



# Protocolo de atención a los Adultos Mayores en los Módulos de Atención Ciudadana





1. Presentación .....	2
2. Objetivo General.....	3
3. Alcance.....	3
4. Marco Normativo .....	3
5. Términos de uso .....	4
6. Responsabilidades .....	6
7. Condiciones para garantizar la atención de los adultos mayores .....	7
8. Medidas específicas de atención a los adultos mayores .....	9
9. Referencias .....	12



## 1. PRESENTACIÓN

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Artículo 1° establece que todo individuo gozará de las garantías que otorga ésta, quedando prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

La Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (LGIFE), en su Artículo 30, párrafo 1, inciso d), establece que son fines del Instituto, asegurar a los ciudadanos el ejercicio de los derechos político-electorales y vigilar el cumplimiento de sus obligaciones.

El Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa, establece en su Artículo 3 que *“El Instituto promoverá que su personal y el de los OPLE realicen su función bajo los principios generales de no discriminación, transparencia, rendición de cuentas, equidad laboral, igualdad de género, cultura democrática y respeto a los derechos humanos, impulsando acciones en beneficio de los grupos discriminados, incluidos los adultos mayores”*

En este contexto, el Módulo de Atención Ciudadana (MAC) se presenta como el lugar en donde el ciudadano tiene el contacto inicial con el Instituto Nacional Electoral (INE), el cual se produce en el momento en que éste acude a solicitar un trámite de inscripción o actualización al Padrón Electoral y obtener la Credencial para Votar. Por ello, es primordial establecer un protocolo de atención dirigido a los grupos vulnerables y en particular a los adultos mayores, que garantice sus derechos fundamentales.

El presente documento establece el Protocolo para adoptar las medidas tendientes a garantizar a las personas adultas mayores, el ejercicio los derechos político-electorales en igualdad de condiciones y sin discriminación.



## 2. OBJETIVO GENERAL

Contar con una guía que establezca directrices y oriente las acciones conducentes a garantizar el ejercicio de los derechos político-electorales de las personas adultas mayores en el Módulo de Atención Ciudadana, en igualdad de condiciones, equidad y sin discriminación alguna.

## 3. ALCANCE

El “Protocolo de atención a los adultos mayores en los Módulos de Atención Ciudadana” es aplicable a nivel nacional para los funcionarios que operan en los Módulos de Atención Ciudadana, así como los Vocales Ejecutivos y del Registro Federal de Electores en el ámbito Distrital y Local, como responsables del seguimiento a la operación del MAC.

## 4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales. Publicada DOF 23-05-2014
- Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de los Derechos de las personas Adultas Mayores.
- Código Penal Federal. Última reforma publicada DOF 18-07-2016
- ACUERDO 1-ORD/12: 14/12/2017 Acuerdo de la Comisión Nacional de Vigilancia, por el que se aprueban los medios de identificación para obtener la Credencial para Votar en territorio nacional.
- Código de Ética del Instituto Nacional Electoral.



## 5. TÉRMINOS DE USO

Para efectos de este Protocolo se entiende por:

Término	Descripción
<b>Ciudadanía</b>	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”.
<b>Credencial para Votar</b>	(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. Esta credencial es emitida por el Registro Federal de Electores del Instituto Nacional Electoral (INE) y contiene los datos generales de las personas: nombre, domicilio, edad, sexo y Clave Única de Registro de Población (CURP), así como la fotografía del titular.
<b>Calidad en el servicio</b>	Conjunto de características que confieren al servicio la capacidad de satisfacer tanto las necesidades como las demandas actuales y potenciales.
<b>Funcionario</b>	Toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Instituto Nacional Electoral, quien será responsable por los actos u omisiones en que incurra en el desempeño de sus respectivas funciones.
<b>Grupos vulnerables</b>	Son grupos o sectores de la sociedad que, por sus características de desventaja por edad, situación o condición física y/o mental; requieren de un esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo y a la convivencia.
<b>Instancia Administrativa:</b>	La Solicitud de Expedición de la Credencial, es el mecanismo con el que cuenta la ciudadanía para obtener su Credencial para Votar, cuando ésta no fue generada a través de la Solicitud Individual.



<b>Término</b>	<b>Descripción</b>
<b>Instituto</b>	Instituto Nacional Electoral (INE).
<b>LGIPE</b>	Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
<b>Módulo de Atención Ciudadana (MAC)</b>	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.
<b>Padrón Electoral</b>	Instrumento conformado por los registros de ciudadanos que se encuentran inscritos en la sección de residentes en México.
<b>Personas adultas mayores:</b>	Son aquellas que cuentan con 60 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.
<b>Protocolo</b>	Documento que integra las directrices y orienta las acciones conducentes a garantizar el ejercicio de los derechos político-electorales de las personas adultos mayores en el Módulo de Atención Ciudadana, en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna.
<b>RFE</b>	Registro Federal de Electores.
<b>Situación registral:</b>	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, etc.
<b>Solicitud individual de Inscripción o actualización al Padrón Electoral y Recibo de Credencial</b>	(Solicitud Individual) Documento empleado para inscribir o actualizar la situación registral de un ciudadano en la base de datos del Padrón Electoral, en el que consta información personal firma, huellas dactilares y fotografía.
<b>Trámite</b>	Es la acción que la ciudadanía realiza cuando se acude a MAC, para incorporarse o actualizar su situación registral en el Padrón Electoral, siendo algunas de éstas: Inscripción (I), Corrección de datos personales (CO), Cambio de domicilio (CD), Reposición (R), Corrección en datos de dirección (COD), Reincorporación (RE) y Reemplazo de la credencial por vigencia (REE).



## 6. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad:

- Del Instituto Nacional Electoral, a través de los Vocales Ejecutivos y del Registro Federal de Electores de las Juntas Locales y Distritales garantizar que los funcionarios en los MAC, apliquen el Protocolo de atención a los adultos mayores, proveyendo los mecanismos de atención y los recursos necesarios, orientados a servir con efectividad, utilizando normas de cortesía, amabilidad y cordialidad.
- Del personal del Instituto Nacional Electoral, a nivel directivo y mandos medios, implementar y mantener el Protocolo, asegurando que cada funcionario de la Institución que labora en las Vocalías del Registro Federal de Electores y en los MAC lo comprenda, participe y tome como propios sus principios.
- Del Vocal del Registro Federal de Electores, vigilar el cabal cumplimiento del Protocolo, para proporcionar un servicio de calidad desde el primer contacto con los adultos mayores.
- De los funcionarios que operan en los MAC, conocer y aplicar el Protocolo establecido en este documento para proporcionar un servicio con los parámetros de calidad establecidos por el INE.
- De los funcionarios que operan en los MAC, facilitar y garantizar a los adultos mayores la realización de los trámites necesarios para la obtención de la Credencial para Votar, de manera ágil y oportuna.



## **7. CONDICIONES PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES**

1. Todas las actividades que se realizan en el Instituto deben apearse a los principios rectores institucionales de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad, máxima publicidad y objetividad, de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
2. Los funcionarios del Instituto se deben conducir de acuerdo con los principios generales de no discriminación, transparencia, rendición de cuentas, equidad laboral, igualdad de género, cultura democrática y respeto a los derechos humanos, impulsando acciones en beneficio de los adultos mayores, conforme a lo establecido en el Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa.
3. Todos los funcionarios que operan en los MAC, deben desempeñar sus funciones y responsabilidades, en apego a la normativa, para que los adultos mayores puedan obtener su Credencial para Votar.
4. En todos los MAC se debe mantener los pasillos, corredores, áreas de ingreso y de espera libres de obstáculos, para facilitar la circulación de los ciudadanos adultos mayores, personas con alguna discapacidad y de los propios funcionarios del Instituto.
5. Para brindar la atención debida a los ciudadanos adultos mayores, todos los funcionarios deben abstenerse del uso de teléfonos celulares, audífonos para escuchar música, así como de ingerir alimentos y bebidas.
6. Todos los MAC deben contar con áreas debidamente identificadas, de acuerdo con su función (recepción e informes, espera, trámites, entrega de la credencial, etc.).
7. Todos los MAC deben exhibir los carteles aprobados por el Instituto, relativos a la prioridad en la atención a los grupos vulnerables (Adultos Mayores, Personas con Discapacidad y Mujeres embarazadas).



8. De igual manera se deben exhibir los carteles aprobados por el Instituto con los requisitos para obtener la Credencial para Votar.



## 8. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES

### Atención Ciudadana:

1. A fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos adultos mayores hacia el Instituto y generar un ambiente positivo en el MAC, desde la primera interacción y hasta la entrega de la CPV, los funcionarios deben:
  - a) Identificarse y presentarse ante el ciudadano adulto mayor que acude al MAC, cuando se tenga el primer contacto con él.
  - b) Brindar un trato respetuoso, amable, cortés y genuino al ciudadano adulto mayor que acude al MAC para solicitar y obtener su CPV.
  - c) Actuar de manera imparcial en el desempeño de sus funciones y actividades, evitando preferencias de algunas personas en detrimento de otras.
  - d) Brindar al ciudadano adulto mayor un trato justo y digno, independientemente de su género, raza, color de piel, creencia política, capacidad física y económica, edad, religión, orientación sexual, identidad de género, origen étnico, nivel jerárquico u otra cualidad humana.
  - e) Ofrecer facilidad al interior del MAC a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, o cualquier otro grupo en situación de vulnerabilidad, para tener una atención prioritaria al momento de su llegada.
  - f) Dirigirse al ciudadano adulto mayor en todo momento que se tenga contacto con él, con un lenguaje respetuoso, incluyente y no sexista.
  - g) Promover en todo momento un ambiente de respeto y libre de violencia.



2. En localidades en donde se hable exclusivamente alguna lengua indígena, los funcionarios del MAC deben apoyarse preferentemente con un traductor o intérprete u otros medios que faciliten la comunicación con el ciudadano adulto mayor.
3. Todos los ciudadanos adultos mayores deben recibir desde su primera visita información clara y precisa, respecto al trámite para obtener su Credencial para Votar.
4. Las quejas de los ciudadanos presentadas en el MAC, deben ser atendidas de acuerdo con los procedimientos operativos establecidos, para asegurar que las respuestas proporcionadas sean apegadas a la normativa.

#### **Captación de trámites:**

5. Los medios de identificación que el ciudadano debe presentar para solicitar y obtener la CPV, deben ser los aprobados por la Comisión Nacional de Vigilancia del Registro Federal de Electores, mediante el acuerdo vigente.
6. En el caso de que el ciudadano adulto mayor no presente algún documento no se le debe negar el trámite, debiendo considerar las excepciones que se tienen contempladas para la presentación de los Medios de Identificación de este grupo vulnerable y que fueron aprobadas por la Comisión Nacional de Vigilancia.
7. Cuando la situación registral del ciudadano adulto mayor que tiene en el Padrón Electoral, no lo contemple dentro de alguna de las excepciones del Acuerdo de Medios de la CNV, que lo exime de presentar documentos, se le debe otorgar la posibilidad de realizar una Instancia Administrativa sin documento, para que sea resuelta conforme al procedimiento establecido por el área normativa.
8. Los funcionarios deben cerciorarse, de que la información capturada durante el trámite, sea verificada y validada por el ciudadano adulto mayor.



9. Los funcionarios deben garantizar la devolución de los documentos originales del ciudadano adulto mayor al concluir el trámite, informando la fecha a partir de la cual estará disponible su Credencial para Votar o el plazo establecido para resolver sobre la procedencia o improcedencia de la Instancia Administrativa.

### **Entrega de Credencial para Votar (CPV):**

10. Los funcionarios deben revisar que la CPV sea entregada al ciudadano, en los tiempos establecidos por el Instituto.
11. Los funcionarios se deben asegurar que la entrega de la CPV corresponda a la identidad del ciudadano que asiste por ella al MAC.
12. En caso de improcedencia de la expedición de la CPV, el funcionario debe orientar al ciudadano adulto mayor, respecto del medio de defensa que procede en contra de la resolución, el órgano ante quien ha de promoverse, el plazo para su presentación, así como la entrega y auxilio al ciudadano con el llenado del formato correspondiente.
13. El Instituto debe asegurar la protección de los datos personales del ciudadano, por lo que las CPV que son devueltas o que no fueron recogidas en los tiempos establecidos, serán canceladas y destruidas.



## 9. REFERENCIAS

- Manual para la operación del Módulo de Atención Ciudadana, Tomos I y II.
- Manual del Modelo de Atención Ciudadana
- Código de Ética del Instituto Nacional Electoral.
- ¿Qué es? Instituto Nacional Electoral.  
<https://www.ine.mx/que-hace-el-ine/>
- Conoce el trámite en el Módulo para obtener tu Credencial para Votar  
<https://www.ine.mx/credencial/credencial-proceso/>
- Declaración de Política de No Discriminación, a favor de la Equidad Laboral y de una Cultura Democrática en el Instituto Nacional Electoral  
[https://portalanterior.ine.mx/archivos3/portal/historico/contenido/Políticas\\_de\\_No\\_Discriminacion/](https://portalanterior.ine.mx/archivos3/portal/historico/contenido/Políticas_de_No_Discriminacion/)