



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

**Enero 2023**

**Versión 1.6.**

## Índice

Introducción .....	3
1. Objetivo .....	4
2. Esquema anterior de operación.....	5
3. Ajustes a la Estrategia de operación de Módulos de Atención Ciudadana.....	5
3.1 Días y horarios de operación .....	5
3.2 Atención en módulo para entrega de la Credencial para Votar.....	6
4. Consideraciones Generales.....	6

## Introducción

Como consecuencia de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia del Coronavirus, SARS CoV-2, que origina la enfermedad Covid-19, la Junta General Ejecutiva del Instituto Nacional Electoral emitió el acuerdo INE/JGE34/2020, por el cual se tomaron medidas de excepcionalidad e instrucciones de carácter temporal; en lo relativo a la atención que brindan los Módulos de Atención Ciudadana (MAC), para la tramitación de la Credencial para Votar.

El 16 de abril de 2020, la Junta General Ejecutiva emitió el acuerdo INE/JGE45/2020, a efecto de ampliar la suspensión de plazos, y establecer que, en el momento que se levante la contingencia sanitaria, se autorice la reanudación de las actividades en los MAC, en la forma y modalidades que se estime pertinente, acorde a las circunstancias.

En este sentido, y considerando que en el documento denominado “*Forma y modalidades para la reanudación de las actividades en los Módulos de Atención Ciudadana*”, se establecieron las actividades de preparación para la reapertura, así como las que son derivadas de la emergencia sanitaria en la operación, se elaboró el presente documento con el objetivo de elaborar una Estrategia para la atención ciudadana en el marco del regreso a “la nueva normalidad” en el Instituto Nacional Electoral.

Actualmente el Instituto opera con un total de **844** MAC los cuales otorgan el servicio considerando una Estrategia de atención a través de citas y de acuerdo con la capacidad de atención<sup>1</sup>, derivada de las citas canceladas, se atiende a la ciudadanía que acude sin cita.

---

<sup>1</sup> También se considera la disponibilidad del personal derivado de los contagios por COVID-19.

## **1. Objetivo**

Atender la creciente demanda del servicio con el incremento de la capacidad de atención de los MAC, a través de la homologación de horarios, y citas para la generación de un trámite, a través de un estrategia que busca optimizar el aprovechamiento de las citas que no se concluyen, con el objetivo de dar mayor oportunidad a la ciudadanía, así como la programación de sedes para los módulos semifijos y móviles para acercar el servicio a localidades, previa concertación de un inmueble apropiado para la atención ciudadana.

Cabe señalar que la actualización de algunas instrucciones para la atención, se realizaron derivadas de las consultas efectuadas por parte de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores y las recomendaciones efectuadas por el Grupo Estratégico INE C-19 en sus sesiones de trabajo, por lo que se realiza el ajuste a la estrategia vigente.

## **2. Esquema anterior de operación.**

La estrategia de operación de MAC consideró dos etapas para la reapertura: En la primera, a partir del 3 agosto del 2020, entraron en operación 376 MAC fijos con la entrega de credenciales disponibles a través de citas programadas; en la segunda etapa que inició el 17 de agosto de 2020, se incorporaron los 110 MAC fijos restantes, operando en total 486 MAC de tipo fijo con los que se brindó atención a la ciudadanía, a través de la entrega de credenciales y la aplicación de los trámites de actualización, con la continuidad del esquema de citas programadas.

En ambas etapas, el servicio fue proporcionado de lunes a viernes, en horario de 9:00 a 15:00 horas en módulos con un turno o hasta las 18:00 horas en aquellos con doble turno.

## **3. Ajustes a la Estrategia de operación de Módulos de Atención Ciudadana.**

En el marco del funcionamiento de los MAC del Instituto Nacional Electoral, la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, mantiene los ajustes a la Estrategia de operación de MAC para la Campaña de Actualización Permanente 2022-2023, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.

### **3.1 Días y horarios de operación**

El servicio de los MAC es de lunes a viernes, a través de citas programadas y la atención de ciudadanos en fila aprovechando los lugares de las citas de la ciudadanía que no acude o cancela su cita. Los horarios de servicio son los siguientes:

<b>Modalidad</b>	<b>Horario</b>
MAC con un turno	8:00 a 15:00
MAC con dos turnos	8:00 a 20:00

### ***3.2 Atención en módulo para entrega de la Credencial para Votar***

El esquema propuesto busca optimizar el aprovechamiento de la infraestructura, con el objetivo de dar mayor oportunidad a la ciudadanía a que realice su trámite si no cuenta con cita y que recoja su Credencial para Votar si ya se encuentra disponible para su entrega en los MAC, para lo cual se deberá organizar dos filas expofeso, considerando las medidas sanitarias establecidas a la fecha.

### ***4. Consideraciones Generales.***

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

Las personas trabajadoras del Instituto que han sido vacunadas con dos dosis y su refuerzo (según sea el esquema de la vacuna aplicada), pueden retomar sus actividades ordinarias de manera presencial, siguiendo las medidas de prevención generales, esto es, mantener sana distancia, lavado frecuente de manos, **uso permanente y obligatorio de cubrebocas al interior del MAC**, espacios ventilados, etcétera.

Contar con los insumos sanitarios para la limpieza, desinfección y sanitización, de instalaciones, mobiliario y equipos, en caso de que falte alguno, se debe reportar oportunamente a la o el Vocal del RFE de la Junta Distrital Ejecutiva.

Colocar las sillas en las salas de espera a una distancia entre 1.5 metros a los costados y al menos 1.5 metros al frente, de acuerdo con el área disponible.

Los MAC que cuenten con postes para control de filas los utilizarán para impedir el paso a otras áreas dentro del MAC que no sea la sala de espera.

El acceso y permanencia en la fila de la ciudadanía es con cubrebocas. En los MAC de entidades en las que las autoridades sanitarias de los Gobiernos de las entidades federativas, que se han pronunciado por el uso opcional de éste, se le pediría a la ciudadanía que lo porten y en aquellos casos que se nieguen a hacerlo, se le permitirá la entrada, a efecto de evitar alguna incidencia.

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