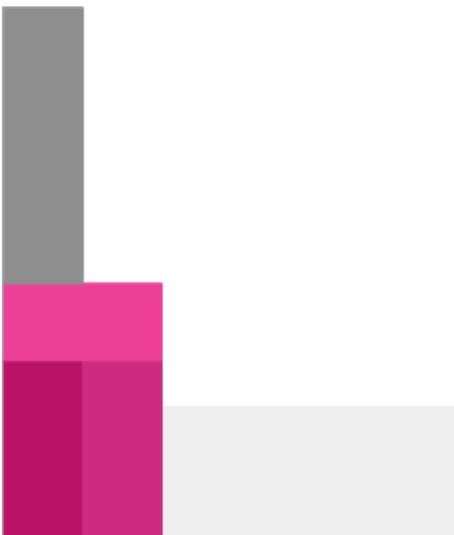


## Estrategia de operación de Módulos de Atención Ciudadana durante la emergencia sanitaria por COVID-19

Junio 2020

Versión 1.3.



## ***Índice***

<b>1. Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Apertura gradual de la operación de módulos.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Primera fase. Entrega de credenciales en módulos fijos.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Segunda fase. Todos los tipos de trámites en módulos fijos e iterantes..</b>	<b>6</b>
<b>3. Consideraciones Generales.....</b>	<b>7</b>

## **1. Objetivo**

Reanudar la operación de los Módulos de Atención Ciudadana en todo el territorio nacional, de manera gradual, considerando el tipo de módulo así como el trámite que proporcionará en cada periodo, con la finalidad de garantizar a las ciudadanas y ciudadanos mexicanos en pleno ejercicio de sus derechos, la obtención de su credencial para votar, considerando la relevancia que tiene como medio de identificación y, por lo tanto, como mecanismo que coadyuva en el acceso a otros derechos y el cumplimiento de otras obligaciones, particularmente durante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19.

## **2. Apertura gradual de la operación de módulos.**

### **2.1. Primera fase. Entrega de credenciales en módulos fijos.**

Esta etapa iniciará con el servicio en los módulos de tipo fijo, tanto distritales como adicionales, bajo el siguiente esquema:

- a) Sólo se realizará el servicio de entrega de Credenciales para Votar disponibles en los MAC.
- b) Sólo se atenderá mediante la programación de citas.
- c) Se atenderá a cada ciudadano por lapsos de 12 minutos, de acuerdo con la capacidad de cada módulo, y con la programación que se realice a través de INETEL.

La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores realizará las acciones para que, en la reapertura del servicio, los Módulos de Atención Ciudadana cuenten con los formatos de Credencial para Votar que se encuentren en tránsito.

INETEL pondrá a disposición de la ciudadanía el servicio de citas programadas con al menos una semana previa a la fecha de reanudación de operaciones de los MAC, con la finalidad de que los ciudadanos puedan agendar su visita oportunamente.

Cuando se cuenten con datos de contacto y las condiciones materialmente lo permitan, se notificará a los ciudadanos que previamente hayan realizado un trámite registral, vía telefónica y/o correo electrónico, que su credencial está disponible, invitándolo a agendar una cita. INETEL será responsable de que las citas se establezcan de manera espaciada, a fin de evitar aglomeraciones en el módulo; así como de informar el módulo y dirección en que se localiza la credencial del ciudadano.

De conformidad a los registros de información con que se cuenta en el Centro de Cómputo y Resguardo Documental, se tiene lo siguiente:

<b>TRÁMITE EXITOSO</b>	<b>TRÁMITE INCLUIDO EN LOTE</b>	<b>CPV REGISTRADA EN MAC</b>	<b>CPV DISPONIBLE PARA ENTREGA</b>	<b>TOTAL</b>
8,536	196,224	1,801	773,519	980,080

A fin de brindar a todos los ciudadanos la oportunidad de recibir su credencial para votar, las correspondientes a los trámites levantados en los módulos itinerantes se pondrán a disposición en el módulo fijo distrital correspondiente.

Para estos efectos, se realizarán las acciones necesarias para que los registros de los ciudadanos que tramitaron su inscripción en algún módulo itinerante, se concentren en el módulo fijo distrital correspondiente.

**1era fase  
(Módulos fijos)**

- Reinicio únicamente con entrega de credenciales a través de citas programadas en el portal de internet del INE o INETEL, el cual informará a la ciudadanía que deberá presentarse sin acompañantes y con cubre boca.
- En esta fase los módulos brindarán servicio de lunes a viernes en el horario de 9:00 a 15:00 en módulos con un turno o hasta las 18:00 en aquellos con doble turno. Para los que se encuentran ubicados en Plaza Comercial se concertará un horario de acceso que más convenga a la ciudadanía.
- El personal de MAC, que se encuentre dentro de los considerados como grupos vulnerables no se incorpora a la atención ciudadana.

**Entidades con Proceso Electoral Local (Hidalgo y Coahuila)**

Debido a la situación de emergencia sanitaria, al término del periodo del cierre de credencialización que se determine y hasta el viernes de la penúltima semana previa a la jornada electoral sólo se atenderán instancias administrativas y solicitudes de reimpresión de Credencial. La entrega de los formatos de Credencial para Votar producto de instancias administrativas, demandas de juicio y reimpressiones se realizará hasta el viernes previo al día de la jornada electoral.

## **2.2. Segunda fase. Todos los tipos de trámites en módulos fijos e iterantes.**

Esta fase contempla el servicio en todos los módulos fijos, tanto distritales como adicionales, e itinerantes bajo las siguientes premisas:

- a) Se otorgarán los servicios de “solicitud” y “entrega” de credenciales.
- b) Sólo se atenderá mediante la programación de citas.
- c) Se atenderá, en los módulos fijos, a cada ciudadano, de acuerdo con la capacidad de cada módulo, por lapsos de 12 minutos, de acuerdo con la programación que se realice a través de INETEL.

En los módulos fijos que por alguna causa se encuentren fuera de línea se atenderá mediante turnos.

INETEL será responsable de que se agenden las citas de manera espaciada, a fin de evitar aglomeraciones en los módulos.

En la atención de trámites de solicitud de credencial y en caso de que se requieran testigos, éstos deberán esperar en el exterior del MAC, permitiendo su acceso al inmueble hasta el momento en que corresponda tomar sus datos.

**2da fase.  
(Módulos  
fijos e  
itinerantes)**

- Los MAC fijos inician con el levantamiento de trámites y continúan con entrega de credenciales con citas programadas.
- En esta fase los módulos fijos brindarán servicio de lunes a viernes en el horario de 9:00 a 15:00 en módulos con un turno o hasta las 18:00 en aquellos con doble turno.
- El personal de MAC, que se encuentre dentro de los considerados como grupos vulnerables no se incorpora a la atención ciudadana.
- El número de estaciones de trabajo, se adecuará de acuerdo al número de personal disponible.

La atención en los módulos itinerantes se dará bajo las siguientes premisas:

- a) Se otorgarán los servicios de “solicitud” y “entrega” de credenciales.

- b) Se atenderá a la ciudadanía por turnos, dejando un espacio entre cada atención de cuando menos un minuto, para evitar el contacto entre ellos y realizar las tareas de sanitización correspondientes.

En la atención para trámites de solicitudes de credencial y en caso de que se requieran testigos, éstos deberán esperar en el exterior del MAC, permitiendo su acceso al inmueble hasta el momento en que corresponda tomar sus datos.

Las Vocalías del Registro Federal de Electores de las Juntas Distritales Ejecutivas, en donde se pretenda brindar el servicio con módulos itinerantes, deberán verificar que los inmuebles concertados previamente para la prestación del servicio registral electoral, se encuentren disponibles, así como que las condiciones de salubridad y tránsito en la ruta del módulo permitan el acceso a la localidad.

En los casos en que no se encuentren las condiciones necesarias para la instalación de los módulos itinerantes en las sedes concertadas, se deberá realizar una propuesta que contenga los ajustes al Directorio de Módulos que se consideren necesarios, (cambio de sede a nivel domicilio o localidad, postergar la visita a la sede para el siguiente periodo, aumentar el número de días en las sedes en las cuales si se hayan detectado las condiciones de disponibilidad y salubridad de los inmuebles concertados, entre otros), debiendo informar a la Vocalía del Registro Federal de Electores de la Junta Local, así como a los distintos órganos de vigilancia de la entidad.

### ***3. Consideraciones Generales.***

Esta estrategia de operación de MAC estará vigente hasta que las condiciones sanitarias y las autoridades correspondientes determinan que pueden realizarse actividades sin mayor riesgo para la ciudadanía y el personal que presta el servicio.

Sólo intervendrá en la operación de los MAC, el personal que no se encuentre dentro de los grupos que se consideran vulnerables a las consecuencias en su salud del contagio de COVID-19, previo diagnóstico que realice la Coordinación de Operación en Campo de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, con la información que les proporcionen los Vocales Ejecutivos y del Registro Federal de Electores de las Juntas

Distritales Ejecutivas, con la validación de los vocales correspondientes de las Juntas Locales Ejecutivas.

La información sobre la disponibilidad del personal para la reanudación del servicio servirá de base para establecer la configuración con que podrá reiniciar cada Módulo de Atención Ciudadana.

El personal identificado en algún grupo de riesgo deberá mantenerse en casa hasta que el Instituto determine su reincorporación al servicio.

En el caso que no se cuente con el personal suficiente para dar atención ciudadana en un módulo, las credenciales correspondientes se enviarán al módulo de atención ciudadana más cercano, informando a la ciudadanía por los medios al alcance del INE.

Previo al reinicio de operaciones de los MAC, se deberá contar con los insumos, los servicios y las adecuaciones para la protección del personal y la ciudadanía, con el objeto de disminuir el riesgo de contagio, así como del material de limpieza y sanitización necesarios.

También deberán implementar los protocolos de prevención de contagios, como los relativos a la adecuada distancia e implementación de mecanismos de detección de fiebre.

Las Vocalías Ejecutivas de las Juntas Local y Distritales realizarán las gestiones con las autoridades municipales para contar con el apoyo de la fuerza pública a efecto de asegurar el cumplimiento de los protocolos sanitarios.

Las fechas propuestas de reapertura del servicio, estarán supeditadas a lo que establezcan las autoridades sanitarias en el país y los estados.