

***Procedimiento para la activación de la Atención  
por Contingencia en los Módulos de Atención  
Ciudadana***

Versión 2.1

Julio 2014

## *Índice*

<b>Presentación.....</b>	<b>3</b>
1. Objetivo.....	4
2. Consideraciones.....	4
3. Criterios para determinar la instrumentación del Plan de Contingencia.....	5
4. Análisis e instrumentación del Plan de Contingencia.....	6
4.1 Elaboración del Informe Técnico.....	6
4.2 Convocatoria a la Comisión Distrital de Vigilancia.....	8
4.3 Convocatoria a la Comisión Local de Vigilancia.....	9
4.4 Convocatoria a la Comisión Nacional Vigilancia.....	9
5. Seguimiento a la recomendación de la Comisión de Vigilancia .....	9
<b>Anexos.....</b>	<b>12</b>
Diagrama para la instrumentación del Plan de Contingencia.....	13
Formato "Estadístico de Trámites por Contingencia en MAC" .....	14
Formato "Nominativo de Trámites por Contingencia en MAC".....	16

Fecha	Versión	Descripción	Autor
16.06.2014	2.0	Creación documento. del	Coordinación de Operación en Campo Dirección de Operación y Seguimiento. Subdirección de Procedimientos Operativos y Capacitación
10.07.14	2.1	Actualización documento del	Coordinación de Operación en Campo Dirección de Operación y Seguimiento. Subdirección de Procedimientos Operativos y Capacitación Grupo de Trabajo de Actualización al Padrón Electoral



**Instituto Nacional Electoral**

---

### ***Presentación.***

En el marco de las atribuciones que por Ley tiene la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, se encuentra la relativa a la actualización del Padrón Electoral y la expedición de la Credencial para Votar.

A fin de cumplir con estas atribuciones, se ha instrumentado la estrategia de atención a través de la operación de Módulos de Atención Ciudadana, apoyado por herramientas como la infraestructura tecnológica y el Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores de los Módulos de Atención Ciudadana (SIIRFE-MAC), para la captación de la información y su seguimiento.

Este esquema de operación ha permitido mejorar el servicio que se proporciona a la ciudadanía y establecer medidas de seguridad tendientes a garantizar la calidad de la información que se incorpora al Padrón Electoral, tal es el caso, de los medios de identificación como un requisito para poder obtener la Credencial para Votar.

Sin embargo, tanto el esquema de operación como las medidas de seguridad deben ser flexibles ante casos de contingencias meteorológicas o desastres naturales, con la implementación de un Plan de Continencia que permita apoyar a los ciudadanos que han perdido sus documentos personales, para que puedan recuperar su Credencial para Votar y que además permitan mantener la integridad de la información contenida en la base de datos del Padrón Electoral.

Derivado de lo anterior, se establece el siguiente Procedimiento para instrumentar la atención por contingencia en los módulos de atención ciudadana.

## **1. Objetivo**

Establecer el procedimiento con las medidas de contingencia que permitan apoyar a la ciudadanía que perdió su Credencial para Votar, como consecuencia de fenómenos meteorológicos y/o desastres.

## **2. Consideraciones**

- ✓ La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores busca otorgar las facilidades necesarias, para que los ciudadanos afectados puedan efectuar su trámite para recuperar su Credencial para Votar.
- ✓ Es necesario garantizar la calidad de la información contenida en el Padrón Electoral.
- ✓ Para mantener la calidad del Padrón Electoral se hará uso de la información que se cuenta en la base de datos del ciudadano, para su identificación.
- ✓ La Comisión Nacional de Vigilancia omite el requisito de presentación del medio de identidad (acta de nacimiento o carta de naturalización) al inicio del trámite.
- ✓ El procedimiento de contingencia, sólo aplicará para los trámites de **reposición** de Credencial para Votar y que se cuente con una CURP asociada a los datos del ciudadano en la base de datos del Padrón Electoral.
- ✓ La excepción de presentar el medio de identidad (acta de nacimiento o carta de naturalización) por contingencia, aplicará para los ciudadanos autenticados por medio de su huella.
- ✓ **Para la instrumentación del Plan de Contingencia, se podrá incorporar infraestructura adicional a la existente en la entidad.**

### ***3. Criterios para determinar la instrumentación del Plan de Contingencia***

Cuando uno o varios municipios o delegaciones políticas de una Entidad Federativa se encuentran ante la presencia de una situación generada por un fenómeno de origen natural o antropogénico<sup>1</sup> en el que se registra un daño a la población, se podrá iniciar el análisis para la activación de la Atención por Contingencia en los Módulos de Atención Ciudadana, debiendo cumplirse alguna de las siguientes condiciones:

- Que exista una Declaratoria de Emergencia emitida mediante un boletín de prensa, por la Dirección General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación, o en su defecto, por el organismo de Protección Civil Estatal o Municipal, para los municipios y/o localidades afectadas.
- Que se haya instrumentado en los municipios y/o localidades afectadas el Plan de Auxilio a la Población Civil en caso de Desastre (DN-III-E<sup>2</sup>) por la Secretaría de la Defensa Nacional.
- En el caso de que no exista una declaratoria de desastre emitida por alguno de los órdenes de gobierno, sin embargo el desastre o afectación para la población sea evidente, el Vocal del Registro Federal de Electores de la Junta Local o Distrital, deberá convocar a una sesión extraordinaria de la Comisión Local o Distrital de Vigilancia, **en un plazo no mayor a los 10 días naturales**, para evaluar la factibilidad de activar el análisis para en su caso, instrumentar el plan de contingencia. También la Comisión Nacional de Vigilancia podrá acordar directamente la instrumentación del "*Plan de Contingencia*".

---

<sup>1</sup> Que es de origen humano, que es producido por el hombre. Diccionario del Medio Ambiente.

<sup>2</sup> Instrumento operativo militar que establece los lineamientos generales a los organismos del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos, para realizar actividades de auxilio a la población civil afectada por cualquier tipo de desastre. Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA).



#### ***4. Análisis e Instrumentación del Plan de Contingencia***

Al registrarse una afectación o desastre<sup>3</sup> a la población por un fenómeno<sup>4</sup> de tipo natural o antropogénico, el Vocal del Registro Federal de Electores de la Junta Distrital en coordinación con el Vocal del RFE de la Junta Local, deberán programar una visita al área afectada, excepto en los siguientes casos:

- a) Que exista un riesgo para la integridad física del personal de las Vocalías que lleve a cabo la visita, debido a la declaración de la autoridad de un riesgo sanitario o suelos inestables o colapsables en el área afectada.
- b) Que las autoridades de Protección Civil, tengan una restricción expresa para ingresar a la zona afectada.
- c) Que no existan los medios de acceso necesarios para que los funcionarios designados puedan llevar a cabo la visita del área afectada.

##### ***4.1. Elaboración el Informe Técnico***

Una vez que se consideró la factibilidad de realizar la visita del área afectada, y con el propósito de contar con los elementos que permitan elaborar el informe técnico, se realizará el siguiente procedimiento:

- El Vocal del RFE de la Junta Local definirá con el Vocal del RFE de la Junta Distrital el área o las áreas que serán visitadas.
- 

---

<sup>3</sup> Evento concentrado en tiempo y espacio, en el cual la sociedad o una parte de ella sufre un severo daño e incurre en pérdidas para sus miembros, de tal manera que la estructura social se desajusta y se impide el cumplimiento de las actividades esenciales de la sociedad, afectando el funcionamiento vital de la misma. Catálogo de "Términos de Referencia de Protección Civil", Sistema Nacional de Protección Civil.

<sup>4</sup> Los principales fenómenos son: Geológicos (erupciones volcánicas y sismos), Hidrometeorológicos (sistemas invernales y tropicales) y Químico – Tecnológico (incendios). Definición Plan DN-III, SEDENA.

- El Vocal del RFE de la Junta Distrital instruirá al Técnico Cartógrafo y al personal que considere necesario, para realizar el recorrido en las áreas afectada por el fenómeno.
- El Técnico Cartógrafo deberá registrar las secciones, localidades y, de ser posible, las manzanas que tengan alguna afectación, con el propósito de realizar un diagnóstico sobre el grado de la misma, el tipo de daños que se observa en dichas áreas y delimitar las que podrán requerir la instrumentación del Plan de Contingencia en los módulos de atención ciudadana, esto podrá ser a partir del ámbito geográfico de manzana, sección, localidad, municipio o delegación y entidad.
- Adicionalmente, si es factible se tomarán fotografías de las áreas visitadas y, en su caso, se podrán obtener comentarios entre ciudadanos residentes del área, respecto a la pérdida de documentación, lo cual se tomará como un elemento adicional de información, sin que esto se considere como un indicador para el análisis o para determinar aplicar el Plan de Contingencia.
- Asimismo, se deberá establecer contacto con funcionarios de la Dirección de Protección Civil de los municipios o localidades afectadas, con el objetivo de obtener información más precisa sobre las áreas involucradas.
- En caso de que los Vocales del RFE de la Junta Local y Distrital consideren que no es necesaria la visita por parte del Técnico Cartógrafo o que por causa de fuerza mayor no sea posible la visita a la zona afectada, se deberá integrar el informe técnico exclusivamente con información proporcionada por el área de protección civil o por las autoridades correspondientes.
- Se deberá elaborar un informe técnico por contingencia incorporando información tal como:
  - Municipios, secciones y manzanas que fueron visitadas.

- Municipios, secciones, manzanas y colonias que resultaron afectadas, así como el tipo de daños que registraron.
- Estadístico de Padrón y Lista Nominal de las áreas involucradas.
- Planos de sección individual identificando las manzanas con afectación.
- Fotografías de las áreas visitadas (en su caso).
- Comentarios recibidos de los ciudadanos con respecto a la situación de su Credencial para Votar (en su caso).

#### ***4.2. Convocatoria a la Comisión Distrital de Vigilancia***

Una vez que se cuente con el Informe Técnico que incorpore la información recabada, se deberá instrumentar el siguiente procedimiento:

- El Vocal del RFE de la Junta Distrital deberá convocar a la Comisión Distrital de Vigilancia, para que de manera conjunta se evalúe el informe.
- En caso de que los representantes de los Partidos Políticos acreditados ante la Comisión Distrital de Vigilancia, lo consideren, se podrá programar un recorrido al área afectada.
- La Comisión Distrital de Vigilancia, en su caso, recomendará la procedencia de instrumentar el Plan de Contingencia en los Módulos de Atención Ciudadana, estableciendo el periodo y ámbito geográfico de aplicación (municipio, sección, manzana), y adoptar el acuerdo correspondiente, turnándolo a la Comisión Local de Vigilancia, para que en su caso, lo ratifique.

#### ***4.3. Convocatoria a la Comisión Local de Vigilancia***

Una vez que se cuente con el acuerdo de la Comisión Distrital de Vigilancia y con el informe técnico, el Vocal del RFE de la Junta Local convocará a la Comisión Local de Vigilancia para conocer de dicho acuerdo y del Informe Técnico que lo sustenta, a efecto de que se proceda a su ratificación o en su caso modificación del mismo, recomendando a la Comisión Nacional de Vigilancia su aprobación.

#### ***4.4. Convocatoria a la Comisión Nacional de Vigilancia***

Con base en el acuerdo de la Comisión Local de Vigilancia y el informe técnico, la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, convocará a la Comisión Nacional de Vigilancia para poner a consideración el acuerdo e Informe Técnico, así como la propuesta para que, en su caso, apruebe la instrumentación del Plan de Contingencia, determinando las áreas (manzanas, secciones, localidades y/o municipios), los Módulos de Atención Ciudadana y el periodo para su aplicación.

#### ***5. Seguimiento a la recomendación de la Comisión de Vigilancia***

Una vez que se cuente con el acuerdo adoptado por la Comisión de Vigilancia, se deberá instrumentar el siguiente procedimiento:

- El Vocal del RFE en la Junta Distrital, deberá informar al Vocal del RFE en la Junta Local sobre el acuerdo adoptado, en el que la Comisión Distrital de Vigilancia recomienda la instrumentación del Plan de Contingencia.
- El Vocal del RFE en la Junta Local, informará a la Comisión Local Vigilancia. Asimismo notificará a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, para que instruya a las áreas de competencia a realizar las actividades que correspondan a cada una.

- La Coordinación de Operación presentará el Plan de Contingencia en Grupo de Trabajo.
- Grupo de trabajo, analizará y, en su caso, recomendará a la Comisión Nacional de Vigilancia, se instrumente el Plan de Contingencia.
- La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores presentará a la Comisión Nacional de Vigilancia, para su aprobación, el Plan de Contingencia.
- La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, a través de la Coordinación de Operación en Campo, instruirá a la Vocalía del RFE en la Junta Local, para que se lleve a cabo la implementación del Plan de Contingencia en los Módulos de Atención Ciudadana involucrados y éstos habiliten la funcionalidad que permitirá la captación de trámites por contingencia en el SIIRFE-MAC, en las secciones o manzanas.
- En paralelo la Dirección de Operación y Seguimiento remitirá a los módulos de atención ciudadana, involucrados el aplicativo que permitirá activar el Plan de Contingencia en el SIIRFE-MAC, para las manzanas o secciones dictaminadas en el informe técnico.
- El Vocal del RFE en la Junta Distrital instruirá a los funcionarios de los MAC involucrados sobre el operativo de contingencia.
- El Vocal del RFE en la Junta Distrital con apoyo del Vocal del RFE en la Junta Local instrumentará la estrategia de difusión en las zonas afectadas, respecto a las facilidades otorgadas por el INE para reponer su Credencial para Votar.
- El Vocal del RFE en la Junta Distrital elaborará el informe para notificar respecto al avance del operativo de contingencia a las áreas involucradas (áreas técnicas y órganos de vigilancia).

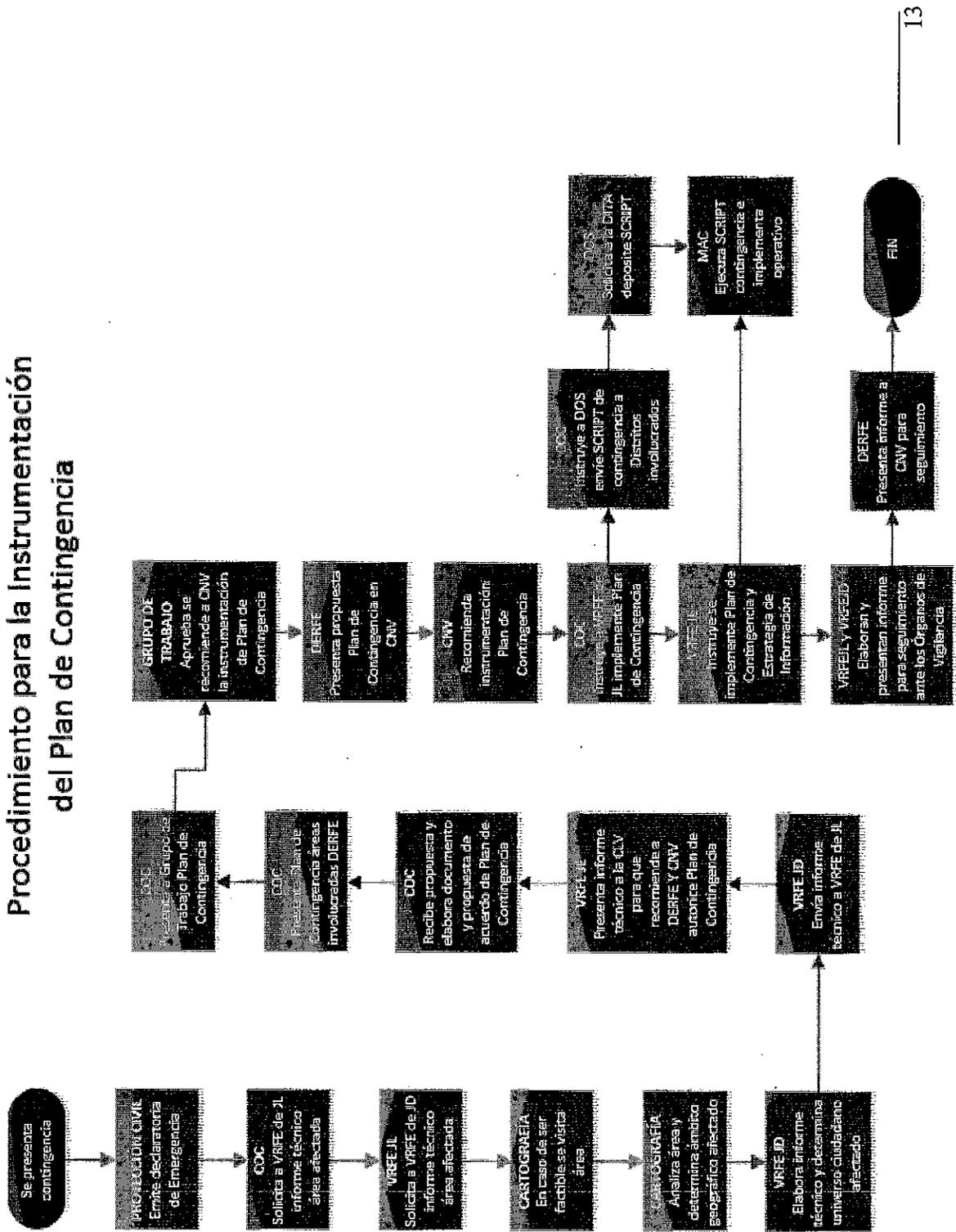
- La DERFE entregará a la Comisión Nacional de Vigilancia un informe semanal del avance en los Módulos de Atención Ciudadana producto del Plan de Contingencia durante el periodo aprobado para su instrumentación (se anexan formatos).

## Anexos



Instituto Nacional Electoral

## Procedimiento para la Instrumentación del Plan de Contingencia





Instructivo de llenado "Estadístico de Trámites por Contingencia en Módulos de Atención Ciudadana"

ENTIDAD

CLAVE Clave de la Entidad

NOMBRE Nombre completo de la entidad

SEMANA OPERATIVA Número de semana operativa (ejemplo: 201431)

PERIODO Período que considera la semana operativa

DISTRITO Número del distrito

SECCIÓN Número de la sección

CLAVE MAC Clave del módulo de atención ciudadana

MUNICIPIO

CLAVE Clave del municipio

NOMBRE Nombre del municipio

LOCALIDAD / COLONIA Nombre de la localidad o colonia

TRÁMITES LEVANTADOS

**SIN MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN** Capturar el número de trámites que se levantaron por contingencia de ciudadanos que no presentaron ningún documento

**CON ACTA DE NACIMIENTO** Capturar el número de trámites que se levantaron por contingencia de ciudadanos que sólo presentaron Acta de Nacimiento

TOTAL Corresponde a la suma de los trámites levantados







**Instituto Nacional Electoral**

Instructivo de llenado

"Nominativo de Trámites por Contingencia en Módulos de Atención Ciudadana"

ENTIDAD

**CLAVE** Clave de la Entidad

**NOMBRE** Nombre completo de la entidad

SEMANA OPERATIVA Número de semana operativa (ejemplo: 201431)

DISTRITO Número del distrito

SECCIÓN Número de la sección

CLAVE MAC Clave del módulo de atención ciudadana

PERIODO Periodo que considera la semana operativa

NO. CONSECUTIVO El número sucesivo según corresponda

TRAMITE DE REPOSICIÓN

**FECHA** Día, mes y año. (DD-MM-AA)

**NO. DE SOLICITUD INDIVIDUAL** Número de folio del Trámite (Solicitud Individual)

TRAMITE LEVANTADOS

**SIN MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN** Capturar el número 1 para indicar que el trámite levantado por contingencia, corresponde a un ciudadano que no presentó ningún documento.

**CON ACTA DE NACIMIENTO** Capturar el número 1 para indicar que el trámite levantado por contingencia, corresponde a un ciudadano que presentó Acta de Nacimiento.

**TOTAL** Corresponde a la suma de los trámites por cada una de las categorías.

CREDECENCIAL

**FECHA DE RECEPCIÓN** Día, mes y año. (DD-MM-AA) en que se recibió el Formato de Credencial para Votar en el MAC.

**FECHA DE ENTREGA** Día, mes y año. (DD-MM-AA) en que se entregó al ciudadano la Credencial para Votar.

DERFE | COC | DOS

17

14