

MANUAL PARA LA OPERACIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA

TOMO I Procesos orientados al ciudadano ◦ Atención Ciudadana



 **INE**
Instituto Nacional Electoral

AGOSTO DE 2016

Contenido

Presentación.....	3
1. Modelo de Operación por Procesos.....	3
2. Funciones y responsabilidades del personal del MAC	7
Responsable de Módulo.....	9
Operador de Equipo Tecnológico.....	10
Auxiliar de Atención Ciudadana.	11
Digitalizador de Medios de Identificación.....	12
3. Modelo de Atención Ciudadana.....	15
3.1 Modelo de Atención Personalizada (MAP)	17
3.2 Modelo de Atención Ciudadana (MAC) Fijos.	22
3.3 Modelo de Atención Ciudadana (MAC) Itinerantes.	24
4. Protocolo de Atención Ciudadana.....	27
5. Normatividad para el trámite de la Credencial.....	37
5.1 Medios de identificación.	39
6. Instrumentos de Captación	45
6.1 Solicitud Individual de Inscripción o Actualización al Padrón Electoral y Recibo de la Credencial (Solicitud Individual).....	47
6.2 Acta Testimonial.....	48
6.3 Acta de Informe de trámite de actualización.....	50
6.4 Ficha de Atención	51
6.5 Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones.....	51
Anexo.....	53

Presentación

La **Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores**, en el marco de sus atribuciones, realiza la adecuación de los procedimientos operativos para la actualización del Padrón Electoral y la Lista Nominal de Electores, mismos que se instrumentan con la versión 6.2 del SIIRFE-MAC.

Asimismo, en concordancia con uno de los retos del Instituto respecto al fortalecimiento de los procesos operativos sustantivos que buscan el cumplimiento eficaz y eficiente de los objetivos institucionales, la DERFE ha iniciado la implementación de un modelo de operación orientado a procesos, en el que se han establecido siete procesos sustantivos, dentro de los cuales podemos destacar dos: **I. Conformación, Integración y Actualización del Padrón Electoral** y **II. Credencialización y Actualización de la Lista Nominal**, adicionalmente como parte del Modelo de Operación por Procesos se han agrupado en dos grandes ejes rectores: **1. Procesos orientados al ciudadano** y **2. Procesos de soporte a la operación**.

En este sentido, a partir de la actualización de los manuales de procedimientos operativos que acompañan la liberación de la versión 6.2 del SIIRFE-MAC, se realizó la agrupación de los procedimientos en dichos ejes, los cuales corresponden a las actividades que se desarrollan de manera cotidiana en los Módulos de Atención Ciudadana, y que constituyen la parte medular del **Modelo de Operación por Procesos**, principalmente aquellos que están orientados al ciudadano, porque generan un reconocimiento de la sociedad, es decir, **Valor Público**.

Los temas que conforman los tomos de los manuales, se agrupan de acuerdo a lo siguiente:

El **Tomo I, -Procesos orientados al ciudadano- Atención ciudadana**, considera la información que se debe manejar por parte del funcionario para la atención ciudadana, contemplando temas como funciones y responsabilidades de los funcionarios del MAC, modelo de atención ciudadana, protocolo de atención ciudadana, normatividad para el trámite de la credencial e instrumentos de captación.

En el **Tomo II, -Procesos orientados al ciudadano- Captación de trámites**, se desarrolla lo relativo a la captura del trámite, considerando la identificación del ciudadano en la base de datos del Padrón Electoral Local, en la que se incorporan los registros dados de baja por Cancelación de Trámite y Pérdida de Vigencia de la Credencial para Votar.

En el **Tomo III, -Procesos orientados al ciudadano- Recepción conciliación de CPV - Entrega de la Credencial**, se establece el procedimiento para la entrega de la Credencial para Votar, considerando desde el inicio del proceso en lectura, conciliación y organización de las CPV e incorporando una funcionalidad para leer los paquetes de Credenciales para Votar.

El **Tomo IV, -Procesos orientados al ciudadano- Envío-recepción de transacciones - Integración de documentación electoral - Gestión de Retiro de Credenciales no entregadas**, se presentan los temas de transferencia de la información, organización y control de la documentación y retiro de credenciales, así como una funcionalidad para la destrucción de credenciales, o en su caso, resguardo de las mismas por Proceso Electoral Federal o Local.

En los **Tomos V y VI, -Procesos de soporte a la operación-**, se integran todas aquellas actividades que complementan y dan apoyo a las actividades orientadas al ciudadano.

1. Modelo de Operación por Procesos



La calidad no sólo radica en entregar una Credencial para Votar, ni del uso de las herramientas que se tengan, sino de las personas, por que las personas de calidad realizan productos de calidad y ofrecen servicios de calidad.

Como parte de las atribuciones de la DERFE, se encuentra la de formar el Padrón Electoral y Expedir la Credencial para Votar.

Para tal efecto, ha dado un giro a su operación para fundamentarla en el diseño de una Estrategia por Procesos. De tal forma que se perciba a la Institución como un sistema interrelacionado.



El modelo de operación tiene un enfoque basado en procesos, entendiéndolos como un conjunto de actividades que se realizan de manera frecuente y que están lógicamente relacionadas para transformar unas entradas en salidas con valor agregado. Este enfoque, permite a la Institución definir la cadena de valor como una representación general de los macroprocesos, que en su interacción maximizan la misión de la Institución, garantizan su sostenibilidad y ayudan al reconocimiento de la sociedad en general.

En este sentido, para implementar el Modelo de Operación por Procesos es necesario definir las actividades que agregan valor y disponer de los recursos necesarios para su realización.

De tal forma que éste contribuya a alinear a la Institución, coordinar y mantener bajo control cada uno de los procesos, a fin de obtener los servicios que satisfagan las expectativas de los ciudadanos y grupos de interés.

Algunos de los Procesos sustantivos de la DERFE que están estrechamente relacionados con la operación, se encuentran:

1.- Conformación, integración y Actualización del Padrón Electoral

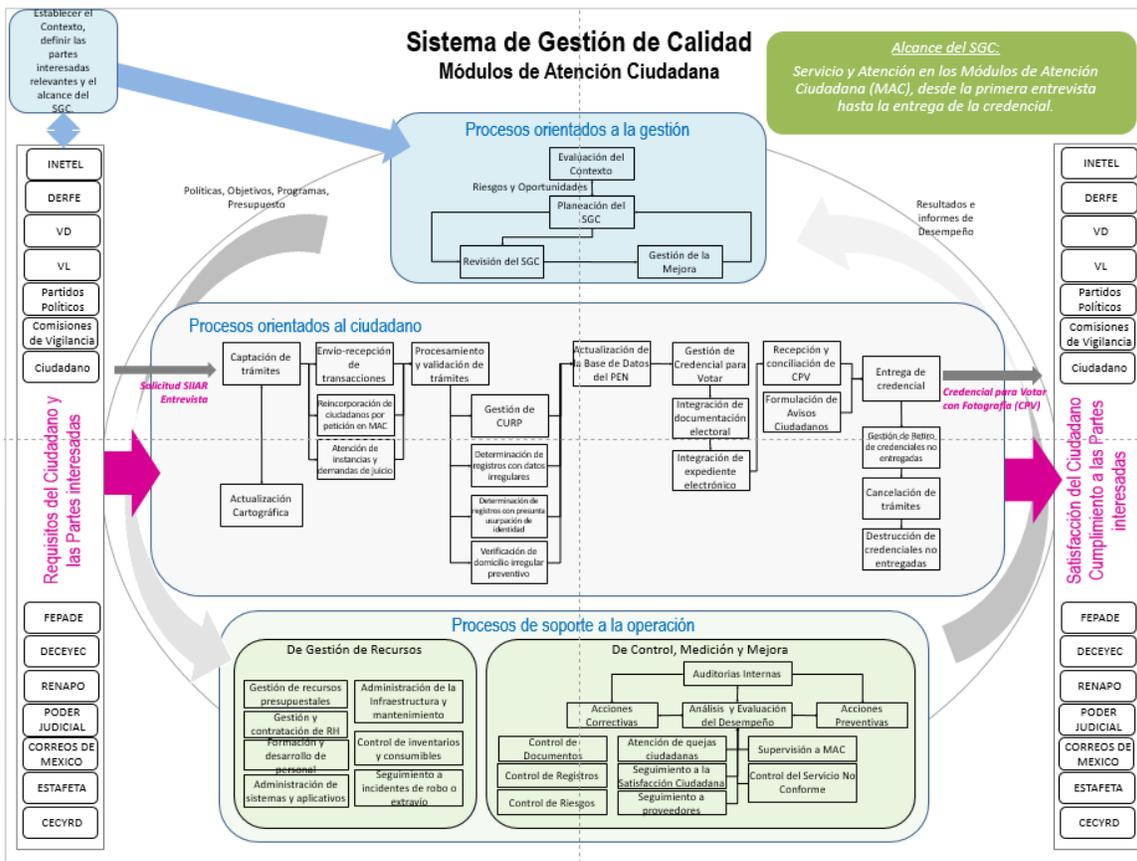
- Captación de trámites.
- Envío / recepción de transacciones.
- Integración de documentación electoral (MAC, VDRFE, VLRFE) para entrega al CECYRD.
- Instancias Administrativas.

2.-Credencialización y Actualización de Lista Nominal

- Recepción y Conciliación de Credenciales para Votar.
- Entrega de Credencial para Votar al ciudadano.
- Retiro de credenciales no entregables.
- Destrucción de credenciales no entregables.
- Depuración de información en base de datos en MAC.
- Depuración de imágenes en base de datos en MAC.
- Conciliación de cifras.
- Exportación - Importación de Movimientos.
- Resguardo de credenciales por Proceso Electoral Federal.

Adicionalmente como parte del Modelo de Operación por Procesos, se han agrupado en dos vertientes: Procesos orientados al ciudadano y Procesos de soporte a la operación.

Para mayor referencia ver el siguiente mapa.



2. Funciones y responsabilidades del personal del MAC



Al conformar un equipo de trabajo debe asegurarse que existan suficientes canales de comunicación, lo cual permite, a todos los miembros, conocer los objetivos generales que guíen su labor.

Así mismo, es necesario establecer el compromiso de cada miembro para conseguir los objetivos del equipo y de la Institución en general.

Responsable de Módulo.

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



Función

Coordina la Operación del MAC para la Atención Ciudadana.

Coordina y asigna las actividades del personal bajo su responsabilidad en el MAC.

Coordina las tareas de organización y control de la documentación.

Supervisa que el marco geográfico electoral esté actualizado de acuerdo con las disposiciones aplicables para el MAC.

Genera reportes en medios magnético e impreso para su entrega al Vocal del RFE en la Junta Distrital.

Coordina al personal para proporcionar un Servicio con Calidad.

Apoya en la realización del respaldo diario y semanal de la base de datos.

Responsabilidad

Realizar las autorizaciones en el SIIRFE-MAC.

Recibir y organizar los materiales y equipo tecnológico

Realizar la lectura de los formatos de Credencial para Votar.

Efectuar el seguimiento de las cifras, lectura y monitoreo de credenciales no entregables por causa.

Garantizar que se lleve a cabo la atención de primer contacto a los ciudadanos.

Entregar la documentación generada en MAC de acuerdo con la normatividad establecida.

Mantener comunicación permanente con el Vocal del R.F.E. en la Junta Distrital.

Operador de Equipo Tecnológico.

- Instrumenta.
- Apoya.



Función

Realiza la atención ciudadana interactuando con el SIIRFE-MAC.

Apoya en la operación del MAC.

Efectúa el monitoreo y seguimiento de las cifras.

Apoya en la organización de la documentación generada en MAC.

Apoya en la conformación de paquetes.

Apoya al RM en todas las actividades de Monitoreo y Seguimiento en la operación del MAC.

Responsabilidad

Capturar los trámites solicitados por el ciudadano.

Verificar que la información en las Solicitudes Individuales sea consistente.

Llevar a cabo la entrega de la Credencial para Votar.

Realizar la lectura y retiro de credenciales no entregables.

Proporcionar un Servicio con Calidad.

Acordar con el RM los asuntos de su competencia e informa sobre el desarrollo de sus actividades.

Depende del Responsable de Módulo, a quien le reporta las actividades que realiza.

Auxiliar de Atención Ciudadana.

- Instrumenta.
- Apoya.
- Orienta.



Función

Orienta a los ciudadanos respecto a los requisitos para tramitar su credencial para votar.

Organiza a los ciudadanos en el área de espera, de acuerdo al tipo de trámite que solicitan.

Apoya en las actividades de operación del MAC.

Acuerda con el RM los asuntos de su competencia e informa sobre el desarrollo de sus actividades.

Responsabilidad

Realizar la entrevista al ciudadano para determinar el tipo de trámite que solicita: levantamiento de trámite o entrega de la credencial para votar.

Instrumentar las actividades necesarias para agilizar el servicio en MAC.

Proporcionar un Servicio con Calidad.

Apoyar en la lectura y retiro de credenciales no entregables.



A partir de la configuración Básico + 1, aplica la figura de Auxiliar de Atención Ciudadana.

Digitalizador de Medios de Identificación.

- Instrumenta.
- Apoya.



Función

Verifica la documentación que presenta el ciudadano.

Apoya en la organización de los archivos generados en el MAC.

Apoya en la conformación de los archivos para su envío.

Apoya al RM en todas las actividades que se presenten en el MAC.

Responsabilidad

Digitalizar los medios de identificación que presenta el ciudadano.

Entregar los medios de identificación al ciudadano.

Validar la consistencia de la información digitalizada respecto a los trámites captados

Proporcionar un Servicio con Calidad.

Acordar con el RM los asuntos de su competencia e informa sobre el desarrollo de sus actividades.

A partir de la configuración Básico + 1 en MAC fijo, aplica la figura de DMI

Si bien cada funcionario del módulo cuenta con un roll establecido, en la interacción con el ciudadano se deben realizar todas las funciones que requiere la operación de éste.

Es decir, si falta el Auxiliar de Atención Ciudadana, las funciones que realiza esta figura deben cubrirse, ya sea con otro integrante del equipo de trabajo o realizarlas de manera conjunta entre los miembros, de tal suerte que las actividades deben de realizarse, a fin de que el Módulo pueda continuar operando y la atención que reciba el ciudadano sea igual en todo momento.



3. Modelo de Atención Ciudadana



El Modelo de Atención es el mecanismo por el cual se busca satisfacer a los ciudadanos y cumplir su objetivo, que es obtener su Credencial para Votar.

Una persona puede hacer la diferencia, así es que todos deberían Intentarlo.

- John F. Kennedy

El modelo de atención ciudadana, es aquel en el cual se planifica de manera ordenada y sistemática todo el proceso que ha de llevarse a cabo en el Módulo de Atención Ciudadana (MAC), por tanto debe incluir las características del servicio, las condiciones del inmueble o espacio de atención, infraestructura, recursos humanos y tecnológicos.



Cuando un ciudadano acude al MAC, su primera reacción es preguntar ¿Cuáles es la forma en que debe realizar su trámite?, ¿A dónde se debe dirigir?, por ello es importante que visualmente pueda observar las distintas áreas que lo conforman: el área de espera, la de elaboración del trámite, de toma de la fotografía y la de entrega de la Credencial para Votar.

En este contexto, se definió que la atención ciudadana se fundamente en la operación de Módulos acordes a las características de los diferentes tipos de población: Urbanas y no urbanas.

De tal forma que en el presente apartado se presentan las características de cada modelo de atención ciudadana.

3.1 Modelo de Atención Personalizada (MAP)

Está considerado para Módulos Fijos con una configuración mínima de B+3. El Modelo de Atención Personalizado implementa un esquema múltiple de asignación de turnos diferenciados por tipo de atención, que aprovecha la capacidad instalada en los Módulos de Atención Ciudadana.

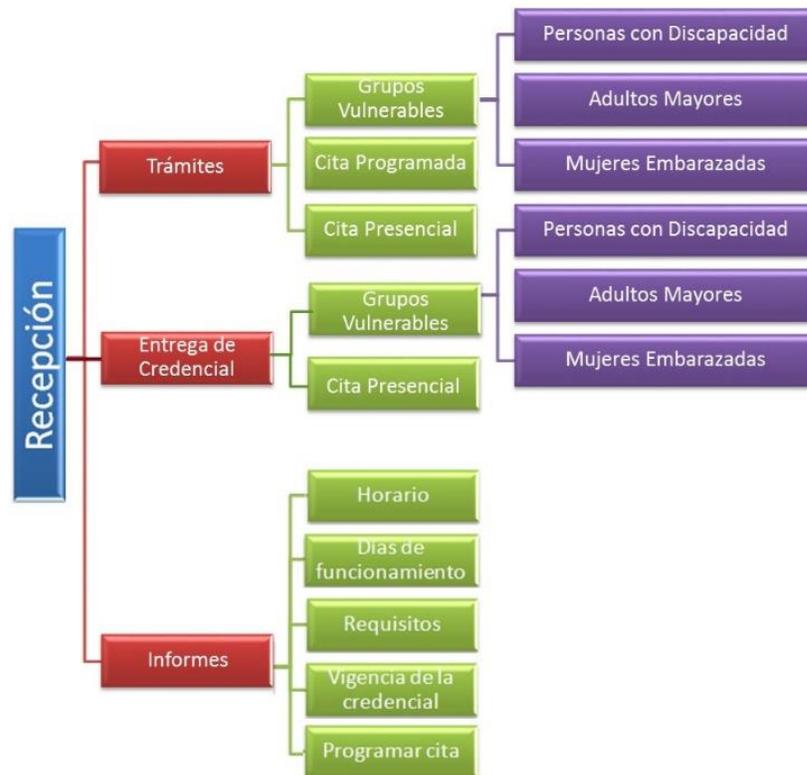
Para lo cual, se habilita un *Sistema Integral Automatizado de Asignación de Turnos* (SIAAT) a través de soluciones informáticas de administración del flujo de la fila, programar una cita o bien, recibir la atención conforme a la disponibilidad de las estaciones de trabajo.

Con este esquema de asignación de turnos, la ciudadanía puede acudir al MAP para realizar alguna de las siguientes acciones:

- ~ Realizar un trámite.
- ~ Realizar un trámite mediante cita programada a través de INETEL o INTERNET.
- ~ Programar una cita en MAP para el mismo día, o en su caso en una fecha posterior.
- ~ Solicitar Informes relacionados con la obtención de la Credencial para Votar.

Cuando la persona acude, se le entrega un turno para ser atendido en cualquier estación de trabajo que esté disponible, de acuerdo a la prioridad establecida (Grupos vulnerables, cita programada o presencial).

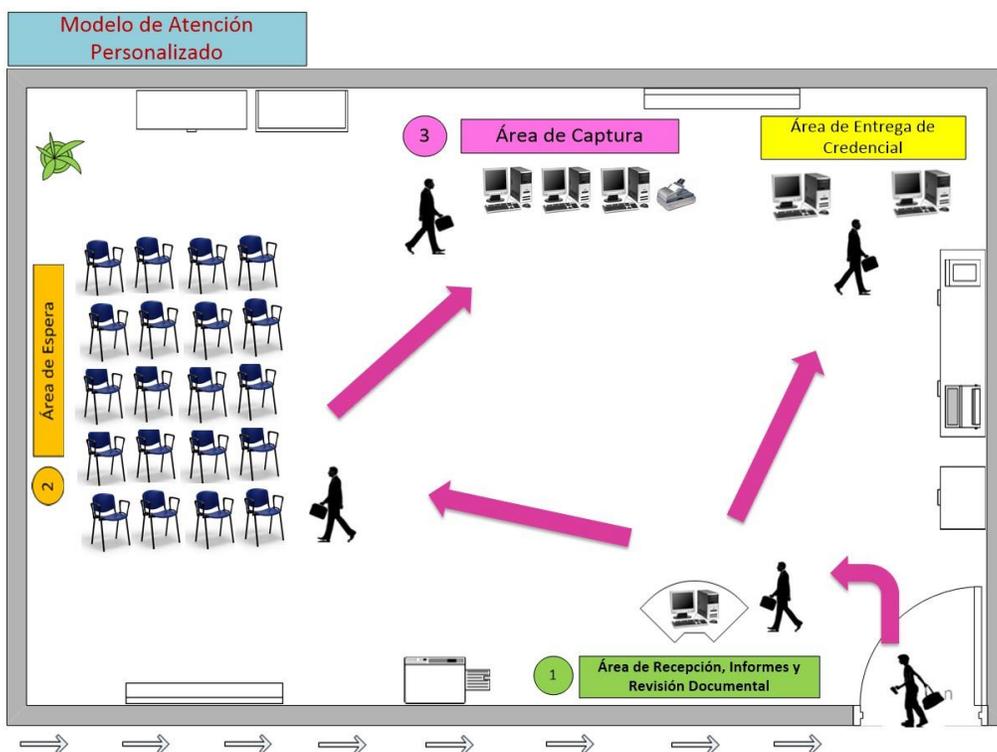
Asignación de Turnos



Conformación del Módulo

El MAP, está integrado por tres áreas de operación:

1. Área de Recepción, Informes y Revisión Documental.
2. Área de Espera.
3. Área de Captura / Entrega de Credencial.



Área	Actividad que se lleva a cabo
Recepción, Informes y Revisión Documental.	Se identifica el motivo de la visita, ya sea para realizar un trámite, recoger su Credencial para Votar (asignando un turno impreso), solicitar informes o, agendar una cita programada. Se cuenta con un equipo a través del cual se opera el Sistema Integral Automatizado de Asignación de Turnos.
Espera.	Espacio en el que el ciudadano aguarda ser atendido. Cuenta con pantalla de información para indicar el turno y la estación de trabajo.
Captura/Entrega de Credencial.	Se atienden a los ciudadanos que acuden a realizar un trámite o a recoger su Credencial para Votar. En los equipos de cómputo se tiene integrados los dos sistemas: el SIIRFE-MAC y el sistema integral automatizado de asignación de turnos.

Esquema de operación

1. Área de Recepción, Informes y Revisión Documental.



Se Identifica el motivo de la visita:

Solicitar trámite.

Debes verificar que la ciudadanía cumpla con los requisitos establecidos en el Acuerdo de Medios aprobado por la Comisión Nacional de Vigilancia.

De cumplir con los requisitos imprime un turno y se entra con sus documentos, para que pase al área de espera, indícale que en la pantalla se muestra, de acuerdo al número de turno, la estación de trabajo en la que lo van a atender.

Recoger la Credencial para Votar.

Solicita su talón comprobante o nombre completo e imprime un turno, para que de igual forma pase al área de espera, y que por medio de la pantalla se indica la estación de trabajo donde le entregarán su Credencial para Votar.

Informes.

Eventualmente pueden acudir personas, a solicitar informes en relación con los horarios de atención, cómo obtener la Credencial para Votar, etc.

Para ello, en el SIAAT selecciona la opción correspondiente de acuerdo con lo que requiere:

- Horario del módulo.
- Días de funcionamiento del módulo.
- Requisitos.
- Vigencia de la credencial.

Es muy importante que aún y cuando no se imprima un turno, se debe registrar este tipo de solicitud, a fin de poder cuantificar la cantidad de personas que se atienden.

Programar Cita

Considerando que la ciudadanía pueda acudir a solicitar informes, en relación con los requisitos para obtener su Credencial para Votar, está la posibilidad de agendarles una cita, como parte de la atención que se le brinda.

Así mismo, cuando por alguna razón la documentación que se presenta no cumple con los requisitos para que pueda continuar con el trámite, se les puede programar una cita ya sea para el mismo día o un día posterior, dependiendo de la disponibilidad que se tenga.

2. Área de Espera



Cuenta con una pantalla mediante la cual, tanto visual como auditivamente, se indica el número del turno y la estación de trabajo en la que se le debe atender, ya sea para el área de captura o entrega de la Credencial para Votar.

3. Área de Captura / Entrega de la Credencial.



Como OET, eres el encargado de realizar el llamado mediante el SIAAT, a quien va a realizar un trámite o acude por su Credencial para Votar, así mismo de levantar el trámite mediante el SIIRFE-MAC.

3.2 Modelo de Atención Ciudadana (MAC) Fijos.

Conformación del Módulo

El Modelo de Atención Ciudadana integra básicamente cuatro áreas:

- A. Área de Recepción Ciudadana.
- B. Área de Espera.
- C. Área de Captura.
- D. Área de Entrega de la Credencial.

Área	Actividad que se lleva a cabo
Recepción Ciudadana.	Se identifica el motivo de la visita, ya sea para realizar un trámite, obtener la Credencial para Votar o solicitar informes. Se entrega la ficha de atención.
Espera.	Espacio donde el ciudadano permanece, antes de ser atendido para levantar el trámite en el área de captura o la entrega de la Credencial para Votar.
Captura.	Se atienden a los ciudadanos que acuden a realizar un trámite. Cuenta con equipo de cómputo el cual contiene el SIIRFE-MAC.
Entrega de Credencial.	Se atienden a los ciudadanos que acuden a recoger su Credencial para Votar. Cuenta con equipo de cómputo el cual contiene el SIIRFE-MAC.

Esquema de operación

A. Área de Recepción Ciudadana.



El funcionario de MAC identifica si se trata de un trámite, acude a obtener su Credencial para Votar o solicita informes.

Se entrega la ficha de atención y se le indica que pase al área de espera

B. Área de espera.

El objetivo es mantener el orden entre los que van a realizar un trámite y los que acuden por su Credencial para Votar, la ciudadanía espera hasta que el operador de equipo tecnológico le llame.



En caso de que el número de personas sea mayor a la capacidad de la sala, se conforman dos filas una para trámites y otra para la entrega de la Credencial para Votar, manteniendo este orden.



C. Área de Captura.

Aquí, la ciudadanía entrega sus documentos y se inicia la aplicación del trámite de acuerdo al procedimiento (manual tomo II), se digitalizan los medios de identificación.



D. Área de Entrega de la Credencial.

Se instrumentan los procedimientos establecidos en la identificación ciudadana para la entrega de la Credencial para Votar (manual tomo III).



3.3 Modelo de Atención Ciudadana (MAC) Itinerantes.

Conformación del Módulo

Para los módulos itinerantes, debido a la heterogeneidad de las sedes en las que se ubica, presentan dos áreas:

- A. Área de Recepción/Espera.
- B. Área de Captura/Entrega.

Área	Actividad que se lleva a cabo
Recepción/Espera.	Los ciudadanos llegan y conforman dos filas, una para que se les revise su documentación para realizar el trámite y otra para donde entrega el talón comprobante a fin de recoger la Credencial para Votar.
Captura/Entrega.	Se identifica la situación registral, captura el trámite, toma las imágenes, digitaliza los documentos, o. Se entrega la Credencial para Votar. Cuenta con equipo de cómputo el cual contiene el SIIRFE-MAC.

Esquema de operación

A. Área de Recepción/Espera.



El RM, dependiendo la cantidad de gente formada, debe realizar un recorrido a las filas para conocer el tipo de trámite que van a realizar, revisar documentación y orientar a la ciudadanía en relación con los requisitos que deben cubrir y, recoger el talón comprobante.

B. Área de Captura/Entrega de la Credencial.



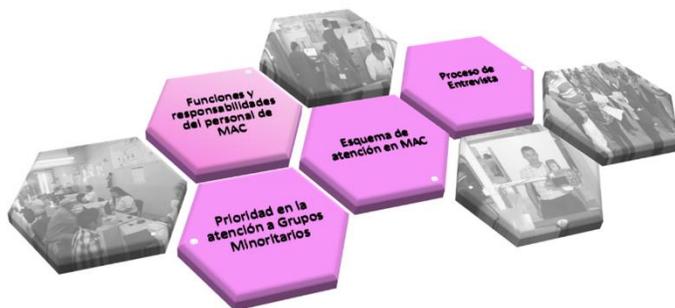
El OET irá llamo a cada una de las personas que se encuentran en la fila, cuando no se tengan ciudadanos que acudan por su Credencial para Votar, la estación de trabajo que se tiene para realizar la entrega debe apoyar en el levantamiento de trámites y viceversa.

4. Protocolo de Atención Ciudadana



Cuando una persona cruza la puerta de las instalaciones en la que trabajas: ¿Cómo actúas?, ¿Cómo inicias la comunicación?, ¿Qué haces para construir un clima positivo?, ¿De qué manera comprendes su necesidad de acudir al módulo?, ¿Cómo concluyes el diálogo?

Dentro del concepto que se tiene en el MAC, se cuenta con un Protocolo de Atención Ciudadana, el cual está basado en cuatro fundamentos, siendo estos los siguientes:



1. Funciones y responsabilidades del personal de MAC.
2. Esquema de atención en MAC.
3. Prioridad en la atención.
4. Proceso de entrevista.

Esquema de atención en MAC.

La operación de los Módulos de Atención Ciudadana, se realiza considerando tres modalidades:

- a) Atención en fila.
- b) Atención citas programadas por INETEL o Internet.
- c) Atención citas programadas en MAP.

En todos los MAC se debe brindar la atención en la modalidad en fila, pudiendo instrumentar adicionalmente otra modalidad.

La atención de citas programadas por INETEL o Internet, se efectúa en los MAC con red cableada.

La atención en sitio de citas programadas, se lleva a cabo en el Módulo de Atención Personalizada.

En cuanto a la atención, un funcionario debe atender a la ciudadanía que acude al MAC: conocer el motivo por el que acude (solicitar un trámite, obtener la Credencial para Votar, pedir informes).

Solicitar trámite.

Solicita **los medios de identificación** para verificar que se encuentren entre los aprobados por la Comisión Nacional de Vigilancia.

Considera que algunas personas pueden no presentar su acta de nacimiento, llevar una copia, estar exentos de presentar una identificación con fotografía o su comprobante de domicilio; sin embargo, esto se puede corroborar hasta realizar la consulta a la base de datos del Padrón Electoral en el SIIRFE-MAC, lo cual se debe informar a la persona que solicita el trámite, en la consideración de que si no se cuenta con su registro, no es autenticado por sus huellas dactilares o el documento de identidad no está digitalizado en CECyRD, no se puede continuar con el trámite, teniendo que regresar posteriormente con la documentación necesaria.

Para los MAC que cuentan con la modalidad de cita programada, coteja el nombre de la persona con la relación, verifica la hora de la cita (hora inicio), y si cuenta con todos los requisitos, indícale que pase al área de espera para que una vez que se desocupe la estación de trabajo se le realice el trámite.



Considera que es factible atender a la ciudadanía fuera del horario establecido en caso de que no existan citas pendientes o que no afecte la atención del día, ya que esto puede causar molestia en la gente que se encuentra en espera.

Si el MAC es de tipo Fijo, requisita la **ficha de atención ciudadana**.

Recoger la Credencial para Votar.

Solicita el **talón comprobante** (no es requisito obligatorio) o su nombre completo e invítale a que pase al área de espera.



Proceso de Entrevista.

A través de ella, se capta la información necesaria para definir el tipo de trámite de quien lo solicita, por lo cual el trato debe ser amable y de manera ágil, con la finalidad de recabar la información precisa.

Considera los siguientes aspectos:

~ *Saluda y preséntate:*

Esta es una acción que nos permite percibir cuál es la postura de la ciudadanía, saluda cordialmente, **buenos días, buenas tardes**, dependiendo el momento, **bienvenido al INE, mi nombre es _____** (proporciona claramente tus datos).



Pregunta el motivo por el que acude a Módulo: **¿Qué trámite va a realizar?**

¿Tiene cita?, Pueden llegar a MAC quienes previamente realizaron una cita programada ya sea por INETEL o INTERNET.

Cuando se le llame para realizarle el trámite en la estación de trabajo o cuando se le entregue su documentación, **se debe realizar por sus apellidos: Pérez Alcocer, Castillo Venegas.**

~ **Amabilidad y rapidez:**

La ciudadanía espera ser tratado con gentileza, esto reduce la actitud negativa en cualquier persona que espera ser atendido al solicitar un servicio.



Escucha atentamente y no adelantes respuestas

Cuando atiendas a una **persona con discapacidad**, dirígete directamente a ella o a él y no a sus acompañantes o intérpretes.



Toma en consideración los aspectos presentados en el manual “Servicio de Calidad en Módulo, proceso de Atención Ciudadana, y Protección de Datos Personales”.



~ **Definición del Tipo de Trámite:**

Los tipos de trámite que se efectúan en los MAC son los siguientes:

ID del Trámite	Tipo de Trámite	Descripción
(1)	Inscripción.	Es el solicitado por la ciudadanía que se registra por primera vez al Padrón Electoral y que no ha obtenido con anterioridad la Credencial para Votar.
(2)	Corrección de datos Personales.	Cuando se requiere 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, al modificar los datos del nombre de la calle, colonia, número exterior y/o número interior y código postal.
(4)	Reposición.	Cuando se requiere la generación de una nueva Credencial para Votar, sin que sean modificados ninguno de sus datos personales, geoelectorales ni de domicilio.
(10)	Corrección de Datos en Dirección.	Es el solicitado por quienes permanece en el mismo espacio físico y, sin embargo, hay alguna rectificación en los apartados de prefijo de calle, colonia, nombre de calle, colonia, número exterior, interior, código postal.
(11)	Reincorporación.	Son aquellos registros que, habiendo estado en el Padrón Electoral, fueron dados de baja, y se solicita la credencial para votar porque: Se han rehabilitado sus derechos político – electorales. Se aplicó el Art. 155 de la LEGIPE a su registro, o Su Credencial para Votar perdió vigencia.
(12)	Reemplazo.	Es el solicitado cuando, incluidos en el Padrón Electoral, su Credencial para Votar perderá vigencia. Así mismo aquellos quienes solicitan renovar su credencial, debido a que ya no se cuenta con espacio en los años para el marcaje del voto, y en los cuales no existe ninguna modificación de datos personales, datos geoelectorales ni de domicilio.

Para obtener la información concreta que permita corroborar el tipo de trámite que quien lo solicita, apóyate en las siguientes preguntas según corresponda:

INSCRIPCIÓN:

- ¿Es la primera vez que realiza el trámite para obtener su Credencial para Votar?
- ¿Ha realizado algún trámite en algún módulo de otra colonia, municipio, entidad?
- ¿Nunca ha tenido una Credencial para Votar?

CORRECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

- ¿Va a corregir algún dato de su nombre, fecha de nacimiento o lugar de nacimiento?
- ¿Qué dato es el que tiene el error?

Verifica la información con su documento de identidad. Toma en cuenta que este documento es la base para realizar cualquier cambio en sus datos generales, así como para que RENAPO genere, en su caso, la CURP.

CAMBIO DE DOMICILIO:

- ¿Se cambió de entidad, municipio o delegación, colonia, calle?
- ¿Obtuvo Credencial para Votar en su domicilio anterior?

REPOSICIÓN:

- ¿Los datos personales de su Credencial para Votar son correctos?
- ¿Los datos de su domicilio son correctos?

CORRECCIÓN DE DATOS EN DIRECCIÓN:

- ¿Hubo cambios en la nomenclatura de su calle, colonia, municipio o localidad?
- ¿Qué dato de su domicilio va a corregir?

Dependiendo de su respuesta verifica la información con su comprobante de domicilio.

REINCORPORACIÓN:

- ¿Trae usted su oficio o documento de rehabilitación?,
- ¿Su CPV es 03, 09 ó 15?

(En caso de que manifieste que no lleva el documento de rehabilitación, efectúa el trámite, pero infórmale que su Credencial para Votar se puede generar más rápido si se cuenta con su documento probatorio).

REEMPLAZO DE LA CREDENCIAL PARA VOTAR POR VIGENCIA:

Para este tipo de trámite solicita la Credencial para Votar y verifica lo siguiente:

- La fecha de vigencia de la Credencial para Votar está próxima a expirar.
- La Credencial para Votar ya no cuenta con recuadros para marcar en la próxima elección.

~ Validación los Medios de Identificación:

Los documentos que se presenten en el MAC deben ser originales y vigentes.

Para los documentos obtenidos de Internet, se deben revisar considerando lo siguiente:



Protocolo de Seguridad:

- El documento requiere para su emisión que la persona se registre con un usuario y contraseña como mecanismo de seguridad.
- Realizar la revisión de la misma forma que si fueran documentos originales.
- No contengan signos de alteración, rotos, sucios, maltratados.
- Que la distribución de la información sea homogénea.
- El tamaño y tipo de letra, en el cuerpo del documento sea similar en sus diferentes apartados.
- Verificar que el logotipo y código de barras se observen claramente.

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

Un elemento que se tiene de apoyo para revisar los documentos que puede presentar la ciudadanía, es en el reverso de la **Plantilla para la revisión de la información (ver anexo)**.



Si no lleva algún documento o éste no cumple con los requisitos establecidos, infórmele la importancia que tiene para su captura en el SIIRFE-MAC, así como de las alternativas que tiene para realizar su trámite.

Género y sexualidad.

- No realices señalamientos sobre su persona o atuendo.
- Si los hombres están maquillados, no es necesario que se lo retiren, únicamente se deben tomar en cuenta las indicaciones para la toma de la fotografía.
- La información que se capta en el SIIRFE-MAC, es la que viene contenida en el documento probatorio (Acta de Nacimiento).
- Si una persona ya cuenta con su CPV, y va a cambiar sus datos generales (nombre y sexo), retoma dicho registro para realizar la corrección de datos correspondientes (no realizar una inscripción).

Personas con algún trasplante.

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

Situación Religiosa.

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

Grupos Indígenas.

- No tener ningún prejuicio sobre personas según su origen, cultura, lenguaje, condición socio-económica, costumbres.
- No poner etiquetas a las personas, por ejemplo: indio, negro, chaparro, etc.
- No juzgar a las personas según su forma de vestir.
- Algunas veces es mejor mostrar ejemplos de lo que queremos expresar.
- Auxíliate de tus compañeros o de algún ciudadano, en caso de que alguna persona no comprenda lo que quieres indicarle, sin que esto signifique hartazgo.
- El Vocal del RFE en la Junta Distrital debe concertar en las localidades el apoyo de algún traductor, en caso de que el MAC visite alguna en donde se hable exclusivamente alguna lengua indígena.

Así mismo, a fin de tener una retroalimentación en relación con la forma en que se está brindando la atención en el MAC, se debe contar con el **formato de Quejas, sugerencias y felicitaciones** a la vista de la ciudadanía, para quien dese requisitarlo de manera voluntaria.



Las acciones que se llevan a cabo en cada uno de los MAC son de gran importancia, ya que es el primer contacto que tienen la ciudadanía con el Instituto, el trato que recibe por parte de cada uno de los funcionarios del mismo, han permitido ir consolidando esa confianza.



5. Normatividad para el trámite de la Credencial



Fortalecer el posicionamiento de la Credencial para Votar para que siga siendo el medio preferente de identificación oficial utilizado por los y las mexicanas.

5.1 Medios de identificación.

Para poder efectuar un trámite de inscripción o actualización al Padrón Electoral, la ciudadanía debe presentar sus documentos de identificación.

En Sesión Ordinaria de la Comisión Nacional de Vigilancia, celebrada el 30 de julio del 2015, se adoptó el acuerdo 2-ORD/06: 30/06/2015, por el que se aprueban los medios de identificación para obtener de la Credencial para Votar.

5.1.1 DOCUMENTO DE IDENTIDAD

Para realizar cualquier trámite para obtener la Credencial para Votar, la ciudadanía debe presentar alguno de los siguientes documentos:

Documento	Vigencia
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
Documento que acredite la nacionalidad mexicana por naturalización.	No Aplica

Los ciudadanos que presenten documento que acredite la nacionalidad mexicana por naturalización, y ésta no cuente con algún apellido del 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 autoridad mexicana o instituciones autorizadas en la que se contenga dichos datos, o documento expedido por autoridad mexicana en dónde se señale la fecha y lugar de nacimiento.

Para el caso de aquellos ciudadanos que ya se encuentren registrados en el Padrón Electoral, se aceptará copia simple del medio de identidad.

Se exceptuará de presentar medio de identidad en los siguientes casos:



Los adultos mayores (60 años o más de edad) que no cuenten con documento de identidad, de los cuales ya se tenga un registro previo en la base de datos del Padrón Electoral.

Los ciudadanos que extraviaron su Credencial para Votar, como consecuencia de fenómenos meteorológicos y/o desastres, únicamente será aplicable para el trámite de reposición de credencial, siempre y cuando se cuente con una CURP asociada a los datos del ciudadano en la base de datos del Padrón Electoral y exista una declaratoria de emergencia y/o desastre.



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.



Verifica que el documento no tenga tachaduras, enmendaduras o signos de alteración. **No es necesario que su expedición sea reciente si éste presenta la información legible.**

Personas adultas mayores: son aquellas que cuentan 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.

5.1.2 DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN CON FOTOGRAFÍA

El documento de identificación con fotografía, permite al funcionario del MAC verificar que el ciudadano que solicita el trámite, corresponde con la imagen e información (nombre completo) del medio de identidad, de acuerdo con lo establecido con el Apartado **B** Identificación con fotografía del anexo de dicho acuerdo.

Cuando el trámite solicitado sea de inscripción o de reincorporación al Padrón Electoral, no se cuente con las huellas dactilares, o que alguno de los documentos de identificación señalados en el apartado anterior, no contenga fotografía, debe presentar alguno de los documentos de identificación con fotografía siguientes:

Documento	Vigencia
Cartilla del Servicio Militar Nacional.	No Aplica
Pasaporte.	La que indique le documento o 10 años como máximo a partir de la fecha de expedición.
Cédula profesional.	No Aplica
Licencia o permiso para conducir.	La que indique le documento o 10 años como máximo a partir de la fecha de expedición.
Credenciales de identificación laboral: <ul style="list-style-type: none"> • De instituciones del sector salud federal, estatal y municipal. • 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. • 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. • 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). 	La que indique le documento o 10 años como máximo a partir de la fecha de expedición.
Credenciales de Identificación como usuarios o derechohabientes de los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> • 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). • Expedidas por escuelas públicas o privadas con reconocimiento oficial de nivel básico, medio, técnico, medio superior, superior e INEA. 	La que indique le documento o 10 años como máximo a partir de la fecha de expedición.
<ul style="list-style-type: none"> • Expedidas por las autoridades con reconocimiento oficial, excepto la tarjeta postal. 	La que indique le documento o 10 años como máximo a partir de la fecha de expedición.

Documento	Vigencia
<ul style="list-style-type: none"> • Credenciales expedidas por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. 	No Aplica
<ul style="list-style-type: none"> • Credencial para Votar. 	La que indique le documento
<ul style="list-style-type: none"> • Carta o certificado de naturalización. • Certificado de Nacionalidad Mexicana. • Declaratoria de Nacionalidad Mexicana por naturalización. • Declaratoria de Nacionalidad Mexicana por nacimiento. • Matrícula consular con banda magnética e identificación holográfica. 	La que indique le documento o 10 años como máximo a partir de la fecha de expedición.
<p>Documentos expedidos por escuelas públicas o privadas con reconocimiento oficial de nivel básico, medio, técnico, medio superior, superior e INEA tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional. • Constancias de estudios. • Certificado de estudios. • Diploma de estudios. • Carta de Pasante. 	La que indique le documento o 10 años como máximo a partir de la fecha de expedición.

En caso de que 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 Delegación y otro de la misma Entidad Federativa. 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.

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

Los medios de identificación con fotografía que presenten los ciudadanos deben ser originales y vigentes.

Cuando la Credencial para Votar no sea vigente, será válida, cuando se trate de reemplazo de la Credencial para Votar por pérdida de vigencia o un trámite derivado de éste, a excepción de la corrección de datos personales.



Es importante mencionar que se solicita una vigencia de máximo 10 años, a efecto de corroborar que la fotografía que aparece en el documento corresponde con la persona que solicita el trámite.

Lo anterior, independientemente de que, para el organismo, empresa o institución que lo expide, no tenga vigencia el documento (sea permanente).

5.1.3 COMPROBANTE DE DOMICILIO.

La ciudadanía debe presentar un comprobante de domicilio original, corrobora que el domicilio que manifiesta corresponde con el asentado en el documento, tomando en consideración lo establecido en Apartado C, Comprobante de domicilio del anexo de dicho acuerdo.

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, los ciudadanos deberán presentar un comprobante de domicilio original, de entre los siguientes:

Documento	Vigencia
Recibos de pago de impuestos y/o servicios públicos: <ul style="list-style-type: none"> • Recibo de pago de impuesto predial. • Recibo de pago de agua. 	3 meses o 1 año cuando el pago sea anual.
<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de pago de luz. 	3 meses
Recibos de pago de servicios privados: <ul style="list-style-type: none"> • Recibo de pago de teléfono. • Recibo de pago de señal de televisión. • Recibo de pago de gas. 	3 meses
Estados de cuenta de servicios privados: <ul style="list-style-type: none"> • Bancarios. • De tiendas departamentales. 	3 meses
Copia certificada de escrituras de propiedad inmobiliaria.	No Aplica
Contrato de arrendamiento, en este supuesto deberá presentar el recibo de pago correspondiente.	3 meses o 1 año cuando el pago sea anual.

Se aceptarán los comprobantes de pago de luz y teléfono, 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.

En caso de que el ciudadano no cuente con alguno de los comprobantes de domicilio señalados anteriormente, podrá presentar dos testigos, uno de los cuales deberá estar inscrito en el Padrón Electoral en el mismo Municipio o Delegación y otro de la misma Entidad Federativa. 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.

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



Los comprobantes de domicilio que la ciudadanía presente al momento de realizar su trámite, deben ser originales.

6. Instrumentos de Captación



Toda la documentación generada en MAC, es de carácter oficial, por lo que documentos cancelados, sucios, rotos, reimpresos o devueltos por la ciudadanía, se entregan al Vocal del RFE en la Junta Distrital, para su destrucción con base en los lineamientos establecidos

6.1 Solicitud Individual de Inscripción o Actualización al Padrón Electoral y Recibo de la Credencial (Solicitud Individual).

Solicitud que se requisisa para la incorporación o actualización de los datos de la ciudadanía al Padrón Electoral y obtener la Credencial para Votar.

Número de la Solicitud (13 dígitos, 2 del año, 6 de la clave de MAC y 5 consecutivo que inicia cada año)



SOLICITUD INDIVIDUAL DE INSCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN AL PADRÓN ELECTORAL Y RECIBO DE LA CREDENCIAL

PARA USO EXCLUSIVO DEL SFE

FECHA DE TRÁMITE	CLAVE ÚNICA DE ELECTOR	FOLIO NACIONAL	TIPOS DE TRÁMITE	FOTOGRAFÍA
ENTIDAD	DISTRITO		MUNICIPIO	
LOCALIDAD	SECCIÓN			

DOMICILIO

CALLE No. EXT. No. INT.
 COLONIA C.P. TIEMPO DE RESIDENCIA

NOMBRE COMPLETO

APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRE(S)

DATOS GENERALES

LUGAR DE NACIMIENTO FECHA DE NACIMIENTO EDAD SEXO No. DE CERTIFICADO DE NATURALIZACIÓN Y FECHA ESCOLARIDAD

OCCUPACIÓN CURP GEMELO TIPO DISCAPACIDAD

MEDIO DE IDENTIFICACIÓN	DOCUMENTO DE IDENTIDAD CON FOTOGRAFÍA	COMPROBANTE DE DOMICILIO	DOC. ANEXA	HUELLA DEDO MANO DERECHA
FC	AT	DR	FC AT DR	

FUNCIONARIO ELECTORAL QUE APLICA

HUELLA DEDO MANO IZQUIERDA

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD MANIFIESTO

QUE SOY MEXICANO, MAYOR DE EDAD, CON UNA MODO HONESTO DE VIVIR Y QUE TENGO CAPACIDAD PLENA DE MIS DERECHOS POLÍTICOS

QUE LOS DATOS QUE ANEXO EN ESTE DOCUMENTO SON CIERTOS Y ATENDEN A LO PREVISTO EN LOS ARTÍCULOS 139, 138, 136, 135, 134, 142, 146 Y DEMÁS RELATIVOS Y APLICABLES DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES Y PROCEDIMIENTOS ELECTORALES, DE TAL MANERA QUE MI DOMICILIO CORRESPONDE CON EL LUGAR EN QUE RESIDO ACTUALMENTE ASÍ COMO LOS DATOS PERSONALES QUE MANIFIESTO SON VERDADEROS Y DEBEN PRESERVARSE POR ENCIMA DE CUALQUIER OTRO QUE SE HUBIERAN AGENTADO ANTERIORMENTE ANTE ESTA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA.

QUE ME DOY POR ENTENDIDO DE LAS PENAS QUE SE AMONEXA A TENER EL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES Y LOS LISTADOS NOMINALES QUE CONFORMAN EL ARTÍCULO 411 DEL CÓDIGO PENAL FEDERAL, ASÍ COMO DEL DELITO DE FALSIEDAD EN DECLARACIONES A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 247 FRACCIÓN DEL MISMO CÓDIGO PENAL, QUE IMPONE LAS SANCIONES DE 4 A 6 AÑOS DE PRISIÓN Y DE 100 A 200 DÍAS MULTA.

QUE ESTOY ENTERADO QUE CONFORME AL ARTÍCULO 155 DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES Y PROCEDIMIENTOS ELECTORALES, DE NO ACUDIR A RECIBER MI CREDENCIAL PARA VOTAR SE PROCEDERÁ A DESTRUIR EL FORMULARIO RESPECTIVO Y A LA CANCELACIÓN DE LA PRESENTE SOLICITUD.

SOLICITO QUE MIS DATOS DE CALLE, NÚMERO EXTERIOR Y NÚMERO INTERIOR CORRESPONDIENTES AL DOMICILIO QUE PROPORCIONO.

SI SEAN VISIBLES NO SEAN VISIBLES

ENTREGA DE LA CREDENCIAL PARA VOTAR

DÍA MES AÑO
 FECHA DE ENTREGA

FIRMA CIUDADANO

MEDEO DE IDENTIFICACIÓN

LECTURA DE NUESTRA CARTA

FOMATO DE CREDENCIAL PARA VOTAR

DECLARO LA IMPOSIBILIDAD DE REGRESAR MI CREDENCIAL ANTERIOR PORQUE ME FUE ROBADA O PERDIDA ENTREGADA.

SI NO

ANNO DE REGISTRO NÚMERO DE EMISIÓN ANNO DE EMISIÓN

DCN

NOMBRE DEL FUNCIONARIO ELECTORAL QUE ENTREGA CREDENCIAL

FIRMA

Comprobante de Entrega de la credencial

FECHA DE TRÁMITE

SOLICITUD INDIVIDUAL DE INSCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN AL PADRÓN ELECTORAL Y RECIBO DE LA CREDENCIAL COMPROBANTE DE ENTREGA

FECHA DE ENTREGA SU CREDENCIAL SERÁ VIGENTE HASTA

(IMPORTANTE)

Solo con la credencial que le entregamos podrá votar por eso le recomendamos que debe regresar por ella. Así, no sólo tendrá una nueva credencial, sino que garantizará a estar apareado en la Lista Nominal de la casilla electoral donde le corresponde votar.

PREVENCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Instituto Nacional Electoral, a través de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, en cumplimiento del deber de tratamiento y protección de los datos de los ciudadanos que se registran por los medios de inscripción y actualización en el Padrón Electoral, en términos de la Ley de Protección de Datos Personales y el Procedimiento Electoral y de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Para mayor información, en la página www.ine.mx podrá consultar la información sobre la protección de datos personales recibidos por el Registro Federal de Electores.

En cumplimiento al artículo 136, párrafo 5, en el caso de los ciudadanos que, dentro del plazo correspondiente, no acudan a recibir su Credencial para votar, el Instituto, por los medios más expeditos de que disponga, les formulará hasta tres avisos para que procedan a recogerla. De presentarse el incumplimiento, se aplicará lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.

INETEL 01 800 433 2000 www.ine.mx

b) Como comprobante de domicilio de la ciudadanía.



**ACTA TESTIMONIAL DE DOMICILIO DEL CIUDADANO PARA LA
OBTENCIÓN DE SU CREDENCIAL PARA VOTAR
POR MEDIO DE TESTIGOS**



SECCIÓN	CLAVE ÚNICA DE ELECTOR																				
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">PAT</td> <td style="width: 10%;">MAT</td> <td style="width: 10%;">NOM</td> <td style="width: 10%;">AÑO</td> <td style="width: 10%;">MES</td> <td style="width: 10%;">DÍA</td> <td style="width: 10%;">EDO</td> <td style="width: 10%;">S</td> <td style="width: 10%;">D</td> <td style="width: 10%;">HOM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	PAT	MAT	NOM	AÑO	MES	DÍA	EDO	S	D	HOM										
PAT	MAT	NOM	AÑO	MES	DÍA	EDO	S	D	HOM												

Se apercibe a los comparecientes del contenido del Art. 247 Fracción I del Código Penal Federal, que impone sanción de 2 a 6 años de prisión y de 100 a 300 días de multa para quienes declaren con falsedad ante una autoridad pública distinta de la judicial en el ejercicio de sus funciones. Manifiestan los testigos bajo protesta de decir verdad los siguientes:

HECHOS

Ante el Funcionario del Módulo de Atención Ciudadana, que firma al calce la presente, ubicado en _____, comparece el ciudadano _____, quien manifiesta que le consta que el C. _____, quien realiza los trámites necesarios para la obtención de su Credencial para Votar, en virtud de carecer de algún comprobante de domicilio que le permita demostrar su residencia, tiene su domicilio en: _____, que corresponde al municipio o delegación _____, asimismo manifiesta conocerlo desde hace _____ años en razón de que _____.

De igual forma, comparece el ciudadano (a), _____, quien manifiesta que le consta que el C. _____, quien realiza los trámites necesarios para la obtención de su Credencial para Votar, en virtud de carecer de algún comprobante de domicilio que le permita demostrar su residencia, tiene su domicilio en _____, que corresponde al municipio o delegación _____, asimismo manifiesta conocerlo desde hace _____ años en razón de que _____.

Llenar este espacio sólo en caso de utilizar traductor de lengua indígena

Por su parte el C. _____, quien funge como traductor en este acto, manifiesta ser versado en la lengua _____ y posee la capacidad de comprenderla y expresarla en español, por lo que asume la responsabilidad de comunicar cabalmente la información verídica por los testigos para identificar al Ciudadano en cuestión.

Dándose lectura a la presente acta y bajo protesta de decir verdad por los que en ella intervinieron se da por concluida la misma a las _____ horas con _____ minutos del día _____ del mes de _____ del 20____, firmando al calce de la misma los que en ella intervinieron.

Testigos

Nombre: _____ Apellido Paterno: _____ Apellido Materno: _____ Nombre: _____ Edad: _____ Municipio o Delegación: _____ Nombre: _____ Clave: _____ Localidad: _____ Nombre: _____ Clave: _____ Sección: _____ Domicilio: _____	Nombre: _____ Apellido Paterno: _____ Apellido Materno: _____ Nombre: _____ Edad: _____ Municipio o Delegación: _____ Nombre: _____ Clave: _____ Localidad: _____ Nombre: _____ Clave: _____ Sección: _____ Domicilio: _____
--	--

EL TESTIGO SE IDENTIFICÓ MEDIANTE:

 LECTURA DE HUELLA DACTILAR
 CREDENCIAL PARA VOTAR

CREDENCIAL PARA VOTAR
CLAVE ÚNICA DE ELECTOR

PAT	MAT	NOM	AÑO	MES	DÍA	EDO	S	D	HOM

Firma

Funcionario de Módulo

C. _____	FIRMA	
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE
CARGO		

Fecha y hora de elaboración

Datos del Testigo 1

Tipo de Identificación del Testigo 1

Huella autógrafa o leyenda correspondiente del Testigo 1

Datos de la CPV del Testigo 1

Firma o leyenda correspondiente del Testigo 1

Leyenda del Art. 247, respecto al apercibimiento a los testigos

Nombre Testigo 2

Domicilio Testigo 2

Dicho Testigo 2

Datos del Traductor

Datos del Testigo 2

Tipo de Identificación del Testigo 2

Huella autógrafa o leyenda correspondiente del Testigo 2

Datos de la CPV del Testigo 2

Firma o leyenda correspondiente del Testigo 2

6.3 Acta de Informe de trámite de actualización.

Documento que se imprime para informar a quien solicita su Credencial para Votar, que no puede ser generada durante el periodo comprendido entre el cierre de la Campaña Especial de Actualización y el día de la jornada electoral en una entidad con Proceso Electoral Local, sino hasta la conclusión de la jornada electoral.

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

Siendo las _____ hrs. del día __ de _____ de 20__.

se presentó el C. _____

en las oficinas del Registro Federal de Electores ubicadas en _____

a efecto de realizar un trámite de 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:

()	Inscripción
()	Corrección de Datos Personales
()	Cambio de Domicilio
()	Reposición
()	Corrección de Datos en Dirección
()	Reincorporación
()	Reemplazo de la Credencial por Vigencia

Por lo que en este acto, después de realizar el trámite solicitado por el ciudadano en cita, el responsable de la oficina del Registro Federal de Electores, hace de su conocimiento que su solicitud de actualización al Padrón Electoral se formula mediante la Solicitud Individual de Inscripción o Actualización al Padrón Electoral y Recibo de la Credencial No. _____, (en caso de que se muestre la Credencial anterior anotar el No. de Folio _____ y la Clave de Elector _____).

Asimismo, dicho Funcionario Electoral hace también del conocimiento al Ciudadano compareciente, que el Instituto Nacional Electoral celebró un convenio de apoyo y colaboración con el **Órgano Electoral de la Entidad**, con la finalidad de proporcionar los instrumentos electorales federales, para ser utilizados en los Comicios Locales a celebrarse el próximo **de de 20__**, para lo cual se llevó a cabo una Campaña Especial de Actualización al Padrón Electoral, misma que concluyó al día **de de 20__**. Por lo tanto, con la solicitud que presentó, su **Nueva Credencial para Votar** no podrá ser generada para sufragar en dicha Jornada Electoral. Por lo que **una vez concluida la citada Elección podrá recogerla**.

Finalmente, se le informa que de haber solicitado Corrección de Datos Personales, Cambio de Domicilio, Reposición por deterioro, Corrección de Datos en Dirección o Reemplazo de la Credencial por Vigencia, **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**

Copia: RFE
Original: Ciudadano

Fecha

Nombre del Ciudadano

Domicilio del Módulo

Tipo de Trámite

Información de la Solicitud Individual

Información del Funcionario del MAC

Nombre y firma del Ciudadano

6.4 Ficha de Atención.

Es el instrumento que sirve de apoyo para obtener información del ciudadano al OET para agilizar la captura, permite llevar un orden en la atención que se brinda con la asignación de un número consecutivo en el apartado de turno, e indica el tiempo aproximado de espera en MAC.

El diagrama muestra la estructura de la 'Ficha de Atención' del INE. Las anotaciones incluyen:

- Fecha de elaboración:** apunta al campo 'Fecha:'.
- ID del MAC:** apunta al campo 'Módulo:'.
- Información turno y tiempo de espera:** apunta a los campos 'Turno', 'Hora de entrega de turno' y 'Tiempo aproximado de espera para ser atendido'.
- Nombre del ciudadano:** apunta al campo 'Nombre:'.
- Tipo de medios que presenta el ciudadano:** apunta a los campos 'Medios de identificación:' con opciones 'Documentos' y 'Testigos'.
- Tipo de trámite solicitado:** apunta al campo 'Tipo de trámite:'.

En hora de atención, anota la hora y minutos (hh:mm), como se muestra:

HORA DE ATENCIÓN	CAPTURA EN LA FICHA
9 de la mañana 5 minutos	09:05
11 de la mañana 45 minutos	11:45
2 de la tarde en punto	14:00
5 de la tarde con 3 minutos	17:03

6.5 Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Es el formato mediante el cual la ciudadanía expresa sus comentarios en relación a la atención recibida en el MAC.

El formato incluye:

- Fecha:** campo para la fecha de elaboración.
- Quejas, Sugerencias y Felicitaciones:** espacio con líneas para anotar el comentario.
- Información del ciudadano:** campos para Nombre, Dirección, Teléfono y Correo electrónico.

Se incluye el mensaje: 'Su opinión es muy importante y nos ayudará a mejorar nuestros servicios. ¡Gracias por su colaboración!' y el logo del INE.

Anexo

1 Cómo referirnos a las Personas con Discapacidad PCD

Término incorrecto	¿Por qué es incorrecto?	Término correcto
Discapacitado/a	Hace ver y percibir a la persona como total y absolutamente discapacitada para todo. En cambio, una persona con discapacidad tiene limitaciones para realizar algún tipo de actividades.	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 PCD	
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 PCD y las victimiza. Este tipo de expresiones puede revelar que la discapacidad es algo malo y vergonzoso que debe suavizarse con diminutivos.	Personas Ciega, sorda, muda, con discapacidad motriz, auditiva o visual; débil visual, ciego o sordo.
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, Persona con discapacidad psicosocial.

TIPOS DE DISCAPACIDAD	DESCRIPCIÓN
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 se desplazan de manera diferente, pueden realizar movimientos bruscos al caminar o pueden utilizar apoyos como: muletas, bastones, andaderas, órtesis, prótesis, ayudas especiales o sillas de ruedas.
Visual	Las personas con discapacidad visual son aquellas que tienen ceguera, que es la ausencia total de percepción visual, incluyendo la sensación luminosa o aquellas que presentan debilidad visual, es decir, la reducción significativa de la agudeza visual en un grado tal, que aun empleando apoyos ópticos, no pueden actuar de manera independiente.
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 pero intensa, 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	Discapacidades 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 padecen tartamudez, ya que ésta no se considera una discapacidad. Asimismo se excluyen descripciones que no son lo suficientemente claras, como: “no habla bien”, “no puede hablar bien”, “no pronuncia bien las palabras”, ya que no describen con precisión la gravedad o permanencia de la discapacidad de lenguaje.
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 personas, como son el retraso mental, discapacidad conductual y otras mentales, (síndrome de Down, mongolismo, trisomía 21).

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

CÓMO ASISTIR A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD

En México son muchas las personas que nos saben cómo asistir a una persona con discapacidad, ya sea al tratar de entablar una comunicación con ellos, ofrecerles algún servicio o simplemente tratar de asistirlos.

Para el CONADIS, es necesario hacer público este tema para recibir la retroalimentación de las personas que asisten diariamente a algún familiar, amigo o compañero de trabajo con discapacidad, y con ello difundir las mejores prácticas al respecto.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Recuerda que una persona con discapacidad, es ante todo una persona como cualquier otra.
- Debes tener paciencia, si no sabes que hacer o que decir, deja que la persona con discapacidad te informe o haga saber cómo la puedes ayudar.
- No hagas de cuenta que la discapacidad no existe. Si te relacionas con una persona con discapacidad como si ella no tuviera una deficiencia, vas a estar ignorando una característica muy importante de ella.
- Las personas con discapacidad tienen derecho, pueden y quieren tomar sus propias decisiones y asumir la responsabilidad por sus acciones.
- Ofrece asistencia si te la piden, o si es claramente evidente que la necesita. Pero no te excedas y menos aún insistas en ofrecer un servicio que no te han pedido.
- Cuando quieras alguna información de una persona con discapacidad, dirígete directamente a ella y no a sus acompañantes o intérpretes.

CÓMO ASISTIR A PERSONAS CIEGAS O CON DEBILIDAD VISUAL

- Identifícate inmediatamente.
- Ofrece tu ayuda si observas algún obstáculo.
- Si tiene problemas para caminar, ofrece tu brazo, no lo tomes del suyo.
- Camina ligeramente por delante.
- Utiliza frases como: izquierda, derecha, adelante, atrás.
- Si es necesario, toma su mano y hazle palpar el objeto.
- Describe verbalmente los escenarios.
- No lo dejes solo sin advertírselo antes.
- Cuida que no haya obstáculos por su camino.

CÓMO ASISTIR A PERSONAS CON DEFICIENCIA FÍSICA

- Al conversar por mucho tiempo con una persona que usa silla de ruedas, recuerda sentarte para que tú y ella queden con los ojos al mismo nivel.
- Recuerda, la silla de ruedas (así como los bastones y muletas) es parte del espacio corporal de la persona, casi una extensión de su cuerpo.
- Nunca muevas la silla de ruedas sin antes pedir permiso a la persona.
- Empujar a una persona en silla de ruedas no es como empujar un carrito de supermercado. Cuando empujes a una persona sentada en una silla de ruedas y pares para conversar con alguien, acuérdate de girar la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.

- Para subir desniveles, inclina la silla para atrás para levantar las rueditas de adelante y apoyarlas sobre la elevación. Para descender 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.
- Si acompañas a una persona con discapacidad que camina despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, procura de ir al ritmo de ella.
- Mantén las muletas o bastones siempre cerca de la persona con discapacidad.
- Si piensas que ella está en dificultades, ofrece ayuda y en caso de que sea aceptada, pregunta cómo debes hacerlo.
- Si presencias una caída de una persona con discapacidad, ofrece ayuda inmediatamente. Pero nunca ayudes sin preguntar, y sin averiguar cómo debes hacerlo.

CÓMO ASISTIR A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

- Las personas con parálisis cerebral pueden tener dificultades para caminar, pueden hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y pueden presentar expresiones extrañas en el rostro. No te intimides con esto, son personas como tú. Generalmente tienen inteligencia normal, o a veces, hasta por encima de la media.
- 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 no se incomodan en repetir si es necesario para hacerse entender.
- Cuando encuentres a una persona con Parálisis Cerebral, recuerda que él 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.
- Ten paciencia al oírlo, la mayoría tiene dificultades en el habla.
- No trates a la persona con Parálisis Cerebral como a un niño o un incapaz.

CÓMO ASISTIR A UNA PERSONA SORDA O CON DEFICIENCIA AUDITIVA

- 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.
- Habla de manera normal, a no ser que te pida que lo hagas más lento y fuerte.
- Habla directamente con la persona, no al lado o atrás de ella.
- 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.
- Mientras estés conversando, mantén siempre el contacto visual. Si desvías la vista, la persona sorda puede pensar que la conversación terminó.
- Si fuera necesario, comunícate a través de tarjetas. Lo importante es comunicarse. El método no es tan importante.

- o Cuando la persona sorda esté acompañada de un intérprete, dirígete a la persona sorda, no al intérprete.

Fecha de última modificación y Fuente:

Miércoles 9 de noviembre de 2011 por CONADIS

Algunos MAC, pueden tener estaciones de trabajo acondicionadas para la atención de estas personas, así como a mujeres embarazadas y de la tercera edad, donde preferentemente se atiendan para su trámite de actualización.

Se cuenta con señalamientos que permitan distinguir estas estaciones.

				
Persona Sorda o con Discapacidad Auditiva	Persona con Discapacidad Motriz	Persona Ciega o con Discapacidad Visual	Persona de la Tercera Edad	Mujeres Embarazadas.

2. Plantillas.



1.- NÚMERO DE FOLIO

2.- FOTO

PLANTILLA PARA LA REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Esta plantilla te servirá como referencia para revisar la información que debe tener la **SOLICITUD INDIVIDUAL** antes de ser enviada al **CECYRD**.
- Al momento de concluir con el trámite de la **SOLICITUD INDIVIDUAL**, los apartados **1, 2, 3, 4 y 5** deben estar requisitados.
- Al término de la entrega de la **Credencial para Votar**, los apartados **A, B, C, D, E** y en su caso **F** deben tener información.
- Para su entrega al **CECYRD**, debe estar completa la información de ambos apartados, a excepción de los retirados por causa y bajas, el cual sólo debe ser requisitado en el primer apartado.
- No realizar **CORRECCIONES** o **CLARIFICACIONES**.

La información que se revisa en esta plantilla se establece en los Artículos **136**, párrafo **3** y **140**, párrafo **1 y 2** de la **LEGIPE**, asimismo se refiere en el **Manual para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana**.

INFORMACIÓN DEL TRÁMITE		3.- HUELLA DERECHA O LEYENDA
① NÚMERO DE FOLIO		<input type="text"/>
② FOTO		
③ HUELLA DACTILAR DERECHA O LEYENDA		
④ HUELLA DACTILAR IZQUIERDA O LEYENDA		4.- HUELLA IZQUIERDA O LEYENDA
⑤ FIRMA DEL CIUDADANO O LEYENDA		<input type="text"/>
⑥ SI SEAN VISIBLES O NO SEAN VISIBLES		
		5.- FIRMA DEL CIUDADANO O LEYENDA
		<input type="text"/>
		<input type="text"/>
	6.- SI SEAN VISIBLES O NO VISIBLES	
	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

A.- FECHA DE ENTREGA	B.- FIRMA DEL CIUDADANO O LEYENDA	C.- MEDIO DE IDENTIFICACIÓN (sólo debe estar marcada una opción)	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> C1 LECTURA HUELLA DACTILAR O LEYENDA	
		<input type="checkbox"/> C2 FORMATO DE CREDENCIAL PARA VOTAR (DEBE HABER HUELLA O LEYENDA)	
		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
D.- INFORMACIÓN DE LA CREDENCIAL		<input type="text"/>	FIRMA
<input type="text"/>		HUELLA DEL CIUDADANO	<input type="text"/>
E.- (NOMBRE(S), APELLIDO PATERNO Y MATERNO) DEL FUNCIONARIO DE MAC		F.- DECLARO LA IMPOSIBILIDAD DE REGRESAR MI CREDENCIAL ANTERIOR PORQUE ME FUE ROBADA O HA SIDO EXTRAVIADA	

INFORMACIÓN DE LA ENTREGA DE LA CREDENCIAL

- Ⓐ FECHA DE ENTREGA
- Ⓑ FIRMA DEL CIUDADANO (DEBE COINCIDIR CON LA DEL TRÁMITE)
- Ⓒ MEDIO DE IDENTIFICACIÓN (SI PRESENTA UNA MARCA EN FORMATO CREDENCIAL PARA VOTAR DEBE TENER LA HUELLA DEL CIUDADANO)
- Ⓓ INFORMACIÓN DE LA CREDENCIAL QUE SE ENTREGÓ
- Ⓔ NOMBRE(S), APELLIDO PATERNO Y MATERNO DEL FUNCIONARIO DE MAC
- Ⓕ DECLARO LA IMPOSIBILIDAD DE REGRESAR MI CREDENCIAL ANTERIOR PORQUE ME FUE ROBADA O HA SIDO EXTRAVIADA

DOCUMENTO DE IDENTIDAD



Se requiere para todos los tipos de trámite.

NOVEDADES

- Ciudadanos ya registrados en el Padrón Electoral, pueden presentar copia simple de medio de identidad.
- Para los ciudadanos que hayan realizado algún trámite registral después del segundo semestre del 2008, su medio de identidad, ya se encuentra digitalizado en los archivos del INE.

EXCEPCIONES

- Adultos mayores ya registrados en la base de datos del Padrón Electoral.
- Ciudadanos que perdieron su Credencial para Votar, por fenómenos y/o desastres naturales. (Sólo para reposición de Credencial, siempre y cuando se cuente con una CURP asociada a los datos del Padrón Electoral y exista una declaratoria de emergencia y/o desastre.)

DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN CON FOTOGRAFÍA



Se requiere para todos los tipos de trámite.

NOVEDADES

- Para el caso de la Cartilla Militar, Credencial del INAPAM y Cédula Profesional, no aplica vigencia.
- Ya se pueden aceptar las Cartas de Pasantía.

EXCEPCIONES

- Credencial para Votar. (Para el caso de que ésta no sea vigente, será válida, cuando se trate de reemplazo por pérdida de vigencia o un trámite derivado de éste, a excepción de la corrección de datos personales.)

COMPROBANTE DE DOMICILIO



Se requiere para los trámites de inscripción, reincorporación y actualización de datos.

NOVEDADES

- Se podrán aceptar recibos y estados de cuenta de pagos de impuestos, servicios públicos y privados, descargados de internet y con una vigencia no mayor a 3 meses.
- Para el caso de la copia certificada de escrituras de propiedad inmobiliaria, no aplica vigencia.
- Los contratos de arrendamiento, deben incluir el recibo de pago correspondiente, con una vigencia de 1 año como máximo.

EXCEPCIONES

- Se exentará de presentar el comprobante de domicilio, a los ciudadanos en situación de calle que acrediten serlo.

Principales cambios implementados en el nuevo acuerdo de medios de identificación para obtener la Credencial para Votar

3. Glosario de términos y acrónimos

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
ACROBAT	Aplicación del sistema que permite la visualización e impresión de formatos y reportes.
ARTÍCULO 155 (LEGIPE)	Disposición numerada en el LEGIPE, la cual establece la cancelación de un registro en el Padrón Electoral.
BANNER	Sección localizada en la parte superior a todo lo ancho de la página Web de la aplicación SIIRFE—MAC, la cual contiene información general como: fecha, entidad, distrito, módulo, mensajes, alertas y nombre de usuario correspondiente.
BIOMÉTRICOS O BIOMETRÍA	Utilización de patrones o aspectos físicos humanos particulares, que auxilian para la identificación de una persona.
CAMBIO DE DOMICILIO	Movimiento al Padrón Electoral en el que se manifiesta la modificación del domicilio registrado y notifica su nuevo domicilio.
CANCELACIÓN DE SOLICITUD DE TRÁMITE	Se lleva a cabo cuando la ciudadanía no acude a recoger su credencial al MAC a más tardar el último día de marzo, del segundo año posterior aquel en que se hayan presentado (Artículo 155 de la LEGIPE).
CARTA DE NATURALIZACIÓN	Documento expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores, una vez que se reunieron los requisitos exigidos para tal efecto y que acredita la obtención de la nacionalidad mexicana y en consecuencia, los derechos inherentes a ella, de una persona que legalmente se consideraba extranjero.
CIUDADANÍA	Es la condición de todos los hombres y mujeres de 18 años y más, que definen a una persona como miembro de pleno derecho dentro de una sociedad, reconocidos por las instituciones que nos rigen a los que nacen en un mismo territorio, guardando una estrecha relación con “las prácticas sociales y culturales que dan sentido de pertenencia”.
CORRECCIÓN DE DATOS EN DIRECCIÓN	Trámite que se solicita ante el MAC, cuando se está inscrito en la base de datos del Padrón Electoral y la credencial en el apartado de dirección no corresponde con sus datos actuales, sin que ello implique un cambio de domicilio.
CORRECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Trámite que se solicita ante el MAC, cuando se está inscrito en la base de datos del Padrón Electoral y la credencial presenta diferencias en sus datos personales, como: apellido paterno, apellido materno, nombre, fecha y entidad de nacimiento, sexo.

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
CREDENCIAL PARA VOTAR	(CPV) Documento indispensable para que la ciudadanía pueda ejercer su derecho de voto, así mismo puede ser utilizado como un mecanismo de identificación como lo previene el artículo 4° transitorio de la Ley General de Población de 1992.
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.
DOCUMENTO PROBATORIO	Documento que entrega una persona o la autoridad judicial para señalar que una persona ha sido rehabilitada en el ejercicio de sus derechos político-electorales.
STATUS	Diferentes estados que guarda un trámite desde su aplicación hasta que concluye su ciclo.
FEDORA CORE	Sistema Operativo Libre de distribución Linux sostenido por la compañía estadounidense Red Hat.
GIESECKE & DEVRIENT	Empresa que produce las Credenciales para Votar.
INFORMACIÓN BÁSICA DE LA CIUDADANÍA	Apellido paterno, materno, nombre completo, entidad, fecha de nacimiento, sexo y domicilio completo donde reside.
INSCRIPCIÓN	Trámite que realiza la ciudadanía que acude por primera vez al MAC, para registrarse al Padrón Electoral y obtener su Credencial para Votar.
INSTANCIA	Es medio mediante el cual se solicita la reparación de una lesión administrativa (no haber obtenido oportunamente su Credencial para Votar o no aparezca incluido en la lista nominal) para impugnarlos ante la propia autoridad administrativa o ante los tribunales judiciales.
LISTA NOMINAL DE ELECTORES	Relación elaborada por la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores que contienen 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.
MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Lugar destinado por el Instituto Nacional Electoral para que la ciudadanía se inscriba o actualice su registro en el Padrón Electoral, así como reciba la Credencial para Votar.

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
NACIONALIDAD	Vínculo jurídico que liga a una persona con la nación a la que pertenece.
NACIONALIZACIÓN O NATURALIZACIÓN	Acto en virtud del cual se concede al extranjero que la solicita, de acuerdo con la ley, la ciudadanía mexicana.
NOTIFICACIÓN	Documento por el cual se hace constar a la persona sobre la situación registral de su trámite, solicitando su presencia en el MAC.
NOTIFICACIÓN ESTANDAR	Medio que se utiliza para informar que la credencial está disponible en MAC y puede recogerla en los horarios establecidos.
NÚMERO DE EMISIÓN	Consecutivo del control de las credenciales, que se imprimen para un mismo registro.
KIOSCO	Área de trabajo asignada a la pantalla en donde se despliegan las páginas de la aplicación SIIRFE_MAC.
PADRÓN ELECTORAL	Conjunto de datos básicos de los varones y mujeres mexicanos de dieciocho años y más, que han presentado una solicitud de inscripción al Registro Federal de Electores de forma individual.
PROCEDIMIENTO	Conjunto de instrucciones a las que están sujetas la realización de actividades y tareas.
REEMPLAZO DE LA CREDENCIAL POR VIGENCIA	Trámite que se solicita ante el MAC, cuando la credencial tiene 10 años o más de haber sido expedida y requieren una nueva.
REPOSICIÓN	Trámite que la ciudadanía puede solicitar en el MAC, siempre y cuando se encuentre inscrito en el Padrón Electoral y su credencial se encuentre deteriorada, extraviada o le fue robada.
REINCORPORACIÓN	Trámite que solicita la ciudadanía ante el MAC, cuando ha sido rehabilitado en sus derechos político-electorales y haya estado inscrito en la base de datos del Padrón Electoral. Porque su registro fue dado de baja del Padrón Electoral por art. 155 de la LEGIPE. O su Credencial para Votar perdió vigencia y fue dada de baja del Padrón Electoral
SIIRFE-MAC	Sistema utilizado para la captura de información de trámites de actualización al Padrón Electoral y para el registro de la entrega de Credencial para Votar en cada uno de los MAC.

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
SITUACIÓN REGISTRAL	Condición que guarda un registro en la Base de Datos del Padrón y Lista Nominal. Por ejemplo, Baja por Pérdida de Vigencia, Baja por Defunción, Registro en Tránsito, Duplicado.
SOLICITUD DE EXPEDICIÓN DE CREDENCIAL PARA VOTAR	Instancia administrativa que resuelve el Instituto referida en el artículo 143 de la LEGIPE, por la cual habiendo cumplido con los requisitos y trámites correspondientes no obtuvo oportunamente su Credencial para Votar.
SOLICITUD DE RECTIFICACIÓN A LA LISTA NOMINAL DE ELECTORES	Instancia administrativa que resuelve el Instituto referida en el artículo 143 de la LEGIPE, por la cual habiendo obtenido oportunamente su Credencial para Votar, el registro no aparece incluido en la Lista Nominal de electores de la sección correspondiente a su domicilio; o considere haber sido indebidamente excluido de la Lista Nominal de electores de la sección correspondiente a su domicilio.
SOLICITUD INDIVIDUAL DE INSCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN AL PADRÓN ELECTORAL Y RECIBO DE LA CREDENCIAL	(Solicitud Individual) Documento empleado para inscribir o actualizar la situación registral de la ciudadanía en la base de datos del Padrón Electoral, en donde consta información personal, firma, huellas dactilares y fotografía.
TRÁMITE	Es la acción que la ciudadanía realiza cuando se acude a MAC, para actualizar la situación registral en el Padrón Electoral. Siendo estas: Inscripción (I) Cambio de Domicilio (CD) Corrección de Datos Personales (CO) Reposición (R) Corrección de Datos en Dirección (COD) Reincorporación (RE) Reemplazo de la credencial por vigencia (REE)

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
AAC	Auxiliar de Atención Ciudadana
CAI	Campaña Anual Intensa.
CIC	Código de barras unidimensional “CODIGO IDENTIFICADOR DE CREDENCIAL”
CAP	Campaña de Actualización Permanente.
CAU	Centro de Atención a Usuarios.
CECyRD	Centro de Cómputo y Resguardo Documental.
CNI	Centro Nacional de Impresión.
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.
COC	Coordinación de Operación en Campo
CNV	Comisión Nacional de Vigilancia.
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 de Medios de Identificación.
DOS	Dirección de Operación y Seguimiento.
EEDDMM	Formato para designar la geo-referencia, consta de: 2 dígitos para Entidad, 2 para Distrito y 2 para Módulo.
INE	Instituto Nacional Electoral.
IP	Protocolo para Internet, se utiliza para la comunicación de los MAC con el área central.
LEGIPE	Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales
MAC	Módulo de Atención Ciudadana.
MAP	Módulo de Atención Personalizada
MP	Ministerio Público.

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
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 de Equipo Tecnológico.
PE	Padrón Electoral
RM	Responsable de Módulo.
SIIRFE	Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores.
SIAT	Sistema Integral Automatizado de Asignación de Turnos.
SOLICITUD INDIVIDUAL	Solicitud individual de Inscripción o Actualización al Padrón Electoral y Recibo de la Credencial.

“Contigo, México es más. Súmate”.

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

2016