Acta de Nacimiento | Si | Si | Revisión Documental |
| | Si | No | Revisión Documental |
| | No | Si | Ordinario |
| | No | No | Revisión Documental |
| Documento | Imagen del ciudadano consistente con el documento | Información Consistente | Trámite |
| Documento de Identificación con Fotografía | Si | Si | Ordinario |
| | Si | No | Revisión Documental |
| | No | Si | Revisión Documental |
| | No | No | Revisión Documental |

Cuadro 3

Así mismo, para los casos en que se determine que el documento requiere una revisión documental, realiza lo siguiente:

- Llama a la o el ciudadano para indicarle la inconsistencia detectada.
- Muestra la información o los elementos donde se tiene la observación de su documento.
- Adicionalmente, con apoyo de los carteles y de otros elementos de difusión, se debe sensibilizar a la persona con relación a la obtención de la CPV, su objetivo y que sólo se otorga a las y los ciudadanos mexicanos; así como de las sanciones a las que se puede hacer acreedor o acreedora.
- Coméntale que, de continuar con el trámite, el Instituto realizará una verificación de su documento.

Producto de la información proporcionada por la o el ciudadano y del resultado del análisis, se pueden presentar las siguientes situaciones:

| Resultado | Acción |
|--|--|
| La persona desiste de realizar el trámite | Se informa a la o el Vocal del RFE en la Junta Local (VRFEJL) |
| Aplicación del trámite ordinario | Entrega a la o el OET, la documentación de la o el ciudadano, para que proceda a realizar el trámite de manera ordinaria. |
| Aplicación del Trámite con “Revisión Documental” | Anota en la Ficha de Atención “Revisión Documental”, y entrega la documentación a la o el OET, para que proceda a realizar el trámite ⁷ . |

Actividades del Operador del Equipo Tecnológico.

La o el OET realiza la captura del trámite, de acuerdo con lo establecido en las “*Instrucciones de trabajo para la Operación de Módulo de Atención Ciudadana Tomo I*”.

En tanto se tenga en el sistema la opción para marcar el trámite para Revisión documental, como se establece en el documento “Protocolo para la atención de ciudadanos con Actas de Nacimiento Extemporáneas o no expedidas por la Autoridad competente, agosto de 2022”, la o el OET debe realizar el trámite mediante una Solicitud de Expedición. Los casos detectados se deben informar a la o el Vocal del RFE Junta Distrital.

⁷ Esto se realizará en el sistema una vez que se cuente con la versión que permita marcar los trámites en el SIIRFE-MAC.

G. Notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar.

Una vez que se ha revisado la información y, en caso de que la o el ciudadano no lleve todos sus documentos, éstos presenten alguna inconsistencia o exista alguna situación que impida realizar el trámite de solicitud para obtener la Credencial para Votar, se le debe informar esta situación tanto de manera verbal como escrita.

Se debe entregar una “Notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar”, de la situación presentada, para lo cual se debe llenar la notificación, a fin de que sea entregada a la o el ciudadano para su conocimiento.

Requisición de la notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar

La notificación mediante la cual se debe informar a la ciudadanía la causa por la que no es factible realizar el trámite, cuenta con cuatro apartados en los que se especifica la causa, y un apartado para incorporar las firmas de la o el funcionario del MAC y de la o el ciudadano que la recibe:



REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES
Notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar

Fecha: ___/___/___

MAC: _____

Folio: _____

Cita Programada: _____

Con fundamento en el artículo 136, párrafos 1 y 2 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, el Acuerdo INE/CNV/28/AGO/2020, por el que la Comisión Nacional de Vigilancia aprobó los medios de identificación para obtener la Credencial para Votar en territorio nacional, así como los procedimientos, estrategias, manuales y demás normatividad que resulte aplicable, se hace del conocimiento de la o el ciudadano compareciente, que producto de la revisión y/o situación presentada en el módulo de atención ciudadana, no es posible realizar el trámite de la Credencial para Votar requerido en este momento debido a:

Medios de identificación.

| Tipo de Documento: | Causa: |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Documento de Identidad. | <input type="checkbox"/> Falta documento.** |
| <input type="checkbox"/> Documento de identificación con Fotografía.* | <input type="checkbox"/> Falta Información.** |
| <input type="checkbox"/> Comprobante de Domicilio.* | <input type="checkbox"/> Información Inconsistente (borrosa, mal impresa).** |
| | <input type="checkbox"/> No cumple con las características establecidas por la Comisión Nacional de Vigilancia para la documentación a presentar por la ciudadanía (original y vigente) y además sin roturas, sin manchas, ni maltratada, etc.** |
| | <input type="checkbox"/> Expediente electrónico incompleto.** |
| | <input type="checkbox"/> No cuenta con Documento de Identidad digitalizado. |
| | <input type="checkbox"/> No se logró identificar mediante sus huellas o fotografía. |

** Especificar la causa : _____

*Se le solicita acudir con otra Identificación con fotografía y/o Comprobante de domicilio o en su caso con dos testigos, uno de los cuales deberá estar inscrito en el Padrón Electoral en el mismo municipio o alcaldía y otro de la misma entidad federativa o alguna entidad colindante. Los testigos deberán identificarse con alguna de sus huellas dactilares o con su Credencial para Votar.

Módulo de Atención Ciudadana.

Causa:

| | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Falta de energía eléctrica. | <input type="checkbox"/> Problemas con algún dispositivo periférico. | <input type="checkbox"/> Fallas con el Sistema. |
| <input type="checkbox"/> Horario de operación. | <input type="checkbox"/> Falta de funcionarios. | <input type="checkbox"/> Otro: _____ |

Atención Ciudadana.

Causa:

| |
|---|
| <input type="checkbox"/> Problemas con la o el ciudadano para brindar la atención (crisis nerviosa, problemas psicosociales, agresividad, etc.) |
| <input type="checkbox"/> No permitir el ingreso del MAC al domicilio de la solicitud (Art. 141 LGIPE) |
| <input type="checkbox"/> Lugar que pone en riesgo la integridad y/o salud de las y los funcionarios del MAC (Art. 141 LGIPE) |

Por lo que se le invita regresar posteriormente o agendar en este momento su cita para el día ___ a las ___ hrs. o tiene la posibilidad de programarla a través de INETEL en el 800 433 2000 o en la página de internet www.ine.mx. Si considera que la negativa del trámite es contraria a sus derechos, se le informa que puede presentar una Demanda de Juicio para la Protección de los Derechos Político-Electorales del Ciudadano, ya sea en este Módulo o directamente en la Sala del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

Nombre y Puesto de la o el Funcionario Electoral

Copia: RFE
Original: Ciudadano

Nombre y firma de la o el Ciudadano de enterado

Apartado A. Información general y fundamento jurídico.



REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES
Notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar

Fecha: __/__/__

Folio:

MAC:

Cita Programada:

Con fundamento en el artículo 136, párrafos 1 y 2 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, el Acuerdo INE/CNV28/AGO/2020, por el que la Comisión Nacional de Vigilancia aprobó los medios de identificación para obtener la Credencial para Votar en territorio nacional, así como los procedimientos, estrategias, manuales y demás normatividad que resulte aplicable, se hace del conocimiento de la o el ciudadano compareciente, que producto de la revisión y/o situación presentada en el módulo de atención ciudadana, no es posible realizar el trámite de la Credencial para Votar requerido en este momento debido a:

A. Se conforma por:

- **Fecha:** Captando día, mes y año (a dos dígitos).
- **MAC:** Número del MAC a seis dígitos.
- **Folio:** (N 0000000000000) integrado por: dos dígitos para el año, seis para clave de MAC y un consecutivo de cinco dígitos (el cual se debe reiniciar cada año).
- **Cita programada:** de ser el caso, el número de cita programada.

Fundamento jurídico:

Con fundamento en el artículo 136, párrafos 1 y 2 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, el Acuerdo INE/CNV28/AGO/2020, por el que la Comisión Nacional de Vigilancia aprobó los medios de identificación para obtener la Credencial para Votar en territorio nacional, así como los procedimientos, estrategias, manuales y demás normatividad que resulte aplicable, se hace del conocimiento de la o el ciudadano compareciente, que producto de la revisión y/o situación presentada en el módulo de atención ciudadana, no es posible realizar el trámite de la Credencial para Votar requerido en este momento debido a:

Apartado B. Medios de identificación

B Medios de identificación.

| Tipo de Documento: | Causa: |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Documento de Identidad. | <input type="checkbox"/> Falta documento.** |
| <input type="checkbox"/> Documento de Identificación con Fotografía.* | <input type="checkbox"/> Falta Información.** |
| <input type="checkbox"/> Comprobante de Domicilio.* | <input type="checkbox"/> Información Inconsistente (borrosa, mal impresa).** |
| | <input type="checkbox"/> No cumple con las características establecidas por la Comisión Nacional de Vigilancia para la documentación a presentar por la ciudadanía (original y vigente) y además sin roturas, sin manchas, ni maltratada, etc.** |
| | <input type="checkbox"/> Expediente electrónico incompleto.** |
| | ___ No cuenta con Documento de Identidad digitalizado. |
| | ___ No se logró identificar mediante sus huellas o fotografía. |

** Especificar la causa : _____

*Se le solicita acudir con otra Identificación con fotografía y/o Comprobante de domicilio o en su caso con dos testigos, uno de los cuales deberá estar inscrito en el Padrón Electoral en el mismo municipio o alcaldía y otro de la misma entidad federativa o alguna entidad colindante. Los testigos deberán identificarse con alguna de sus huellas dactilares o con su Credencial para Votar.

B. Enlista la primera de las tres causas por las que no es factible proporcionar el servicio:

Medios de Identificación

Se debe establecer el motivo que impide realizar el trámite a la o el ciudadano, especificando a qué tipo de medios de identificación se refiere y la causa, lo anterior en el marco del acuerdo adoptado por la Comisión Nacional de Vigilancia⁸.

En primera instancia se debe señalar el tipo:

- Documento de Identidad.
- Documento de identificación con fotografía
- Comprobante de domicilio.

Se puede señalar alguno de ellos o, inclusive, todos. Posteriormente, señalar la causa:

- Falta del documento.
- Falta de información (especificar).
- Información inconsistente (borrosa, mal impresa).

⁸ **Artículo 136. Inciso 2.** Para solicitar la credencial para votar, el ciudadano deberá identificarse, preferentemente, con documento de identidad expedido por autoridad, o a través de los medios y procedimientos que determine la Comisión Nacional de Vigilancia del Registro Federal de Electores. La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores conservará copia digitalizada de los documentos presentados.

Acuerdo INE/CNV28/AGO/2020 del 11 de agosto de 2020.

- No cumple con las características establecidas por la Comisión Nacional de Vigilancia para la documentación a presentar por la ciudadanía (original y vigente) y además sin roturas, sin manchas, ni maltratada, etc.
- Expediente electrónico incompleto.
 - No cuenta con Medio de Identidad digitalizado.
 - No se logró identificar mediante sus huellas o fotografía.

Especificar la causa.

La o el funcionario de MAC, dependiendo la opción marcada, debe anotar específicamente la razón por la que el documento no puede ser considerado como válido, considerando lo siguiente:

Falta de documento: De ser el caso, anotar cuando la o el ciudadano no se esperó para realizar la consulta de su registro en el SIIRFE-MAC.

Falta de información: Anotar el (los) dato(s) faltante(s) en el documento y que es (son) requerido(s) para la captura en el SIIRFE-MAC.

Información Inconsistente: Especificar la situación que tiene el documento cuando la información contenida no se observa claramente, lo que impide su lectura.

No cumple con las características establecidas por la Comisión Nacional de Vigilancia: Anotar la situación por la cual el documento no cumple con los criterios establecidos por la Comisión Nacional de Vigilancia (No es original, documento no vigente, no es de los aprobados, no fue expedido cuando la o el ciudadano tenía al menos 15 años cumplidos, no contiene la información solicitada en el acuerdo de medios, especificando cuales son datos complementarios faltantes).

Expediente electrónico incompleto: Cuando la o el ciudadano espero a ser atendido, pero la búsqueda de su registro en el SIIRFE-MAC, no cuenta con su expediente completo, se debe anotar adicionalmente el resultado que se presente en el sistema (No se encontró información, o cómo se presenta la autenticación de sus huellas dactilares).

Apartado C. Módulo de Atención Ciudadana

| | | | |
|--|--|--|---|
| C | <input type="checkbox"/> Módulo de Atención Ciudadana. | | |
| | Causa: | | |
| | <input type="checkbox"/> Falta de energía eléctrica. | <input type="checkbox"/> Problemas con algún dispositivo periférico. | <input type="checkbox"/> Fallas con el Sistema. |
| <input type="checkbox"/> Horario de operación. | <input type="checkbox"/> Falta de funcionarios. | <input type="checkbox"/> Otro: _____ | |

C. Enlista la segunda de las causas por las que no es factible proporcionar el servicio.

Módulo de Atención Ciudadana

En el caso de que la razón por la que no se puede realizar el trámite a la o el ciudadano, se refiera a que en el MAC se presentó una situación de tipo técnica u operativa.

Se debe señalar la causa:

- Falta de energía eléctrica.
- Problemas con algún dispositivo periférico.
- Fallas con el Sistema.
- Horario de operación.
- Falta de funcionarias o funcionarios o alguna otra causa, la cual se deberá especificar.

Para cualquiera de éstas, se debe de indicar a la o el ciudadano cuándo se brindará la atención (apartado E).

Apartado D. Atención Ciudadana

| | |
|---|---|
| D | <input type="checkbox"/> Atención Ciudadana. |
| | Causa: |
| | <input type="checkbox"/> Problemas con la o el ciudadano para brindar la atención (crisis nerviosa, problemas psicosociales, agresividad, etc.) |
| | <input type="checkbox"/> No permitir el ingreso del MAC al domicilio de la solicitud (Art. 141 LGIPE) |
| | <input type="checkbox"/> Lugar que pone en riesgo la integridad y/o salud de las y los funcionarios del MAC (Art. 141 LGIPE) |

D. Enlista la tercera causa por las que no es factible proporcionar el servicio.

Atención Ciudadana

Cuando la imposibilidad para realizar el trámite a la o el ciudadano tiene que ver con la atención.

Se debe señalar la causa:

- Por algún problema con la o el ciudadano que impida una adecuada atención (crisis nerviosa, problema psicosocial, agresividad hacia el personal del MAC o hacia otra u otro ciudadano, etc.).
- No permitir el ingreso del MAC al domicilio establecido en la solicitud (Art. 141 LGIPE).
- Riesgo de integridad y/o salud de las o los funcionarios del MAC (Art. 141 LGIPE).

Apartado E. Firmas

E Por lo que se le invita regresar posteriormente o agendar en este momento su cita para el día _____ a las _____ hrs. o tiene la posibilidad de programarla a través de INETEL en el 800 433 2000 o en la página de internet www.ine.mx. Si considera que la negativa del trámite es contraria a sus derechos, se le informa que puede presentar una Demanda de Juicio para la Protección de los Derechos Político-Electorales del Ciudadano, ya sea en este Módulo o directamente en la Sala del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

Nombre y Puesto de la o el Funcionario Electoral

Nombre y firma de la o el Ciudadano de enterado

Copia: RFE
Original: Ciudadano

- E. Permite en su caso, agendar una cita a la o el ciudadano en el MAC, así como captar nombre de la o el funcionario de MAC que expide la notificación y el nombre de quien recibe.

Adicionalmente se establece que en caso de que la o el ciudadano considere que la negativa del trámite es contraria a sus derechos, se le informa que puede presentar una Demanda de Juicio para la Protección de los Derechos Político-Electorales del Ciudadano, ya sea en el MAC o directamente en la Sala del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

Una vez que se requisitaron el o los apartados que correspondan a la situación específica, se debe captar el nombre de la o el funcionario del MAC y la o el ciudadano que recibe, así como su firma autógrafa o en su defecto huella dactilar. El formato se requisita en dos tantos, uno se le hace entrega y el otro se queda en MAC.

En caso de que la o el ciudadano no quiera firmar o no acepte la notificación, la o el funcionario de MAC anotará en el espacio correspondiente dicha situación, en la copia que corresponde al RFE.



REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES

Notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar

Fecha:

MAC:

Folio:

Cita Programada:

Con fundamento en el artículo 136, párrafos 1 y 2 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, el Acuerdo INE/CNV28/AGO/2020, por el que la Comisión Nacional de Vigilancia aprobó los medios de identificación para obtener la Credencial para Votar en territorio nacional, así como los procedimientos, estrategias, manuales y demás normatividad que resulte aplicable, se hace del conocimiento de la o el ciudadano compareciente, que producto de la revisión y/o situación presentada en el módulo de atención ciudadana, no es posible realizar el trámite de la Credencial para Votar requerido en este momento debido a:

Medios de identificación.

| Tipo de Documento: | Causa: |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Documento de Identidad. | <input type="checkbox"/> Falta documento.** |
| <input type="checkbox"/> Documento de Identificación con Fotografía.* | <input type="checkbox"/> Falta Información.** |
| <input type="checkbox"/> Comprobante de Domicilio.* | <input type="checkbox"/> Información Inconsistente (borrosa, mal impresa).** |
| | <input type="checkbox"/> No cumple con las características establecidas por la Comisión Nacional de Vigilancia para la documentación a presentar por la ciudadanía (original y vigente) y además sin roturas, sin manchas, ni maltratada, etc.** |
| | <input type="checkbox"/> Expediente electrónico incompleto.** |
| | ___ No cuenta con Documento de Identidad digitalizado. |
| | ___ No se logró identificar mediante sus huellas o fotografía. |

** Especificar la causa: _____

*Se le solicita acudir con otra identificación con fotografía y/o Comprobante de domicilio o en su caso con dos testigos, uno de los cuales deberá estar inscrito en el Padrón Electoral en el mismo municipio o alcaldía y otro de la misma entidad federativa o alguna entidad colindante. Los testigos deberán identificarse con alguna de sus huellas dactilares o con su Credencial para Votar.

Módulo de Atención Ciudadana.

Causa:

Falta de energía eléctrica. Problemas con algún dispositivo periférico. Fallas con el Sistema.

Horario de operación. Falta de funcionarios. Otro: _____

Atención Ciudadana.

Causa:

Problemas con la o el ciudadano para brindar la atención (crisis nerviosa, problemas psicosociales, agresividad, etc.)

No permitir el ingreso del MAC al domicilio de la solicitud (Art. 141 LGIPE)

Lugar que pone en riesgo la integridad y/o salud de las y los funcionarios del MAC (Art. 141 LGIPE)

Por lo que se le invita regresar posteriormente o agendar en este momento su cita para el día _____ a las _____ hrs. o tiene la posibilidad de programarla a través de INETEL en el 800 433 2000 o en la página de internet www.ine.mx. Si considera que la negativa del trámite es contraria a sus derechos, se le informa que puede presentar una Demanda de Juicio para la Protección de los Derechos Político-Electorales del Ciudadano, ya sea en este Módulo o directamente en la Sala del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

Nombre y Puesto de la o el Funcionario Electoral

Nombre y firma de la o el Ciudadano de enterado

Copia: RFE

Original: Ciudadano

H. Cédula para captar datos de ciudadanos fallecidos.

|  | | CÉDULA PARA CAPTAR DATOS DE CIUDADANOS FALLECIDOS PROCEDIMIENTO ALTERNO | |
|--|---|--|--------------------------------------|
| | | Fecha de aviso: _____ <small style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;">Día Mes Año</small> | |
| | | Folio: _____ <small style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;">Entidad Dto. Año Cons</small> | |
| Llene el espacio correspondiente o marque el cuadro con una X, según corresponda | | | |
| 1. Información Geoelectoral | | | |
| _____ | _ _ | _ _ | _____ |
| Entidad | Clave | Distrito | Operativo |
| 2. Datos del Ciudadano Fallecido | | | |
| _____ | _____ | _____ | |
| Nombre(s) | Apellido paterno | Apellido materno | |
| _____ | _ _ | _ _ | |
| Calle | No. est | No. int | |
| _____ | | | Colonia o Localidad |
| _____ | _ _ | _ _ | _ _ |
| Delegación o Municipio | Entidad del domicilio | Entidad de Nacimiento | Fecha de nacimiento: Día Mes Año |
| _ _ | _ _ | _ _ | _ _ |
| Sexo | Clave Única de Registro de Población (CURP) | | |
| ¿Se recabó copia de la credencial de elector?: _____ | | | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| No | Sí | Requisite Clave de elector | |
| Otro dato que permita su identificación (especifique): _____ | | | |
| 3. Datos de la Defunción | | | |
| _ _ | _ _ | _ _ | _ _ |
| No. de Oficialía | No. de Libro | No. de Acta | Fecha de la defunción Día Mes Año |
| _ _ | _ _ | _ _ | _ _ |
| _____ | | | Municipio que registró la defunción |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| Entidad de la defunción | Clave | ¿Proporcionó copia del Acta de Defunción?: | |
| _____ | | _ _ | _ _ |
| Nombre del funcionario que firmó el Acta de Defunción: | | Sí | No |
| _____ | | | |
| 4. Datos del Ciudadano que informa | | | |
| _____ | _____ | _____ | |
| Nombre(s) | Apellido paterno | Apellido materno | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| Calle | No. est | No. int | |
| _____ | | | Colonia o Localidad |
| _ _ | _ _ | _ _ | Entidad: |
| Teléfono | Edad | Municipio: | |
| _ _ | _ _ | _ _ | |
| ¿Se proporcionó copia de la Credencial de elector? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | 1. Espos(a) 2. Padre o Madre 3. Hijo(a) 4. Otro parentesco (Especifique) _____ 5. No familiar 6.- Autoridad Municipal (Especifique) _____ | |
| Requisite Clave de Elector _ _ | | <input type="checkbox"/> | |
| CURP: _ _ | | | |
| 5. Firma del Informante | | | |
| _____ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 447 DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES Y PROCEDIMIENTOS ELECTORALES, EL CUAL REFIERE QUE CONSTITUYEN INFRACCIONES DE LOS CIUDADANOS... A LA PRESENTE LEY: A) LA NEGATIVA A ENTREGAR INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL INSTITUTO, ENTREGARLA DE FORMA INCOMPLETA O CON DATOS FALSOS... Y C) PROPORCIONAR DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN FALSA AL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES, MANIFIESTO POR ELLO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS SON VERÍDICOS. | | | |
| 6. Funcionario encargado de recabar los datos | | | |
| _____ | _____ | _____ | |
| Nombre | Firma | Cargo | |

Reverso

| Revisión de la información en Vocalía del RFE de la Junta Local Ejecutiva | | |
|---|----------------------|-----------------------|
| PARA SER LLENADO CUANDO SE OBTENGAN DATOS DEL ACTA DE DEFUNCIÓN | | |
| | Si, en archivo local | Si, en Registro Civil |
| | No | |
| Localización de A.D. / ND: | Fecha | Fecha |
| | Día Mes Año | Día Mes Año |
| | | _____ |
| PROCEDIMIENTO A APLICAR | | |
| Alternativo: | _____ | |
| Ordinario: | _____ | |
| Va. Bo. | | |
| | | |
| _____ Nombre | | |
| _____ Firma | _____ Cargo | |

I. Verificación de Actas de Nacimiento.

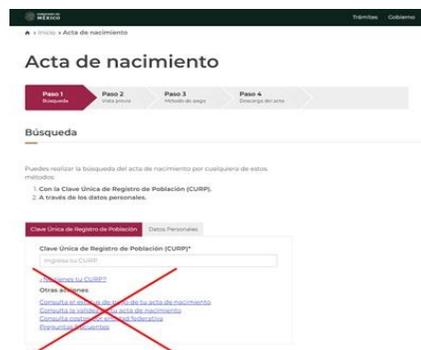
En caso de que el MAC cuente con la herramienta para ingresar a la página de Internet del Registro Civil, en la estación de trabajo expofeso para ello, diariamente la o el RM o la o el funcionario que cuente con los permisos debe ingresar su información para tener acceso a Internet.

Cuando se ingrese a dicha página, debe ser únicamente para verificar los datos de las actas de nacimiento.

No se debe acceder a otras ligas, aún y cuando éstas formen parte de la información de la página del Registro Civil, esto en consideración del ancho de banda que ocupan los otros servicios del MAC, como las consultas a CECYRD o el envío de notificaciones.



Acceso a la herramienta del Internet



No acceder a ligas de la página

J. Acuerdo de Medios

ACUERDO INE/CNV14/JUN/2023

Documento de Identidad

- I. Para realizar cualquier trámite para obtener la CPV, las o los ciudadanos deberán presentar alguno de los siguientes documentos:
1. Copia certificada del acta de nacimiento o del documento análogo expedido de conformidad con la normatividad de las diferentes entidades federativas, en materia del Registro Civil; o por los Consulados o Embajadas de México.
No aplica Vigencia.
 2. Documento que acredite la nacionalidad mexicana por naturalización.
No aplica Vigencia.

Las y los ciudadanos que presenten algún documento que acredite la nacionalidad mexicana por naturalización, y éste no cuente con algún apellido de la o el ciudadano, fecha y/o lugar de nacimiento, podrán presentar el acta de nacimiento de su país de origen debidamente legalizada o apostillada y, en su caso, traducida por la autoridad mexicana o instituciones autorizadas en la que se contenga dichos datos, o documento expedido por la autoridad mexicana en donde se señale la fecha y lugar de nacimiento.

Excepciones:

Copia Simple:

- ✓ Para el caso de las y los ciudadanos que ya se encuentren registrados en el padrón electoral.
- ✓ Para los que se encuentren en la base de datos de los registros que causaron baja por no haber recogido la CPV;
- ✓ Ciudadanas y ciudadanos cuya CPV haya perdido vigencia.

En los tres casos, se debe contar con los medios digitalizados y las huellas dactilares de la o el ciudadano en la base de datos.

Exentos de presentarlo

- ✓ Las personas adultas mayores que no cuenten con medio de identidad, de los cuales ya se tenga un registro previo en la base de datos del Padrón Electoral, o se encuentren en la base de datos de los registros que causaron baja por no haber recogido la CPV o por haber perdido vigencia.
- ✓ Las y los ciudadanos de cuyo medio de identidad obre copia digitalizada en los archivos de este Instituto, a excepción del trámite de corrección de datos personales.
- ✓ Las y los ciudadanos que extraviaron su CPV, como consecuencia de fenómenos meteorológicos y/o desastres, siempre y cuando exista una declaratoria de emergencia y/o desastre. Para estos casos será aplicable un trámite de Reimpresión.

Presentación de la CURP

- ✓ En su caso, las y los ciudadanos que soliciten un trámite de inscripción o reincorporación al Padrón Electoral.

Personas adultas mayores: Son las o los ciudadanos que cuenten con sesenta años o más de edad y que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional.

Artículo 3 de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

Datos específicos que deben contener los documentos son:

- Nombre de la o el ciudadano.
- Fecha y lugar de nacimiento.
- Sexo.
- Número de acta, folio y foja (El número de acta, folio y foja pueden ser opcionales, pero al menos uno de ellos debe registrarse).
- Año de registro.
- Tomo (opcional)
- Libro.
- Entidad y municipio de expedición.
- Nombre de la Institución que lo expide.
- Nombre del funcionario que lo expide.
- Fecha de expedición.

Documento de Identificación con Fotografía

II. Las o los ciudadanos, adicionalmente a lo señalado en el punto anterior, deberán identificarse con alguna de sus huellas dactilares o mediante la identificación por su fotografía, producto de la búsqueda en la base de datos nacional.

Cuando el trámite solicitado sea de inscripción o de reincorporación al Padrón Electoral, o no se cuente con las huellas dactilares, deberán presentar alguno de los documentos de identificación con fotografía siguientes:

1. Cartilla del Servicio Militar Nacional.
2. Pasaporte.
3. Cédula profesional.
4. Licencia o permiso para conducir.

5. Credenciales de identificación laboral:

- 5.1 De instituciones del sector salud federal, estatal y municipal.
- 5.2. De servidores públicos de los sectores central, y paraestatal, así como de organismos autónomos constitucionales, Poder Legislativo y Poder Judicial, a nivel federal o local.
- 5.3. De la iniciativa privada, siempre que cuenten con denominación o razón social y Registro Federal de Contribuyentes de la empresa, nombre y firma del patrón o su representante y nombre del ciudadano tal como aparece en el Acta de Nacimiento.
- 5.4. De escuelas públicas o privadas con reconocimiento oficial de nivel básico, medio, técnico, medio superior, superior e Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA).

6. Credenciales de Identificación como usuarios(as) o derechohabientes de los siguientes servicios:

- 6.1. De instituciones del sector salud federal, estatal y municipal (no se incluye el carnet de citas médicas, ni otro tipo de constancias o pólizas de seguros médicos).
- 6.2. Expedidas por escuelas públicas o privadas con reconocimiento oficial de nivel básico, medio, técnico, medio superior, superior e INEA.
- 6.3. Expedidas por las autoridades con reconocimiento oficial, excepto la tarjeta postal.
- 6.4. Credenciales expedidas por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- 6.5. Identidad marítima y/o libreta de mar.

7. Credencial para Votar.

En el caso de que ésta no sea vigente y el trámite a realizar sea reemplazo por pérdida de vigencia, o un trámite derivado de éste, con excepción de la corrección de datos personales, se aceptará, previa verificación del registro del ciudadano en la base de datos de bajas por pérdida de vigencia.

8. Carta o certificado de naturalización.

9. Certificado de Nacionalidad Mexicana.
10. Declaratoria de Nacionalidad Mexicana por naturalización.
11. Declaratoria de Nacionalidad Mexicana por nacimiento.
12. Matrícula consular.
13. Constancia de inscripción al Padrón Electoral y Lista Nominal de Electores. Se aceptará previa verificación del registro del ciudadano con una vigencia máxima de seis meses después de haber sido expedida.
14. Documentos expedidos por escuelas públicas o privadas con reconocimiento oficial de nivel básico, medio, técnico, medio superior, superior e INEA tales como:
 - 14.1. Título profesional.
 - 14.2. Constancias de estudios con fotografía.
 - 14.3. Certificado de estudios.
 - 14.4. Diploma de estudios.
 - 14.5. Carta de Pasante
 - 14.6. Certificado de competencia laboral
15. Credencial para Personas con Discapacidad
16. Licencia de Conducir Digital. Adicionalmente debe presentar una impresión de la imagen de la pantalla.

En el caso de que la o el ciudadano residente en territorio nacional no cuente con alguno de los documentos de identificación con fotografía señalados anteriormente, podrá presentar dos testigos, quienes deberán estar inscritos en el Padrón Electoral, uno o una en el mismo municipio o alcaldía y la otra u otro de la misma entidad federativa o alguna entidad colindante. Las o los testigos deberán identificarse con alguna de sus huellas dactilares o con su CPV, manifestar la razón de su dicho bajo protesta de decir verdad, misma que deberá ser asentada en el acta testimonial, la cual será digitalizada conforme al procedimiento que para, tal efecto, apruebe esta Comisión Nacional de Vigilancia, y sólo podrán serlo hasta por cuatro ocasiones en un lapso de 120 días naturales.

Para la o el ciudadano que exhiba un acta de nacimiento extemporánea y presente testigos para suplir la falta del documento con fotografía, al menos una o uno de éstos debe ser familiar.

Cuando se trate de un trámite de corrección de datos personales, derivado de un cambio sexo-genérico (nombre y/o sexo), la o el ciudadano puede presentar la Credencial para Votar que contiene los datos del registro que se encuentra en el Padrón Electoral.

Se considera acta extemporánea cuando el año de registro menos el año de nacimiento tiene una diferencia de 17 años o más, de acuerdo con el “Protocolo para la atención de ciudadanos con actas de nacimiento extemporáneas o no expedidas por autoridad competente”, aprobado mediante ACUERDO 2-EXT/14: 29/11/2017 de la Comisión Nacional de Vigilancia.

En caso de utilizar traductor o traductora de lengua indígena, se deberá asentar el nombre en el acta testimonial.

Los medios de identificación con fotografía que presenten las o los ciudadanos deberán ser **originales** y **vigentes**, o con una fecha de expedición no mayor a 10 años cuando no tengan vigencia, y que se haya obtenido al haber cumplido al menos los 15 años.

Excepciones:

No se requiere vigencia

- ✓ Cartilla del Servicio Militar Nacional.
- ✓ Cédula profesional.
- ✓ Licencia (cuando sea permanente).
- ✓ Credenciales expedidas por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- ✓ CPV. (se aceptará, previa verificación del registro del ciudadano cuando se trate de reemplazo de la CPV por pérdida de vigencia o un trámite derivado de éste, a excepción de la corrección de datos personales).
- ✓ Título profesional.

Haberla obtenido antes de los 15 años

- ✓ Pasaporte.
- ✓ Certificado de Estudios. (secundaria)

Vigencia no mayor a seis meses después de haber sido expedida

- ✓ Constancia de inscripción al Padrón Electoral y Lista Nominal de Electores.

Datos específicos que deben contener los documentos son:

- Nombre de la o el ciudadano tal y como aparece en el acta de nacimiento o documento de identidad.
- Número de folio.
- Entidad federativa.
- Municipio o alcaldía de expedición.
- Nombre de la Institución que lo expide.
- Nombre de la funcionaria(o) que lo expide.
- Fecha de expedición.

Comprobante de Domicilio

III.- Para los trámites de inscripción, reincorporación o de actualización al Padrón Electoral, con excepción al de reposición y reemplazo de la CPV, que no implique otro tipo de trámite, las o los ciudadanos deberán presentar un comprobante de domicilio original, de entre los siguientes:

- | | |
|---|---|
| 1. Recibos de pago de impuestos y/o servicios públicos: | 1.1. Recibo de pago de impuesto predial. 1.2. Recibo de pago de luz. 1.3. Recibo de pago de agua. |
| 2. Recibos de pago de servicios privados. | 2.1. Recibo de pago de teléfono. 2.2. Recibo de pago de señal de televisión. 2.3. Recibo de pago de gas. |
| 3. Estados de cuenta de servicios privados y/o públicos: | 3.1. Bancarios. 3.2. De tiendas departamentales. 3.3. De crédito hipotecario. 3.4. Del Sistema de Ahorro para el Retiro. |
| 4. Copia certificada de escrituras de propiedad inmobiliaria. | |
| 5. Contrato de arrendamiento. | En este supuesto deberá presentar el recibo de pago correspondiente |
| 6. Contrato de servicio público de agua potable. | |
| 7. Constancia de número oficial | |
| 8. Certificado de Inscripción al Registro Público de la propiedad. | |

Se aceptarán los comprobantes de pago de luz, agua, TV de paga, teléfono e internet de forma individual o como servicios integrados, así como los estados de cuenta bancarios y tiendas departamentales impresos vía Internet, de aquellas instituciones en las que se compruebe que cuentan con al menos el uso de un usuario y contraseña como mecanismos de seguridad para tener acceso a dichos documentos en formato electrónico, a excepción de los ticket que no cuenten con nombre y RFC de la institución que lo emite, número de folio, fecha, hora y lugar de expedición y nombre completo de la o el titular del servicio.

En caso de que la o el ciudadano no cuente con alguno de los comprobantes de domicilio señalados anteriormente, podrá presentar dos testigos, quienes deberán estar inscritos en el Padrón Electoral, una o uno de ellos en el mismo municipio o alcaldía y la otra u otro en la misma entidad federativa o alguna colindante. Las o los testigos deberán identificarse con alguna de sus huellas dactilares o con su CPV, manifestar la razón de su dicho bajo protesta de decir verdad, misma que deberá ser asentada en el Acta Testimonial, la cual será digitalizada conforme al procedimiento que para, tal efecto, apruebe esta Comisión Nacional de Vigilancia, y sólo podrán serlo hasta por cuatro ocasiones en un lapso de 120 días naturales.

Para la o el ciudadano que exhiba un acta de nacimiento extemporánea y además presente testigos para suplir la falta del comprobante de domicilio, al menos una o uno de éstos debe ser familiar.

En caso de utilizar traductora o traductor de lengua indígena, se deberá asentar el nombre en el acta testimonial.

Los comprobantes de domicilio que las o los ciudadanos presenten al momento de realizar su trámite deberán ser **originales** y con una **fecha de expedición no mayor a 3 meses**.

Excepciones:

Vigencia:

De un año cuando el pago sea anual

- ✓ Recibo de pago del impuesto predial
- ✓ Contrato de arrendamiento
- ✓ Recibo de pago de agua

No se requiere vigencia

- ✓ Copia certificada de escrituras de propiedad inmobiliaria

Exentos de presentarlo:

- ✓ Las o los ciudadanos en situación de calle que acrediten tener ese carácter, mediante el *Procedimiento para la Expedición de la Credencial para Votar a Ciudadanos en Situación de Calle* que haya emitido para tal efecto la Comisión Nacional de Vigilancia.

No es necesario que dichos comprobantes se encuentren a nombre de la o el ciudadano.

En el caso de los comprobantes cuyos datos del domicilio aparezcan incompletos o no coincidan en su totalidad, éstos se podrán aceptar siempre y cuando al menos contengan los datos de calle (parcial), número, localidad y entidad, además de que el domicilio se encuentre registrado en la base de datos cartográfica del Registro Federal de Electores.

Datos específicos que deben contener los documentos son:

- Número de folio.
- Entidad federativa.
- Municipio o alcaldía de expedición.
- Nombre de la Institución que lo expide.
- Nombre de la funcionaria(o) que lo expide (opcional).
- Fecha de expedición.

K. Instrumentación del Acuerdo de Medios.

| Medio de identificación | Instrumentación |
|---|--|
| <i>A. Documento de identidad</i> | |
| <p>Las y los ciudadanos que extraviaron su Credencial para Votar, como consecuencia de fenómenos meteorológicos y/o desastres, siempre y cuando exista una declaratoria de emergencia y/o desastre. <u>Para estos casos será aplicable un trámite de Reimpresión.</u></p> | <p>Se continuará aplicando la Solicitud de Expedición de Credencial por Reimpresión, hasta en tanto se cuenta con una nueva versión del sistema que tenga el tipo de trámite de Reimpresión.</p> |
| <p>Las y los ciudadanos que soliciten un trámite de inscripción o reincorporación al padrón electoral deberán presentar, en su caso, adicionalmente la Constancia de la Clave Única de Registro de Población.</p> | <p>Considerando que se requiere una nueva versión del SIIRFE-MAC para la incorporación de la captura y digitalización de la CURP, su solicitud no se efectuará hasta que se cuente con ésta.</p> |

| Medio de identificación | Instrumentación |
|---|---|
| B. Identificación con fotografía | |
| <p>7. Credencial para Votar. <u>En</u> el caso de que ésta no sea vigente y el trámite a realizar sea reemplazo de la Credencial para Votar por pérdida de vigencia o un trámite derivado de éste, a excepción de la corrección de datos personales, se aceptará, previa verificación del registro de la o el ciudadano <u>en la base de datos por pérdida de vigencia</u>.</p> | <p>En la validación, para la CPV que perdió vigencia, el registro debe estar en la base de datos de bajas por esta condición.</p> <p>Se requiere una nueva versión del SIIRFE-MAC para que en un trámite que involucre un tipo de movimiento igual a corrección de datos personales, no se acepte la CPV como medio de identificación con fotografía por lo tanto no se muestra en el catálogo correspondiente.</p> |
| <p>14.2. Constancias de estudios <u>con fotografía</u>.</p> | <p>En la validación la o el funcionario debe verificar que el documento presenta fotografía.</p> <p>En una nueva versión del SIIRFE-MAC se realizará la actualización de la leyenda, para incorporar el texto “con fotografía”.</p> |
| <p>15. Credencial Nacional para Personas con Discapacidad.</p> | <p>Previo a que se realice la incorporación al catálogo del sistema, dicha opción debe incluirse en el punto 6.3 Expedidas por las autoridades con reconocimiento oficial, excepto la tarjeta postal.</p> |
| <p>16. Licencia de Conducir Digital.</p> | <p>Previo a que se realice la incorporación al catálogo del sistema, dicha opción debe incluirse en el punto 4 Licencia o permiso para conducir, debiendo digitalizar la impresión de la pantalla de su teléfono celular que presenta el ciudadano.</p> |
| <p>En el caso de que la o el ciudadano residente en territorio nacional no cuente con alguno de los documentos de identificación con fotografía señalados anteriormente, podrá presentar dos testigos, una o uno de los cuales deberá estar inscrito en el Padrón Electoral en el mismo municipio o <u>alcaldía</u> y otra u otro de la misma entidad federativa o <u>alguna entidad colindante</u>. Las y los testigos deberán identificarse con alguna de sus huellas dactilares o con su Credencial para Votar, manifestar la razón de su dicho bajo protesta de decir verdad, misma que deberá ser asentada en el acta testimonial, la cual será digitalizada conforme al procedimiento que para, tal efecto, apruebe esta Comisión Nacional de Vigilancia, y sólo podrán serlo hasta por cuatro ocasiones en un lapso de 120 días naturales.</p> | <p>Se continuarán aplicando los requisitos a las y los testigos “El ciudadano puede presentar dos testigos, una o uno de los cuales deberá estar inscrito en el Padrón Electoral en el mismo municipio o alcaldía y la otra u otro de la misma entidad federativa”.</p> <p>“Se requiere una nueva versión del SIIRFE-MAC para incorporar en el sistema la consideración para aceptar a testigos con domicilio de entidades colindantes.</p> |

| Medio de identificación | Instrumentación |
|--|---|
| B. Identificación con fotografía | |
| <p><u>Para la o el ciudadano que exhiba un acta de nacimiento extemporánea y presente testigos para suplir la falta del documento con fotografía, al menos una o uno de éstos debe ser familiar.</u></p> | <p>En la validación, cuando la o el funcionario identifique un acta extemporánea, si la o el ciudadano presenta testigos, se debe solicitar adicionalmente a lo establecido, que por lo menos una o uno de ellos sea familiar.</p> <p>La o el funcionario de MAC debe canalizar a las y/o los testigos con la o el RM quien, mediante preguntas directas, identifique que por lo menos una o uno es familiar.</p> <p>¿Qué parentesco tiene con la o el ciudadano? ¿Cuál es el nombre completo de la o el ciudadano? ¿Cuál es la fecha de nacimiento de la o el ciudadano? ¿Cuál es el nombre completo de alguno de sus padres? (para un familiar diferente a ellos)</p> <p>Para poder determinar el tipo de parentesco, considera el siguiente catálogo:</p> <p>Padre Madre Abuelo(a) Bisabuelo(a) Hijo(a) Hermano(a) Nieto(a) Tío(a) Sobrino(a) Primo(a) Esposo(a) Suegro(a) Cuñado(a) Yerno Nuera Padrastro Madrastra Hijastro(a) Pareja de hecho</p> <p>En una nueva versión del SIIRFE-MAC se incorporará la validación del Acta extemporánea y se incluirá este catálogo al sistema.</p> |

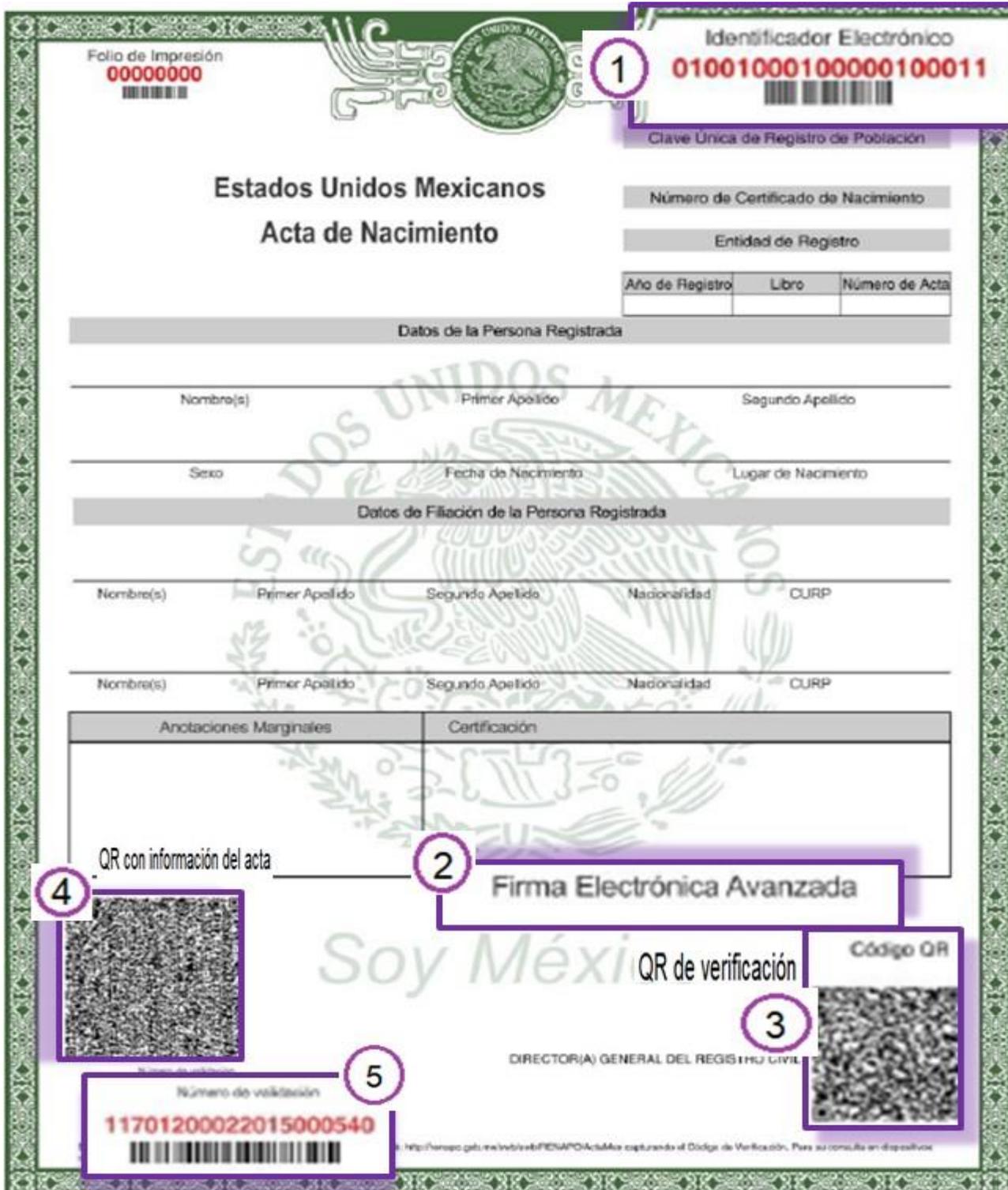
| Medio de identificación | Instrumentación |
|---|---|
| <p align="center">B. Identificación con fotografía</p> <p>Los medios de identificación con fotografía que presenten las y los ciudadanos deberán ser originales y vigentes, o con una fecha de expedición no mayor a 10 años cuando no tengan vigencia, y que se haya obtenido al haber cumplido al menos los 15 años. Para la vigencia se exceptuarán los documentos identificados en los numerales 1, 3 o 4 cuando sea permanente, 6.4, 7, 14.1, que serán aceptados independientemente de la fecha de expedición. Para el caso de haberlo obtenido al cumplir los 15 años, no aplica para los numerales 2 y 14.3 cuando se trate de un certificado a nivel secundaria, del presente apartado.</p> | <p>Su implementación corresponde a la aplicación del procedimiento para la revisión de la Documentación por parte de las y los funcionarios de MAC, considerando que en el caso del Pasaporte y el Certificado de Secundaria no se aplica la restricción de que se les haya expedido el documento al menos a los 15 años de edad.</p> |

| Medio de identificación | Instrumentación |
|--|--|
| C. Comprobante de domicilio. | |
| <p>7. <u>Constancia de número oficial.</u> 8. <u>Certificado de Inscripción al Registro Público de la Propiedad</u></p> | <p>Previo a que se realice la incorporación al catálogo, dicha opción debe incluirse en el punto 4: Copia certificada de escrituras de propiedad inmobiliaria.</p> |
| <p>En caso de que la o el ciudadano no cuente con alguno de los comprobantes de domicilio señalados anteriormente, podrá presentar dos testigos, una o uno de los cuales deberán estar inscrito en el Padrón Electoral en el mismo municipio o <u>alcaldía</u> y otra u otro de la misma entidad federativa o <u>alguna entidad colindante</u>. Las y los testigos deberán identificarse con alguna de sus huellas dactilares o con su Credencial para Votar, manifestar la razón de su dicho bajo protesta de decir verdad, misma que deberá ser asentada en el acta testimonial, la cual será digitalizada conforme al procedimiento que para tal efecto apruebe esta Comisión Nacional de Vigilancia, y sólo podrán serlo hasta por cuatro ocasiones en un lapso de 120 días naturales.</p> <p>En caso de utilizar alguna o algún traductor de lengua indígena, se deberá asentar su nombre en el acta testimonial.</p> | <p>Se continuarán aplicando los requisitos a las y los testigos: “El ciudadano podrá presentar dos testigos, una o uno de los cuales deberá estar inscrito en el Padrón Electoral en el mismo municipio o alcaldía y la otra u otro de la misma entidad federativa”.</p> <p>“Se requiere una nueva versión del SIIRFE-MAC para incorporar en el sistema la consideración para aceptar a testigos con domicilio de entidades colindantes.</p> |

| Medio de identificación | Instrumentación |
|---|---|
| C. Comprobante de domicilio. | |
| <p><u>Para la o el ciudadano que exhiba un acta de nacimiento extemporánea y además presente testigos para suplir la falta del comprobante de domicilio, al menos una o uno de éstos debe ser familiar.</u></p> | <p>En la validación, cuando la o el funcionario identifique un acta extemporánea, si la o el ciudadano presenta testigos, se debe solicitar adicional a lo establecido, que por lo menos una o uno de ellos sea un familiar.</p> <p>La o el funcionario de MAC debe canalizar a las y los testigos con el RM el cual, mediante preguntas directas, identifique que por lo menos una o uno es familiar.</p> <p>¿Qué parentesco tiene con la o el ciudadano? ¿Cuál es el nombre completo de la o el ciudadano? ¿Cuál es la fecha de nacimiento de la o el ciudadano? ¿Cuál es el nombre completo de alguno de sus padres? (para un familiar diferente a ellas o ellos)</p> <p>Para poder determinar el tipo de parentesco, conforme al siguiente catálogo:</p> <p>Padre Madre Abuelo(a) Bisabuelo(a) Hijo(a) Hermano(a) Nieto(a) Tío(a) Sobrino(a) Primo(a) Esposo(a) Suegro(a) Cuñado(a) Yerno Nuera Padrastro Madrastra Hijastro(a) Pareja de hecho</p> <p>En una nueva versión del SIIRFE-MAC se incorporará la validación del Acta extemporánea y se incorporará este catálogo al sistema.</p> |

L. Revisión de los medios de identificación obtenidos de una página de Internet

Medidas Electrónicas de Seguridad del Formato Único de Acta de Nacimiento en línea



Folio de Impresión
0000000

Identificador Electrónico
01001000100000100011

1 Clave Única de Registro de Población

Estados Unidos Mexicanos
Acta de Nacimiento

Número de Certificado de Nacimiento

Entidad de Registro

| Año de Registro | Libro | Número de Acta |
|-----------------|-------|----------------|
| | | |

Datos de la Persona Registrada

Nombre(s) Primer Apellido Segundo Apellido

Sexo Fecha de Nacimiento Lugar de Nacimiento

Datos de Filiación de la Persona Registrada

| Nombre(s) | Primer Apellido | Segundo Apellido | Nacionalidad | CURP |
|-----------|-----------------|------------------|--------------|------|
| | | | | |
| | | | | |

Anotaciones Marginales **Certificación**

4 QR con información del acta

2 Firma Electrónica Avanzada

3 Código QR

5 Número de validación
11701200022015000540

QR de verificación

DIRECTOR(A) GENERAL DEL REGISTRO CIVIL

<http://inego.gob.mx/web/ine/NAPO/Acta> Más capturando el Código de Verificación. Para su consulta en dispositivos

| | |
|--|--|
| <p>1. Identificador Electrónico</p> | <p>Serie numérica para el control y diferenciación de las impresiones de cada formato, permitiendo su validación en línea, por medio del portal www.gob.mx/actas, asignado, de forma electrónica, por los servicios tecnológicos de la Dirección General del Registro Nacional de Población e Identificación Personal (RENAPO) y consta de veinte dígitos.</p> |
| <p>2. Firma Electrónica</p> | <p>Conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa y se encontrará en la parte inferior derecha sobre el nombre de la autoridad emisora.</p> |
| <p>3. Código QR de Verificación</p> | <p>Componente de verificación de la información contenida en el documento a través de diversos dispositivos tecnológicos de RENAPO, el cual puede leerse por medio de un lector de código QR, que puede descargarse, de manera gratuita, en dispositivos móviles inteligentes.</p> |
| <p>4. Código QR que contiene información encriptada del acta.</p> | <p>Módulo que almacena información del acta de nacimiento en un código de barras bidimensional, situado en la esquina inferior izquierda, el cual sólo puede ser leído por las autoridades con las que la Secretaría de Gobernación haya suscrito los convenios de colaboración correspondientes para tal efecto.</p> |
| <p>5. Código de Verificación.</p> | <p>Serie de números para verificar de autenticidad los datos contenidos en el formato expedido y que es asignado, de forma electrónica, por los servicios tecnológicos de RENAPO, esta verificación puede ser a través de la consulta de la página web. Este número puede verificarse sólo por las autoridades que tengan la autorización para ello.</p> |

En caso de que se requiera verificar el acta, se debe realizar lo siguiente:

1. Ingresar a la página www.gob.mx/actas a la opción “Valida tu acta de nacimiento”.
2. Capturar el Identificador Electrónico que viene en la parte superior derecha
3. Validar visualmente que el contenido del documento físico sea idéntico al que obra en la pantalla y, si se requiere, se puede Imprimir la constancia de la verificación realizada.

Actas de Nacimiento del Servicio Exterior Mexicano

A partir del día 18 de mayo de 2018, se incorporó al portal la expedición de actas de nacimiento del Servicio Exterior Mexicano, de los registros de las **Oficinas Consulares de México en el Exterior** desde 1930 y hasta el año 2011.

Por lo tanto, serán válidas las actas de nacimiento obtenidas a través de la página de Internet e impresas en hoja blanca tipo bond de las o los ciudadanos que fueron registrados en alguna Oficina Consular, debiéndose realizar la revisión de éstas como se establece en el punto anterior.

GRACIAS POR REALIZAR TU TRABAJO CON EFICIENCIA Y EFICACIA

El presente documento fue elaborado en la
Dirección de Operación y Seguimiento y estuvo bajo
la supervisión de la Coordinación de Operación en
Campo de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal
de Electores del Instituto Nacional Electoral

2023