



Instrucciones de trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana

AGOSTO 2026

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MÓDELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

RESPONSABLES:

ELABORÓ:	Fecha:	Marzo 2026
	Puesto:	Técnico en Diseño de Procedimientos Operativos
	Área:	Dirección de Operación y Seguimiento
	Nombre:	José Luis Galindo Castillo

REVISÓ:	Fecha:	Julio 2026
	Puesto:	Jefe de Departamento de Procedimientos Operativos
	Área:	Dirección de Operación y Seguimiento
	Nombre:	Alberto Rojas Carbajal

APROBÓ:	Fecha:	
	Puesto:	Subdirectora de Procedimientos Operativos y Capacitación
	Área:	Dirección de Operación y Seguimiento
	Nombre:	Elizabeth Rodríguez Saro Vargas

AUTORIZÓ:	Fecha:	
	Puesto:	Director de Operación y Seguimiento
	Área:	Dirección de Operación y Seguimiento
	Nombre:	Leobardo Javier Mendoza Castillo

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MÓDELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Contenido

Glosario.....	1
Modelo de Atención Ciudadana.....	3
1. Esquema de Operación.....	4
Fijo.....	4
Semifijo.....	4
Móvil.....	4
2. Estructura.....	8
Responsable de Módulo.....	8
Auxiliar de Atención Ciudadana.....	8
Operador(a) de Equipo Tecnológico.....	8
Digitalizador(a) de Medios de Identificación.....	8
3. Herramientas.....	10
Infraestructura.....	10
Tecnológicos.....	10
Recursos materiales.....	10
4. Políticas de Atención Ciudadana.....	11
Atención Ciudadana.....	11
Captación de trámites.....	12
Entrega de Credencial para Votar.....	13
Protección a la información.....	13
5. Protocolo de Atención.....	15
5.1. Atención Ciudadana.....	15
5.1.1. Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.....	16
5.2. Entrevista.....	19
5.3. Trámites / Entrega de la Credencial.....	29
5.4. Digitalización de Medios de Identificación.....	31
5.5. Estaciones de Trabajo.....	32
6. Medios de Identificación.....	33

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MÓDELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

7. Anexos.....	35
A. Funciones y Responsabilidades por Puesto.....	36
B. Cómo referirnos a las Personas con Discapacidad (PCD).....	45
C. Tipos de Trámite.....	53
D. Validación de los medios de identificación	55
E. Notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar	58
F. Instrumentos de captación.....	68
G. Revisión de actas extemporáneas o con inconsistencias	73
H. Cédula para captar datos de ciudadanos fallecidos.....	79
I. Verificación de Actas de Nacimiento.....	82
J. Acuerdo de Medios	91
K. Instrumentación del Acuerdo de Medios	100
L. Revisión de los medios de identificación obtenidos de una página de Internet.....	110

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Glosario

AAC	Auxiliar de Atención Ciudadana.
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.
DMI	Digitalizador(a) de Medios de Identificación.
DOS	Dirección de Operación y Seguimiento.
JDE	Junta Distrital Ejecutiva.
JLE	Junta Local Ejecutiva,
INE	Instituto Nacional Electoral.
IP	Protocolo para Internet, se utiliza para la comunicación de los MAC con el área central.
LGPE	Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
MAC	Módulo de Atención Ciudadana.

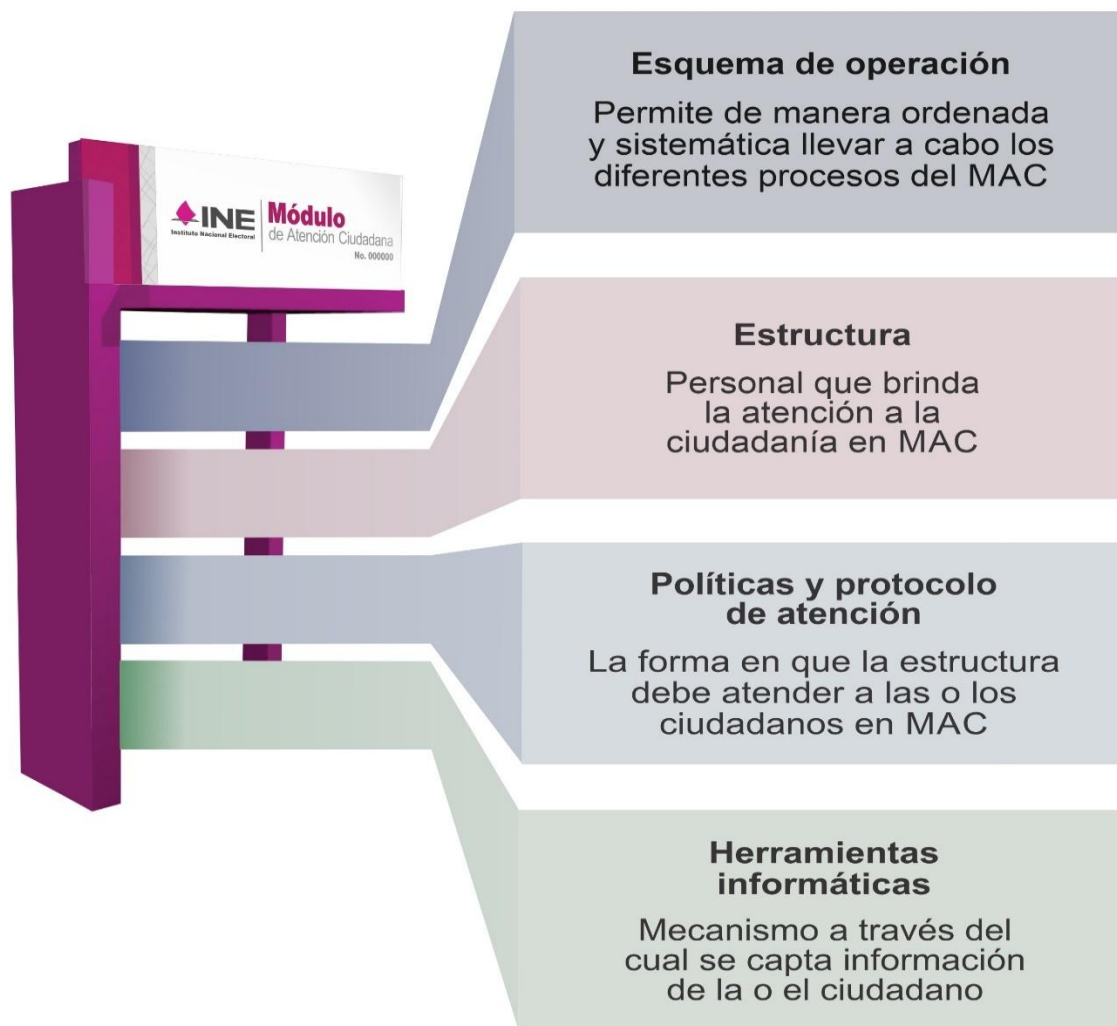
INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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.
OET	Operador(a) de Equipo Tecnológico.
RM	Responsable de Módulo.
SIIRFE-MAC	Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores del Módulo de Atención Ciudadana.
RFE	Registro Federal de Electores.
VRFEJDE	Vocal del Registro Federal de Electores en la Junta Distrital Ejecutiva.
VRFEJLE	Vocal del Registro Federal de Electores en la Junta Local Ejecutiva.
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.
INVITACIÓN	Documento por el cual se hace constar a la persona sobre la situación registral de su trámite, solicitando su presencia en la Vocalía del RFE de la JDE.
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.
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 residentes en el extranjero.
Cosmocolor, SA de CV	Consorcio que produce las credenciales para votar.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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 CPV, el cual se integra por diversos componentes, mismos que se describen en los siguientes capítulos.



INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Esquema de Operación

El esquema de operación se encuentra sustentado en los MAC, el cual se crea, a fin de dar cumplimiento al Art. 136 de la 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:

Fijo.

Se ubica en una sola sede, principalmente en zona urbana, con una importante concentración de población, vías de comunicación y medios de transporte que facilitan su acceso.

Semifijo.

Se establece en más de una sede, en zonas de media a baja concentración poblacional.

Móvil.

Se establece en varias sedes, en zonas de baja concentración poblacional, principalmente en inmuebles o espacios públicos concertados con autoridades locales.

Itinerantes



Imagen 1 Módulo Fijo



Módulo Itinerante

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Conformación.

El MAC cuenta con 4 áreas de atención, siendo estas:

1. 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.

2. Espera.

Espacio donde la o el ciudadano se ubica antes de realizar su trámite o recibir su CPV.

3. Captación del Trámite.

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

4. Entrega de la CPV.

Se conforma por la o las estaciones de trabajo en las que la o el ciudadano recoge la CPV.

Algunos MAC de tipo Itinerante debido al espacio de trabajo con que cuentan, puede tener una fusión de áreas, es decir, la recepción con el área de espera y la de captación de Trámite con la entrega de CPV, sin que ello afecte la calidad en la atención.



Así mismo, tomando en cuenta las condiciones del inmueble donde se ubica, se debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Tamaño del área de espera.

En caso de que el número de personas sea mayor a la capacidad del área de espera, o no se cuente con un espacio expreso 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.

Pasillos.

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

Flujo en la atención ciudadana.

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.

Lugar del resguardo de las CPV.

Las CPV deben de estar en un lugar que no se encuentre a la vista de las o los ciudadanos, y que sólo el personal autorizado tenga acceso a ellas.

Así mismo, deben estar resguardadas en el mueble expreso para ello, bajo la responsabilidad 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.

Servicios

Atención mediante citas programadas.

En el esquema de operación del MAC, se cuenta con la atención por citas programadas.

A través de la página de internet del Instituto o por llamada telefónica a INETEL, la ciudadanía puede agendar una cita para que sea atendida en el MAC que cuenta con este servicio, seleccionando el día y la hora en que acudirá, optimizando con ello los tiempos de estancia en el módulo.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Diariamente al iniciar la jornada laboral, la o el RM genera el Reporte de Citas Programadas, para conocer la cantidad de personas que se atenderán bajo esta modalidad durante el día.



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES
REPORTE DE CITAS PROGRAMADAS

Hoja 1 de 1

GENERADO POR:
NNNN PPPP MMMM

ENTIDAD : 09
DISTRITO: 19 MÓDULO: 91952

FECHA / HORA
16/11/2026 07:15

Cita	Nombre	Estatus	Hora	Hora fin	Comentarios
091952- 161126-1-1	NNNN PPPP MMMM	PROGRAMADA	08:00	08:12	
091952- 161126-2-1	NNNN PPPP MMMM	PROGRAMADA	08:12	08:24	
091952- 161126-3-2	NNNN PPPP MMMM	PROGRAMADA	08:24	08:36	
091952- 161126-4-2	NNNN PPPP MMMM	PROGRAMADA	08:36	08:48	
091952- 161126-5-1	NNNN PPPP MMMM	PROGRAMADA	08:48	09:00	
091952- 161126-6-1	NNNN PPPP MMMM	PROGRAMADA	09:00	09:12	
091952- 161126-7-2	NNNN PPPP MMMM	PROGRAMADA	09:12	09:24	
091952- 161126-8-1	NNNN PPPP MMMM	PROGRAMADA	09:24	09:36	
091952- 161126-9-1	NNNN PPPP MMMM	PROGRAMADA	09:36	09:48	
091952- 161126-10-1	NNNN PPPP MMMM	PROGRAMADA	09:48	10:00	
091952- 161126-11-1	NNNN PPPP MMMM	PROGRAMADA	10:00	10:12	

Atención en Fila.

Bajo este esquema, la atención a las y los ciudadanos que acuden al MAC a realizar su trámite o a recoger su CPV, será conforme a su llegada.

Por lo cual, deben esperar su turno para poder ser atendidos, en caso de que la cantidad de personas rebase la capacidad del área de espera, se conformarán dos filas, una para trámite y otra para entrega de la CPV; el AAC debe pasar con cada ciudadana o ciudadano a fin de realizarles la entrevista correspondiente.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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 funcionaria o funcionario.

Responsable de Módulo

Coordina las actividades que se realizan en el MAC.

Auxiliar de Atención Ciudadana

Orienta, organiza, revisa la documentación y realiza las entrevistas a las y los ciudadanos respecto a los requisitos para obtener la CPV.

Operador(a) de Equipo Tecnológico

Realiza el trámite de Inscripción, Actualización o entrega de la CPV a las y los ciudadanos.

Digitalizador(a) de Medios de Identificación

Escanea la documentación probatoria que presenta la o el ciudadano.



Imagen 1 Estructura de Módulo



Nota: Para conocer a detalle de las funciones y responsabilidades por puesto ver **anexo A**, página 36.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Consideraciones.

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.

Así 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:

Auxiliar de Atención Ciudadana.

- ✓ 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).

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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 que cuenta el MAC, básicamente las instalaciones.



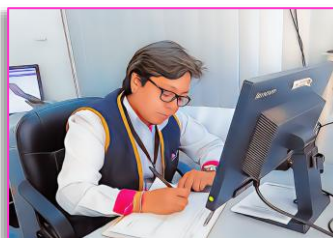
Tecnológicos.

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



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 posterior a ésta.



Nota: Se debe tener el cuidado necesario para el manejo de la información, documentación, infraestructura informática y de comunicaciones.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

4. Políticas de Atención Ciudadana

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

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 ciudadanía, debe 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 **LGIFE y a Personas Privadas de la Libertad**).
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 **que les dificulta permanecer mucho tiempo en el MAC**, 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

- h) Todos las y los funcionarios deben abstenerse del uso de teléfonos celulares, audífonos para escuchar música, lentes o algún aparato con tecnología de inteligencia artificial que por sus características permitan la toma de fotografías, la grabación de contenido y la obtención de información que se encuentra protegida por la Ley, durante la captura de trámites y la entrega de la Credencial para Votar, 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 CNV, 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 o a la manifestación de 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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 presentados por la o el ciudadano.
12. Los formatos devueltos por la ciudadanía, que contengan datos personales, se deben entregar a la o el VRFEJDE, 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 JDE 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 por PEL o PEF).

Entrega de Credencial para Votar.

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 por PEL o PEF).

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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

3. Informar a la o el ciudadano el momento en que se ingresa y concluye la consulta de su registro en la Base de Datos del Padrón Electoral.
4. Queda prohibida la extracción de cualquier dato personal de la o el ciudadano para un uso distinto al establecido en la Ley.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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.

Toma en cuenta lo siguiente:

1. Dar la bienvenida a la o el ciudadano al MAC.
2. Tratar a la ciudadanía con amabilidad y rapidez.
3. Escuchar atentamente y no adelantar respuestas.



5.1. 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.

Se debe dar prioridad en la atención a personas adultas mayores, embarazadas o con alguna discapacidad, que no les permita permanecer mucho tiempo en el MAC; si la cantidad que esperan ser atendidas es de tres o más, intercálalas con quienes se encuentran en fila.

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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

5.1.1. 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 realizar el trámite mediante 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*”, vigente.

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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

- * 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 45).

Mujeres embarazadas.

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

Identidad de Género u Orientación Sexual.

- * Realizar el trámite de la credencial para votar con el dato de sexo no binario a la persona que así lo manifieste acorde con su identidad de género, presentado o no su documento de identidad rectificado.
- * 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 la correcta captura de la imagen.
- * 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/o sexo), retomar dicho registro para corregir los datos correspondientes, y no generar una inscripción.

Personas Trans.

- * Realizar el trámite de la credencial para votar acorde con su identidad de género que manifieste la persona, sin necesidad de presentar su documento rectificado.
- * 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 CPV.
- * 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, no realizar 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

- * Ante cualquier situación que pudiera presentarse, debe de ser la o el RM quien debe realizar su atención.

Grupos Indígenas o Afromexicano.

- * Realizar el trámite de la credencial para votar con el dato de Grupo Indígena o Afromexicano a la persona que así lo manifieste acorde con su autoidentificación.
- * 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 VRFEJDE 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 de 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 VRFEJDE, para evitar que se considere como trámite de datos irregulares.

Ciudadanas o ciudadanos Repatriados.

- * No hacer preguntas con relación a su situación migratoria.
- * Indícale 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, infórmale los documentos que debe presentar, conforme a lo establecido en el acuerdo de medios aprobado por la CNV en territorio nacional.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Personas Víctimas de Violencia

- * Son personas que requieren mayor discreción al momento de proporcionar sus datos (identidad en riesgo).
- * Están acompañadas por personal de instituciones que prestan servicios de apoyo y orientación o incluso 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.

Personas desplazadas de su lugar de origen.

- * Son personas que, por situaciones sociales, políticas, económicas, etc., son expulsadas de su lugar de origen.

5.2. Entrevista

Inicialmente, debes saludar y presentarte:

- **Buenos días/tardes, mi nombre es _____**” (proporciona tu nombre).

En caso de que el MAC haya conformado dos filas para la atención, debido a la cantidad de personas esperando ser atendidas, se podrá realizar el saludo de bienvenida de manera general, indicando que va a pasar con cada una o uno para su atención.

- **¿Qué trámite va a realizar?**

La ciudadanía puede indicarte que acude por los siguientes motivos:

- **Solicitar una inscripción o actualización** al Padrón Electoral, (**ver anexo C**, página 53, para conocer los tipos de trámite).
- **Recoger la CPV.**
- **Solicitar informes** en relación con algún trámite.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA



PARA 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, infórmele 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, valorando 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 cuatro documentos.

- ~ Documento de identidad.
- ~ Medio de identificación con Fotografía.
- ~ Comprobante de Domicilio.
- ~ CURP.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Para un trámite de actualización, los documentos que se requieran dependerán de la situación que tenga su registro en el Padrón Electoral, toma en cuenta lo siguiente:

Documento de identidad	
	~ Puede presentar copia simple en el caso que su registro sea identificado en el Padrón Electoral. ~ Puede no presentarlo si adicionalmente a lo anterior, el documento se encuentra digitalizado. ~ Para ambos casos el tipo de trámite debe ser diferente a corrección de datos personales.
Documento de identificación con fotografía.	
	~ 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.
Comprobante de domicilio.	
	~ 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.

Los diferentes documentos que se pueden aceptar, así como sus características se describen en el **punto 6**, página 27 de este documento.

Revisa que la documentación cuente con la información que se requiere para realizar el trámite (**ver anexo D**, página 55).



INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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

- * Documento de Identidad **y CURP**, para trámites de Inscripción o reincorporación es imprescindible que lo presente, ya que no puede ser sustituido por otro documento.
- * Puede presentar a dos testigos para suplir el Medio de Identificación con Fotografía y/o el Comprobante de Domicilio, (ver los requisitos establecidos en el Acuerdo de Medios vigente).
- * Para un trámite de **Actualización**, y no presente Documento de Identidad y/o el Medio de Identificación con Fotografía se le debe indicar que puede esperar a fin de verificar en el sistema si su registro cuenta con la información requerida (documento 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.

En este sentido y a fin de evitar molestia con la o el ciudadano cuando no se cuente con su expediente completo, y considerando el tiempo que pudiera esperar para realizar el trámite y 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 a realizar el trámite, únicamente se realizará la consulta mencionada, de ser consistente su información debe esperar su turno para ser atendido.

En caso de que la documentación que presenta la o el ciudadano no cumpla con los requisitos o no se cuente con su expediente completo en el sistema, se le debe **notificar la causa por escrito** 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 E, página 58).

De cumplir con los requisitos, llena la “ficha de atención” (ver anexo F, página 68), entrégala a la o el ciudadano para que conozca el número de turno con que se entenderá.

- * Devuelve los documentos a la o el ciudadano e invítalo a que pase al área de espera.

Así mismo, durante la entrevista se pueden tener diversos factores que el OET debe tomar en cuenta al momento de realizar el trámite o que implican una revisión de la documentación por parte del RM, en este sentido en la Ficha de Atención selecciona, en su caso, las opciones que se deben considerar al momento de que sea realizado el trámite, para ello considera lo siguiente:

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Cita Programada:

Si la persona cuenta con una cita programada anota una "X" en el recuadro correspondiente:

Cita Programada	☒
Trámite: (1) (2) (3) (4) (10) (12) (14) (CPV)	
Identidad de género: (H) (M) (NB)	
Autoidentificación Indígena	☐
Autoidentificación Afromexicano (a)	☐

Revisión del Acta de Nacimiento.

Si el tipo de trámite es una **Inscripción, Reincorporación o Corrección de Datos Personales**, y el MAC cuentan con los accesos para ingresar a la página del Registro Civil vía Internet, debes enviar las Actas de nacimiento para revisión; en la ficha de atención anota una "X" en la opción "Para revisión" y entrégala a la o el RM, indicándole a la persona que espere en el área correspondiente.

Medios de Identificación:	
Documentos:	☐
Testigos:	☐
Para revisión:	☒

Cuando se presenten **Actas Extemporáneas** o con **inconsistencias en la información**, considerando que es presuntamente apócrifa, se debe mandar a validar el documento ante la **oficina del Registro Civil**, en la ficha de atención anota una "RC" en la opción "Para revisión" y entrégala a la o el RM, indicándole a la persona que espere en el área correspondiente.

Medios de Identificación:	
Documentos:	☐
Testigos:	☐
Para revisión:	☐ RC

La o el RM debe llamar a la persona con sus apellidos, a fin de realizar la revisión documental correspondiente con base en el protocolo para Actas Extemporáneas (**ver anexo G**, página 73).

En caso de que la persona presente una Acta extemporánea y requiera de la Testimonial ya sea como Medios de identificación y/o Comprobante de domicilio por lo menos uno(a) de sus testigos debe de ser familiar, en caso contrario no se podrá realizar el trámite, debiendo entregara la **Notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar**.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Cuando la persona se encuentre en alguna de las siguientes situaciones: Adulto mayor, con alguna discapacidad, mexicana nacida en el extranjero o se encuentre en situación de calle y que, por tal situación, presente un acta de nacimiento extemporánea y manifieste encontrarse materialmente imposibilitada para presentar, al menos, un testigo familiar que supla la falta del documento de identificación con fotografía y/o del comprobante de domicilio, en la ficha de atención anota una "NF" (No Familiares) en la opción "Testigos", indicándole a la persona que espere en el área correspondiente.

Medios de Identificación:

Documentos: ☐

Testigos: ☒ **NF**

Para revisión: ☐

El OET, debe realizar el trámite mediante una Solicitud de Expedición de la CPV.

Personas con Identidad de género No Binario y Trans

Si la Persona requiere su CPV acorde con su identidad de género, ya sea No Binario o Trans, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

Si requiere que se le reconozca la Identidad de Género con la condición No Binario, sin que tenga su Documento de Identidad rectificada, selecciona la opción NB con una "X"

Cita Programada ☐

Trámite: (1) (2) (3) (4) (10) (12) (14) (CPV)

Identidad de género: (H) (M) (☒ **NB**)

Autoidentificación Indígena ☐

Autoidentificación Afromexicano (a) ☐

Para una persona Trans, que solicite se le reconozca su Identidad de género con un tipo de sexo diferente al de su Documento de Identidad, anota una "X" en la opción que te indique.

Cita Programada ☐

Trámite: (1) (2) (3) (4) (10) (12) (14) (CPV)

Identidad de género: (☒ **H**) (M) (NB)

Autoidentificación Indígena ☐

Autoidentificación Afromexicano (a) ☐

Cita Programada ☐

Trámite: (1) (2) (3) (4) (10) (12) (14) (CPV)

Identidad de género: (H) (☒ **M**) (NB)

Autoidentificación Indígena ☐

Autoidentificación Afromexicano (a) ☐

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Autoidentificación Indígena.

Si la persona indica que pertenece a un pueblo indígena y requiere que este dato este contenido en la CPV, marca la opción con una "X" en dicha opción, así mismo coméntale que el OET le preguntará con que pueblo se autoidentifica.

Cita Programada	☐
Tramite: (1) (2) (X) (4) (10) (12) (14) (CPV)	
Identidad de género: (H) (M) (NB)	
Autoidentificación Indígena	☒
Autoidentificación Afromexicano (a)	☐

Autoidentificación Afromexicano.

Cuando la persona indique que se autoidentifica como Afromexicano(a), y requiere que este dato este contenido en la CPV, marca con una "X" la opción correspondiente.

Cita Programada	☐
Tramite: (1) (2) (X) (4) (10) (12) (14) (CPV)	
Identidad de género: (H) (M) (NB)	
Autoidentificación Indígena	☐
Autoidentificación Afromexicano (a)	☒

Personas que requieren una Reimpresión de la CPV.

Se tienen tres tipos de causas por las que una persona pueden solicitar la reimpresión de su CPV siendo estas:

Contingencia.

Cuando por alguna situación extraordinaria en una zona en específico exista una Declaratoria de Emergencia y/o un Plan de Auxilio a la Población Civil en caso de Desastre, provocando que las personas pierden sus documentos, el Instituto la declara en contingencia, apoyando a la ciudadanía para obtener su CPV sin la necesidad de presentar documentación, generando un script el cual permite que para esa área geográfica, requiriendo estar inscritos en el Padrón Electoral, sean identificados mediante sus huellas y tener su medio de identidad digitalizado.

En la ficha de atención en Trámite selecciona la opción 14 y en observaciones la leyenda "Contingencia"

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Medios de Identificación:	Cita Programada ☐
Documentos: ☐	Trámite: (1) (2) (3) (4) (10) (12) (14) (CPV)
Testigos: ☐	Identidad de género: (H) (M) (NB)
Para revisión: ☐	Autoidentificación Indígena ☐
	Autoidentificación Afromexicano (a) ☐
Observaciones: <i>Contingencia</i>	

Repatriados.

Personas que no cuentan con documentación nacional, debido a que vivían en el extranjero y fueron repatriadas, para esos casos no requieren presentar sus documentos, solo se le informa que para obtener una CPV, su registro debe estar en el sistema con la marca de "Domicilio en el Extranjero"; en la ficha de atención selecciona la opción 14 y en observaciones la leyenda "Repatriado".

Medios de Identificación:	Cita Programada ☐
Documentos: ☐	Trámite: (1) (2) (3) (4) (10) (12) (14) (CPV)
Testigos: ☐	Identidad de género: (H) (M) (NB)
Para revisión: ☐	Autoidentificación Indígena ☐
	Autoidentificación Afromexicano (a) ☐
Observaciones: <i>Repatriado</i>	

Por término del periodo de reposiciones en Proceso Electoral.

Concluido el período de reposiciones en un Proceso Electoral Federal o Local, la persona pierde o le roban su CPV, podrá solicitar una reimpresión de ésta, siempre y cuando su registro este en Lista Nominal.

En la ficha de atención en la ficha de atención selecciona la opción 14.

Cita Programada ☐
Trámite: (1) (2) (3) (4) (10) (12) (14) (CPV)
Identidad de género: (H) (M) (NB)
Autoidentificación Indígena ☐
Autoidentificación Afromexicano (a) ☐

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

PARA RECOGER SU CPV, COMÉNTALE:

- ¿Trae consigo su comprobante del trámite?

Toma en cuenta que puede mostrarlo de la siguiente forma:

➤ Impreso:

Anota a lápiz en la parte superior derecha, la hora en que te entrega el comprobante.

(En caso en que aún no se cuente con la CPV, borra el dato y devuelve el comprobante).

➤ Digital (a través de algún medio electrónico) o no lleva el comprobante.

Utiliza la ficha de atención: anotando en la opción Trámite una "X" en CPV.

Cita Programada	☐
Trámite: (1) (2) (3) (4) (10) (12) (14) (XV)	☒
Identidad de género: (H) (M) (NB)	
Autoidentificación Indígena	☐
Autoidentificación Afromexicano (a)	☐

Invita a la o el ciudadano que pase al área de espera.

Posteriormente, entrega el comprobante o la ficha de Atención a la o el funcionario que está realizando la búsqueda de la CPV. (En caso en que aún no se cuente con la CPV, indícalo a la persona y el comprobante se resguarda para su posterior envío a destrucción).

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

PARA 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 79).
- * 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 VRFEJDE.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

- * Cuando la o el ciudadano solicite informes con 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.



INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

5.3. Trámites / Entrega de la Credencial

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.

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:

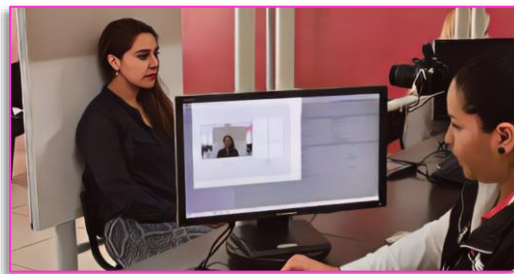
- **Buenos días/tardes, “Mi nombre es _____”** (proporciona tu nombre)².

- * Solicita los documentos a la o el ciudadano y la ficha de atención)
- * Verifica que los medios de Identificación que presenta para solicitar la CPV, sean de los aprobados por la CNV.
- * 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.

Para realizar el trámite aplica el procedimiento establecido en las “Instrucciones de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomo I”.

Una vez que se termine con la captura del trámite se le informa a la o el ciudadano que, en su caso, se va a digitalizar la documentación y posteriormente se le devolverá, por lo que debe esperar unos minutos.

En su caso, se le solicita llene la *Encuesta de Satisfacción del Servicio*, ya sea por medio de su dispositivo móvil, o del formato correspondiente.



² En 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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)²

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

Revisión de Acta de Nacimiento.

Para los MAC que cuenten con el servicio de revisión de Actas de Nacimiento en el portal del Registro Civil, el o la RM, te puede solicitar realizar dicha actividad para ello, aplica el procedimiento para la verificación de Actas de nacimiento (**anexo I**, página 82).

◆ **Nota:** 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

5.4. Digitalización de Medios de Identificación

Digitalizador o digitalizadora de Medios de Identificación.

La o el OET te entrega la documentación.

Digitaliza los medios de identificación que se requirieron para realizar el trámite; y, de ser el caso, los documentos que se generan a partir de la situación del registro en la Base de Datos de CECYRD de acuerdo con lo establecido en las “*Instrucciones de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomo I*”.

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”.

En su caso se le solicita entregar la *Encuesta de Satisfacción del Servicio* requisitada.

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.**



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

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

5.5. Estaciones de Trabajo

Las estaciones de trabajo que integran las áreas de atención son elementos importantes, debido que es allí donde interactúan las y los funcionarios con la ciudadanía.

En éstas **únicamente se debe contar con el material y equipo necesario para la realización del trámite o la entrega de la CPV**, evitando con ello tener distractores durante la atención.

En este sentido es importante tomar en cuenta lo establecido en el curso denominado “Técnicas de las 5 S’s”, el cual está encaminado a proporcionar herramientas que tienden a mejorar las condiciones de nuestro entorno laboral; a fin de mantener organizado, ordenado y limpio el lugar de trabajo, logrando un mejor aprovechamiento del espacio físico para contar con un entorno agradable y, maximizar los recursos y la productividad.

Aunado con las Políticas de Atención que establece que: **“Todos 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”.

Para el caso del celular, éste no debe de estar a la vista de la o el ciudadano y de requerir contestar una llamada telefónica, se debe realizar al concluir con el trámite y antes de atender a la siguiente persona, debiendo levantarse de la estación de trabajo y cerrar la sesión, a fin de no causar molestia con la o el ciudadano que está siendo atendido.

Por ningún motivo se debe contestar una llamada o mensaje de texto, mientras se está realizando un trámite, entregando una CPV o sentado en la estación de trabajo, ya que podría hacerse acreedora o acreedor a un señalamiento por parte de la o el RM o, incluso, hasta alguna sanción por parte de la o el VRFEJDE, en caso de que se presente alguna queja ciudadana al respecto.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

6. Medios de Identificación

El 16 de enero de 2026, la CNV aprobó, mediante Acuerdo NE/CNV01/ENE/2026, los medios de identificación para obtener la CPV en territorio nacional (**ver anexo J**, página 91).

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	
Exento	* Si el registro está en Padrón Electoral y el documento digitalizado. (<u>Excepto para Corrección de Datos Personales</u>). * 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. (<u>Excepto para Corrección de Datos Personales</u>). * Si es una Persona Adulta Mayor y solicita una inscripción o se encuentra en el Padrón de bajas, diferentes a las señaladas en el punto anterior (a través de una Solicitud de Expedición de la CPV). * Por Contingencia.
Copia	* Si el registro está en Padrón Electoral. (<u>Excepto para Corrección de Datos Personales</u>). * 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. (<u>Excepto para Corrección de Datos Personales</u>).

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Medio de Identificación con Fotografía

Exento

- * Si es autenticado mediante sus **huellas dactilares**.
- * Si es identificado mediante la **fotografía** de la base de datos nacional. (excepto huellas no coincidentes)

Comprobante de Domicilio

Exento

- * Si el trámite es una **Reposición o un Reemplazo** de la CPV.
- * Ciudadana o ciudadano en **situación de calle**.

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 100).

◆ **Nota:** 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 110).

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL
MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

7. Anexos

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

A. Funciones y Responsabilidades por Puesto

DERFE

COC

DOS

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Responsable de Módulo

Función Genérica

Objetivo

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.

Actividades

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

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 de la materia.

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 y controlar que el acceso al SIIRFE-MAC, sea exclusivamente por el personal autorizado por la o el VRFEJDE, además de ser la o el responsable de las autorizaciones para su operación.

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 CNV.

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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Responsabilidad

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

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

Vigilar que los horarios y días de atención de los MAC se realicen de acuerdo con el directorio aprobado.

Supervisar que el equipo tecnológico y periférico asignado al MAC funcione correctamente, en su caso, reportar cualquier incidencia a través del CAU.

Verificar la correcta organización de la documentación en el MAC.

Integrar las cifras y proporcionar oportunamente a la o el VRFEJDE 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.

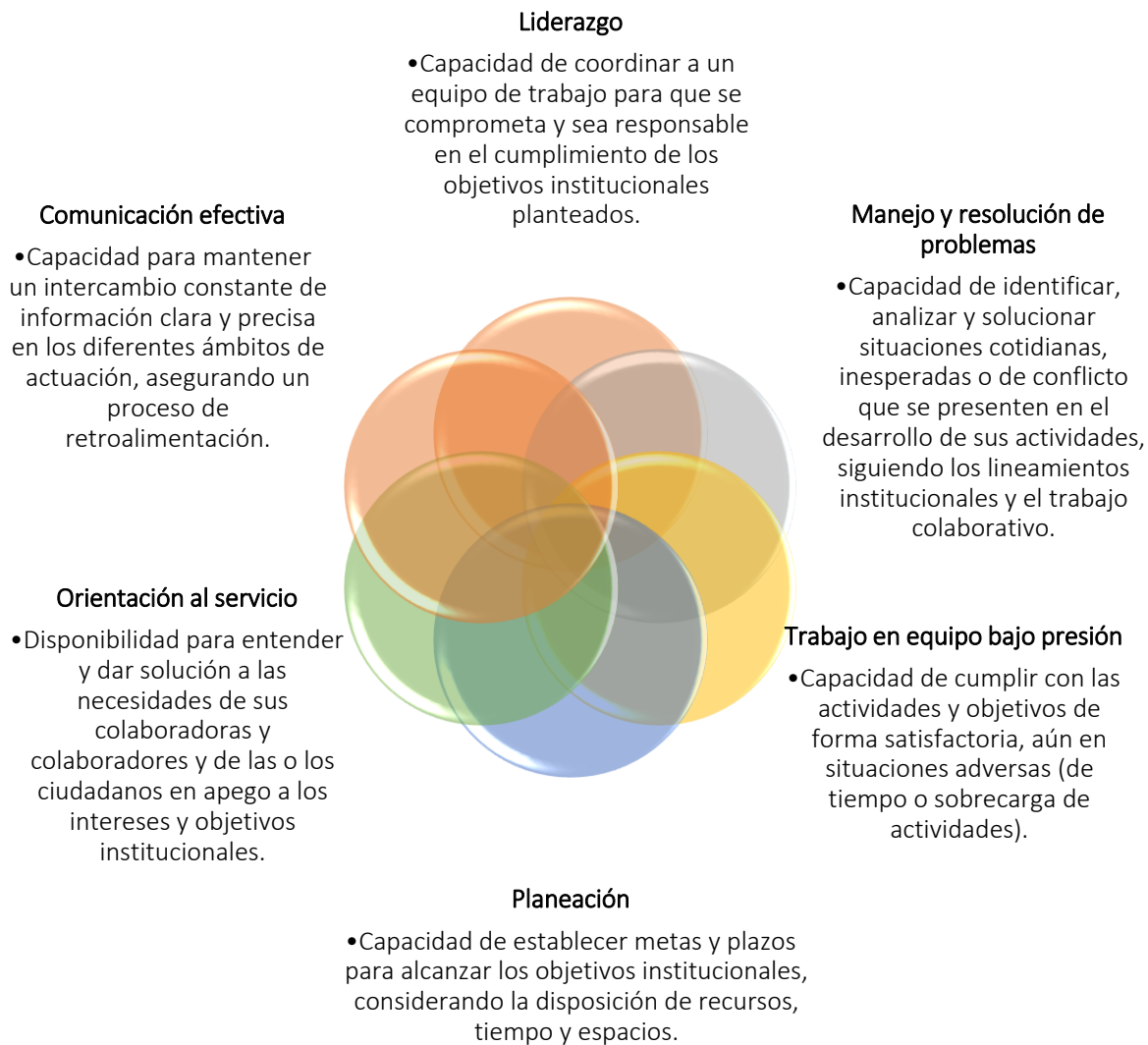
Desarrollar las demás funciones inherentes a su área de competencia que le encomiende la o el VRFEJDE.

Competencias

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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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



INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Operador(a) de Equipo Tecnológico

Función Genérica

Objetivo	Actividades
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 de la materia.

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 CNV.

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.

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.

DERFE

COC

DOS

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Responsabilidad

Apoyar la ejecución de los scripts administrativos y RPM 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 CPV en el MAC de conformidad con la normatividad establecida.

Apoyar en la integración de las cifras.

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 VRFEJDE.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Auxiliar de Atención Ciudadana

Objetivo	Función Genérica	Actividades
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 de la CNV. ✓ 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 de la materia.
- Proporcionar el servicio en el marco del protocolo de atención, en particular lo relativo a los grupos en situación de vulnerabilidad.
- Organizar a la ciudadanía de acuerdo con el modelo de operación del MAC.
- Realizar la entrevista a la o el ciudadano para determinar el tipo de trámite.
- 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 CNV.
- Apoyar en la integración de los paquetes de la documentación, acorde a su destino y en el marco de la normatividad establecida.

Responsabilidad

- Informar a la ciudadanía los horarios y días de atención de los MAC de acuerdo con el directorio aprobado.
- Apoyar en la organización de las CPV en el MAC.
- Apoyar en la integración de las cifras.
- Contribuir a que el servicio que se proporciona a la ciudadanía 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 VRFEJDE.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Digitalizador(a) de Medios de Identificación

Función Genérica

Objetivo	Actividades
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 de la materia.
- 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).
- 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 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.
- Apoyar la ejecución de los scripts administrativos y RPM 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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 CPV de conformidad con la normatividad establecida.

Apoyar en la integración de las cifras.

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 VRFEJDE.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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	
	➤ 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	
	➤ 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

Motriz	
	➤ Una persona con discapacidad motriz es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos o las cuatro extremidades. ➤ La discapacidad motriz también puede manifestarse como paraplejia (las piernas), cuadriplejia (las cuatro extremidades), amputaciones (ausencia de una o varias extremidades). ➤ 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. ➤ 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).

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Visual	
	➤ 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.
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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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.	
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: ✓ 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

CÓMO ASISTIR A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Considera	
	➤ 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	
	➤ 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	
	➤ 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	
	➤ 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

- 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

- 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

- 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

CÓMO ASISTIR A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA:

Considera	
	➤ 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	
	➤ 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

CÓMO ASISTIR A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

Considera	
	➤ 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	
	➤ 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)

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

C. Tipos de Trámite

DERFE

COC

DOS

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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

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.
(4)	Reposición.	Cuando la o el ciudadano requiere la generación de una nueva CPV porque la extravió o tiene un deterioro sin que se modifique alguno de sus datos personales, geoelectorales, ni de domicilio.
(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.
(11)	Reincorporación.	Son aquellos registros que, habiendo estado en el Padrón Electoral, fueron dados de baja, la persona solicita la CPV porque: ✓ 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.
(14)	Reimpresión.	Es el solicitado por personas en la siguiente situación: ✓ Repatriadas. ✓ En situación por Contingencia. ✓ Extraviaron su CPV posterior al término del período de reposiciones en Proceso Electoral. El registro debe estar incluido en la Lista Nominal; la CPV se genera con la misma fotografía y vigencia de la anterior.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

D. Validación de los medios de identificación

DERFE

COC

DOS

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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 CNV).
- 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

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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL
MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

**E. Notificación de improcedencia del trámite de
Credencial para Votar**

DERFE

COC

DOS

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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 CPV, 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 CPV debe ser llenada con tinta azul.

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 de enterado, la cual debe ser llenada con tinta azul, marcando con una “X” en el recuadro correspondiente, según la causa.

 **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/CNV01/ENE/2026, por el que la Comisión Nacional de Vigilancia aprueba 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:
☐ Documento de Identidad.	☐ Falta documento. **
☐ Documento de Identificación con Fotografía. *	☐ Falta Información. **
☐ Comprobante de Domicilio. *	☐ Información Inconsistente (borrosa, mal impresa). **
☐ CURP. (Inscripción/Reinscripción)	☐ 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 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).
☐ No ha cumplido la edad mínima prevista en el artículo 128 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, ni se encuentra en el supuesto del artículo 139, párrafo 2, o en los acuerdos del Consejo General relativos a los plazos para la actualización del Padrón Electoral con motivo de la celebración de los Procesos Electorales Federales y Locales.

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 al 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 (excepto para personas menores de 18 años).

 Nombre y Puesto de la o el Funcionario Electoral _____ Nombre y firma de la Persona de enterado _____
Causa: Ciudadano

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Apartado A. Información general y fundamento jurídico


INE
Instituto Nacional Electoral

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/CNV01/ENE/2026, por el que la Comisión Nacional de Vigilancia aprueba 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 00000000000000) 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/CNV01/ENE/2026, por el que la Comisión Nacional de Vigilancia aprueba 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:

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Apartado B. Medios de identificación

B

☐ Medios de identificación.

Tipo de Documento:

☐ Documento de Identidad.

☐ Documento de Identificación con Fotografía. *

☐ Comprobante de Domicilio. *

☐ CURP. (Inscripción/Reincorporación)

Causa:

☐ Falta documento. **

☐ Falta Información. **

☐ Información Inconsistente (borrosa, mal impresa). **

☐ 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 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 CNV³.

En primera instancia se debe señalar el tipo:

- Documento de Identidad.
- Documento de identificación con fotografía
- Comprobante de domicilio.
- CURP (Inscripción/Reincorporación)

³ **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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Se puede señalar alguno de ellos o, inclusive, todos, para posteriormente, señalar la causa:

- Falta de documento.
- Falta de información. Especificar.
- Información inconsistente (borrosa, mal impresa).
- No cumple con las características establecidas por la CNV 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.

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

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

En caso de que la persona no presente su CURP.

Falta de información: Anotar el o los dato(s) faltante(s) en el documento y que son requeridos 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

No cumple con las características establecidas por la CNV: Anotar la situación por la cual el documento no cumple con los criterios establecidos por la CNV, (*No es un documento original, documento no vigente, no es de los aprobados, no fue expedido cuando 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 espere a ser atendido, pero resultado de la búsqueda de su registro en el SIIRFE-MAC, no se cuenta con su expediente completo, se debe anotar adicionalmente el resultado que se presente en el sistema (*No se encontró información, o el resultado que presenta la autenticación de sus huellas dactilares*).

Nota: Cuando alguno de los testigos no cumpla con los requisitos para ello, en el apartado *Tipo de Documento* se debe marcar la opción, ya sea *Medio de identificación con Fotografía* o *Comprobante de Domicilio*, de acuerdo con la testimonial que se solicita; en causa, *No cumple con las características establecidas.....*, especificando ésta en el apartado correspondiente.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Apartado C. Módulo de Atención Ciudadana

C

☐ 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: _____

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 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 funcionarios o alguna otra causa la cual se deberá especificar

Para cualquiera de estas causas, se debe de indicar a la o el ciudadano cuando se brindará la atención (apartado E).

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Apartado D. Atención Ciudadana

D

☐ 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**).
☐ No ha cumplido la edad mínima prevista en el artículo 128 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, ni se encuentra en el supuesto del artículo 139, párrafo 2, o en los acuerdos del Consejo General relativos a los plazos para la actualización del Padrón Electoral con motivo de la celebración de los Procesos Electorales Federales y Locales.

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).
- No ha cumplido la edad mínima prevista en el artículo 128 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, ni se encuentra en el supuesto del artículo 139, párrafo 2, o en los acuerdos del Consejo General relativos a los plazos para la actualización del Padrón Electoral con motivo de la celebración de los Procesos Electorales Federales y Locales.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Nota: Para las opciones de No permitir el ingreso o de Riesgo de integridad, también aplica cuando el trámite se iba a realizar a una Persona que se encuentra Privada de la Libertad.

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 al 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 (**excepto para personas menores de 18 años**).

Nombre y Puesto de la o el Funcionario Electoral		Nombre y firma de la Persona de enterado
Copia:	RFE	
Original:	Ciudadano	

- E.** Permite en su caso, agendar una cita a la o el ciudadano en el MAC (excepto para personas menores de 18 años, quedando exentas las personas que en el año de la elección los cumplan con base a las fechas que determine el Consejo General), 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 este MAC o directamente en la Sala del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación (excepto para personas menores de 18 años).

Una vez que se requisito el apartado o los apartados que correspondan a la situación específica de la o el ciudadano, se debe captar el nombre del funcionario del MAC y de la persona 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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 el nombre de la persona y la leyenda “se negó a firmar” o “se negó a recibir la notificación”, según la situación, en la copia que corresponde al RFE.

Para una persona menor de edad, solamente debe asentar su nombre completo de enterado.

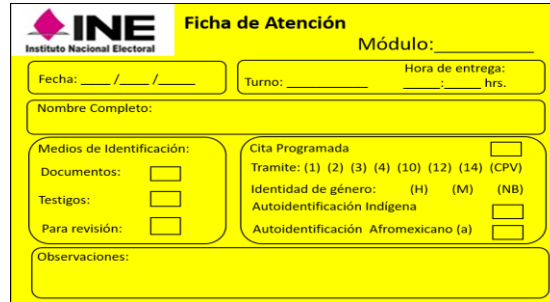
INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

F. Instrumentos de captación

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Ficha de Atención.

Sirve para obtener información de la o el ciudadano, esta es una herramienta que permite llevar un orden en el flujo de la ciudadanía dentro del MAC, así como de información a considerar para el levantamiento del trámite, llena el formato con tinta de color negro.



INE Instituto Nacional Electoral

Ficha de Atención

Módulo: _____

Fecha: ____/____/____ Turno: _____ Hora de entrega: _____ hrs.

Nombre Completo: _____

Medios de Identificación:

Documentos: ☐ Cita Programada ☐

Testigos: ☐ Trámite: (1) (2) (3) (4) (10) (12) (14) (CPV)

Para revisión: ☐ Identidad de género: (H) (M) (NB)

Autoidentificación Indígena ☐

Autoidentificación Afromexicano (a) ☐

Observaciones: _____

Módulo:	Anota la clave del MAC a 6 dígitos.
Fecha:	Anota la fecha de elaboración: DD MM AAAA (01/09/2026)
Turno:	Anota el número de turno que le corresponde.
Hora de Entrega:	Escribe la hora en que se entrega la ficha en formato de: HH: MM (09:35; 15:25).
Nombre completo:	Escribe el nombre de la persona iniciando por sus apellidos.
Medios de Identificación	
Documento:	Marca una "X" si la persona presenta sus Medios de Identificación.
Testigos:	Marca una "X" si la persona presenta testigos.
Para revisión:	Marca una "X" si se requiere una revisión de los Medios de Identificación por parte de la o el RM.
Cita Programada:	Marca una "X" si el trámite corresponde a una cita programada
Trámite:	Marca una "X" en la clave del tipo de trámite que requiere la o el ciudadano o recoger la CPV.
Identidad de Género:	Marca una "X" la opción que solicita la persona.
Autoidentificación Indígena	Marca una "X" si la persona se autoidentifica como originaria de un pueblo Indígena.
Autoidentificación Afromexicano(a)	Marca una "X" si la persona se autoidentifica como Afromexicana.
Observaciones:	Anota las observaciones que consideres útiles para el OET o RM.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

2. Acta de informe de Trámite de Inscripción o 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 _____ a efecto de realizar un
Domicilio del MAC → trámite de inscripción o actualización al Padrón Electoral Federal, de conformidad con las disposiciones
contenidas en el artículo 139 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, referente a:
() _____ Tipo de trámite

Información del término de la Campaña de Actualización y entrega de la CPV → Por lo que en este acto, el responsable de la oficina del Registro Federal de Electores, hace del
conocimiento al Ciudadano compareciente, que se llevó a cabo una Campaña Especial de Actualización al
Padrón Electoral, misma que concluyó al día _____. Por lo tanto, la *Solicitud Individual de Inscripción o Actualización al Padrón Electoral y Recibo de la Credencial de su Nueva
Credencial para Votar con No. _____* no podrá ser generada para sufragar el próximo
_____, día de la Jornada Electoral. Por lo que una vez concluida la citada
Elección podrá recogerla.
Finalmente, se le informa que, podrá utilizar su Credencial con la información anterior para ejercer su
derecho al voto el día de la Jornada Electoral Local, siempre y cuando corresponda a esta entidad.

Nombre, puesto y firma de la o el funcionario que aplica el trámite → Nombre, Puesto y Firma del Funcionario Electoral
Nombre y firma de la o el ciudadano → Nombre y Firma de conformidad del Ciudadano

Tanto para la o el ciudadano → Original → Ciudadano

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

Siendo las _____ hrs. del día _____ de _____ de 20____, se
presentó el C. _____ del Registro Federal de Electores ubicadas en las
oficinas _____ a efecto de realizar un
trámite de inscripción o actualización al Padrón Electoral Federal, de conformidad con las disposiciones
contenidas en el artículo 139 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, referente a:
() _____

Por lo que en este acto, el responsable de la oficina del Registro Federal de Electores, hace del
conocimiento al Ciudadano compareciente, que se llevó a cabo una Campaña Especial de Actualización al
Padrón Electoral, misma que concluyó al día _____. Por lo tanto, la *Solicitud Individual de Inscripción o Actualización al Padrón Electoral y Recibo de la Credencial de su Nueva
Credencial para Votar con No. _____* no podrá ser generada para sufragar el próximo
_____, día de la Jornada Electoral. Por lo que una vez concluida la citada
Elección podrá recogerla.
Finalmente, se le informa que, podrá utilizar su Credencial con la información anterior para ejercer su
derecho al voto el día de la Jornada Electoral Local, siempre y cuando corresponda a esta entidad.

Nombre, Puesto y Firma del Funcionario Electoral
Nombre y Firma de conformidad del Ciudadano

Copias: RFE

Tanto para el MAC →

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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

Tipo de opinión

Descripción de la situación

Información de la o el Ciudadano

Fecha de elaboración

Reverso

Reverso

Ley de protección de Datos

INE
Instituto Nacional Electoral

Adverso

Fecha:

¿De en que línea te formaste?

*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: _____

Correo electrónico: _____

Los datos personales recabados en el Sistema de Administración de Atención Ciudadana están protegidos en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Subordinamiento Ley Federal de Transparencia y el Acuerdo mediante el cual se establecen las principios, criterios, planes y procedimientos para garantizar la protección de datos personales en posesión del Instituto Nacional Electoral (INE) y Partidos Políticos (Acuerdo INE/CES/CI/2017) serán incorporados y tratados en dicho Sistema de datos se encuentran registrados en el Sistema de Sistema de Datos Personales en posesión del INE, publicado en la página de internet del propio Instituto.

4. Encuesta de Satisfacción del Servicio.




Módulo de Atención Ciudadana: _____

Encuesta de satisfacción del Servicio

Su opinión es muy importante para nosotros
Por favor conteste las preguntas para mejorar nuestro servicio

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	HALO	MUY HALO
1. La información proporcionada por los funcionarios para realizar su trámite fue:	☐	☐	☐	☐	☐
2. El servicio proporcionado por los funcionarios fue:	☐	☐	☐	☐	☐
3. Las instalaciones al interior del módulo son:	☐	☐	☐	☐	☐
4. El tiempo invertido para realizar su trámite fue:	☐	☐	☐	☐	☐

Gracias por su tiempo

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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

Tanto para el MAC

Nombre y firma de la o el ciudadano



INE
Instituto Nacional Electoral

(CVE OTTO) JUNTA DISTRITAL EJECUTIVA
EN (NOMBRE ENT)
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/CG62/2020, 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 (ADSCRIPCIÓN 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 (ADSCRIPCIÓN DE LA AUTORIDAD JUDICIAL), su situación jurídica actual, y de dicha consulta se obtuvo:

- De la respuesta emitida por la autoridad judicial, la suspensión de sus derechos políticos continúa vigente.
- 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.
- No se obtuvo respuesta por parte de la autoridad judicial en el término previsto en la normatividad electoral.

En razón de lo anterior, y 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/CG62/2020 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 Solicitud de Expedición de Credencial para Votar y de resolverse dicha Solicitud como Improcedente, usted podrá presentar una Demanda del Juicio para la Protección de los Derechos Políticos Electorales del Ciudadano.

ATENTAMENTE
(NOMBRE DEL FUNCIONARIO)

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

 **INE**
Instituto Nacional Electoral

SUS (FOLIO):

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/CG62/2020 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 _____

Registrar código

Nombre y firma de la o el funcionario

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

G. Revisión de actas extemporáneas o con inconsistencias

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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

Criterios de riesgo a observar en la Revisión Documental	
Situación	Consideración
Actas extemporáneas ⁴	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 ⁵ 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 marcando la opción “Medio para revisión”, 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.

⁴ 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.

⁵ 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

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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 CNV, sin que ello implique determinar la legalidad de éstos.

Una vez que recibe los medios de identificación y la ficha de atención con la leyenda “**Medio para revisión**”, 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

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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 VRFEJLE.
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 la opción de "Medio para revisión", y entrega la documentación a la o el OET, para que proceda a realizar el trámite ⁶ .

Actividades de la o el 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"*.

Cuando en la ficha de atención tenga marcada la "E", una vez que se concluya el trámite, le debes indicar al ciudadano que su CPV se generará una vez que tenga respuesta de la validación del Acta de Nacimiento por parte del Registro Civil.

Si se imprime el comprobante del trámite **se adicionarán 30 días adicionales a la fecha de entrega**, anotando la nueva fecha con tinta de color azul, para el caso de los que se envían por correo electrónico, se deberá notificar de forma verbal el desfase de la disponibilidad de la Credencial para Votar.

⁶ Esto se realizará en el sistema una vez que se cuente con la versión que permita marcar los trámites en el SIIRFE-MAC.

Adicionalmente se debe de llenar el formato “Trámites con actas para revisión en el Registro Civil” a fin de llevar el control de estos registros.

TRÁMITES CON ACTAS PARA REVISIÓN EN EL REGISTRO CIVIL

[illegible]

Adicionalmente imprime el acta de nacimiento y entrégala a la o el RM para su envío a la VRFEJDE para que solicite su validación ante la oficina del Registro Civil que corresponda.

Una vez que se obtenga la respuesta anótala en la columna correspondiente; es importante señalar que **no se podrá entregar la CPV** en tanto no se verifique que el Acta de Nacimiento es válida por parte de Registro Civil.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

H. Cédula para captar datos de ciudadanos fallecidos

DERFE

COC

DOS

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Anverso

 CÉDULA PARA CAPTAR DATOS DE CIUDADANOS FALLECIDOS PROCEDIMIENTO ALTERNO		Fecha de aviso: Día Mes Año		
		Folio: Entidad Dto. Año Cons.		
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. ext.	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		Clave		
Entidad de la defunción		Clave		
Nombre del funcionario que firmó el Acta de Defunción:		¿Proporcionó copia del Acta de Defunción?: ☐ Sí ☐ No		
4. Datos del Ciudadano que informa				
Nombre(s)	Apellido paterno	Apellido materno	Entidad:	
Calle	No. ext.	No. int.	Distrito:	
Teléfono	Edad	Municipio:	Sección:	
¿Se proporcionó copia de la Credencial de elector? ☐ Sí ☐ No		1. Esposo(a) ☐ 2. Padre o Madre ☐ 3. Hijo(a) ☐ 4. Otro parentesco (Especifique) 5. No familiar ☐ 6. Autoridad Municipal (Especifique)		
Requisite Clave de Elector				
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 VERDÍDICOS.				
6. Funcionario encargado de recabar los datos				
Nombre	Firma	Cargo		

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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		
Localización de A.D. / ND:	Si, en archivo local Fecha Día Mes Año	Si, en Registro Civil Fecha Día Mes Año
		No
PROCEDIMIENTO A APLICAR		
Alternativo:		
Ordinario:		
Va. Bo.		
Nombre		
Firma	Cargo	

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL
MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

I. Verificación de Actas de Nacimiento

DERFE

COC

DOS

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Con el propósito de que las y los funcionarios del MAC, puedan verificar que las actas de nacimiento que presentan las y los ciudadanos al realizar su trámite, son documentos auténticos, se habilita en los MAC el acceso a la página externa de internet del Registro Civil, conforme a lo siguiente:

Consideraciones

1. El acceso se habilita en los MAC con Red cableada MPLS y ADSL. Los MAC con Red celular por el momento no cuentan con este servicio.
2. El acceso a la página de internet del Registro Civil se puede realizar desde cualquier equipo Servidor o Cliente.
3. La información del equipo cliente y los usuarios de cada MAC, fueron solicitados previamente por la DOS para habilitar los permisos correspondientes a nivel central.
4. Se cuenta con una vigencia de 30 días aproximadamente, a partir de que la o el funcionario proporcione su usuario y contraseña de correo institucional. Este parámetro de vigencia de 30 días fue determinado por la Unidad Técnica de Servicios de Informática (UTSI) basándose en las Políticas de Seguridad y Buenas Prácticas establecidas para tal efecto.
5. El acceso se lleva a cabo a través de un navegador independiente del SIIRFE-MAC, mediante el cual se pueden consultar las páginas de internet del Registro Civil a nivel Federal y Estatales existentes.

◆ **Nota:** Las páginas estatales de internet del Registro Civil fueron proporcionadas por cada Entidad, por lo que en caso de que, durante la consulta, no se tenga conexión, se debe reportar a la o el VRFEJDE.

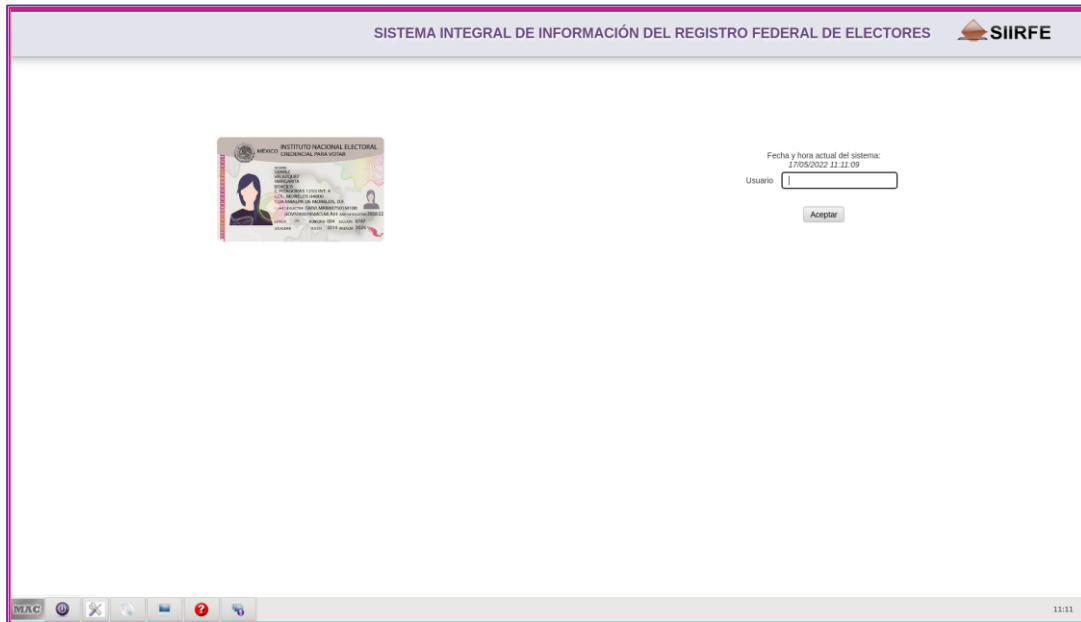
INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

6. Considerando que las páginas externas de Internet del Registro Civil son ajenas al Instituto, es importante que se haga un uso adecuado de esta funcionalidad, acorde a las siguientes premisas:
- ✓ Para garantizar la seguridad de la información que se maneja en los MAC, únicamente se deben validar las Actas de Nacimiento, en los siguientes casos:
 - ✓ En trámites de Inscripciones, Correcciones de Datos Personales y Reincorporaciones.
 - ✓ En actas de nacimiento extemporáneas.
 - ✓ Casos en los que se presente alguna situación que ponga en duda la autenticidad del Acta de Nacimiento que presenta la o el ciudadano.
 - ✓ La o el RM debe supervisar que se lleven a cabo estas acciones.
 - ✓ No afectar los tiempos de atención a la ciudadanía durante la operación simultánea de consulta a las páginas externas del Registro Civil y la captura de trámites y entrega de credenciales.
 - ✓ No ingresar a los enlaces adicionales de los servicios que proporciona la página de internet del Registro Civil, ya que éstos no son de interés para la operación de los MAC y, además, interfieren en el desempeño del ancho de banda asignado a los servicios del MAC.

 **Nota:** Todas las consultas que se realicen a la página externa de internet del Registro Civil quedan registradas en la bitácora de la base de datos.
Ingreso a la página externa de internet del Registro Civil

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Diariamente al iniciar la jornada laboral, se ingresa al quiosco del sistema en el equipo asignado para realizar las consultas.



A continuación, se presiona la **tecla F9** para visualizar las diferentes opciones de consulta a las páginas externas de internet del Registro Civil: **Por CURP o Datos Personales, Entidad Sede, Nivel Federal y Por Otras Entidades.**



Se da clic en el botón **Buscar, Verificar o Verificar actas de otras entidades**, para iniciar con la consulta de actas de nacimiento.

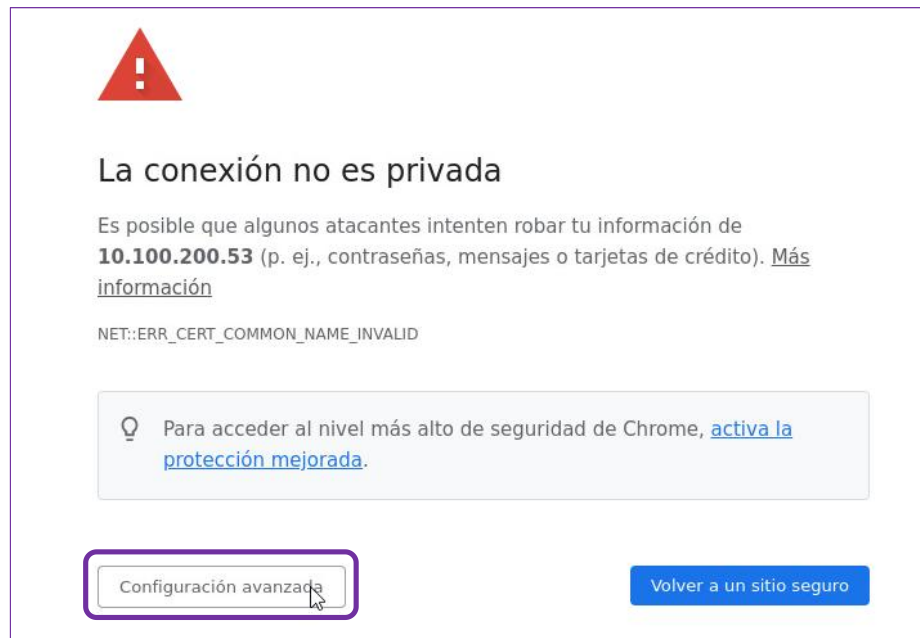
INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

El sistema presenta la ventana solicitando el **usuario** para navegación segura, la cual solo será hacia los sitios establecidos para la consulta de actas de nacimiento.



The image shows a 'Sign In' window from the INE website. It includes a header with the INE logo and name. Below the header, there is a green 'Sign In' button. A message states: 'To keep you safe from internet threats, please sign in to your company's security service.' There is a text input field labeled 'User Name' with a placeholder 'Enter your User Name...'. Below the input field is a blue 'Sign In' button. At the bottom, there is a small text link: 'Need help? Contact our support team at 5554838110 IP 348110 | cau@ine.mx.'

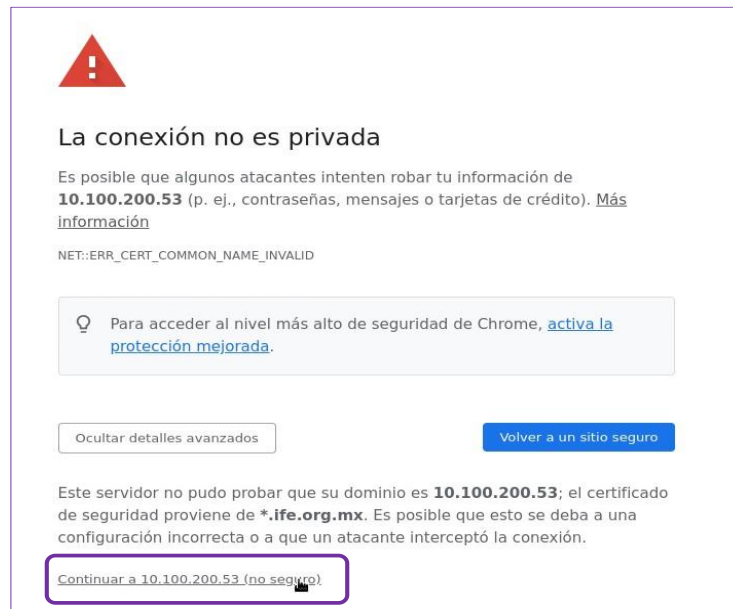
Únicamente cuando se lleve a cabo el primer ingreso, el sistema presenta un mensaje de advertencia.



The image shows a warning message window. It features a red triangle icon with an exclamation mark. The main heading is 'La conexión no es privada'. Below this, it says: 'Es posible que algunos atacantes intenten robar tu información de 10.100.200.53 (p. ej., contraseñas, mensajes o tarjetas de crédito). [Más información](#)'. Below this text is the error code 'NET::ERR_CERT_COMMON_NAME_INVALID'. There is a light blue box containing a lightbulb icon and the text: 'Para acceder al nivel más alto de seguridad de Chrome, [activa la protección mejorada](#).' At the bottom, there are two buttons: 'Configuración avanzada' (highlighted with a red box) and 'Volver a un sitio seguro'.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Se debe seleccionar la opción **Configuración avanzada**, y el sistema presenta el siguiente mensaje:



La conexión no es privada

Es posible que algunos atacantes intenten robar tu información de **10.100.200.53** (p. ej., contraseñas, mensajes o tarjetas de crédito). [Más información](#)

NET::ERR_CERT_COMMON_NAME_INVALID

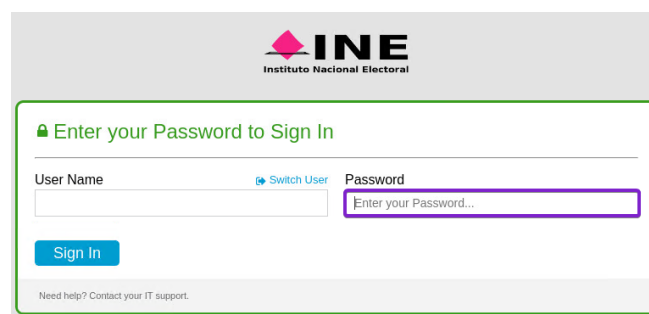
Para acceder al nivel más alto de seguridad de Chrome, [activa la protección mejorada](#).

Ocultar detalles avanzados [Volver a un sitio seguro](#)

Este servidor no pudo probar que su dominio es **10.100.200.53**; el certificado de seguridad proviene de ***.ife.org.mx**. Es posible que esto se deba a una configuración incorrecta o a que un atacante interceptó la conexión.

[Continuar a 10.100.200.53 \(no seguro\)](#)

Se selecciona **Continuar a 10.100.200.53 (no seguro)** y el sistema permite continuar con la captura de la **contraseña (password)**.



INE
Instituto Nacional Electoral

Enter your Password to Sign In

User Name [Switch User](#) Password

[Sign In](#)

[Need help? Contact your IT support.](#)



Nota: Una vez que se haya ingresado el usuario y contraseña, se sugiere esperar al menos **10 segundos** para que el sistema guarde los usuarios ingresados y se pueda tener acceso al portal. Esto será exclusivamente para el primer ingreso de contraseñas.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Después del inicio de sesión a la navegación segura, se muestra la pantalla de consulta de actas de nacimiento, dependiendo de la opción que se haya seleccionado.

- Por CURP o Datos Personales

- Entidad Sede

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

- Nivel Federal

Secretaría de Gobernación
Subsecretaría de Población, Migración y Asuntos Religiosos
Dirección General del Registro Nacional de Población e Identificación Personal

Búsqueda por Identificador Electrónico

Identificador Electrónico:
Ingresa el Identificador Electrónico

Código de verificación
INGRESAR EL CÓDIGO MOSTR

3J9M

Cancelar Buscar

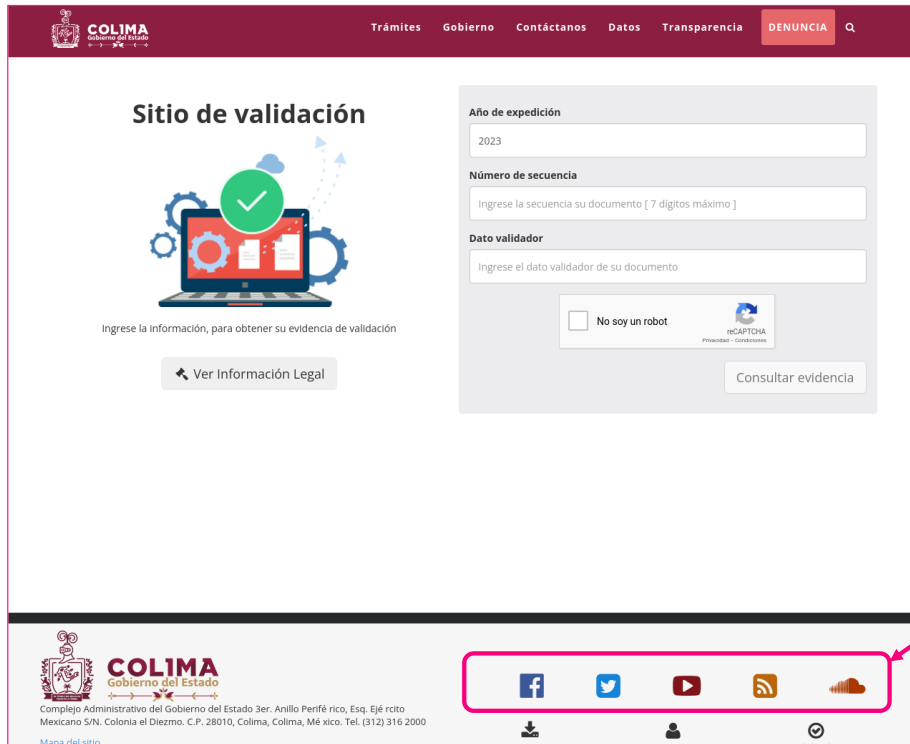
- Por Otras Entidades

Verificar Acta de Nacimiento por Entidad

Entidad	Liga
AGUASCALIENTES	Verificar
COAHUILA	Verificar
COLIMA	Verificar
CHIHUAHUA	Verificar
GUANAJUATO	Verificar
GUERRERO	Verificar
JALISCO	Verificar
MEXICO	Verificar
MICHOACAN	Verificar
PUEBLA	Verificar
QUERETARO	Verificar
SINALOA	Verificar
SONORA	Verificar

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Es importante mencionar que si en el portal se presentan enlaces que no están asociados con algún trámite del acta de nacimiento o CURP, el sistema impide el ingreso.



Al seleccionar alguno de estos enlaces, se visualiza el siguiente mensaje:



Al concluir la consulta de actas de nacimiento, se utiliza la tecla **F10** para cerrar el portal.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL
MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

J. Acuerdo de Medios

ACUERDO NE/CNV01/ENE/2026

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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

Se acepta 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.

Están 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 (*Por medio de una Solicitud de Expedición*).
- ❖ 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

	❖ 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.
Deben presentar la CURP	
	❖ En su caso, las y los ciudadanos que soliciten un trámite de inscripción o reincorporación al Padrón Electoral.

◆ **Nota:** *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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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 usuarias(os) 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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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.
17. Tira de materias con fotografía emitida por instituciones educativas con reconocimiento oficial.
18. Cédula de identificación expedida por el Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM).

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

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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 CNV, 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 CPV que contiene los datos del registro que se encuentra en el Padrón Electoral.

◆ **Nota:** 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 **hayan obtenido al haber cumplido al menos los 15 años**. Para el **numeral 2**, la persona al menos **deberá haber cumplido 12 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.
Por el periodo escolar que indique el documento.	
	❖ Tira de materias con fotografía.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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.

9. Acuse Único de Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes, emitido por el SAT.

10. Constancia de Situación Fiscal, expedida por el SAT.

11. Contrato de Compraventa de inmueble.

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 CNV, 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**.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Excepciones	
Vigencia durante el año que se especifica el pago.	
	❖ Recibo de pago del impuesto predial. ❖ Recibo de pago de agua.
Vigencia de un año a partir de su suscripción	
	❖ Contrato de compraventa de bien inmueble.
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 RFE.

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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

K. Instrumentación del Acuerdo de Medios

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

A. Documento de identidad	
<i>Medio de identificación</i>	<i>Instrumentación</i>
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 presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
2.Documento que acredite la nacionalidad mexicana por naturalización.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
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 dónde se señale la fecha y lugar de nacimiento.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
Se aceptará copia simple del medio de identidad, para los siguientes casos: a) Ciudadanas y ciudadanos que ya se encuentren registrados en el padrón electoral; b) Ciudadanas y ciudadanos que se encuentren en la base de datos de los registros que causaron baja por no haber recogido la Credencial para Votar; c) Ciudadanas y ciudadanos cuya Credencial para Votar haya perdido vigencia. En cualquiera de los tres casos mencionados, se deberá contar con los medios digitalizados y las huellas dactilares del ciudadano en la base de datos.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
Se exceptuará de presentar medio de identidad en los siguientes casos: 1. 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	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

A. Documento de identidad	
<i>Medio de identificación</i>	<i>Instrumentación</i>
registros que causaron baja por no haber recogido la Credencial para Votar o por haber perdido vigencia.	
2. 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.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
3. 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. Para estos casos será aplicable un trámite de Reimpresión.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
Las y los ciudadanos que soliciten un trámite de inscripción o reincorporación al padrón electoral deberán presentar, la Constancia de la Clave Única de Registro de Población.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
Los datos específicos que deben estar contenidos en el documento 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.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

B. Identificación con fotografía	
Medio de identificación	Instrumentación
II. Las y 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, 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 o derechohabientes de los siguientes servicios: 6.1. De instituciones del sector salud federal, estatal y municipal (no se incluye el carnet de	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

B. Identificación con fotografía	
Medio de identificación	Instrumentación
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 de la Credencial para Votar por pérdida de vigencia, o un trámite derivado de éste, con excepción de la corrección de datos personales, se aceptará previa verificación del registro de la o el 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 de la o el 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.	

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

B. Identificación con fotografía	
Medio de identificación	Instrumentación
14.3. Certificado de estudios. 14.4. Diploma de estudios. 14.5. Carta de Pasante 14.6. Certificado de competencia laboral 15. Credencial Nacional para Personas con Discapacidad. 16. Licencia de Conducir Digital. (Presentar licencia digital y una impresión de la imagen de la pantalla).	
17. Tira de materias con fotografía emitida por instituciones educativas con reconocimiento oficial.	Previo a que se realice la incorporación al catálogo en el SIIRFE-MAC, dicha opción debe incluirse en el punto 14.2 Constancias de estudios con fotografía.
18. Cédula de identificación expedida por el Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM).	Previo a que se realice la incorporación al catálogo en el SIIRFE-MAC, dicha opción debe incluirse en el punto 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).
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, 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. Las o 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.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

B. Identificación con fotografía	
Medio de identificación	Instrumentación
Para la o el ciudadano que exhiba un acta de nacimiento extemporánea ³ y presente testigos para suplir la falta del documento con fotografía, al menos uno de éstos debe ser familiar.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
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.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
En caso de utilizar traductor(a) de lengua indígena, se deberá asentar el nombre de la o el traductor en el acta testimonial.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
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 hayan obtenido al haber cumplido al menos los 15 años. Para el numeral 2, la persona al menos deberá haber cumplido 12 años.	Durante el proceso de validación de los documentos el funcionario de MAC debe validar que cuando se presente un Pasaporte se considere la excepción de que la o el ciudadano lo obtuvo cuando haya cumplido al menos 12 años.
Serán aceptados independientemente de la fecha de expedición los documentos identificados en los numerales 1, 3 o 4 cuando sea permanente, 6.4, 7, 14.1.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
Para el numeral 17 la vigencia requerida para la aceptación de la tira de materias se circunscribe únicamente al período escolar que se indique en el propio documento.	Durante el proceso de validación de los documentos el funcionario de MAC debe validar la vigencia de la tira de materias con fotografía.
Los datos específicos que deben estar contenidos en el documento 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. • Institución que lo expide. • Funcionaria o funcionario que autoriza. • Fecha de expedición.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

C. Comprobante de domicilio.	
Medio de identificación	Instrumentación
III.- Para los trámites de inscripción, reincorporación o de actualización al Padrón Electoral, con excepción al de reposición y reemplazo de la credencial, que no implique otro tipo de trámite, las y 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.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
9. Acuse Único de Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes, emitido por el SAT	Previo a que se realice la incorporación al catálogo en el SIIRFE-MAC, dicha opción debe incluirse en el punto 3.4 Del Sistema de Ahorro para el Retiro.
10. Constancia de Situación Fiscal, expedida por el SAT.	Previo a que se realice la incorporación al catálogo en el SIIRFE-MAC, dicha opción debe incluirse en el punto 3.4 Del Sistema de Ahorro para el Retiro.
11. Contrato de Compra-venta de inmueble.	Previo a que se realice la incorporación al catálogo en el SIIRFE-MAC, dicha opción debe incluirse en el punto 4 Copia certificada de escrituras de propiedad inmobiliaria.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

C. Comprobante de domicilio.	
Medio de identificación	Instrumentación
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.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
En caso de que la o el ciudadano no cuente con alguno de los comprobantes de domicilio señalados anteriormente, podrá presentar dos testigos, uno de los cuales deberán estar inscrito en el Padrón Electoral en el mismo municipio o alcaldía y otro de la misma entidad federativa o alguna entidad colindante. Las o los testigos deberán de 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. 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 uno de éstos debe ser familiar. Los comprobantes de domicilio que las y los ciudadanos presenten al momento de realizar su trámite deberán ser originales y con una fecha de expedición no mayor a 3 meses. <u>El recibo de pago del impuesto predial y del recibo de pago de agua, cuando el pago sea anual, podrán tener una vigencia durante el año que se especifica el pago.</u> Para su aceptación, el contrato de compraventa de bien inmueble deberá contar con una vigencia máxima de un año contado a partir de su suscripción, para el caso de la copia certificada de escrituras de propiedad inmobiliaria, se admitirá, independientemente de la fecha de expedición. No será necesario que dichos comprobantes se encuentren a nombre de la o el ciudadano.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
	Se ajusto la redacción a fin de especificar que la vigencia anual del predio y agua es durante el año correspondiente al pago.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

C. Comprobante de domicilio.	
Medio de identificación	Instrumentación
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.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
Finalmente, se exentará de presentar el comprobante de domicilio, a las y 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 presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
Los datos específicos que deben estar contenidos en el documento son: • Número de folio. • Entidad federativa. • Municipio o alcaldía de expedición. • Institución que lo expide. • Funcionaria o funcionario que autoriza (opcional). • Fecha de expedición.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.
IV. Los ciudadanos que acudan a recoger su Credencial para Votar, se identificarán con alguna de sus huellas dactilares. En caso de no contar con huella dactilar o si existieran fallas en los dispositivos, los ciudadanos se identificarán mediante la fotografía del formato de la nueva Credencial para Votar, de acuerdo al procedimiento que determine la Comisión Nacional de Vigilancia.	No presenta cambio con respecto al acuerdo anterior por lo que su aplicación continua con la publicación del Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL
MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

**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

DOS

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Identificador Electrónico	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.
2. Firma Electrónica	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.
3. Código QR de Verificación	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.
4. Código QR que contiene información encriptada del acta.	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.
5. Código de Verificación.	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.

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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

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.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Comprobante de Domicilio.

Se debe verificar la estructura que presentan los documentos, la ubicación de los diferentes apartados, el tamaño de letra que sea homogénea, la información clara y legible. A continuación, se presenta un ejemplo señalando la ubicación de los datos.

Logotipo de la Institución →

Domicilio →

Fecha de expedición →

Número de Folio →


TELMEX®
TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198, Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500 Ciudad de México
RFC: TME840315-KT6 11-OCT-2023 DV 9

Pág 3 de 6
RESIDENCIAL

Total a Pagar: **\$ 428.00**

Pagar antes de: 03-NOV-2023

Mes de Facturación: Octubre

Teléfono: _____

Factura No.: 060 123 100208721

Importe enviado a cobro en su Banco Banamex

GALI
PÚBLICO EN GENERAL
CLL L2
COL COOP
EDO DE MEXICO, EM
C. P. 55

IS
ZIN 1



EA
RFC Público en General: XAXX010101000

¡Ya tienes **más velocidad** en tu zona!
Agenda una cita para cambiarte **SIN COSTO**
a la mejor red de **Fibra Óptica**

Además, recibirás
el **Doble de Velocidad** durante 6 meses.

Hazlo hoy al **800 123 5454** o en telmex.com/agendador-fibra-optica

Resumen del Estado de Cuenta

Saldo Anterior	428.00
Cargos del Mes	+ 427.99
Pago Gracias	- 428.00
Cargo por Redondeo	+ 0.38
Crédito por Redondeo*	- 0.37
Saldo al Corte	\$ 428.00

(cuilcientos veinte y ocho pesos 00/100 M.N.)
*La diferencia de Centavos aplicará en su próximo Estado de Cuenta

Cargos del Mes

Servicios de Telecomunicaciones	328.44
Servicios Especiales	39.00
IEPS 3%	6.90
IVA 16%	53.65
Total	\$ 427.99

Atención a Clientes: **800 123 2222**
Paga tu recibo fácil y rápido en
telmex.com/mitelmex

Recuerda que tienes el doble de entretenimiento

Claro-video y Paramount+
SIN COSTO INCLUIDO

Para disfrutarlo, ingresa desde tu red Internet a clarovideo.com o descarga la App



teléfono 551-...-...-... Mes de Facturación: Octubre Pagar antes de: 03-NOV-2023

TV9

Total a Pagar por Servicios de telecomunicaciones de Telmex y otros Servicios **\$ 428.00**



EC 3000K

Total por Servicios de Telecomunicaciones de Telmex **\$ 389.00**



EEF 00000000000000000000

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL
MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

GRACIAS POR REALIZAR TU TRABAJO CON
EFICIENCIA Y EFICACIA

Las presentes Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana fueron elaboradas en la Dirección de Operación y Seguimiento, bajo la supervisión de la Coordinación de Operación en Campo de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores del Instituto Nacional Electoral