

Acciones para la atención ciudadana a  
instrumentarse en los Módulos, a partir de  
01 de febrero 2021

---



## Índice.

1. Procedimiento para la atención en MAC.....	5
2. Organización de los módulos para la atención ciudadana .....	7
3. Uso de medios de Información Difusión y redes sociales.....	8



## 1. Procedimiento para la atención en MAC


En el marco del seguimiento a la operación de los Módulos de Atención Ciudadana y con el objetivo de mejorar el servicio a la ciudadanía en el nuevo contexto de la aplicación de los protocolos sanitarios y considerando el cierre de la Campaña de Actualización por Proceso Electoral Federal 2020-2021, a partir del próximo 01 de febrero del 2021 se instrumentarán las siguientes acciones:

- Se atenderán a los ciudadanos con citas y mediante turnos(sin citas) o de acuerdo con la capacidad instalada para citas al siguiente día.
- Para los ciudadanos sin cita y su trámite sea una reposición se debe, de ser posible, explicar que a partir del 15 de febrero 2021 se le puede hacer una SEC por reimpresión, para en su caso, programar una cita posterior.
- En el marco del protocolo para la atención a grupos vulnerables incluidos los adultos mayores, se le debe dar prioridad en la atención.
- Las citas para la entrega de la Credencial para Votar se deben programar a partir del 15 de febrero 2021.
- Apertura del servicio el sábado 6 de febrero 2021 para la ciudadanía que no se pueda atender mediante turnos al viernes de la semana respectiva.
- Extensión de horarios de máximo dos horas para MAC con uno turno y de una hora en los de doble turno, si las condiciones sanitarias lo permiten para desahogar turnos.

## 1.1 Procedimiento para la asignación de turnos

Con base en el “Procedimiento para optimizar las citas programadas para la entrega de la Credencial para Votar en los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral”, la o el Vocal del Registro Federal de Electores de la Junta Distrital Ejecutiva en conjunto con la o el Responsable del Módulo, deberán proceder conforme a lo siguiente:

- Realizar un cálculo para determinar el número de citas que se pueden aprovechar diariamente durante la semana operativa. Lo anterior considerando que el porcentaje de citas que no se concluyen es variable entre cada uno de los MAC y que se trata de un factor dinámico.
- Determinado el porcentaje de citas aprovechables, se debe identificar la cantidad que podemos disponer para programar los trámites y poder asignar los turnos.
- Se debe asignar los turnos mediante el formato:

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral		<b>Ficha de Atención</b>	Módulo:
Fecha:	Cita Programada:		
Turno	Hora de entrega de turno ____:____	Tiempo aproximado de espera para ser atendido _____	
Nombre:			
Medios de Identificación: <input type="checkbox"/> Documentos <input type="checkbox"/> Testigos		Tipo de trámite:	

## 2. Organización de los módulos para la atención ciudadana

Derivado del incremento en la demanda en relación con la estrategia establecida, en algunos MAC se han presentado ciudadanas y ciudadanos sin cita que esperan ser atendidos, por lo que se hace necesario establecer un esquema de organización en fila, a efecto de garantizar las medidas de sana distancia y evitar observaciones por los diferentes ámbitos de gobierno de los estados y municipios en torno a la operación de los MAC, así como garantizar las medidas para salvaguardar la integridad y salud de nuestros funcionarios y de la propia ciudadanía.

En este sentido, se deben adoptar las siguientes medidas:

- a) Mecanismos de identificación de distancia en el exterior del inmueble que permitan mantener la política de “sana distancia”, entre ellas de cuando menos un metro y medio. Utilizar las calcomanías (huellas) para piso sana distancia. En caso de no ser factible su colocación, es necesario implementar alguna marca para orientar y evitar aglomeraciones.
- b) Indicaciones por la o el Auxiliar de Atención Ciudadana sobre el acceso restringido a la ciudadanía que hará el trámite registral y, en su caso, los testigos.
- c) Mecanismos de fichas de atención, para cuando se rebase la capacidad de atención.

### **3. Uso de medios de Información Difusión y redes sociales**

Las principales ideas a comunicar son:

- ✓ Las Credenciales 19 y 20 son vigentes hasta la próxima elección a realizarse el 06 de junio del 2021.
- ✓ Protocolos sanitarios para la atención ciudadana en Módulo.
- ✓ Fechas límites de inscripción y actualización al Padrón Electoral.
- ✓ Se atenderá a todos los ciudadanos que cumpliendo los requisitos soliciten su Credencial para Votar a más tardar el 10 de febrero 2021.