



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE ANTROPOLOGÍA

**“Una antropóloga en el módulo de atención ciudadana del
Instituto Nacional Electoral”**

**MEMORIA DE EXPERIENCIA LABORAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

LICENCIADA EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

P R E S E N T A

MIREYA NERI NAVA

DIRECTOR DE TESIS:

DR. JOSÉ LUIS ARRIAGA ORNELAS



TOLUCA, MÉXICO; MARZO 2024

Nunca dudes que un pequeño grupo de ciudadanos pensantes y comprometidos pueden cambiar el mundo. De hecho, son los únicos que lo han logrado

MARGARET MEAD

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
I.- MARCO CONCEPTUAL	9
1.1.- ANTROPOLOGÍA.....	9
1.1.2 ANTROPOLOGIA SOCIAL.....	10
1.2.- CIUDADANO	12
1.2.1.- CIUDADANÍA INDIVIDUAL Y CIUDADANÍA COLECTIVA	12
1.3.- BUROCRACIA	13
1.4.- DEFINICIÓN DE TRÁMITE.....	14
II.- ANTECEDENTES DEL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL.....	16
2.1.- ¿QUÉ ES EL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL?	17
2.2.- EJES RECTORES:.....	18
2.2.1 PRINCIPIOS RECTORES:.....	18
2.3.- ESTRUCTURA	18
2.4.- CREDENCIAL PARA VOTAR	20
2.5.- PADRON ELECTORAL Y LISTA NOMINAL.....	23
III.- PROCEDIMIENTOS PARA TRABAJAR EN EL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL	30
3.1.-Servicio Profesional Electoral Nacional (SPEN)	30
3.2.- JUNTA LOCAL DEL ESTADO DE MEXICO	35
3.3.- JUNTA DISTRITAL 18.....	35
3.4.-VOCALIA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DE LA JUNTA DISTRITAL 18	35
3.5.- ESTRUCTURA DE LOS MAC	36
3.6.- REQUISITOS PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE DE LA EXPEDICIÓN DE LA CREDENCIAL DE ELECTOR	39
3.7.- TIPOS DE TRÁMITES EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA	41
3.7.1.-TRÁMITES ESPECIALES:	46
3.8.-REALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL TRÁMITE DE LA CREDENCIAL DE ELECTOR HASTA LA ENTREGA DE LA CREDENCIAL	51
3.9.- EXCEPCIONES DE DOCUMENTOS Y SITUACIONES “ESPECIALES” EN LOS TRÁMITES DEL MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA	54
IV ¿QUE HACE UNA ANTROPÓLOGA EN EL MÓDULO DEL INE?	59

CONCLUSIONES	82
BIBLIOGRAFIA.....	95
ANEXOS	97

INTRODUCCIÓN

La presente memoria tiene como origen mi experiencia laboral de siete años en la 18 Junta Distrital del Instituto Nacional Electoral (INE) en el Estado de México, ubicada en el municipio de Huixquilucan de Degollado, Estado de México. Específicamente se habla de mi labor en el Módulo de Atención Ciudadana, con cargos de digitalizadora de medios de identificación, auxiliar de atención ciudadana y operador de equipo tecnológico.

Brevemente se relata mi paso por las oficinas de atención ciudadana en Huixquilucan (centro), Xonacatlán y Lerma, dentro del mismo INE. Actualmente y derivado de una nueva organización de distritos se tienen módulos de atención ciudadana en Huixquilucan, Xonacatlán, Oztolotepec y Jilotzingo.

Los módulos en los que estuve laborando fueron Huixquilucan 151821, Xonacatlán 151822 y Lerma 151823, que son módulos fijos. Actualmente los módulos se identifican con las claves 151851 en Huixquilucan, 151852 en Xonacatlán y 151853 en Oztolotepec (se recorren en un módulo móvil diferentes localidades pequeñas y lejanas o de difícil acceso).

El tema específico que se abordará será la atención ciudadana. A lo largo del trabajo se explica la manera de atender a la ciudadanía, los protocolos a seguir de manera teórica, contrastando la atención diaria y directa a diferentes grupos sociales.

El trabajo se organizó a partir de la vivencia. Se echó mano de todo lo observado, de manera directa e indirecta a lo largo de los años. De todo lo narrado siendo partícipe, pero también para presentar la Memoria que ahora se ofrece se realizó una investigación documental. Esto último con la intención de ofrecer un conjunto de elementos teóricos que permitan generar una reflexión desde mi perspectiva sobre el tema.

Se hace hincapié en cómo la perspectiva antropológica auxilia para entender, explicar, describir y aportar sobre la importancia de interactuar con diferentes grupos sociales, respetando su actuar y pensar sin necesariamente estar de acuerdo con ello. Dicha perspectiva enseña cómo, pese a las diferencias culturales, es posible lograr un diálogo y convivencia armónica, de respeto.

Cuando esa manera de interactuar es puesta al servicio de un trámite administrativo como puede ser la obtención de una credencial de identificación ciudadana, el servidor público que labora en los módulos de atención ciudadana logra que los ciudadanos no sólo culminen su trámite, sino que puedan sentirse respetados y atendidos de forma rápida y eficiente.

Con esta memoria de experiencia laboral muestro la manera en cómo la comunicación y el respeto juega un rol determinante para lograr con éxito el trámite. Durante el tiempo en que laboré en diferentes módulos y traté con diferentes tipos de personas pude comprender que la manera de expresar tus ideas, necesidades o cualquier otra cosa que desees comunicar no siempre se comprende de la manera adecuada.

El expresar las ideas, escuchar y comprender son tres procesos en donde en ocasiones se pierde el propósito u objetivo y no se comprende, convirtiéndose en dudas, confusiones o mal entendidos. Las palabras, el tono, las expresiones faciales y hasta tu manera de iniciar la conversación determinará en buena medida el éxito o fracaso de la comunicación y, por ende, la conclusión del trámite.

Con algunos episodios de este tipo de experiencias, se describe la barrera entre el servidor público y la ciudadanía, porque muchas veces el sentimiento de superioridad, el despotismo y la lucha de poderes son un juego para la obtención del trámite o el rechazo de este.

Se narra como las mentiras hacen que pueda pasar una persona con un documento faltante y aun así lograr su propósito (el trámite) o hacer que se reporte a un servidor público y hacerse merecedor de una sanción como mínimo o el despido como medida última y drástica.

A lo largo de las páginas que componen esta Memoria, se comprenderá que uno de los objetivos principales para acudir a un módulo de atención ciudadana del INE es la obtención de la credencial de elector y para ello se requiere tiempo, dinero y en algunas ocasiones recorrer grandes distancias en más de una ocasión. El propósito de la obtención de la credencial va desde cubrir un requisito bancario, para poder viajar, para poder entrar a antros o bares, para la obtención de algún trámite o documento gubernamental y casi al final se obtiene con el propósito de votar.

Sin embargo, lo que se mostrará especialmente es que, en el transcurso del trámite para la obtención de la credencial, se presentan situaciones de soborno, corrupción “agradecimientos” y en ocasiones toda una red de personas dispuestas a “dar” y “recibir” sin pensar en las consecuencias.

En el transcurso de años de experiencia se encuentran personas con situaciones fuera de lo común y con adversidades donde la impotencia es lo único que se puede externar. Buena parte de ello se narra también en el presente trabajo.

Se abordará cómo de manera espontánea y, después de algún tiempo de trabajar en este lugar, puedes entender algunas situaciones sociales, te informas consciente o inconscientemente de datos estadísticos que van desde la escolaridad, la ocupación, la condición económica, la descripción geográfica de lugares inimaginados, pero que termina uno conociendo por la descripción que hace más de una persona al tratar de localizar su domicilio en un croquis.

Después de todas estas narraciones, al final se hace un resumen de lo vivido y se delinearán algunas ideas sobre lo que se pudiese mejorar en los módulos.

Para lograr el propósito de la Memoria, ésta se divide en cuatro capítulos o secciones, en el primero se aborda toda la parte teórica para que toda persona que lea este documento logre observar e interpretar la información desde la perspectiva que pretendo sea entendida y reflexionada; se determina una definición para términos como ciudadano, trámite, burocracia; además se da un panorama general sobre la Antropología y la Antropología Social, sus definiciones y la importancia que esta ciencia tiene en temas y lugares como los módulos de atención ciudadana, donde el contacto con los ciudadanos no sólo es imprescindible sino totalmente directa y necesaria para llevar a cabo el trámite de expedición de credencial.

En el segundo capítulo se brinda información amplia y precisa sobre el Instituto Nacional Electoral, desde sus orígenes, principios rectores, misión, visión, su propósito, qué hace, cómo lo hace, quiénes realizan dichas actividades y su estructura en términos generales. Se da un panorama sobre la credencial de elector, desde lo qué es, para qué se usa, sus candados de seguridad, los datos que se manejan y los requisitos para solicitar este documento.

En el tercer capítulo se da un panorama sobre los procedimientos para lograr laborar en el INE, la estructura de la Junta Local y Junta Distrital posteriormente se desglosa la estructura de los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) y las funciones de cada servidor público. Se describe los requisitos para la emisión de la credencial de elector, los tipos de trámites, las excepciones y las situaciones especiales que se presentan en los módulos y cómo se procede.

En el cuarto capítulo se redacta a detalle las actividades, experiencias, aprendizajes, problemas y actividades generales no sólo de los servidores públicos sino también de los ciudadanos. Todo lo que pude observar desde su conducta, la socialización entre ciudadanos, la interacción con los servidores públicos, las estrategias de las que se valen y los problemas que enfrentan para lograr que se emita su credencial de elector.

En el último apartado se hace una reflexión sobre la experiencia vivida en el módulo en contraste con lo estipulado en los manuales de atención ciudadana, lo que se escucha y se vive siendo un servidor público y después de haber sido un servidor público.

Se hace mención sobre la importancia de haber tenido una perspectiva y estudio previo sobre Antropología Social, pues en mi perspectiva se marca la diferencia cuando se tiene contacto con diferentes grupos sociales, pues las ideas, costumbres y modos de actuar son tan diversos que es totalmente imposible no percibir esas diferencias y similitudes que hacen de la interacción una complejidad que no todos pueden percibir, entender y aprender de ellas para lograr con éxito la socialización y atención ciudadana.

I.- MARCO CONCEPTUAL

Es muy larga la historia de esa inquietud del ser humano por entender y tratar de explicar hábitos, costumbres y conductas de las diferentes sociedades en diferentes lugares. Podrían referirse múltiples escritos de diferentes autores que han desarrollado teorías para dar respuesta a ello desde distintas perspectivas y siguiendo diversas metodologías.

En el presente trabajo lo que se busca es compartir una serie de experiencias vividas de manera directa en una institución a la que acude la gente a realizar un trámite. La intención de hacerlo es: dar cuenta de mi experiencia laboral, vista de manera retrospectiva desde mi formación como antropóloga social.

Para dar un orden lógico al trabajo, inicio con un breve desarrollo de los diferentes términos que se utilizarán a lo largo de este texto con el fin de que al ser leído logre ser interpretado de la misma forma que se pretende explicar.

1.1.- ANTROPOLOGÍA

El término de Antropología en este texto se entiende como el estudio del hombre, tal como lo describe sus raíces, *ánthropos* (hombre) y *logias* (estudio o ciencia). (Tejera, 2002: pág. 4).

Debido a la diversidad de estudios y perspectivas que son tan amplios y diversos como miles de manifestaciones que el hombre ha dejado y sigue dejando en la tierra, es necesario la división de la Antropología en diferentes ramas.

“Sus cuatro ramas principales son la antropología cultural o social, la lingüística antropológica, la antropología física y la arqueología” (Harris, 1984: pág. 18).

Para fines de interés teórico, sólo se mencionará la definición de la Antropología Social o cultural.

1.1.2 ANTROPOLOGIA SOCIAL

Esta rama tiene diferentes definiciones dadas por autores que en su mayoría coinciden en una cosa y es que su objeto de estudio son los diferentes grupos humanos en todas sus manifestaciones de vida en cualquier época.

“La antropología es la principal herramienta de la humanidad para conocerse a sí misma. Es una ciencia multidisciplinaria que intenta dar una comprensión integral, de lo que significa la humanidad”.
(<https://humanidades.com/antropologia/#ixzz8RxNtLPQ4>).

Se puede decir entonces que la Antropología Social busca tener una visión amplia y detallada de las diferentes sociedades humanas y sus relaciones e intenta dar respuesta a los cambios, ayudando a comprender el pensamiento y actuar diferentes grupos sociales.

En sus inicios la Antropología Social se caracterizaba por el estudio de los grupos humanos “exóticos” y pueblos indígenas, sin embargo, con el paso del tiempo ha abierto su perspectiva y ha integrado a sus estudios las sociedades modernas y todas aquellas manifestaciones que derivan de la globalización.

“La Antropología es el estudio de la humanidad, de los pueblos, antiguos y modernos, de sus estilos de vida. Dada la amplitud y complejidad del tema de las diferentes ramas de la Antropología se centran en distintos aspectos o dimensiones de la experiencia humana” (Harris, 1984: pág. 14).

Dado que el estudio del hombre comprende diferentes aspectos y sumado a ello debe considerarse que la dinámica, las características, los problemas, situaciones, ideas, costumbres, etc. van sometándose a cambios se debe tener presente la importancia de estar abierto a todas estas situaciones y no cerrarse a estudiar solo aquellas sociedades que por su apariencia exótica pudieran ser de interés.

Entendiendo que toda manifestación del hombre es cultura; “la cultura desde una perspectiva Antropológica define al conjunto de valores, normas, costumbres, ideas y creencias de un grupo social o una sociedad” (Tejera, 2002: pág. 5).

El alcance del estudio de la Antropología es realmente amplio pues lo que diferencia a nuestra disciplina de las otras es su carácter global y comparativo. Así que la tarea fundamental de la Antropología es dar explicaciones causales de las diferencias y semejanzas en el pensamiento y la conducta que hallamos entre los grupos humanos (Marvin Harris 1984).

Encontrar un porqué y para qué de las manifestaciones culturales es precisamente el principal objetivo de la antropología dando a conocer al mismo tiempo la importancia de la diversidad y el respeto a “lo diferente”

Así es como la Antropología nos hace “entender la complejidad del mundo global donde nos encontramos y la naturaleza de los conflictos y de las crisis que le atraviesan” (Godelier 2016: pág. 76).

Podemos entonces entender que la Antropología estudia la forma en que las personas construyen y producen, responden y se adaptan, modifican y transforman su persona y la sociedad para poder “sobrevivir” a los tiempos actuales dando respuesta a las desigualdades, conflictos, diferencias y cambios en la estructura de sus relaciones.

Con ello se puede considerar que los antropólogos sociales estudian cómo se aprende, conserva y transmiten las costumbres que varían de una sociedad a otra a través del tiempo; exploramos cómo la cultura influye en la vida cotidiana y cómo se relacionan las personas.

Cuando un antropólogo observa un fenómeno social al que intenta dar cuenta del por qué, para qué y cómo, debe recurrir a involucrarse de tal manera que se recabe la información de forma objetiva.

La Antropología se vale del uso del trabajo de campo, el diario de campo, la observación participante, historias de vida, estudio de caso, archivos escritos y audiovisuales, entrevistas abiertas o cerradas, encuestas y si el tema lo requiere se consultará e interpretará datos estadísticos.

El antropólogo tendrá que hacer uso de sus conocimientos y habilidades sociales para poder obtener información veraz y objetiva. Además, deberá recabar información teórica para poder analizar, comparar y realizar conclusiones sobre el fenómeno observado y así realizar sus aportaciones personales.

1.2.- CIUDADANO

Cuando el ser humano vive dentro de un régimen constitucional, como ocurre en las sociedades modernas, su estatus legal de ciudadano le define como sujeto de normas, de Derecho. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su Artículo 34. Dice:

“Los ciudadanos son varones y mujeres que, teniendo la calidad de mexicanos, reúnan además los requisitos de haber cumplido 18 años y tener un modo honesto de vivir”. (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Versión 2021. En <https://www.constitucionpolitica.mx/constitucion-politica-estados-unidos-mexicanos>)

1.2.1.- CIUDADANÍA INDIVIDUAL Y CIUDADANÍA COLECTIVA

Dotados de una personalidad jurídica, los ciudadanos tienen la posibilidad de realizar ante las instituciones estatales algunos trámites que acrediten su condición de ciudadano. En la publicación de Practicas estatales y el ejercicio de la ciudadanía, un ciudadano es aquel individuo que al acudir a solicitar un trámite en una institución no cuenta con otros recursos que su propia capacidad. Esta última debe bastar para la consecución del trámite, pero si no fuera así, el individuo recurrirá a estrategias como la súplica, la corrupción e incluso a la aceptación de subordinación o situaciones de inequidad a cambio de que su trámite se concluya con éxito (Wanderley 2009)

En el caso de México uno de los trámites básicos para el ciudadano es del que se habla en este trabajo: obtener la credencial de elector ante el Instituto Nacional Electoral (INE). Efectuar dicho trámite es algo regular, común, que hacen decenas de millones de personas cada año. De ello se hablará más adelante.

Hay que aclarar que, como bien lo menciona Wanderley (2009), además del concepto de ciudadano, en lo individual, existe la noción de ciudadanía colectiva. Con ella se refiere a un posicionamiento de estrategia, a aquellos grupos,

asociaciones o colectivos de ciudadanos con un representante que acuden a demandar sus derechos haciendo uso de:

1. El discurso de derechos en combinación con el empoderamiento del grupo respaldado por la amenaza del conflicto abierto.
2. La activación de privilegios por la pertinencia al partido político oficial o a través de conocimientos personales.
3. La combinación de las dos tácticas anteriores, esto es el reclamo de privilegio junto con el empoderamiento.
4. La corrupción en combinación con cualquier de las anteriores (Wanderley, 2009).

1.3.- BUROCRACIA

A la burocracia se le define por su raíz etimológica: “bureaucratie”, “bureau” 'oficina, escritorio' y “cratie” '-cracia'. Tiene varias acepciones:

1. f. Organización regulada por normas que establecen un orden racional para distribuir y gestionar los asuntos que le son propios.
2. f. Conjunto de los servidores públicos.
3. f. Influencia excesiva de los funcionarios en los asuntos públicos.
4. f. Administración ineficiente a causa del papeleo, la rigidez y las formalidades superfluas.¹

A partir de esta definición es posible ubicar el contexto en el que se presenta la relación social de la que se hablará en este trabajo. Una institución (INE), facultada legalmente para expedir una credencial que permite participar en las elecciones que la misma organiza periódicamente; un conjunto de servidores públicos adscritos al INE, que atienden en oficinas públicas en las que son los únicos facultados para admitir (o no) el trámite; y, por el otro lado, los ciudadanos que acuden a tramitar dicha credencial porque la misma es admitida como identificación oficial válida en

¹ Diccionario de la Lengua Española, 2022. Edición del Tricentenario. Disponible en: <https://dle.rae.es/burocracia>.

muchas partes, es decir, que no sólo les permite emitir un sufragio en los comicios, sino que le acredita como ciudadano.

1.4.- DEFINICIÓN DE TRÁMITE

En principio, debemos recordar que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece, en su artículo 36, que la organización y el funcionamiento permanente del Registro Nacional de Ciudadanos y la expedición del documento que acredite la ciudadanía mexicana son servicios de interés público, por tanto, responsabilidad que corresponde al Estado y a los ciudadanos en los términos que establezca la ley. (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2021 <https://www.constitucionpolitica.mx/constitucion-politica-estados-unidos-mexicanos>)

Así, se entenderá en este trabajo al trámite del mismo modo en que se define en la página oficial del Gobierno Federal de México: “cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

No se consideran como trámites los requerimientos de información de la autoridad para vigilar o inspeccionar en las materias de su competencia, sin que exista una solicitud por parte de los ciudadanos. Asimismo, tampoco se consideran trámites las comunicaciones entre autoridades.

Existen cinco tipos de trámites diferentes:

Son de naturaleza obligatoria los que, por mandato de una disposición jurídica, el particular debe presentar ante una dependencia como condición necesaria para realizar una actividad determinada.

Son de beneficio los que el particular tiene que realizar para obtener un beneficio específico.

Son de conservación los que obligan al particular a conservar información.

Son de procedimiento aquellos a través de los cuales el particular pretende dirimir una controversia.

Son de consulta aquellos en los que el particular requiere cierta información de la dependencia o entidad”.²

A partir de esta definición, pueden delimitarse tanto los actores sociales que se ven involucrados como la interacción social. Se hablará en este trabajo de ciudadanos y servidores públicos, que interactúan con motivo de un trámite, mismo que involucran acciones y hechos. Como menciona Tamagnini:

Se entiende como trámite al “conjunto de pasos mientras vamos construyendo relaciones, ensayando ideas, poniendo a prueba intuiciones, activando repertorios de acción incorporados” (Tagmagnini 2020: pág. 5).

Y esto ocurre en ambos lados de la relación, tal como se describirá en las páginas siguientes.

Es importante señalar que el tema de la atención ciudadana ha sido abordado con anterioridad por algunos autores como Tamagnini, Wanderley y Chanes J; algunos como Chanes se enfocan en las carencias que se tiene en el servicio, así como las sugerencias que emite para realizar mejoras además de mostrar el contraste de lo que en teoría debería ser el servicio y lo que en realidad se encuentra cuando acude un ciudadano a realizar o solicitar un trámite. En el caso de Wanderley y Tamagnini se enfocan en describir las relaciones que se manifiestan, así como los roles que juegan las personas cuando están en interacción dando énfasis en los roles de superioridad y subordinación.

En el caso personal se describe la vivencia de ser un servidor público y ver “el otro lado” del servicio público” al interactuar con los ciudadanos y al mismo tiempo lidiar con las limitaciones burocráticas y de infraestructura con el mismo instituto al que le sirve.

² Gobierno de México (2013). Qué es un trámite. <https://www.gob.mx/ejn/articulos/que-es-un-tramite>

II.- ANTECEDENTES DEL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL

El 11 de octubre de 1990, el Instituto Federal Electoral se constituyó formalmente como el organismo imparcial que dota de certeza, transparencia y legalidad a los procesos electorales. Vino a sustituir a la instancia dependiente de la Secretaría de Gobernación que se encargaba de organizar las elecciones, la Comisión Nacional Electoral. La constitución del Instituto Federal Electoral obedeció a una reforma constitucional hecha en 1987, así que el Congreso de la Unión expidió el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales (COFIPE) y ordena la creación del Instituto. (<https://www.ine.mx/sobre-el-ine/historia/>)

El COFIPE también redefine el propósito del Registro Nacional de Electores, aspirando a elaborar no solamente el padrón más amplio posible de ciudadanos, sino también el más seguro y el más confiable. Esto porque las demandas políticas por décadas venían haciendo que hubiera un padrón de votantes sólido, que apoyara la realización de procesos electorales limpios, transparentes y legítimos. En primera instancia los registros eran captados de casa en casa, intentando convencer a la ciudadanía que les proporcionararan sus datos personales para poder expedir una credencial que en ese momento no contaba con ninguna imagen del rostro del ciudadano. Como lo muestra la siguiente imagen:



Imagen obtenida de [www. El universal.com.mx](http://www.Eluniversal.com.mx)

Posteriormente se realizaba la captación de los datos y los ciudadanos ya acudían a las oficinas a solicitar su credencial, ésta ya era plastificada y los datos seguían siendo con ausencia de la fotografía.

Es en 1991 cuando se crea la primera credencial para votar, “la credencial naranja”, sin fotografía y es de ahí en adelante cuando se crean diferentes modelos de credenciales, ahora ya con fotografía. Todo con el fin de proporcionar veracidad y seguridad tanto que en la actualidad la credencial es un medio de identificación válido a nivel nacional e internacional.

Más allá de que la credencial de elector sea un medio de identificación lo más importante para el INE es fomentar y ejercer la democracia mediante el uso del derecho al voto. En este sentido, la noción de ciudadanía va ligada de manera indisoluble con el trámite de la credencial que expide el INE. Esta concepción es la que se ha impulsado por parte del propio INE, pero también por parte de la prensa y la opinión pública en general.

2.1.- ¿QUÉ ES EL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL?

El Instituto Nacional Electoral (INE) es un organismo público autónomo y la máxima autoridad electoral del Estado Mexicano encargado de organizar y llevar a cabo las elecciones federales donde se elige al presidente de la República, diputados y senadores que integran el Congreso de la Unión.

También se encarga de organizar las elecciones locales en coordinación con los organismos electorales de las entidades federativas y las elecciones locales en las alcaldías de la Ciudad de México. Según su propia definición publicada, el INE es un organismo encargado de realizar diferentes actividades. Independientemente de las elecciones también se encarga de llevar a cabo una fiscalización pues audita a todos los actores políticos nacionales y locales, coaliciones, precandidatos y candidatos, agrupaciones políticas nacionales, organizaciones que pretenden obtener registro como partido político, a las organizaciones de observadores electorales, aspirantes y candidatos independientes de todo el país. (www.ine.mx)

2.2.- EJES RECTORES:

Misión

Organizar procesos electorales libres, equitativos y confiables, para garantizar el ejercicio de los derechos político-electorales de la ciudadanía y contribuir al desarrollo de la vida democrática de México.

Visión

Ser el organismo electoral nacional autónomo que contribuya a la consolidación de la cultura y convivencia democrática en México, distinguiéndose por ser una institución moderna, transparente y eficiente, en la que la sociedad confíe plenamente para la organización de elecciones equitativas e imparciales.³

2.2.1 PRINCIPIOS RECTORES:

Legalidad, certeza, imparcialidad, objetividad, independencia y máxima publicidad, establecidos en el mandato legal que dio origen al IFE y que se enriquecieron con el INE (www.ine.mx)

2.3.- ESTRUCTURA

El INE declara públicamente, en su sitio web, que cuenta con la siguiente estructura:
El instituto está constituido por Órganos Centrales:

- Un Consejo General integrado por 11 ciudadanos elegidos por la Cámara de Diputados. Uno de ellos funge como consejero presidente y los 10 restantes como consejeros Electorales.

Su misión es dirigir las actividades, vigilar la oportuna integración y el adecuado funcionamiento de los demás órganos del Instituto.

³ Toda esta información es pública y se encuentra en el sitio web oficial del Instituto: <https://www.ine.mx/>

- La presidencia del Consejo General actualmente lo preside la licenciada Guadalupe Taddei Zavala y quien tiene como tarea garantizar la unidad y cohesión de las actividades de los órganos y establece los vínculos entre el Instituto y las autoridades federales, estatales y municipales.
- Secretaría Ejecutiva: Coordina la Junta General Ejecutiva, conduce la administración y supervisa el desarrollo de las actividades de los órganos ejecutivos y técnicos del Instituto.
- Junta General Ejecutiva propone al Consejo General las políticas y los programas generales del Instituto y fija los procedimientos administrativos
- Órgano interno de Control: Diseña los programas de trabajo de las auditorias que realiza al Instituto.
- Tribunal Electoral:

Direcciones Ejecutivas:

- Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores
- Dirección Ejecutiva del Servicio Profesional Electoral Nacional
- Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos
- Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica
- Dirección Ejecutiva de Organización Electoral
- Dirección Ejecutiva de Administración

Unidades Técnicas:

- Coordinación Nacional de Comunicación Social
- Unidad Técnica de Igualdad de Género y no Discriminación
- Coordinación de Asuntos Internacionales
- Unidad Técnica de Contencioso Electoral
- Unidad Técnica de Servicios de Informática
- Unidad Técnica de Vinculación con los Organismos Públicos Locales
- Dirección Jurídica
- Unidad Técnica de Fiscalización
- Dirección del Secretariado

- Unidad Técnica de Transparencia y protección de Datos Personales

Órganos Delegacionales:

- Juntas Locales Ejecutivas (una por cada estado de la república)
- Juntas Distritales Ejecutivas (son 300 en toda la república)

Órganos de vigilancia:

- Comisión Nacional de Vigilancia
- Comisiones Locales y Distritales
- Grupos de trabajo

2.4.- CREDENCIAL PARA VOTAR

Una de las actividades más destacadas del instituto, o que por lo menos es reconocida así por la ciudadanía, es la emisión de la credencial para votar. Este trámite implica una serie de actividades tanto al interior del instituto como para la ciudadanía. Desde la creación de la primera credencial de elector en 1991 hasta la actualidad, se han presentado diferentes modelos de credencial de elector, su cambio ha sido con el propósito de mejorar los candados de seguridad y evitar así la producción de credenciales apócrifas además de darle credibilidad y validez no solo nacional sino también internacional a esta identificación.

Actualmente se tienen en uso cuatro modelos de credencial, todas vigentes y con candados de seguridad diferentes.

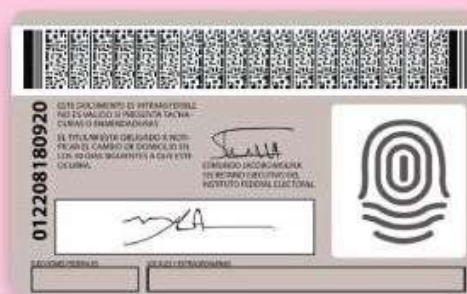
C

Emitidas a partir
de septiembre de 2008

Anverso



Reverso



Desde la expedición de este tipo de credencial, se establece una vigencia de diez años a partir de la fecha de emisión.

Imagen obtenida de la página oficial del INE www.ine.gob.mx

D

Emitidas a partir
del 25 de Noviembre de 2013

Anverso



Reverso

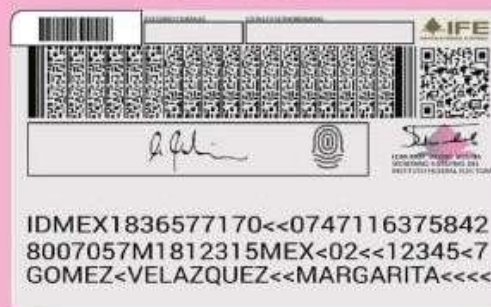


Imagen obtenida de la página oficial del INE www.ine.gob.mx

EF

"E" Emitidas a partir de julio de 2014

"F" en el extranjero a partir de febrero de 2016

Anverso



Reverso



En los modelos D, E y F, el diseño cambia notablemente para incorporar mayores elementos de seguridad. Se implementa que las y los ciudadanos decidan que los datos de domicilio sean visibles o permanezcan encriptados.

Imagen obtenida de la página oficial del INE www.ine.gob.mx

GH

"G" emitidas a partir de diciembre de 2019

"H" en el extranjero a partir de diciembre de 2019

Anverso



Reverso



En los modelos "G" y "H" cambia notablemente el diseño general: La firma se incorpora en el anverso, nuevo fondo con tramas de alta resolución, códigos QR sustituyen los códigos bidiemnsional y cifrado. Se presenta como la más confiable y segura, al integrar elementos tecnológicos que la hacen única en el país.

Imagen obtenida de la página oficial del INE www.ine.gob.mx

El último modelo de credencial emitida por el INE cuenta con parámetros de seguridad físicos y digitales, dentro de los candados de seguridad se encuentran las texturas y patrones de alta seguridad, códigos QR bidimensional, recuadro de marcaje de voto en microtexto, tinta UV, patrón debilitado, diseños “guilloche”, impresión arcoíris, elemento táctil, fotografía fantasma con datos variables, tinta OVI, diseño en relieve y elemento ópticamente variable.

Dentro de los parámetros de seguridad digitales se encuentran el servicio que brinda el mismo instituto por medio de su página electrónica para poder verificar la autenticidad de la credencial únicamente colocando los datos de la credencial que son solicitados (tipo de modelo de credencial, clave de elector y número de emisión). El modelo de credencial de elector que se expide para ciudadanos mexicanos en el extranjero es similar al modelo que se emite en territorio mexicano, sin embargo, tiene algunas variaciones en los datos.

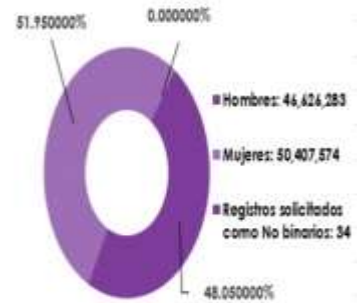
2.5.- PADRON ELECTORAL Y LISTA NOMINAL

El INE publicó, con corte al 28 de septiembre del 2023, un total del 98,712,670 registros en el Padrón Electoral (recabados en un total de 33 años aproximadamente) y en la Lista Nominal un total de 97,033,891 de registros.



Desglose por edad (Padrón Electoral y Lista Nominal)

Desglose por sexo (Padrón Electoral)



Desglose por sexo (Lista Nominal)

Obtenido de la página de internet www.ine.mx

El Padrón Electoral en México es la base de datos que enlista a toda la ciudadanía mexicana que ha solicitado en algún momento su credencial para votar (incluidos los registros del extranjero). Desde 1991 se creó un centro nacional y 18 centros regionales de cómputo para el almacenamiento de los datos de los ciudadanos y sus respectivas solicitudes de inscripción al padrón, así como capturar y validar la información (Baños Martínez – Palacios Mora, 2012).

Por otra parte, la Lista Nominal es la base de datos que incluye a toda la ciudadanía mexicana que actualmente cuenta con una credencial para votar vigente y que puede emitir su voto o hacer uso de ella para trámites en las instituciones públicas y privadas de México y el extranjero, pues se encuentra “dada de alta”, incluyendo las credenciales emitidas en el extranjero.

Es importante mencionar y conocer que la credencial debe estar dada de alta, independientemente de si la credencial está vigente pues aun cuando se tenga la

credencial vigente si no se encuentra dada de alta en el sistema simplemente es nula.

Las situaciones por las que la credencial de elector fue obtenida pero no fue dada de alta o fue dada de alta en su momento, sin embargo, posteriormente “se dio de baja” es por las siguientes situaciones:

- Notificaciones de defunción que remite el registro civil: periódicamente el registro civil hace llegar al instituto las notificaciones de las personas que fallecieron en ese periodo para ser dadas de baja en el sistema y que nadie pueda usurpar su identidad o hacer mal uso de ésta. Para ello se realiza de manera periódica un programa para que una persona realice visitas a los domicilios de las personas que fallecieron y que el instituto encuentra que tiene homonimias (personas con datos personales similares) para verificar que se dé de baja el registro de la persona correcta. Durante la visita llevara una hoja con los datos de la persona fallecida, así como de su fotografía y corrobora la situación llenando el formulario que se le ha proporcionado para posteriormente capturar los datos y dar de baja oficialmente el registro de la persona correcta.
- Suspensión de derechos político – electorales y reincorporación de derechos de ciudadanos rehabilitados: estas notificaciones las formula la autoridad jurisdiccional y sus causas van desde una detención por algún problema legal, por un procedimiento de sentencia, demanda de divorcio, etc. De manera periódica se realiza un programa para verificar los domicilios de estas personas, así como de personas con datos personales similares (homonimias) y se entrevista con un informante adecuado para confirmar o descartar la situación. Se llena un formato para dar información sobre la situación y dar de baja o de alta el registro en el padrón electoral. Cuando un ciudadano ha sido rehabilitado de sus derechos por notificación judicial, el instituto está en obligación de reincorporar el registro del ciudadano en el padrón electoral y posteriormente en la lista nominal.
- Baja de registros duplicados: se hace una detección de registros duplicados ya sea con fotografía igual, pero datos personales diferentes, datos

personales iguales, pero fotografía diferente o fotografía de la misma persona con los mismos datos personales, pero registros en módulos y fechas diferentes.

Se realiza una visita al domicilio (os) señalado (os) y se hace una aclaración de la situación pues puede darse el caso de personas gemelas (os) idénticos, que haya hecho su trámite y posteriormente cambio de domicilio, no recogió la credencial y realizó un nuevo trámite, se intenta hacer uso inapropiado de la credencial como usurpación de identidad, perdió la credencial hizo su trámite la encontró y ya no regreso por la nueva credencial o bien realizó un trámite no llegó pronto la credencial y volvió a realizar otro trámite.

Para aquellos que se detecte datos personales presuntamente irregulares serán sometidos a análisis jurídicos.

- Aplicación de la técnica de biométricos: este procedimiento se hace con periodicidad (de enero a abril) y se hace visita al domicilio señalado y para aquellos con datos presuntamente irregulares serán sometidos a análisis jurídicos.
- Bajas por usurpación: el centro de cómputo y resguardo documental detecta casos en los que el ciudadano que solicitó la credencial presenta los mismos datos que se tiene registrados en el Padrón Electoral sin embargo la persona de la fotografía no concuerda con la persona registrada, en este caso se remite a un análisis de una presunta usurpación de identidad o se determina después de una visita al domicilio si se trata solo de una homonimia (personas con datos similares, tanto que en algunos casos puede llegar a coincidir el nombre, apellidos, fecha de nacimiento y sexo y solo se diferencia el lugar de nacimiento o bien en la fecha de nacimiento es la misma igual que el lugar de nacimiento y solo se diferencia el año de nacimiento), o se trata de una usurpación de identidad y de ser dar de baja el registro y posteriormente someterse a análisis jurídico.
- Verificación de domicilios presuntamente irregulares: cuando se hace un trámite de credencial de elector y no se tiene un comprobante de domicilio basta con llevar a dos testigos que firmen de conformidad declarando que el

domicilio del solicitante es el que señala; sin embargo, no siempre es verídico pues se trata de obtener la credencial para un fin específico y después vuelve a hacer su cambio de domicilio o bien olvida hacerlo.

En este caso se hace una selección al azar de diferentes domicilios en diferentes zonas geográficas con el fin de que una o varias personas hagan la visita al domicilio y se corrobore que el domicilio existe y la persona que solicitó la credencial efectivamente viva en el lugar señalado.

En el caso de que el domicilio no existe y solo se encuentra un lote baldío, un predio abandonado, una bodega o simplemente no se pudo encontrar el domicilio o bien si existe el domicilio, pero no vive ahí y nadie lo identifica el registro es dado de baja sin previa notificación al ciudadano.

- Bajas por pérdida de vigencia: Cuando el ciudadano realizó su trámite de credencial y pasado los diez años que tiene de vigencia no actualizó su credencial será motivo para dar de baja el registro de la lista nominal, pero quedará su registro en el padrón electoral.
- Cancelación de trámite de la credencial: esta situación se da regularmente en el caso de que la persona que solicita la credencial no presentó los documentos aprobatorios y pide la expedición de su credencial pues no se le puede negar el derecho de realizar el trámite.

Otra situación es cuando el ciudadano solicita la credencial por pérdida y posteriormente la encuentra, pero no recoge la nueva y se vence el tiempo para poder recogerla (año y medio). En el momento de solicitar la nueva se da de baja la extraviada por ese mismo motivo y no será dada de alta la nueva hasta que el solicitante la recoja de no recogerla no tendrá ningún registro dado de alta y aun cuando tenga en su poder una identificación aparentemente vigente no será válida pues ha sido dada de baja por petición de la persona cuando realizó el nuevo trámite.

La última situación se da cuando el ciudadano acude a realizar su trámite y después de año y medio en resguardo se le hace llegar a su domicilio tres notificaciones para que acuda al módulo donde tramitó su credencial y la pueda recoger, de hacer caso omiso entonces se procederá a cancelar el

trámite y mediante el “protocolo de seguridad para la entrega, devolución y destrucción de las relaciones de ciudadanos con solicitud de trámite cancelada” que será previamente dada a conocer a los partidos políticos y posteriormente enviar las credenciales a destrucción.

- Pérdida de ciudadanía o renuncia de nacionalidad que formule la Secretaría de Relaciones Exteriores: ésta instancia quien notifica al INE de las personas que serán dadas de baja de la lista nominal por “dejar de ser ciudadanos mexicanos”.
- Reincorporación al Padrón Electoral por exclusión indebida: este caso regularmente será solicitado por el ciudadano afectado solo y siempre y cuando intente realizar un trámite y su estatus en el Padrón Electoral o en lista nominal sea que no se encuentra su registro o que fue dado de baja por esta razón. El ciudadano solo necesita volver a solicitar su trámite y presentar los documentos probatorios solicitados por el instituto, quien someterá a análisis su registro y dando su resolución probatoria se procederá a emitir su credencial para su posterior entrega.
- Bajas por documentación apócrifa: en este sentido se presenta algunas situaciones en donde el ciudadano presenta sus documentos para tramitar su credencial y los funcionarios no detectan que los documentos son apócrifos sin embargo parte del proceso del trámite es el escaneo de todos los documentos que presenta y en otra unidad se analizan los documentos y de ser detectadas inconsistencias se da de baja el registro cuando ya fue entregada la credencial o se procede a no generar la credencial hasta aclarar la situación.

En otro momento puede presentarse que el funcionario se percató de la falsificación de los documentos, sin embargo, su integridad se pone en peligro y procede a realizar el trámite para posteriormente notificar la situación y dar de baja el registro.

La última situación será un hecho de corrupción en donde el funcionario con dolo y pretensión de lucro realiza el trámite sabiendo que los documentos son apócrifos, pero en otra unidad de análisis se detecta y se procede a la

baja del registro o cancelación de la credencial y la posible averiguación de la situación del funcionario para su posible destitución.⁴

Todas las situaciones descritas anteriormente son formas para realizar la depuración de manera permanente y periódica con el propósito de dar de baja aquellos registros que no deben estar dados de alta y que por supuesto los representantes de partidos políticos están al tanto que así sea.

La depuración del Padrón Electoral es, desde 1991, un proceso periódico con el propósito de dar credibilidad, certeza, legalidad y veracidad a los datos de todos los ciudadanos que solicitan la credencial de elector.

⁴ Procedimientos de depuración. Reporte estadístico 2021. Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores.

III.- PROCEDIMIENTOS PARA TRABAJAR EN EL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL:

3.1.-Servicio Profesional Electoral Nacional (SPEN)

Para asegurar la imparcialidad y profesionalismo de todos los funcionarios que participan en la organización de elecciones, tanto a nivel federal, como local. El SPEN declara que posee mecanismos para asegurar que todos sus miembros cuenten con los conocimientos y méritos profesionales necesarios.

Su operación se puede describir así: para poder laborar en cualquier plaza de cualquiera de los departamentos, juntas, unidades, secretarías, etc. todas (os) se someterán a un proceso mediante el cual las personas interesadas en participar se inscribirán en un concurso público, se registrarán, proporcionando la información que les sea requerida para participar conforme la Convocatoria y lo estipulado en el Subsistema del Concurso Público.

Para poder laborar en este Instituto con una plaza presupuestal es primordial cubrir los estudios mínimos de preparatoria o licenciatura concluida. Para la plaza de honorarios se deben cubrir como mínimo estudios de preparatoria, bachillerato o carrera técnica y sólo para los cargos temporales en el caso de los procesos electorales y únicamente para los capacitadores se solicita el nivel de secundaria como mínimo.

CONVOCATORIA

Para laborar en Módulo de Atención Ciudadana como " responsable de Módulo HE"

Régimen: Honorarios Eventuales.

Sueldo Bruto Mensual: \$15,785.00

Número de vacantes: 7

Lugar de trabajo: (1) MAC 150552-Acolman, Tepexpan. (1) MAC 151852-Xonacatlán. (1) MAC 152651-Toluca. (1) MAC 152852-Huehuetoca. (1) MAC 153151-Nezahualcóyotl. (1) MAC 154051-Zinacantepec. (1) MAC 154052-Temoaya.

FUNCIONES DEL PUESTO:

- Asignar y supervisar las actividades del personal adscrito que opera en el módulo, bajo su responsabilidad.
- Supervisar en el marco geográfico electoral, la base de datos del padrón electoral, la versión del sistema SIIRFE-MAC, operen actualizados, con las últimas versiones recibidas. Así como la organización de la documentación generada, realiza el seguimiento de las cifras, coordina el respaldo diario y semanal de la base de datos, y las tareas de mesa de trabajo.
- Generar reportes en medio magnético e impreso para su entrega al Vocal del Registro Federal de Electores de la Junta Distrital.
- Entregar la documentación generada en el MAC al Vocal del Registro Federal de Electores de la Junta Distrital.
- Aplicar el protocolo para la actuación frente a casos de trámites y registros identificados como irregulares, supervisando que en todo momento el personal a su cargo conozca las obligaciones y las faltas en que podría incurrir al desempeñar sus actividades.
- Las demás que determine la Unidad Administrativa requirente y que estén alineadas o sean complementarias con la función genérica, de conformidad con la normatividad vigente.

PERFIL DEL ASPIRANTE

Escolaridad: Bachillerato

Experiencia: 6 meses de haber desempeñado las funciones de Operador de Equipo Tecnológico, Auxiliar de Atención Ciudadana, o Digitalizador de Medios de

Identificación, o haberse desempeñado en actividades relacionadas con la atención al público.

Conocimientos: Paquetería Office y uso de aplicaciones web.

Habilidades: Liderazgo, trabajo bajo presión, orientación a resultados y trabajo en equipo.

Actitudes: Empatía, facilidad de comunicación, trabajo bajo presión, sentido de responsabilidad, discreción en el manejo de datos personales y asertivo.

DOCUMENTACIÓN

- Formato de curriculum vitae que estará disponible a través del sitio de Internet (<https://www.ine.mx/cv-institucional/>) actualizado y con firma autógrafa, presentando original y copias, para cotejo, los documentos probatorios correspondientes a las actividades a que en dicho curriculum vitae se hace referencia; en particular, la documentación que compruebe, en su caso, que se cuenta con el perfil y la experiencia profesional para el puesto al que se aspira;
- Comprobante de estudios, (Certificado de nivel medio superior);
- Clave Única de Registro de Población (CURP)
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Acta de Nacimiento
- Credencial para votar con fotografía
- Comprobante de domicilio actual (30 días de vigencia).

Esta Junta Local, interesada en salvaguardar en todo momento la integridad del personal, y conscientes de la presente contingencia, ha establecido mecanismos que permitan realizar este procedimiento con apoyo de aplicaciones y sistemas electrónicos. Con la intención de no exponer a los interesados, la presente convocatoria será desarrollada vía virtual, por lo cual, los aspirantes que cumplan con la totalidad de requisitos, así como el perfil y experiencia solicitada, deberán remitir del día 12 al 16 de agosto de 2021 en un horario de 08:30 a 16:00 horas (sábado de 08:30 a 14:00 horas y domingo la liga permanecerá cerrada), mediante

el formulario establecido para la recepción de las solicitudes de postulación, que se encuentran en el vínculo/código adjunto a la presente publicación.

Al recibir la liga de captura para tu información se debe leer y llenar con detenimiento cada uno de los apartados, con la intención de remitir tu información de manera completa y asegurar tu correcta postulación, cabe aclarar que se dará como inválida cualquier solicitud carente de algún dato o documento.

La documentación digitalizada deberá ser completamente legible, sin tachaduras ni elementos que impidan su correcta visibilidad, contar con un peso menor a 10Mb, por documento en los formatos .pdf., .png, .jpg o .doc y serán cargados mediante la liga en cada uno de los apartados requeridos para su revisión.

El Instituto Nacional Electoral a través de la Junta Local Ejecutiva y las Juntas Distritales Ejecutivas en el Estado de México, se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento del proceso, la documentación o referencias que acrediten los datos registrados por cada aspirante, para fines de cumplimiento de los requisitos, y de no acreditarse su existencia o autenticidad, se descalificará al aspirante o en su caso se dejará sin efecto el resultado del proceso de reclutamiento y selección sin responsabilidad para el Instituto, el cual se reserva el derecho de ejercer las acciones legales correspondientes.

APLICACIÓN DE EXAMEN

Una vez realizada la revisión documental, los aspirantes que hayan sido acreditados, serán notificados acerca de la hora de aplicación del examen de conocimientos presencial, que será llevado a cabo del 19 al 20 de agosto de 2021, para lo cual se pone a su disposición el material de apoyo que servirá como guía mediante la siguiente liga:

<https://drive.google.com/.../1jw7MNRySizPI8YPGc2ClcgwopL5...>

RESULTADOS

El día 23 de agosto de 2021, se informará a los 5 mejores promedios por cada plaza a ocuparse, el resultado de la evaluación y fecha de posible entrevista, la cual será llevada a cabo de manera virtual, atendiendo las medidas sanitarias indicadas en el protocolo institucional, lo cual será determinado por el responsable directo de la contratación.

INFORME DE GANADORES

El 25 de agosto se informará a cada ganador el día y la hora en la que deberá presentarse personalmente para la entrega del expediente en físico y llevar a cabo el proceso de contratación.⁵

En este proceso se hace una selección de aquellos posibles aspirantes que conforme a los requisitos solicitados sean quienes cumplieron con todo para posteriormente presentar un examen de habilidades y conocimientos. Posteriormente se le realiza una entrevista presencial a aquellos que hayan obtenido los mejores promedios (se selecciona aproximadamente de uno a tres por cada vacante). Quien “apruebe” las expectativas de la persona que la entrevista será quien presente físicamente los documentos que valida cada uno de los datos que proporcionó para su posterior verificación y entrega de contrato.⁶

Existen tres tipos de empleados: los de plaza presupuestal, aquellos que son contratados por honorarios (contratos por un año de manera periódica) y aquellos que son sólo contratados por determinado tiempo en procesos electorales y programas periódicos para la depuración del padrón electoral.

Esto es lo que públicamente se declara, sin embargo, en algunas situaciones no se aplica este proceso de manera rigurosa. A través de algunas situaciones fuera de los procedimientos “legales” se puede presentar “oportunidades” como estar “apadrinado”, “tener palancas”, “conocer amigos que laboran en el Instituto”, etc. y una vez que tienes esta oportunidad para que por medio de su intercesión se pueda entrar sin dificultad y mantenerte en la plaza mientras “les seas de agrado” pues

⁵ Convocatoria obtenida de la página oficial de Facebook de la junta local del estado de México

⁶ Lineamientos del SPEN. www.ine.mx

una vez que dejas de tener “este privilegio” entonces quedarás “desprotegida” y con el riesgo de quedar “fuera” en cualquier momento.

3.2.- JUNTA LOCAL DEL ESTADO DE MEXICO

Órgano del INE con sede en la ciudad de Toluca, encargado de coordinar, supervisar y garantizar la organización y el pleno desarrollo de las 41 juntas distritales que la integran en todo el Estado de México. Al ser una Junta, su composición está basada en Vocalías. Quien la preside es el Vocal Ejecutivo, el maestro Joaquín Rubio Sánchez. Para el desarrollo del trabajo no se detallará más de su estructura y funcionamiento, sino que se enfatizará lo relacionado con una de las Juntas Distritales, a la que estaba adscrito el módulo de atención ciudadana en el que tuve mis años de experiencia laboral.

3.3.- JUNTA DISTRITAL 18

Esta Junta Distrital está ubicada en la cabecera municipal de Huixquilucan, Estado de México, y representada por la Vocal Ejecutiva, la maestra Luz María Hernández Vite. Al igual que la Junta Local de la entidad, está constituida por cinco vocalías: la Ejecutiva, que encabeza la Junta, la Vocalía Secretarial, la Vocalía de Capacitación Electoral y Educación Cívica, la Vocalía de Organización Electoral y la Vocalía del Registro Federal de Electores.

3.4.- VOCALIA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DE LA JUNTA DISTRITAL 18.

Representada por la licenciada Juana Carmen Muñoz Bonilla y constituida por tres Módulos de Atención Ciudadana identificados como 151851, 151852 y 151853. (con anterioridad los módulos estaban identificados como 151821, 151822 y 151823, de Huixquilucan, Xonacatlán y Lerma respectivamente).

El Módulo de Atención Ciudadana 151851 se ubica en el municipio de Huixquilucan, es un módulo fijo distrital y es el más grande de la Junta Distrital. Dispone de dos

turnos y diez personas atendiendo, pues su afluencia y categoría lo amerita. Está ubicado en el mismo edificio donde se encuentran las oficinas de la Junta Distrital Ejecutiva 18.

El MAC 151852 está ubicado en el municipio de Xonacatlán, en la cabecera municipal. Este módulo es semi fijo y cuenta con un turno a excepción de los fines de años (meses de noviembre, diciembre y enero) o procesos electorales, cuando se abre en turno vespertino para dar eficiencia de atención a la afluencia de ciudadanos en esa “temporada”.

El MAC 151853 es un módulo Móvil, es decir la infraestructura es un carro que mueve las herramientas necesarias para realizar un trámite y sin embargo no cuenta con oficinas fijas pues su objetivo es llegar a las localidades más pequeñas y lejanas donde les es difícil o imposible llegar a un módulo fijo. Anteriormente la Junta Distrital contaba también con el Módulo de Atención Ciudadana ubicado en Lerma, sin embargo, derivado de la re - distritación pasó a ser parte actualmente de otra Junta Distrital.

3.5.- ESTRUCTURA DE LOS MAC

Los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) tienen la siguiente estructura:

Representante de Módulo (RM): Tiene la responsabilidad de coordinar, supervisar el trabajo de sus subordinados (operador de equipo tecnológico, auxiliar de atención ciudadana y digitalizador de medios de identificación) y ser la persona inmediata en resolver en caso de que exista algún problema o inconveniente con algún ciudadano, por alguna situación en particular o bien con algún documento.

Además, debe mantener contacto directo y constante con sus homólogos, con la Vocal de Registro Federal de Electores y de ser el caso con la Vocal Ejecutiva de la Junta.

Este cargo implica la responsabilidad de estar en constante capacitación y actualización con todos los procedimientos que se llevan a cabo en el Módulo de Atención Ciudadana pues es ella la que en teoría debe capacitar al personal del Módulo y en caso de requerirlo debe reemplazar o ayudar a cualquiera del personal que en cualquier momento por cualquier situación se ausente.

La RM del módulo 151851 del turno matutino se encarga de coordinar a los RM de los otros dos módulos (es la “jefa” de los RM de los otros módulos y del RM del turno vespertino) en las actividades de reportes semanales, depuraciones, actualizaciones, carga de cartografía, envío y recepción de oficios y de los reportes mensuales que deben elaborar y entregar los operadores, digitalizadores y auxiliares así como de cualquier problema con algún registro, documento o algún caso en particular con algún trámite.

La RM del turno matutino también se encarga de coordinar todas las actividades de los dos operadores de equipo tecnológico, un auxiliar de atención ciudadana y un digitalizador de medios de identificación. Ella, mantiene contacto directo y constante con la Vocal de Registro Federal de Electores quien es su jefe inmediato y con la vocal Ejecutiva para todos los asuntos laborales. Cabe mencionar que ella es la única de todos los módulos que tiene su contrato con una plaza presupuestal.

Operador de equipo tecnológico: El personal que mantiene este cargo en teoría tiene la responsabilidad de capturar los datos personales, capturar biométricos y asignar mediante la cartografía del INE una sección y amanzanamiento para ubicar donde se encuentra el domicilio de los y las ciudadanas que acuden al módulo a solicitar su credencial para votar.

Asimismo, será el encargado de capturar los datos de los tres documentos que le fueron solicitados para el trámite, así como de entregar la credencial cuando se acude por ella para su posterior dada de alta en el sistema. Además de estas actividades el personal debe estar en constante capacitación y actualización participando en cursos de manera periódica.

A petición de la Vocal del Registro Federal de Electores quien es su jefe inmediato se debe entregar cada mes un reporte de todas las actividades que realizaron en el Módulo de Atención Ciudadana o bien mencionar si participó como apoyo en alguna actividad y se quedara por escrito cada una de las actividades desarrolladas.

Auxiliar de Atención Ciudadana: Las personas que tienen este puesto tienen como función principal la atención a la ciudadanía, ellos son los encargados de

revisar cada uno de los documentos de todos los ciudadanos que acuden para solicitar su credencial de elector.

La revisión exhausta de los documentos consiste en primeramente verificar que sean tres, acta de nacimiento, identificación con fotografía vigente y comprobante de domicilio. Una vez que se cumple con esta regla se verifica que los documentos no sean apócrifos y posteriormente se revisa a detalle que contengan los elementos necesarios para su aprobación. De no presentar el documento adecuado o correcto ellos pueden sugerir que hacer para poder presentar el documento.

Una de sus actividades principales es lidiar y ser mediador o llegar a acuerdos con cada uno de los ciudadanos, así como cada caso en particular y hacer entender porque motivo no puede realizarse el trámite en el caso de que sus documentos no sean correctos.

Cuando el auxiliar de atención ciudadana ha dado la revisión correspondiente de los documentos y estos son correctos entonces procederá a asignar el turno para que sea atendido posteriormente. Llenara la ficha de turno de manera manual dando por escrito los datos del nombre del ciudadano, el número de turno que le corresponde, la hora que fue atendido para la revisión de documentos y el tipo de trámite que se realizara. En caso de tener alguna observación, aclaración o procedimiento especial entonces se hace una anotación.

Digitalizador de medios de identificación: Es la persona encargada de realizar el escaneo correcto y en forma de cada documento que los ciudadanos presentan para la realización de su trámite. En esta persona radica la clave para hacer que los documentos escaneados de forma correcta se almacenen de manera permanente en el registro de cada ciudadano para evitar presentar sus documentos en trámites posteriores y de no hacer la digitalización de forma correcta este paso simplemente no procederá.

La persona que digitaliza los documentos es el encargado de regresar personalmente los documentos a cada ciudadano o bien hacer llegar los documentos con el operador correspondiente para quien sea el operador quien regrese la documentación al ciudadano.

Todos los puestos aquí descritos se hacen conforme a la teoría descrita en los manuales del INE, sin embargo, la tarea de todos es tener el conocimiento de las funciones de todos puestos para que en caso de ser requerido sea sustituido temporalmente.

3.6.- REQUISITOS PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE DE LA EXPEDICIÓN DE LA CREDENCIAL DE ELECTOR

El trámite que puede realizarse en los módulos descritos antes establece para los ciudadanos una serie de requisitos y documentos que debe cubrir y que son:

- Documento que acredite la nacionalidad mexicana: se solicitará se presente su documento de identidad, es decir el acta de nacimiento o la carta de naturalización en caso de nacionalizarse mexicano (a).

En el caso del documento de identidad se presentará el acta de nacimiento independientemente del tipo de acta que se posea es decir el acta original, acta certificada, acta de adopción, acta de las Islas Marías, extracto de acta, acta apostillada, acta de reconocimiento de hijos, acta de nacimiento por reconocimiento de identidad de género a alguno equivalente que se posea.

- Identificación oficial con fotografía: puede presentar el pasaporte, licencia para conducir, permiso para conducir, cédula profesional, cartilla del servicio militar nacional, documentos expedidos en escuelas públicas o privadas (credencial de alumno, certificado de estudios, diploma con fotografía, constancia de estudios con fotografía), credenciales de derechohabientes, credencial de identificación laboral pública o privada o alguno otro similar.

En el caso de este requisito se debe verificar que estén completos los datos de nombre y apellidos sin abreviaturas (a menos que así sea el nombre), debe tener una vigencia, una fecha de expedición, una razón social y deben ser emitidas por instituciones que residan en México y sean plenamente reconocibles. En el caso de la Cartilla de Servicio Militar, la credencial INAPAM, cédula y título profesional su vigencia es permanente, es decir no importa en qué año haya sido emitida.

Las credenciales de derechohabiente y certificados escolares con fotografía serán aceptadas con una vigencia máxima de 10 años a partir de su emisión. Para el resto de los documentos se tendrá en cuenta la vigencia que estipula el documento. La credencial de elector también se considera un documento que puede presentarse para cumplir con este requisito siempre y cuando esté vigente y no se tengan errores en datos personales.

- Comprobante de domicilio

Los comprobantes de servicios descargados de internet como: luz, gas, agua, teléfono, estados de cuenta bancarios o tiendas departamentales, contrato de arrendamiento y escrituras públicas deben señalar el nombre y razón social de la empresa o institución que los emite, folio, fecha, hora, lugar de expedición y nombre completo de la o del titular del servicio.

En este apartado se debe considerar que se aceptan recibos de pago de impuestos o servicios emitidos por H. Ayuntamiento, los que son emitidos por ejidos o representantes de manzanas o condominios no se aceptan.

Así mismo, se debe tomar en cuenta que los recibos pueden ser aquellos emitidos por empresas y que envían los recibos de forma digital como CFE, TELMEX, IZZI, MEGACABLE, TOTAL PLAY, etc.

Los estados de cuenta pueden ser originales o descargados de internet, si se presenta un contrato de arrendamiento su temporalidad no podrá ser mayor a un año de vigencia y debe estar debidamente requisitado.

En este documento se debe estipular el domicilio de manera correcta, es decir, el nombre de la calle y número, así como la colonia que quedaría impreso en la credencial.

En cuanto a la vigencia en el caso de recibo de CFE, telefonía y estados de cuenta de servicios de internet y telefonía no debe tener más de tres meses a partir de su emisión.

El pago de predial o agua será anual su vigencia a partir de la fecha de emisión. En el caso de las escrituras será el único documento que se acepta de manera

permanente. Se aceptan escrituras públicas y deben presentarse las originales, copias simples no.

3.7.- TIPOS DE TRÁMITES EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Al acudir al módulo de atención ciudadana se debe considerar qué tipo de trámite se desea realizar. Los tipos de trámites son los siguientes:

- **INSCRIPCIÓN:** este trámite se considera como la primera ocasión en que el ciudadano será inscrito en el padrón electoral y el requisito principal será que tenga los 18 años cumplidos (a excepción de que en el tiempo en que se acude al módulo el estado en que reside se encuentra en proceso electoral y podrán tramitar su credencial de elector aquellas personas que antes del día de la elección electoral cumplan su mayoría de edad).

Para aquellas personas que tienen 18 años o más y nunca han solicitado su credencial de elector también se considera como inscripción.

Se considera como inscripción aquellos casos de quienes se han naturalizado como mexicanos y acuden por primera vez a tramitar su credencial de elector.

Para poder realizar su trámite se debe considerar la presentación ante el auxiliar de atención ciudadana tres documentos originales: acta de nacimiento o carta de naturalización, identificación oficial y vigente y comprobante de domicilio.

En caso de no contar con una identificación o de no tener un comprobante de domicilio deberá acudir al módulo con su acta de nacimiento en original o certificada y presentar dos personas con credencial de elector vigente que funjan como sus testigos y que al menos uno de ellos viva en el mismo municipio y el otro mínimo en el mismo estado del solicitante.

- **REPOSICIÓN:** este trámite es para aquellos ciudadanos que habiendo realizado su trámite extraviaron la credencial de elector o les fue robada y al realizar el trámite no se modifica ningún dato personal ni de domicilio.

Con las recientes actualizaciones al sistema, al acudir a realizar la reposición se solicitará en un inicio los tres documentos en original, el acta de nacimiento, una

identificación con fotografía oficial y vigente y un comprobante de domicilio. Sin embargo, en este tipo de trámite existen algunas excepciones que sin faltar a ninguna norma se puede omitir el comprobante de domicilio, pues al no modificar ningún dato personal ni de domicilio el sistema bloqueará el comprobante de domicilio y no lo solicitará. Asimismo, se podrá omitir la identificación oficial y vigente si al realizar la toma de biométricos las huellas que se capturaron en el trámite anterior coinciden con las huellas capturadas en ese momento el sistema también bloqueará el apartado que solicita los datos de la identificación y finalmente en el caso del acta de nacimiento existen algunas situaciones a describir.

En el caso de que al realizar el trámite se verifique que el acta de nacimiento ya se encuentra digitalizada y guardada en su registro no se requiere del documento de identidad (acta de nacimiento o carta de naturalización), otro caso puede ser que no requiera de comprobante de domicilio ni identificación oficial y vigente pero solicite el acta de nacimiento, ésta podrá presentarse en original, certificada o una copia simple y podrá ser aceptada siempre y cuando no presente alteraciones y sea legible a la hora de leerla.

Otro caso sería que no requiera del acta de nacimiento ni comprobante de domicilio pero que sus huellas no coincidan con las registradas en su trámite anterior entonces solo deberá presentar una identificación con fotografía.

Cuando en durante el trámite se solicite una identificación con fotografía, pero no se cuente con ella entonces tendrán que presentar dos personas con credencial de elector que al menos uno de ellos viva en el mismo municipio de donde se tiene registro el domicilio de la credencial que se solicita y el otro al menos debe de tener credencial de elector vigente con dirección del mismo estado donde vive el solicitante y estas personas fungirán como sus testigos.

- **RENOVACIÓN O REEMPLAZO DE CREDENCIAL POR PÉRDIDA DE VIGENCIA:** Este trámite es para aquellos ciudadanos que al acudir al módulo pueden o no tener la credencial de elector y requiere ser sustituida por una que tenga nueva vigencia y que además no se modifica ningún dato personal ni de domicilio.

Para este trámite se requiere de los tres documentos en original (acta de nacimiento o carta de naturalización, la credencial de elector en caso de tenerla o bien una identificación con fotografía oficial y vigente y un comprobante de domicilio) pues el registro aun cuando se encuentra en el Padrón Electoral, se encuentra dado de baja en la lista nominal.

En caso de no contar con una identificación con fotografía o comprobante de domicilio se podrá presentar dos testigos con credencial de elector y que al menos uno de ellos viva en el mismo municipio de donde se tiene registro el domicilio de la credencial que se solicita y el otro al menos debe de tener credencial de elector vigente con dirección del mismo estado donde vive el solicitante.

- **REINCORPORACIÓN:** Este trámite aplica cuando el ciudadano acude a realizar su trámite para dar de alta su registro nuevamente pues debido a una suspensión de derechos político - electorales (detención por infracción, demanda por divorcio, demanda por manutención, delitos contra la salud, robo, homicidio, etc.) fue dado de baja temporalmente hasta que pague su deuda con la sociedad.

Otro caso puede ser que el ciudadano haya sido dado de baja por error de la lista nominal o bien realizó su trámite desde hace mucho tiempo y nunca renovó su registro. En un último caso este trámite se aplica por el artículo 155 del Código Electoral, que considera aquellos casos en que el ciudadano acude y realiza su trámite de credencial, sin embargo, nunca regresa por ella y, pasado año y medio, máximo dos años, se solicita que sean destruidas parcialmente, mandadas a destruir y dar de baja su registro de la lista nominal.

Para este tipo de trámite el ciudadano debe presentar los tres documentos en original, el acta de nacimiento, identificación oficial y vigente y comprobante de domicilio. Para el caso de la identificación si llegase a presentar una credencial de elector de las primeras credenciales expedidas con fotografía y ya no se encuentra su registro entonces no se aceptará la credencial de elector como identificación y se deberá presentar otra además de presentar un comprobante de domicilio.

De no contar con una identificación con fotografía o un comprobante de domicilio o bien solo cuenta con el acta de nacimiento o carta de naturalización deberá presentarse con dos testigos con credencial de elector y que al menos uno de ellos viva en el mismo municipio de donde se tiene registro el domicilio de la credencial que se solicita y el otro al menos debe de tener credencial de elector vigente con dirección del mismo estado donde vive el solicitante.

Para cuando el trámite ha sido solicitado porque tuvo suspensión de derechos político- electorales además de los tres documentos de regla que debe presentar también debe presentar su hoja de resolución o absolución. De no presentarla entonces deberá esperar más tiempo del establecido hasta que se compruebe con el poder judicial que efectivamente el ciudadano ha saldado su deuda con la sociedad.

En el caso de que durante el proceso de revisión un ciudadano haya pasado todos los filtros y haya obtenido concluir el trámite y se detecta que tiene problemas legales o tuvo antecedentes penales y aún se encuentra dado de baja por este motivo se debe enviar a proceso de revisión y hasta que se determine si procede el trámite no llegará la credencial.

En algunos casos el ciudadano acude y menciona el problema legal que tuvo y cuando se realiza su trámite el sistema ya no solicita la resolución, entonces se procederá a realizar su trámite y sin problema llegará en tiempo y forma.

- **CORRECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** Este trámite se aplica cuando el ciudadano realizó su trámite por primera vez y no revisó que sus datos personales estuvieran bien escritos (o fueran correctos como se estaban capturando) y cuando acude a realizar un trámite la credencial es rechaza pues sus datos personales no coinciden con los del acta de nacimiento, es decir que el funcionario público realizó una captura incorrecta.

En un segundo caso se realizó el trámite de credencial de elector en la época donde no era necesario presentar el acta de nacimiento y el ciudadano proporcionaba sus datos personales. Sin embargo, existe en la mayoría de los casos de las personas de la tercera edad que manejaban dos datos personales en nombre y fecha de

nacimiento pues una era la que estipulaba el acta de nacimiento y los otros datos eran proporcionados de manera oral por sus padres haciendo caso omiso a los datos del acta de nacimiento y dejando más de un documento de identidad con los datos proporcionados de manera oral por sus padres.

En el siguiente caso será cuando al acudir a realizar el trámite se presenta un acta de nacimiento y al cabo de un tiempo presentan otras con anotaciones en el acta de nacimiento donde se estipula sus datos correctos y actuales para ser modificados en todos los documentos personales del ciudadano.

Para cualquiera de estas situaciones descritas se requiere presentar en original el acta de nacimiento, una identificación con fotografía, que no sea la credencial de elector puesto que los datos personales no son correctos y un comprobante de domicilio. En caso de que el ciudadano no cuente con una identificación con fotografía se deberán presentar dos personas que funjan como sus testigos, ambos con credencial de elector vigente y donde al menos uno sea con domicilio del mismo municipio que el ciudadano que va a realizar su trámite y el otro que al menos tenga credencial de elector con dirección del mismo estado.

- **CAMBIO DE DOMICILIO:** Este tipo de trámite aplica cuando un ciudadano acude al módulo y, debido a que cambió su dirección, requiere cambiar en la credencial su domicilio actual sea de una calle a otra, de una localidad a otra, de un municipio a otro o de un estado a otro.

En este trámite no importa en qué módulo se realice el trámite, puedes realizar el trámite de cualquier lugar o estado a excepción de los módulos itinerantes o móviles (esto es porque en algunos lugares los módulos itinerantes no tienen acceso a la red y no pueden buscar sus registros).

Para realizar este trámite debes presentar el acta de nacimiento, credencial de elector u otra identificación con fotografía y el comprobante de domicilio que avala el nuevo domicilio.

En el caso de realizar el trámite se verifica que en su registro se encuentra digitalizada y guardada el acta de nacimiento; entonces no se le solicitará, así como también en el caso de detectar su registro, sus huellas coinciden y el cambio de

domicilio es de la misma entidad entonces tampoco se le solicitarán sus huellas. Pero el documento que avale el cambio de domicilio es obligatorio y en caso de no tener los documentos necesarios entonces deben presentar sus dos testigos con credencial de elector vigente donde al menos uno sea de la misma entidad y el otro del mismo municipio.

- **CORRECCIÓN DE DATOS EN DIRECCIÓN:** Este trámite aplica cuando el ciudadano acude a realizar su trámite y requiere cambiar o actualizar algún dato de su domicilio ya sea su número, el nombre de la calle, el nombre de la localidad no está bien escrito y se hace la corrección, su código postal o bien cuando el ciudadano acude a realizar una reposición y se le notifica que hubo un cambio de sección entonces aplica este trámite.

Para realizar este trámite se requiere obligatoriamente el comprobante de domicilio, el acta de nacimiento y la identificación con fotografía que podría ser la credencial de elector en caso de tenerla.

En este tipo de trámite puede verificarse si puede omitirse el acta de nacimiento, porque se encuentra digitalizada y guardada en su registro; también se puede verificar si las huellas del ciudadano coinciden con las de su trámite anterior y omitir también la identificación con fotografía; sin embargo en caso de requerir los documentos se deben presentar y en caso de no contar con una identificación con fotografía o con el comprobante de domicilio entonces deberá presentar dos testigos con credenciales de elector vigentes y que al menos uno tenga su credencial con dirección en el mismo municipio que el solicitante y el otro que como mínimo tenga la dirección de su credencial con domicilio del mismo estado que el ciudadano que está realizando su trámite.⁷

3.7.1.-TRÁMITES ESPECIALES:

Los tipos de trámites que se acaba de describir son los más conocidos; sin embargo,

⁷ Manual de instrucciones de trabajo 2023. INE

existen otros trámites que se realizan en el Módulo de Atención Ciudadana (MAC) y se describen a continuación.

- **Reporte por fallecimiento:** cuando un ciudadano ha fallecido, el registro civil envía a las juntas distritales de su municipio o distrito de manera mensual los datos de aquellos registros de ciudadanos que deben darse de baja por defunción, sin embargo y debido a que los datos personales no siempre coinciden o bien su registro no se dio de baja por omisión, es entonces que un familiar acude al módulo a solicitar la baja por defunción para que no hagan mal uso del registro o de la credencial de elector del fallecido.
Para poder realizar este trámite el ciudadano que acude al módulo debe llevar consigo la copia del acta de defunción, una copia de la credencial de elector del fallecido y la copia de la credencial de elector del ciudadano que acude a dar de baja.
- **Demanda de juicio para la protección de los Derechos Político–Electoral:** Este tipo de trámite aplica si solicitaste tu credencial para votar y no la obtuviste en el plazo establecido o te la negaron en el Módulo de Atención Ciudadana. Del 100% de las demandas de juicio, el 95% de ellas son ganadas y se logra obtener su credencial para votar.

Este tipo de trámite aplica para todo el año; sin embargo, en tiempos de proceso electoral es cuando más se realiza este tipo de demanda por intereses políticos en su mayoría de situaciones (esto porque los representantes de partidos políticos saben y conocen cómo proceder para lograr su trámite con éxito y a los grupos de personas que “llevan” para que tengan su credencial y puedan votar) y en algunos casos porque derivado de los procesos electorales se estipulan fechas límite para cerrar módulos y antes de cerrar el módulo se aplica de forma escalonada los tipos de trámites.

Así que para aquellos ciudadanos en pleno proceso electoral requieren un trámite y no tienen la credencial lidian con este tipo de limitaciones y generalmente no pueden realizar sus trámites por este inconveniente.

Para la realización de este tipo de trámite se requiere presentar el formato para la Demanda de juicio ya sea para trámite de un ciudadano con domicilio nacional o bien un formato de Demanda de juicio para un trámite en el extranjero. Estos formatos se descargan en la página de internet del INE. Además se debe presentar los tres documentos para poder realizar el trámite, que sería el acta de nacimiento, identificación con fotografía oficial y vigente y un comprobante de domicilio y de no contar con la identificación con fotografía o comprobante de domicilio entonces deberá presentar dos testigos con credencial de elector donde al menos un testigo tenga credencial con domicilio en el mismo municipio del ciudadano que va a tramitar y el otro testigo que el otro testigo que tenga en su credencial domicilio mínimo del mismo estado en que reside el ciudadano solicitante.

- Rectificación de datos en la lista nominal: este trámite aplica cuando un ciudadano habiendo realizado su trámite en tiempo y forma y haya recibido su credencial sin ningún problema aparente no aparece en la lista nominal.

En este caso regularmente los ciudadanos no se percatan de esta situación a menos que hayan intentado realizar el trámite y no se haya logrado o hayan acudido a realizar un cambio de domicilio o algún trámite similar y no se haya encontrado su registro.

Para este tipo de trámite se requiere presentar el formato que se puede descargar directamente de la página oficial del INE, además deberá presentar nuevamente sus tres documentos en original, el acta de nacimiento, la identificación con fotografía y un comprobante de domicilio y en el caso de no contar con la identificación con fotografía o un comprobante de domicilio deben presentar dos testigos con credencial de elector donde al menos uno tenga credencial de elector con dirección en el mismo municipio que el ciudadano que va a realizar su trámite y el otro testigo que presente su credencial de elector con domicilio de al menos el estado donde vive el ciudadano.

- Cambio de datos personales y/o de sexo: este trámite aplica cuando una persona habiendo cambiado previamente los datos de su acta de nacimiento y cambiado por completo su nombre y su sexo, acude al Módulo de Atención

Ciudadana (MAC) a cambiar la credencial para modificar los datos de la credencial como lo estipula el acta de nacimiento. Cuando se está realizando el trámite se le indicara al ciudadano si requiere que el dato de sexo se coloque hombre, mujer, o “x” que significa no binario y si desea que sea visible o no.

En este tipo de trámite se cataloga como especial porque al menos en el sistema no se cataloga dentro del trámite de corrección de datos personales puesto que en realidad no se trata de un error sino de un trámite “de identidad” posterior a su registro y donde el ciudadano ya cumplió con la mayoría de edad.

Para realizar el trámite se debe presentar en original los tres documentos en original, el acta de nacimiento, identificación con fotografía y comprobante de domicilio. En caso de no contar con identificación con fotografía y/o comprobante de domicilio entonces deberá presentar dos testigos con credencial de elector vigente donde al menos uno debe tener domicilio en el mismo municipio y el otro testigo con domicilio en el mismo estado donde reside el ciudadano que va a realizar su trámite.

Cabe señalar que a pesar de que actualmente puede o no ser visible en la credencial el dato de sexo en el registro sí queda estipulado y registrado el dato.

- Expedición de credenciales a ciudadanos en situación de calle: este tipo de trámite se realiza a partir del 2017 y se presenta en aquellos ciudadanos que estando en situación de calle deberán indicarlo directamente al personal del Módulo de Atención Ciudadana.

El personal del INE en coordinación con la persona en situación de calle realizará un Acta de Aviso de verificación de inexistencia de domicilio, le solicitará corroborar su firma y mencionar el nombre y ubicación de dos ciudadanas o ciudadanos que puedan atestiguar sobre los datos de la calle y ubicación física del domicilio y el ciudadano que tramita.

Posteriormente, el personal del MAC realizará visitas para verificar la inexistencia de domicilio y al mismo tiempo, para asignar los datos de manzana, sección, distrito y entidad federativa que corresponden al lugar designado como lugar de pernocta.

Además, verificará que los datos de la persona solicitante no se encuentren registrados en otro domicilio del Padrón Electoral.

Previo a la generación de la credencial se deberá corroborar que los datos y la ubicación geográfica proporcionada por el ciudadano que solicitó la credencial es real y correcta para posteriormente generar la credencial para su entrega.

- Rectificación o modificación de CURP: este aplica cuando el ciudadano acude al módulo debido a que al realizar un trámite se le hizo saber que la CURP que se encuentra en su credencial no corresponde a la que usualmente proporciona. En la mayoría de las ocasiones suele modificarse sólo los últimos dos dígitos. Cuando se requiere modificar más datos entonces se procederá a verificar que efectivamente la CURP que está solicitando se coloque en la credencial para votar corresponda al ciudadano correcto y de no ser así entonces no procede el trámite y se le hace saber. De lo contrario se hará el cambio, pero se le hará de conocimiento que es incierta la expedición con la CURP que está solicitando pues quien dictamina o determina el tema de las CURP es RENAPO y el INE solo acata la orden si procede o no.

Para poder realizar el trámite se requiere de la CURP que se desea modificar para tener evidencia y, de requerirlo el sistema, solicitará escanearlo en original y reciente.

- Reimpresión: este trámite aplica para aquellos ciudadanos que viven en lugares que han sido declarados lugar de desastre, hayan sufrido situaciones de emergencia como un terremoto, huracán o cualquier percance que haya ocasionado la pérdida o destrucción de la credencial de elector o bien para aquellas personas que en tiempo de elecciones derivado de este proceso se establecen fechas para realizar trámites de emisión de credencial y una vez pasada la fecha ya no se puede realizar dicho trámite. En caso de extravío y estando fuera de la fecha de las reposiciones se establece una fecha o periodo de tiempo para realizar una reimpresión de credencial.

La credencial será solo un duplicado de la credencial y el número de emisión no se verá alterado ni ningún otro dato. Para lograr la emisión de este documento será necesario acudir con su acta de nacimiento y una identificación con fotografía o bien solicitar una prueba de huellas y solicitar el trámite pidiendo verificar si el acta de nacimiento se encuentra digitalizada y guardada en su registro. (www.ine.mx)

3.8.-REALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL TRÁMITE DE LA CREDENCIAL DE ELECTOR HASTA LA ENTREGA DE LA CREDENCIAL

Cuando un ciudadano realiza el trámite para la expedición de su credencial debe ubicar el módulo más cercano a su domicilio o su trabajo para que pueda realizar el trámite.

Para acudir al módulo existen dos formas, una será presentarse en horario laboral en el módulo que eligió, formarse para la revisión de documentos y de ser correctos se le asignará un turno. La otra forma será reservar una cita para el día y hora que mejor le convenga ya sea vía telefónica o mediante la página de internet.

Posteriormente se acude al módulo, se esperará en la fila para revisión de documentos o bien le hará saber al auxiliar de atención ciudadana que tiene una cita y podrá ser atendido después de presentar sus documentos en el horario que señala la cita (algunas personas que tienen cita consideran o tienen la falsa creencia de que la cita confirma por completo que el trámite será concluido con éxito, pero este paso sólo asegura que será atendido a la hora señalada y en caso de no presentar correctamente los documentos deberá reagendar su cita o regresar otro día y formarse nuevamente hasta que se le asigne un turno).

Cuando se realiza la revisión de documentos el auxiliar de atención ciudadana debe iniciar una entrevista donde se indique qué tipo de trámite desea realizar, cuáles son los documentos que en el momento está presentando y posteriormente revisará a detalle cada documento que está presentando. En el caso del acta de nacimiento deberá realizarse la revisión de candados de seguridad o bien verificar vía internet si se encuentra dada de alta en el registro civil del estado al que pertenece o de caso contrario bajo observación verificar que no sea apócrifa. Además, se deberá

considerar que el acta no presente tachaduras, enmendaduras o alteraciones en los datos pues de ser así no podrá utilizarse ese documento.

Hablando de la identificación con fotografía, se debe verificar que sea original, que contenga los elementos estipulados por el INE, que no sea apócrifa y que sea una identificación de las aceptadas por el INE.

En cuanto al comprobante de domicilio se debe verificar que sea de los aceptados por el INE, que contenga los elementos que se requiere y que no sea mayor a tres meses. En este punto el documento puede ser original o bien descargado de internet.

Dependiendo del tipo de trámite a realizar y los documentos que hayan presentado ya sean correctos o no, el auxiliar les indicará si se les proporcionará ficha para esperar su turno en la fila haciéndoles saber si sus documentos son correctos o bien si se le proporcionará una revisión a su registro y se les hace saber que si decide esperar en la fila puede o no generarse su trámite.

Una vez que ya llega el turno para pasar con el operador de equipo tecnológico, este servidor público iniciará con el trámite. Le solicitará en primer lugar el turno que se le asignó, pues en él se describe el tipo de trámite que va a realizar el ciudadano. Se le solicita los documentos que presentó y se selecciona la entidad federativa del domicilio que requiere, el tipo de trámite que se realizará y se captura los datos personales, como nombre completo, fecha y lugar de nacimiento, sexo.

Posterior a esto se hace una toma de fotografía (se debe tomar con el rostro derecho, sin lentes, sin gorras o sombrero, nada que obstruya o pueda modificar el rostro) se captura las huellas dactilares (deben ser legibles y en caso de no contar con huellas se debe colocar la situación, si las huellas son ilegibles colocar esa leyenda) y la firma para hacer la búsqueda de su registro. En el registro se visualiza el domicilio, el estatus y si sus huellas coinciden o no con el anterior. El siguiente paso es preguntar su nivel escolar y a qué se dedica. Después se realiza la ubicación geográfica para la asignación de una sección electoral y un ameznamiento, esto es en el caso de cambio de domicilio o inscripción. En el caso de una reposición el trámite simplemente omite este paso y se procede a la captura de los datos de los documentos que solicita el sistema.

Si se procede a la geo referencia en este paso se coloca el estado, el municipio, la localidad y la calle que refiere el comprobante de domicilio. Se pregunta entre que calles se encuentra su domicilio para delimitar un cuadrante y localizar el domicilio del ciudadano y se le pregunta cuántos años tiene viviendo en el domicilio y si desea que los datos del domicilio sean visibles en la credencial. Al concluir este proceso se captura el domicilio que quedará impreso en la credencial de elector. Si no se realiza la geo referencia se inicia con la captura de los datos del acta de nacimiento, se inicia con el número de acta, foja, juzgado (en el caso de la CDMX), año de registro, nombre del juez que expide el acta de nacimiento, estado donde fue expedida, fecha de expedición del acta.

Para el llenado del apartado, se solicita el tipo de identificación, el número o folio de la credencial, razón social, nombre de quien autoriza la credencial y la fecha de expedición. Para finalmente hacer el llenado del apartado del comprobante de domicilio donde se solicita el tipo de comprobante, el número de folio, quien autoriza el comprobante y finalmente la fecha de expedición.

Cuando se terminó parcialmente el trámite se solicita al ciudadano que verifique si todos sus datos son correctos y de ser así entonces se procederá a la conclusión del trámite. Se imprime su solicitud y se firma de conformidad para posteriormente realizar el escaneo de los documentos que solicita el sistema, mismos que deben coincidir con lo capturado en su trámite.

Si en el proceso del trámite se requirió del uso de uno o dos testigos entonces cuando se hace la captura de los documentos se capturan los datos de los testigos sustituyendo los datos del documento que no presentó y se le pide que firme una hoja donde estipula que conoce al ciudadano que está realizando el trámite y da fe de su identidad o su domicilio según sea el caso. Se le pide colocar su huella y firma de conformidad y se procede a escanear la hoja del documento que sustituye.

Como último paso se escanea los documentos que fueron capturados y se cierra el trámite para generar su solicitud y talón de entrega de credencial donde se estipula la fecha en que le será entregada la credencial.

Una vez que se llega la fecha para la entrega de credencial, se acude al mismo módulo donde realizó su trámite, pero no se debe reservar cita, pues para su

entrega no se requiere. Una vez llegando al módulo se hace mención que recogerá su credencial y se le pedirá el comprobante para hacer la búsqueda de la credencial. Si el ciudadano no llega con su comprobante, se anotará su registro en una lista y posterior a ello se iniciará su búsqueda en el sistema.

Se busca la credencial en físico y se hará la entrega de la credencial conforme fueron llegando a solicitar su credencial; cuando pasa por la credencial se hace una revisión para corroborar que sus datos son correctos y que la credencial le pertenece al ciudadano, una vez hecha la verificación se procede a abrir su registro para corroborar la identidad mediante sus huellas dactilares y poder “dar de alta” el registro.⁸

3.9.- EXCEPCIONES DE DOCUMENTOS Y SITUACIONES “ESPECIALES” EN LOS TRÁMITES DEL MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA

El Instituto, en búsqueda de oportunidades y abrir más posibilidades para los ciudadanos en el trámite de obtención de la credencial, cuenta actualmente con ventajas que hace que la posibilidad de obtener la credencial para votar sea mayor. Estas posibilidades son:

- Documento de identidad: se puede presentar cualquier acta de nacimiento sin importar la fecha de expedición siempre y cuando esté en buen estado, sean legibles los datos de nombre, fecha de nacimiento y lugar de nacimiento.

En algunos trámites se puede aceptar la copia simple, acta de nacimiento descargada de internet.

Otra excepción será dirigida a personas mayores de 60 años si el sistema no requiere modificación de datos personales omitirá este documento. La digitalización del documento de identidad (acta de nacimiento) es otra excepción. Algunos registros ya poseen la digitalización de este documento en su registro y para futuros

⁸ Manual de instrucciones de trabajo 2023. INE

trámites ya no solicitará el documento a excepción de corrección de datos personales o suspensión de derechos político-electorales.

- Identificación por medio de huellas: este proceso es posible para cualquier ciudadano que realice el trámite de reposición, cambio de domicilio del mismo estado y que estén dados de alta en la lista nominal.

Cuando es posible identificar por medio de las huellas dactilares al ciudadano no se le solicitará la identificación con fotografía (este proceso lo puede solicitar cualquier ciudadano que se encuentre inscrito en la lista nominal y que el tipo de trámite a realizar sea reposición o cambio de domicilio en el mismo estado donde residía anteriormente). Asimismo, en el caso de los testigos con credenciales de elector se puede ser testigos sin presentar la credencial de elector siempre y cuando coincidan sus huellas dactilares y sus registros estén dados de alta en la lista nominal.

Otro proceso, relacionado con las huellas dactilares es la captura de las huellas al inicio del trámite, pero en aquellos casos en que el ciudadano carece de dedos, de manos o bien derivado del trabajo del ciudadano, sus huellas son ilegibles, se aplican otros criterios. Cuando el registro se realizó sin huellas dactilares o bien las huellas dactilares son ilegibles el proceso será mediante la solicitud de la huella dactilar del supervisor (en el módulo funge como supervisor el responsable de módulo), se le solicitará dar de alta el registro teniendo como observación la falta de manos, dedos o huellas ilegibles). Al término del alta de la credencial se debe levantar un acta de hechos con los datos de la credencial de elector que se entregará y se pide la firma y huella del ciudadano según sea el caso o bien se hace una anotación de la situación.

- La toma de fotografía: será tomada bajo ciertas reglas, como rostro despejado y libre de cualquier objeto que haga que se altere la fisonomía del rostro; sin embargo, en el caso de ciudadanos con religiones donde no permiten que se retiren el hábito como en el caso de las monjas o el hijab, en el caso del islam, las kipás, hablando de los judíos. En situaciones como la calvicie debido al cáncer o alguna situación donde físicamente no puede descubrir la cabeza por ejemplo las quemaduras.

- Cuando un ciudadano requiere de su credencial de elector, pero le es imposible acudir al módulo derivado de una salud deteriorada, se encuentra en el hospital o en su domicilio, pero es imposible que se levante de la cama entonces sus familiares o una persona de confianza deberá descargar el formato que se encuentra en la página oficial del INE.

Adicionalmente se deberá adjuntar:

- Certificado médico original (expedido por alguna institución de salud pública o privada).
- Acta de nacimiento original.
- Identificación oficial con fotografía original y vigente.
- Comprobante de domicilio vigente y no mayor a tres meses.

En esta situación, el personal del módulo se trasladará al domicilio del ciudadano y llevando todo el equipo necesario se realizará el trámite. En este proceso no se omite ni se exenta al ciudadano de presentar sus tres documentos para la realización de su trámite. Para cuando llegue la credencial al módulo se le notificará para dar una fecha y nuevamente regresar al domicilio y realizar la entrega de la credencial como lo estipula el manual, es decir debe identificarse con las huellas dactilares para determinar su identidad y posteriormente proceder a dar de alta su credencial para que esta lista en el momento que desea usarla.

- En el caso de aquellos ciudadanos que por su condición de salud no pueden manifestar por sus propios medios su voluntad de manera clara, precisa e indubitable su intención de realizar alguno de los trámites relacionados con el trámite de la credencial de elector.

Deberán acudir alguno de sus familiares o persona de confianza con el formato que previamente se descargó en la página de internet debidamente requisitada además se debe anexar sus tres documentos en original (acta de nacimiento, identificación con fotografía y comprobante de domicilio) y un certificado médico original expedido por una institución de salud pública o privada.

Si en el formato que entregó estipula que puede realizar su trámite en el módulo de atención ciudadana entonces se hará saber el día y hora para en cuanto llegue pueda ser atendido de manera inmediata; en caso contrario si en el documento estipula que no puede acudir al módulo entonces se dará referencia del domicilio para que el equipo y personal necesario acuda al domicilio a realizar el trámite y posterior a ello, regresará para la entrega de credencial.

- Ciudadanos de grupos vulnerables: todos aquellos ciudadanos pertenecientes a grupos vulnerables se exceptúan de “esperar”.

Personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, personas con discapacidad; estas personas al acudir a cualquier módulo a nivel nacional no deberán sacar cita ni turno para esperar en la fila y su atención deberá ser lo más inmediata posible.

Cuando se dirigen a las mujeres embarazadas se considera aquellas personas que tienen un “embarazo avanzado” y por ello no pueden permanecer mucho tiempo paradas o en la inclemencia del clima. Esto es lo que estipula el manual de atención ciudadana, sin embargo, en algunas situaciones sino es que, en la mayoría, no se puede llevar a cabo esta consideración pues la afluencia no lo permite.

Hablando de las personas de la tercera edad se considera aquellas personas que por su edad o enfermedad no es posible que estén esperando mucho tiempo en la fila. Las personas con discapacidad se considera a aquellas personas que les imposibilita caminar, escribir, leer, aquellas que mentalmente están imposibilitadas y requieren que se les asista en todo momento, aquellas personas que su discapacidad no es permanente sin embargo en el momento no les es posible mantenerse mucho tiempo en espera como las lesiones o fracturas de pie, cadera, etc. (www.ine.mx)

Grupos en situación de discriminación y vulnerabilidad

Si estás embarazada, tienes alguna discapacidad o eres de la tercera edad, acércate a la persona responsable del módulo y solicita tu atención prioritaria.

En el Módulo de Atención Ciudadana podrás disponer sillas de ruedas para ser utilizadas durante el tiempo que dure tu visita.

[Conoce los Protocolos de Atención Ciudadana.](#)



Imagen obtenida de la página del INE. www.ine.mx

En todo momento se tendrá disponible en los módulos silla de ruedas disponibles para aquellos ciudadanos que así lo requieran o soliciten.

IV ¿QUE HACE UNA ANTROPÓLOGA EN EL MÓDULO DEL INE?

El primer día de trabajo en el Módulo de Atención Ciudadana 151822, ubicado en el municipio de Xonacatlán, todo era nuevo para mí. Sin idea de qué o cómo hacer las cosas, el contrato y todo el papeleo para que iniciara estaba listo, pero yo no. Al principio no hubo capacitación previa, tampoco manuales o una ligera explicación de lo que sería mi trabajo.

Quien sería mi jefe era un hombre unos años menor que yo, pero con notorio conocimiento y experiencia en el Instituto. Me presenté con él y con mi única compañera que hasta ese momento tendría. Mi jefe hizo una ligera entrevista sobre mi experiencia en módulos y, al darse cuenta de que no sabía nada, simplemente exclamó: “¡una más al ruedo!”

Para mí, ese primer día fue inolvidable, pues todo lo iba aprendiendo conforme se atendía a la gente. Estaba acompañada por mi jefe y cuando pasaba una persona me explicaba cuáles serían los papeles que ellos necesitaban presentarme para que pudiera proceder el trámite. Me explicó las características de manera general sobre cada documento. Ya “en el ruedo” y una vez medio aprendido el procedimiento de la recepción de documentos, me sentó frente a la computadora y me presentó el programa y el procedimiento, mientras iba realizando el trámite en tiempo real.

En un trámite que duraba doce minutos debía haber tiempo de preguntas y errores, aunque yo me tomaba hasta veinte minutos para realizar todo el procedimiento; sorprendentemente jamás hubo un reclamo por parte de la gente que tenía que esperar a que yo aprendiera. Este es un detalle que destacar porque, como se aprende mientras se hacen trámites reales, se cometen algunos errores y eso tiene como consecuencia que la gente no vote en su casilla, que cuando se les hacen notificaciones no llegue a ellos la notificación y se da de baja su credencial sin previo aviso, se asignan CURP incorrectas, se capturan mal los datos personales, se omite la identificación de posibles robos de identidad o se produce la duplicidad de credenciales.

Cuando esto pasa los ciudadanos tienen que volver a realizar su trámite, volver a perder tiempo, volver a llevar sus documentos y en la mayoría de los casos se enteran de los errores o de que no llegara su credencial hasta que llegan a la entrega de ella; es decir aproximadamente dos semanas después de haber hecho la solicitud.

Cumpliendo una semana mi jefe me dio un sábado dos manuales, en los cuales se especificaba cómo se debía proceder para realizar el trámite. Detallaban desde el saludo, la recepción de los documentos, las características de cada documento y las diferentes opciones de documentación. Hablaba sobre diferentes situaciones que pudiesen presentarse en el módulo con los ciudadanos y cómo proceder. Eso me ayudó mucho para aprender sobre los documentos que nos acreditan como ciudadanos mexicanos. Aprendí la importancia de ser registrada una vez que se es nacida, me involucré en el mundo de las cartas de naturalización, actas de nacimiento, extractos de nacimiento, actas de nacimiento de las Islas Marías, actas de adopción, actas apostilladas etcétera.

Con el tiempo también aprendí a identificar los documentos falsos bajo observación, pues no contábamos con instrumentos tecnológicos para comprobar la validez de los documentos. El procedimiento no era tomado en cuenta al pie de la letra y las instrucciones de cómo proceder para levantar un trámite en la computadora era lo único que se acercaba un poco a cómo levantarlo según el manual, pues había cosas que se consideraba que no importaba y “no pasaba nada” si no se hacía de forma literal.

Día a día, se aprendían cosas nuevas. Intenté ser una “aspiradora” y aprender todo lo que veía, escuchaba, descubría y me enseñaban, pero aun así sentía que algo faltaba.

Para el año 2012 todos vestíamos como queríamos pues no contábamos con uniformes, tampoco seguíamos de forma literal el protocolo, pues aparentemente no había alguna obligación o sanción si no se procedía como nos marcaba el manual. Creíamos que nosotros hacíamos las reglas y los ciudadanos debían

acoplarse a nosotros porque de no ser así simplemente no procedía el trámite porque así “nos enseñaron”.

Mi jefe tenía una idea peculiar sobre algunas situaciones que se vivían todos los días en el módulo, algunas de ellas en apariencia con buena intención, pero después de un tiempo ya no compartía la idea. Algunas de sus ideas, por ejemplo, era que la gente tenía que aprender a leer, porque él ya estaba cansado de que sólo querían que la información la diéramos nosotros. Así cada vez que una persona llegaba al módulo a preguntar sobre los requisitos todos debíamos mandar a leer a la gente y solo si ellos mencionaban que no sabían leer entonces nosotros les informábamos.

No siempre se lograba el objetivo, pues los ciudadanos son muy diferentes en su pensar y actuar y así como existían personas que cuando pedían informes y se les mandaba a leer ellos lo hacían, también estaban aquellos que llegaban y exigían que se les escribiera los requisitos en un papel o se les diera un documento impreso con los requisitos porque “esa era nuestra obligación y responsabilidad”.

Los requisitos se encontraban en una lámina que estaba pegada en la puerta del módulo, pero quienes no sabían leer simplemente llevaban lo que pensaban que les íbamos a pedir o se acercaban a preguntar y, si tenían suerte, resolvíamos sus dudas.

Con el pasar de los días me daba cuenta del mundo que se vivía detrás de un módulo, no sólo cuando se abría la puerta para atender a la gente, también cuando la puerta se cerraba. Cuando llegábamos a la oficina debíamos colocar sillas, papeleo, abrir archivo, preparar computadoras, imprimir hoja de citas, corroborar que funcionara perfectamente la cámara fotográfica y empezar a organizar a la gente que sería atendida por su condición (discapacidad, embarazo o tercera edad), por horario de cita y quienes no tenían cita ni discapacidad.

Posteriormente se hacía revisión de documentos para iniciar la atención y depurar la fila de las personas que no cumplían con los requisitos pues de no hacerlo a tiempo las quejas y molestias se harían presentes por la pérdida de tiempo y no lograr concluir el trámite. Cuando se hacía la revisión de fila también se recogían los comprobantes de quienes iban solo a recoger la credencial.

Y así, con sólo dos máquinas para la atención ciudadana, un escáner de documentos, una cámara fotográfica, un decodificador, una impresora, internet prestado pues nuestros jefes no nos proporcionaban internet pero había una oficina de la universidad digital del estado de México y el encargado nos pasó la contraseña de su internet para poder hacer uso de él y tres personas, se tenía que atender a la gente con discapacidad, embarazadas, personas de tercera edad, personas con citas (hubo un tiempo en que el sistema de citas duplicaba las mismas y para una cita se tenía que atender dos cada cita con un tiempo de doce minutos entre una y otra), personas de fila sin cita y personas que iban a recoger credencial.

Curiosamente en los lunes y sábado eran los días con más afluencia de gente e independientemente de si se concluía o no el trámite la atención ciudadana oscilaba entre las 100 y 150 personas diariamente. Lograr que cada una de las personas que acudían al módulo se fueran con la satisfacción de haber sido atendidas de manera respetuosa y rápida y que quienes no podían concluir el trámite no se fueran molestos era toda una labor pues debíamos tener empatía y mucha información para poder satisfacer sus dudas y problemáticas.

Tratar de sensibilizar al ciudadano y hacerle entender por qué no podíamos omitir documentos o porque no podíamos aceptar algunos documentos era un trabajo donde la astucia y la habilidad para llegar a acuerdos tenía que hacerse presente para que el ciudadano pudiera cumplir y nosotros pudiéramos hacer cumplir los lineamientos.

Para ese entonces llegó al módulo un compañero; las cosas ya no serían igual pues él tenía un problema con las personas que tenían discapacidad y fui parte de su discriminación. Menospreciaba mi trabajo y ni de broma quería hacer equipo conmigo. Él ya tenía experiencia de haber trabajado en otros módulos por más tiempo y eso, en apariencia, me colocaba en desventaja frente a él.

Mi jefe ya se había dado cuenta de la situación y trataba de hacer el día ameno, pero no resolvió nada, es más nadie mencionaba nada al respecto. Eso afectó en mucho al módulo, pues si yo decía algo cuando revisaba documentos y los aprobaba, él me contradecía y regresaba a la gente sin pensar que ya habían

esperado media hora o hasta una hora para ser atendidos. Nadie hizo nada, ni siquiera yo.

Con el pasar del tiempo llegaron sillones nuevos para todos los del módulo y chamarras, pero las chamarras sólo eran para los hombres y sí, otra vez una discriminación sobre la que nadie dijo ni hizo nada. Poco tiempo después nos llegaron uniformes para todos; el objetivo de la institución era mejorar como institución en cuanto a la calidad, credibilidad y atención a la ciudadanía. Ahora ya no podíamos vestir como queríamos, pero la atención seguía siendo la misma.

El compañero que tenía fue despedido. Llegó una nueva compañera a la que ahora era yo quien la capacitaría (la capacitación no fue a petición de nadie, la situación y la necesidad fue la responsable). Desde el primer día le enseñé “a mi manera” todo lo que en mi consideración debía saber, le hice saber que cualquier duda que tuviera, aunque ya me la hubiera preguntado podía seguir preguntando o volver a preguntar lo mismo si no le había quedado claro. Ahora éramos un equipo más unido y compaginamos tanto que el jefe ahora ya no tenía que decirnos qué hacer, pues en ocasiones nos adelantábamos.

Con el pasar del tiempo empecé a tener más cercanía con mi jefe y sin darnos cuenta empezamos a echar competencias, cuando menos me di cuenta ya había alcanzado la velocidad de mi jefe en la computadora. Ahora podía hacer un trámite, atender a la gente para resolver dudas y hasta entregar credenciales, todo en un mismo momento.

A estas alturas mi vocabulario ya había cambiado y la gente para mi ahora eran “ciudadanos” y una que otra palabra también había cambiado. Para mi suerte también poco a poco la manera de atender a la gente era diferente y mejorada; hasta ahora me podía dar cuenta que cada ciudadano tenía el derecho de ser atendido con respeto y dignidad sin importar la edad, apariencia o estatus social. Los “privilegios” para algunos ciudadanos habían terminado pues ahora todos debían formarse o hacer cita para ser atendidos (esta situación cambió porque antes a las personas de la presidencia municipal se les atendía sin formarse y sin cita pues mi jefe se sentía en obligación de atenderlos lo más rápido posible, porque el lugar donde estaba el módulo había sido prestado por la presidencia municipal).

Ahora, con la experiencia que había adquirido, sabía que los ciudadanos no siempre te dicen si saben leer o escribir por pena y que es nuestra obligación darles información sobre los requisitos y resolver cada duda que tengan por obvio o repetitiva que sea. Ese algo que faltaba al inicio era lo que estaba aprendiendo y era marcar la diferencia.

Sin embargo, también hubo situaciones un poco incómodas y molestas, pues la gente no siempre era sincera, honesta y menos estaba dispuesta a “perder tiempo”. Muchas ocasiones nos mentían sobre situaciones con tal de pasar por alto algún documento o pasar antes que algunos de la fila. Las personas de la tercera edad, embarazadas o con alguna discapacidad siempre eran prioridad.

Recuerdo cómo algunas mujeres, haciendo uso del letrero de que las mujeres embarazadas pasaban sin formarse, “todas las embarazadas” querían pasar, aunque aún no fuera evidente su embarazo. Sin embargo, se debía considerar a las mujeres con un embarazo en la etapa donde no puede estar mucho tiempo parada o sentada o donde su salud se viera perjudicada por el tiempo de espera.

Recuerdo una experiencia inusual en un proceso electoral: era el último día para realizar trámites y se había anunciado por diferentes medios de comunicación que la atención sería hasta la media noche. Ya iniciada la tarde y con algunas muestras de cansancio físico paso a la oficina un ciudadano que nos dijo que debía ser atendido de manera inmediata pues era una persona discapacitada, aunque claramente su físico y su forma de expresarse delataba que no era así él decía que su discapacidad era intelectual y que tenía síndrome de Down, la persona que en ese momento estaba haciendo revisión de documentos no pudo hacerle entender que no iba a proceder su petición y su insistencia era tal que paso a hablar con otra persona quien tampoco considero que el trámite procedería y así pasando de uno a otro servidor público llego hasta el punto de hacer que se suspendiera la atención y nadie de nosotros podía resolver esta situación así que en un momento de imprudencia pensé que la solución para hacer que el señor se formara o se retirara cuando (recordé a una conocida de otro módulo que me mencionó un día que cuando tuviera ciudadanos así sólo tenía que dejárselo a la gente) Salí de la oficina y al ver que nada funcionaba solo grité “el señor no quiere formarse pues dice que

tiene síndrome de Down y pese a que muchos de ustedes han estado todo el día bajo el rayo de sol y sin comer él insiste en ser atendido inmediatamente así que si el señor no se forma se suspende la atención hasta que el señor se forme o se retire”. La gente lo abucheó y lo corrió a la fila y el percance aparentemente se resolvió.

Después de un tiempo y de haber reflexionado sobre la situación me di cuenta que de absolutamente nada había servido en ese momento todo lo que aparentemente estaba confiada en haber aprendido yo estaba con el ego tan grande de “saber cómo dirigirme a la gente y como atender de manera respetuosa a los ciudadanos” que esa situación me dio una sacudida y una llamada de atención a lo que realmente estaba haciendo pues si en el momento que yo le hice el llamado a los ciudadanos en la manera en cómo les hice saber la situación ésta situación pudo acabar en desgracia como en golpes o hasta un linchamiento y todo por impulsos en donde el cansancio y el reloj en contra para poder atender a toda la gente que aun esperaba no podía ni debía ser pretexto para no haber sido prudente, respetuosa y empática con la situación.

Creo en este momento que, si hubiera atendido al señor tal vez no de manera inmediata, pero si después de haber concluido los trámites que en ese momento se estaban realizando hubiera evitado muchas cosas.

Esta experiencia me hizo darme cuenta de las carencias que aun teníamos como servidores públicos pues nadie supo cómo resolver el conflicto en ese momento, la carencia de capacitación, lógica y prudencia además de la total ausencia de la habilidad de mediación.

Ahora me daba cuenta de situaciones adversas de personas con discapacidad visual que no estábamos capacitadas para atender y que no contábamos con infraestructura para esas personas, imposibilidades físicas como enfermedades de artritis donde era difícil y dolorosa la captura de sus huellas dactilares, discapacidad intelectual a la que no sabíamos cómo dirigirnos a ellos y en muchas ocasiones nos dirigíamos a los acompañantes invisibilizando a los ciudadanos y violentando sus derechos.

Ya podía ver la barrera que habíamos puesto entre los ciudadanos y los servidores públicos en el momento en que se les miraba como “el otro” “el que necesita de mí”. Cuando iba a “revisar la fila” podía encontrarme un sinfín de situaciones, mentiras piadosas, pretextos, imposibilidades económicas pues no todos tenemos la capacidad económica de tener un acta de nacimiento reciente, las personas que rentan no siempre tienen acceso al comprobante de domicilio y tienen que esperar hasta que la persona quien es dueño del inmueble pueda o quiera proporcionárselos. Se suma también la imposibilidad de tener el tiempo o el dinero por la lejanía de sus domicilios pues hay comunidades donde se tienen que hacer hasta una hora para llegar al módulo solo contando el tiempo para llegar sin considerar el regreso o cuando tienen que llevar testigos y tienen que pagar el pasaje de ellos, de los testigos y la comida o el desayuno en agradecimiento de haber ido como testigos.

Recuerdo que algunas de las experiencias en mis primeros meses de trabajo fue cuando un joven que acudió a realizar por primera vez su trámite tenía una situación fuera de lo común, pues para poder hacer su trámite uno de los requisitos es capturar y guardar biométricos y el joven hizo mención que sus manos eran pies. No comprendía en ese momento a qué se refería, pero cuando intente capturar sus huellas dactilares de manos, sus dedos eran dedos de pies. Indagando para saber cómo iba a proceder su trámite nos contó que se le había injertado dedos de pies de una persona finada.

Teníamos que informarnos pues el diseño del decadactilar era para captura de huellas de manos, pero no de pies y en cuanto se reflejaba las huellas se detectaba huellas fuera de lo “normal” pues su tamaño y forma era totalmente diferente. Yo nunca había conocido un caso así y en el manual no mencionaba ningún caso similar así que capturamos las huellas y realizamos la captura de observaciones en su trámite para explicar brevemente la situación.

Después de haber hecho el trámite y recibir la credencial de manera exitosa el joven se fue agradecido pues nos mencionó que lo hicimos sentir “como un joven normal” pues la mayoría de la gente al ver sus manos y saber que eran dedos de pies ni siquiera querían darle la mano pues les daba “asco”.

El número de casos inusuales y de personas que se iban con una sonrisa era realmente satisfactorio, aunque para ahora que recuerdo jamás hicimos intercambio de experiencias sobre ese tipo de situaciones y creo que hubiera sido muy enriquecedor para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía. Con el pasar de los meses iba sacando “la antropóloga que llevo dentro” pues ya había detectado las zonas más pobres, las más lejanas, las populares. Había comprendido que la diversidad de las personas no solo radicaba en su vestimenta o su hablar sino también en hábitos, costumbres y formas de ser y hacer que les fueron transmitidas, empecé a respetar la diferencia de cada persona pero al mismo tiempo hacerla sentir respetada y aceptada sin omitir o hacerle saber que también había obligaciones y requisitos que debía cubrir y en donde tuve que indagar más sobre la obtención de documentos, los lugares donde se expedían, y sobre todo practicando la empatía.

Para este tiempo me propuse hablarle de “usted” a todos independientemente de su edad, preguntar primero que trámite deseaban realizar y finalmente que documentos llevaban así podía indagar sobre como poder ayudarlos y omitir la barrera de solicitar primero los documentos y rechazar el trámite antes de darles y darme la oportunidad de poder hacer lo posible por realizar y concluir el trámite.

A estas alturas sabía a qué se dedicaba la mayoría de la gente tan solo con saber de qué localidad procedían. Ya había detectado que parte de San Diego de los Padres, San Diego Linares, Sección cinco y siete de San Andrés Cuexcontitlán eran zonas con alto índice de pobreza.

Sabía que en Xonacatlán se dedicaban a ser choferes, obreros, trabajaban en bicitaxis, en el comercio formal e informal (trabajan el peluche), como domésticas, en oficinas del sector público y privado y algunos trabajan por su propia cuenta. Era sorprendente darte cuenta de que entre lugares se conocía popularmente cual era “el de los ricos”, por ejemplo: en la unidad habitacional “Los Sauces I, II, III, IV y V” era la “clase baja” en comparación con Balcones y Paseos Santín; pero si eras de Hacienda del Valle I y II entonces ya eras “lo máximo”. Irónicamente cuando las personas que no eran de esos lugares se cruzaban con las de esos lugares entonces no importaba de qué unidad habitacional fueran porque se sentían

superiores en todos los ámbitos pues cuando solicitaban su trámite daban énfasis del lugar en donde vivían como si eso fuera un dato relevante para ser atendidos inmediatamente o de manera especial.

Es interesante ver el juego de clases sociales y la lucha de poder cuando se juntaban varias personas en la fila pues dependiendo su lugar de residencia se sentían con el derecho de ser atendidos antes o tener omisión de requisitos. Este tipo de conductas sociales hacía que yo me sintiera con una carta bajo la manga pues en ocasiones solo era un poco de tacto sobre esa situación en particular lo que hacía que llegáramos a acuerdos sin necesidad de reportes, malentendidos o gritos por no concluir el trámite.

Después de un tiempo y de lograr una increíble adaptación porque entre compañeras podíamos sincronizar el trabajo de manera integral, no había inconformidades porque alguien tuviera más responsabilidades o menos, nos ayudábamos cuando entre nosotras teníamos dudas, algún trámite se le dificultaba en el momento de capturar o geo-referenciar o bien cuando algún ciudadano estaba inconforme con algo y quien lo estaba atendiendo no podía o no sabía cómo resolver la situación.

Llegó una notificación no muy grata para ese momento: Me informaban que al inicio de la semana tendría que presentarme en el módulo 151821, ubicado en Huixquilucan. Por cuestiones de ampliación de módulo se requería mi cambio pues estaría más cerca de mi domicilio. Definitivamente era una buena noticia para mi bolsillo y sobre todo el ahorro del tiempo de traslado pues de una hora o una hora y media cambiaba a veinte minutos o media hora exagerando.

Tenía que despedirme de mi equipo. Tenía la idea de lo que me esperaba, pero estaba realmente corta. El módulo estaba debajo de las oficinas de los jefes de distrito. Había cámaras de vigilancia; se hacían revisiones sorpresa y ahora tenía una lista para checar la entrada y salida. No conocía a mis compañeros y no podía “abusar” del “privilegio” de que la responsable del módulo fuera mi tía. Ahora tenía que pensar bien mi actuar y lo que decía o hacía pues no sabía cómo eran los que ahora serían mis compañeros de trabajo.

Gracias a que hacía algún tiempo había trabajado en un programa para depurar la lista nominal meses antes de la elección del 2012, algunos rostros me eran familiares. En mi primer día me presentaron el módulo, los lugares donde podría encontrar los trámites, las credenciales, el archivero, el baño, se me instruyó sobre cómo funcionaba ese módulo; etc.

Este módulo contaba con tres cámaras fotográficas, tres escáneres, dos impresoras para uso del módulo y una para uso personal de la jefa de modulo, cinco computadoras, cuatro para la atención a la ciudadanía en el módulo; una para la entrega de credenciales, otra para la gente con cita previa, una para la fila y una para personas con discapacidad, tercera edad o embarazadas, una para uso de la jefa de modulo, tres decadaactilares. Y años más tarde con tres aparatos para detectar actas de nacimiento falsas.

Era empezar de cero, pero con previa capacitación pues ya tenía experiencia del otro módulo. Sin embargo ¡oh sorpresa!, todo era igual, pero “diferente” el trámite era el mismo pero los criterios a seguir eran completamente diferentes. La manera de ejercer un criterio para la aceptación de un acta de nacimiento era diferente pues aquí hacían lo posible para que la gente no gastara en una nueva acta de nacimiento. La persona encargada de determinar si un acta era o no aceptada por la sospecha de ser apócrifa del acta de nacimiento era la responsable de módulo, ella decidía si efectivamente lo era pues a diferencia de otros módulos ella contaba con una computadora personal con internet donde podía consultar si era original o apócrifa.

Este tema era sumamente polémico pues no todos los estados cuentan con una página de internet donde se pueda corroborar este dato. Solo recientemente (2019) y debido a un problema de producción de credenciales con identidades falsas fue implementado a nivel nacional la incorporación de aparatos especiales para la detección de actas falsas. Los comprobantes de domicilio eran diferentes pues las localidades eran más rurales y los servicios más diversos lo que les daba oportunidad de presentar más de un comprobante de domicilio (algo que no siempre pasaba en Xonacatlán).

Las identificaciones en este caso eran tan variables como los lugares donde procedían a diferencia de Xonacatlán pues ahí solo eran licencias, credenciales de elector, credencial de estudiante o credencial de INAPAM. El módulo era más grande y obvio la afluencia de gente era mayor. La organización era diferente pues el número de empleados en este módulo fácil doblaba el personal de los otros módulos.

Este módulo atendía ciudadanos de la cabecera municipal de Huixquilucan y sus respectivas localidades, ciudadanos procedentes de las localidades de Lerma cercanas al municipio, ciudadanos de localidades de Naucalpan aledañas a este municipio, Interlomas, Lomas Country, Santa Fe, Club de Golf, de alcaldías de la CDMX y reposiciones de otros estados.

Era fácil detectar el tipo de personas que se atendían y su lugar de procedencia pues en este módulo llegaban actores, actrices, políticos, personas con altos mandos en el gobierno estatal y federal y ciudadanos adinerados. La mayoría de estas personas llegaban con previa cita y “lo que menos tenían era tiempo” o al menos ese era el argumento si no procedía su trámite, se identificaban porque llegaban con guardaespaldas y los encargados del módulo y algunos jefes se sentían con la obligación de darles preferencia en el sentido de hacer lo posible para que su trámite se lograra con éxito para no tener quejas o reclamos por parte de ellos o evitar lidiar con ellos.

Al inicio, cuando me tocaba revisar la fila, muchas ocasiones tuve algunos altibajos pues mi criterio no era tan amplio y eso tenía como consecuencia que el regaño siempre estuviera presente pues si aprobaba algún documento y al llegar su turno de la persona el personal no aceptaba el documento era problema seguro y justificado pues había perdido al menos media hora o una hora para poder ser atendido.

En este módulo se hacía todo lo posible por lograr que el ciudadano se fuera contento, no perdiera mucho tiempo y sobre todo se fuera con el trámite concluido. No siempre se lograba, pues había algunas excepciones sobre todo cuando se trataba del acta de nacimiento.

Para que el acta de nacimiento sea aceptada debe estar en buenas condiciones es decir no debe presentar tachaduras, enmendaduras, alteraciones en la redacción o que se detecte que el acta es apócrifa. Es interesante enterarse de todos los sucesos que ocurren sobre este documento, pues se observa como las personas de la tercera edad tienen mucho cuidado al manejar sus documentos pues los presentan en muy buen estado a pesar de los años que tiene el acta de haber sido emitida.

Personas de edad entre cincuenta y cuarenta y cinco años presentan el acta con manchas o enmendaduras. Es precisamente en esta edad donde recurren a actas apócrifas por no tener los recursos o el conocimiento de cómo obtener sus actas de nacimiento de otros estados sobre todo de aquellos que no se encuentran dados de alta en el sistema.

Algunos ciudadanos de veinte y treinta años optan por sacar una nueva y los adolescentes de primera vez casi siempre presentan “hecha taco” el acta y los demás documentos. Prestan poca atención y no muestran interés en tener cuidado con documentos que se presentan. Su importancia radica en hacer uso de ellos para casi todos los trámites gubernamentales; sin embargo, los jóvenes aún no entienden la dimensión de responsabilidad.

La mayoría de los jóvenes sólo tramitan su credencial de elector para poder demostrar que son mayores de edad y no tengan ningún problema al querer entrar a los antros o bares; la segunda razón por la que realizan este trámite es porque es requisito para entrar a la escuela, tramitar su cartilla de servicio militar, tramitar su licencia de conducir, obtener su pasaporte y en último lugar queda la opción de la democracia y ejercer el voto.

En este módulo donde aparentemente se tiene mayor afluencia de gente para realizar su trámite también tiene algunos inconvenientes en su mayoría hablando de infraestructura pues a pesar de ser el módulo más grande que había del distrito 18 no contaba con rampas para el acceso con sillas de ruedas, para poder esperar el turno tenía que subir escalones altos y estrechos para llegar a la sala de espera y la puerta principal tenía rieles que impedía el acceso rápido a personas con algún problema como el uso de muletas o silla de ruedas.

Si llegaba alguna persona que necesitara silla de ruedas, en el módulo se proporcionaba una, pero teníamos que ayudar a cargar a la persona con todo y silla. Para poder acceder, se quitaba mobiliario y uno o dos cuadros donde se tomaba la foto para poder tener paso y realizar el trámite. Y se realizaba nuevamente el mismo proceso para cuando la persona llegaba a la entrega de su credencial pues la sección en donde se entrega la credencial esta hasta el fondo.

La sala de espera sólo tenía límite de 20 personas y los demás tenían que esperar parados afuera en el sol, lluvia o frío. Si el ciudadano que tenía que realizar el trámite no tenía su comprobante de domicilio o su identificación entonces tenía que llevar a dos testigos que tenían que esperar en la fila hasta que la persona pasara a realizar su trámite, lo que hacía que la fila se hiciera más grande.

Cuando la gente acudía a realizar su trámite y por alguna situación se le pedía como requisito que presentara testigos, regularmente la gente recurre a situaciones realmente deshonestas y poco éticas pues si no llevaba testigos y si los necesitaba le pagaban a gente desconocida para que firmaran como testigos y pudiera concluir su trámite. Esto muchas ocasiones, porque “le salía más barato pagar a personas desconocidas que regresar a su localidad que estaba a media hora o una hora de distancia y eso sin contar si encontrase o no personas dispuestas “a perder el tiempo”.

Si algún ciudadano quería hablar con algún jefe por alguna situación en particular tenía que subir las escaleras al segundo o tercer nivel; sin embargo, no existe paso para personas con discapacidad y no se cuenta con elevador. Cuando la persona ya había logrado subir también existía la posibilidad de que el jefe con quien se iba a dirigir no estuviera lo que hacía que la gente se molestara.

El módulo al que en un primer momento se describía como “el mejor” ya no se vislumbraba así para mí cuando empecé a laborar ahí. Algunas experiencias vividas ahí así lo atestiguan una de muchas que me quedó muy marcada fue una ocasión en lunes y a mí me tocaba estar en la máquina de las entregas, eran las primeras semanas ahí y cuando inicio la atención había mucha gente, pero nunca pensé que la mayoría de esa gente acudía para la entrega de su credencial; sin exagerar en “un solo viaje” tenía que buscar 50 credenciales y solo era el principio.

La labor de la persona que estaba en la máquina de entrega de credencial tenía como obligación recoger los comprobantes a los ciudadanos y cuidar que se busque y se entregue como fueron llegando los ciudadanos. Una vez que se recogen los comprobantes se buscan las credenciales en el archivo de credenciales y se busca el trámite que realizó cuando solicitó su credencial, se procede a buscar por medio de un folio en el sistema para dar paso a la lectura de huellas dactilares para identificar que el ciudadano sea el dueño de la credencial y posterior a la autenticación dar de alta en el sistema la credencial, dar el documento de trámite para firmar de recibido y concluir.

La fila estaba que no cabían, todavía no estaba acostumbrada a buscar tantas credenciales al mismo tiempo y menos tenía la experiencia de entrega de credencial de manera tan rápida. La gente adinerada sólo miraba su reloj y azotaba los pies, algunos otros empezaron a gritar que me apurara y todo eso se sumaba a la llegada de más entregas. La presión fue tanta que casi me suelto en llanto. Pedí ayuda, pero la respuesta de la jefa de módulo fue NO déjenla “porque si no nunca va a aprender” ... me dejaron sola y pese a la presión, la fila grande y el tiempo de espera al que se estaban sometiendo los ciudadanos “tuve que dar el ancho” dejar de lado los miedos y el sentimiento de “no puedo” y hacerlo lo más rápido posible.

Otra experiencia poco grata para mí y peor aún para la persona que atendí es la siguiente: no tenía mucho tiempo en el nuevo módulo; ya iniciada la mañana me tocaba el lugar donde se atiende a personas de tercera edad, embarazadas y con discapacidad y pasaron los documentos de una señora que en apariencia no tenía discapacidad y tampoco era de tercera edad, pero en esta ocasión mi intuición falló. La señora pasó e inició el trámite todo fluía bien pero cuando tocó el turno de la fotografía entonces inició la incomodidad de la señora pues se negaba a retirarse el sombrero que traía. Después de algunos minutos su acompañante se acercó a mí y me comentó que no la obligara porque ella tenía cáncer y con sus terapias se le estaba cayendo el cabello y le daba mucha pena.

Yo insistí y les dije que el protocolo era que no debían tener lentes, sombrero o accesorio alguno que obstruyera su identidad en la fotografía, la señora con mucha pena y casi llanto en los ojos lo hizo. Cuando llegaron las credenciales mi jefa fue

quien acomodó las credenciales para cuando llegaran por su entrega y cuando vio la fotografía me preguntó qué pasaba con ese trámite y yo le explique ella me movió la cabeza y me dijo: “deberías tener un poquito de empatía o un mínimo de sentido común” como obligaste a la señora a que se exhibiera así, tú sabes que se siente llevar una foto así para todos los trámites y documentos. Inició una plática donde ella me hizo ver que por mucho que quiera seguir al pie de la letra los lineamientos hay excepciones y esa señora era una de ellas.

Después de haber recogido la credencial y verla nuevamente el sentimiento de culpa y de no haber sido capaz de tener un poco de sensibilidad hacia ella me hacía dudar si realmente era posible seguir ahí y no volver a lastimar a alguien.

En este módulo fue donde me llevé más experiencias, algunas buenas otras no tanto, pero definitivamente fue aquí donde creo que me formé no solo como servidora pública sino también como una mejor persona. Definitivamente tuve que aprender a sacar lo mejor de mí en cuanto a paciencia, empatía, respeto, tolerancia, solidaridad, discreción, a ser muy observadora, a tener una memoria increíble para no ver a las personas como un trámite más pues no sería la primera y única ocasión en que vería a más de una persona regresar por un trámite.

Las experiencias no gratas te dejan mucho aprendizaje, pero las experiencias buenas esas te hacían inspirarte para ser mejor, te hacían el día y en mí me despertaban una sensación de querer conocer más, hacer más para mejorar y siempre estaba dispuesta a contestar dudas no solo de los ciudadanos, también de mis compañeros.

Una de mis experiencias fue una ocasión que me tocó atender la fila. Mi trabajo era (estar como auxiliar) escuchar a cada persona de la fila que solicitaba un trámite, revisar documentos y darle ficha para su turno o informar qué le faltaba o qué hacer para poder concluir el trámite, pero todo debía ser rápido claro y con información eficiente.

No podía sacar información ficticia pues todos los ciudadanos regresaban y si algo no habíamos informado bien y habían perdido tiempo y dinero entonces algo muy malo pasaba pues con mucha certeza iba a haber quejas. Después de algún tiempo

y después de haberle dado turno a una pareja se me acercaron después de haber concluido su trámite y me dijeron

- Señorita le felicito, jamás había visto una persona tan eficiente como usted, no puedo creer la facilidad que tiene para poder revisar los documentos tan rápido, tener paciencia para escuchar quejas, mentiras o excusas y dar información clara y precisa para cada persona. Le felicito pues no siempre se logra una buena comunicación con personas de diferentes edades, pensamientos y posibilidades económicas tan variables. Le agradecemos mucho y ojalá que siga así.

En otra ocasión estaba algo presionada pues mi jefa no había llegado y algunos compañeros habían pedido permiso para llegar tarde solo éramos tres personas atendiendo uno en la fila uno entregando y yo atendiendo fila y citas. Sólo me enfocaba en avanzar y no estaba viendo rostros ni cuántos me faltaban; solo quería avanzar. Pasó una persona, pero la atención era para toda la familia: papá, mamá y dos hijos de primera vez. Cuando finalizó el trámite de todos. Estaba bastante estresada pues desde que inicié el trámite el señor solo miraba su reloj y volteaba a ver a la gente. Todo el tiempo hizo lo mismo y al final me dijo con una gran sonrisa que le satisfacía la rapidez con la que fueron atendidos que estuvo tomando el tiempo de cada trámite y siempre fue el mismo.

Siempre hay cosas que por más esfuerzo y empeño que pongamos la ciudadanía siempre tiene un, pero.... De algunas de las quejas que tuve por escrito de ciudadanos nada satisfechos con mi trabajo refleja cómo a pesar del esfuerzo hay cosas que no está en tus manos, pero debemos cargar con esa responsabilidad pues la idea de la jefa de distrito es que pese a cualquier inconveniente siempre debemos tener el ingenio para que las personas no se vayan con quejas o insatisfechas. Aunque yo no estoy de acuerdo con eso pues prueba de estos inconvenientes nada agradables para los ciudadanos y muy incómodos para los que atienden los módulos son cuando se debe hacer depuración.

La depuración es un procedimiento que se lleva a cabo de manera periódica sin embargo y pese a que siempre se hace no se ha hecho lo posible por dar a conocer con tiempo el día en que será realizado ese procedimiento. Siempre se hace de un

día para otro sin tener el control de poder cancelar las citas para el día que no estará disponible el módulo al menos por unas horas.

Hubo una ocasión en que había depuración y se avisó de un día para otro. Las citas ya se habían realizado con éxito y para variar la jefa de módulo estaba de vacaciones. Para agilizar la situación se optó por realizar el procedimiento desde una noche anterior para que al día siguiente se pudiera atender lo más pronto posible a las personas pero mientras pasaba el tiempo y se llegaba la hora de abrir el módulo la gente ya estaba formada y teníamos que decirles que no iba a haber servicio, que no sabíamos a qué hora reiniciaríamos la atención y los que tenían cita sería el problema más grande pues con toda la razón argumentaban que si se iba a realizar ese procedimiento porque no se bloqueó la cita y listo.

Me tocó el turno a mí de salir a atender a las personas para decirles que no podíamos atender, que podía revisar sus documentos para que supieran si eran correctos o debían llevar algún otro documento. Se acercó una señora que ya había realizado su trámite y le urgía su credencial pues tenía cita para su pasaporte pues haría un viaje importante. Le expuse la situación y me dijo que quería hablar con mi jefa a lo que le respondí que no sería posible porque estaba de vacaciones y pidió hablar con quién estaba a cargo; le contesté que era yo y la respuesta no le agradó, así que pidió hablar con la jefa de distrito. Hablé a las oficinas para poder saber si podía atenderla y para mi mala suerte la jefa tampoco estaba pues había salido a una diligencia y no tenía hora de regreso.

La señora enfureció tanto pues no podía ser atendida y tampoco podía quejarse con nadie, con pocas palabras me dijo incompetente. Pidió un papel para escribir su queja pues no estaba nada contenta con el servicio. Cuando llegó la fecha de sesión en el distrito salió a luz la queja y quien somete a criterio la queja determinó que yo era la culpable de la situación y fui yo quien tenía la responsabilidad de haber hecho que la señora se fuera satisfecha y sin queja alguna. Esta y una que otra situación hace que definitivamente no esté de acuerdo con este tipo de determinaciones.

Desde mi perspectiva sugeriría que este tipo de depuración sea ejecutada los días sábados después de que concluye el servicio, asistir el domingo a concluir la depuración para que el día lunes sin ningún inconveniente se pueda iniciar el

servicio sin alterar ningún procedimiento y logrando el objetivo de depurar pero al mismo tiempo evitar inconvenientes con los trámites y entregas de los ciudadanos que acuden al módulo o bien que de manera anticipada, es decir una semana antes de realizar la depuración notificar a los módulos donde se realizara la depuración y bloquear la generación de citas para ese módulo en particular para evitar inconvenientes o percances.

Otro incidente con queja al final fue con una persona de tercera edad que sin exagerar hizo más de tres veces en una semana vueltas para que se realizara su trámite, pero por más insistente que estuvo simplemente no procedió. La situación era que la señora quería que se le expidiera su credencial con los datos que ella me daba de manera oral y no procedía porque su acta de nacimiento no decía lo que ella declaraba. Su nombre era incompleto pues traía tres nombres y ella siempre había usado solo uno pues a criterio de ella eran muchos nombres. Ella me explicó que antes se ponían los nombres que deseaban los padrinos de bautizo, los papás y en algunas situaciones los abuelos y no importaba cuantos nombres fueran o se registraba con un nombre, pero si a los padrinos no les gustaba les cambiaban el nombre y hacia se le conocía sin hacer caso a lo que decía el acta de nacimiento. El punto aquí era que ella estaba haciendo trámites para su testamento tenía muchos problemas pues sus propiedades estaban registradas con el nombre que ella siempre usó y nunca hizo caso de actualizar datos o documentos. Tampoco usaba su credencial pues pensaba que nunca la utilizaría y cuando inició los trámites decía que para poder hacer todo primero tenía que obtener su credencial con los datos que ella siempre había manejado.

Para resumir. No quería gastar ni dinero ni tiempo para hacer que su acta de nacimiento pudiera ser cambiada con los datos que ella refería y quería que nosotros le diéramos una credencial con los datos que ella daba, sin documentos, porque se escudaba en que era una persona de la tercera edad y podía tener el privilegio de no presentar documentos.

Esto lo comento porque su esposo actualizó su credencial y, como todos los datos eran correctos y solo iba a renovar su credencial, el sistema no le pidió el acta de nacimiento. Argumentando lo sucedido con su esposo ella pretendía que se hiciera

lo mismo y que nos hiciéramos de “la vista gorda” para resolver su problema. Debido a que no le acepté los documentos se enojó en su última visita al módulo y no solo me insultó, también pidió una hoja para poder hacer su queja y como siempre la gente le pone de su cosecha a la situación manipuló todo para que se hiciera ver que yo le negué el trámite pese a que presentó sus tres documentos.

Esa queja también procedió y se me pidió fuera más tolerante con las personas de la tercera edad. Ya con esta queja me quedaba duda si hacer las cosas como se debe o hacer lo que la gente quería para que no hubiera quejas.

Ya una vez acoplada se me pidió nuevamente pasar del módulo de Huixquilucan al módulo de Lerma, para mí era una idea increíble en el momento pues la ubicación del módulo era todavía más cerca que el de Huixquilucan y en quince minutos yo sin problemas ya estaba en el trabajo.

No era necesario mucha presentación a mi llegada pues conocía a todas las compañeras del módulo pues a pesar de no haber trabajado en el mismo módulo tuvimos oportunidad de trabajar juntas cuando nos tocaba trabajar en un proceso electoral (yo trabajé en tres procesos electorales).

Desde los primeros días todo cambió entre ellas y yo pues pese a que ya habíamos trabajado juntas yo no había trabajado en su módulo con ellas y, como lo mencioné con anterioridad, a pesar de tener un único reglamento para todos los módulos a nivel nacional, cada módulo trabajaba bajo sus propios criterios y pese a que el instituto quería que fuera uniforme el trato y la documentación en todos los módulos eso no era posible hasta ese entonces.

Teniendo conocimiento de cómo se trabaja en Xonacatlán y en Huixquilucan pues supuse que ya lo sabía todo, pero no; en este módulo todo era igualmente diferente y pasé por el mismo proceso que en los módulos anteriores. Como la forma de trabajo era diferente los malentendidos no se hicieron esperar y fue en este módulo donde tuve que volver a lidiar con malos tratos, me enfrenté con la indiferencia de los compañeros que no me hablaban y además con la “rivalidad con una compañera”.

Esta “rivalidad” nació de una situación que yo no supe ni quise manejar de otra manera. Ya estando en el módulo varios días me percaté de la discriminación a la

que eran sometidos los ciudadanos de escasos recursos por parte de dicha compañera, en particular, las expresiones de las que hacía uso en contra de ese grupo de personas no era agradable ni tolerable escuchar y con una persona en particular que fue tratada con discriminación yo personalmente le sugerí que escribiera una queja y la colocara en el buzón, el señor no quería, pero yo insistí y él lo hizo.

La señora del aseo vio y escuchó todo y le contó todo a mi compañera y al día siguiente ya nadie me hablaba. No me arrepiento de lo que hice sin embargo eso no quita que piense si fue o no correcto. El ambiente era muy desagradable y después de algún tiempo la gente no quería pasar con mis compañeras preferían esperar para que yo los atendiera y como en este módulo se hacía un reporte semanal de cuantos trámites y cuantas credenciales entregadas se realizaban yo siempre salía muy por arriba del resto lo que no les agrado y menos porque los jefes empezaron a cuestionar el porqué de estas cifras.

Así que si trabajaba mucho también era parte de su molestia. El ambiente llegó a ser totalmente intolerante, al grado que la jefa del módulo no supo qué hacer y simplemente se deslindó, pero como yo no quería estar ahí realice un escrito para solicitar mi cambio y la vocal de distrito me cuestiono sobre los motivos; cuando le explique su respuesta fue “te voy a cambiar a ti porque entre ellas trabajan muy bien y tú eres como la manzana podrida, si te dejas a terminar echando a perder todo”. Su respuesta me llenó de molestia e impotencia porque no hubo ninguna sanción ni llamada de atención hacia el resto de mis compañeras y después de una semana volví a regresar a Huixquilucan.

Ese era mi lugar, en donde podía hacer las cosas lo más cercano a lo que yo conocía como correcto: sin embargo, como yo era la única que había trabajado tiempo suficiente en los demás módulos cuando había que cubrir algún lugar en Xonacatlán me pasaban para allá. El cambio nunca fue bueno porque me quedaba impregnada con todo el conocimiento y forma de trabajo del módulo de Huixquilucan y adaptarme era toda una odisea.

Después de algún tiempo entendí que era yo quien debía adaptarse al lugar y las personas y no al revés y pese a que el conocimiento y práctica antropológica me

había enseñado la importancia del aprendizaje, comprensión y respeto a la diversidad de los diferentes grupos sociales y yo tenía ese algo inherente en todos los humanos donde “lo diferente” y “lo otro” causa un “choque” que te hace caer una y otra vez en un error de intolerancia o falta de empatía que genera problemas de comunicación o conflictos por la falta de respeto hasta que te das cuenta y entiendes que ser antropólogo es tener la capacidad de aprender y comprender las manifestaciones culturales logrando explicar de la manera más objetiva posible sus hábitos, costumbres y formas de relacionarse entre ellos para ayudar a entender el impacto de esas manifestaciones culturales en pro del progreso de la sociedad.

Una vez que me sentía cómoda resulta que empezaron a realizar juntas para hacernos de nuestro conocimiento de cosas, procedimientos y cambios que se harían entre estos está el hecho de que anualmente se harían reportes de trabajo que determinaría quién renovaba contrato y quien no. Y si fue así como inicio un problema más pues cualquier cosa nos hacía tener reportes y quejas.

Al inicio del 2019 se sometió a concurso la plaza para responsable de módulo del módulo donde yo trabajaba y me inscribí, pero ya se sabía quién quedaría y yo todavía pese a ello hice “mi lucha”. Cuando terminé de hacer mi examen me acerqué a una compañera para decirle adiós y mi compañero (el que ya se sabía que iba a quedar) le dijo al vocal que él me había visto copiar y la vocal me canceló supuestamente mi examen.

Sin embargo, cuando se publicaron los resultados del examen yo estaba ahí entre los primeros cinco mejores y se negaron a hacerme el examen oral. No insistí, pero ya sentía que era como la piedrita en el zapato de la jefa. Y mis sospechas no eran nada descabelladas, al final de año y pese a que ella fue parte de las organizadoras de mi baby shower fue la primera en postularme y buscar “pruebas” que sugerían que no era un buen elemento y fue así como al final del año 2019 me hicieron saber que no me renovarían contrato.

No me alarmaba el hecho de no trabajar más para el INE; me enojaba la manera en cómo habían manipulado todo para que ya no trabajara más ahí. Soportando que me negaran vacaciones, la lactancia a la que tenía derecho y haberme sometido a

una comparación de porcentaje de producción con mis demás compañeros sabiendo que me había ido tres meses de incapacidad por embarazo.

CONCLUSIONES:

En la actualidad la credencial de elector es uno de los documentos más importantes a nivel nacional e internacional pues independientemente de su uso para poder emitir nuestro voto en las elecciones y así poder ejercer la democracia, esta identificación se ha destacado como una de las más confiables debido a sus medidas de seguridad tanto al momento de la expedición, entrega y diseño; tanto, que se usa como requisito indispensable para casi todos los trámites que se desean realizar a nivel nacional, desde sacar una cuenta en un banco, solicitar una línea de luz o cualquier otro servicio, para poder solicitar trabajo, para poder entrar a una institución, para la emisión de una licencia, de un pasaporte (pues con ella pueden saber si se ha tenido antecedentes penales), para acreditar la mayoría de edad y poder tener acceso a lugares de recreación como bares o antros y un sinnúmero de beneficios más.

Para poder tener acceso a este “beneficio” casi obligatorio (pues a partir de los 18 años puedes solicitarla, sin embargo, si no lo deseas o crees que no la necesitas, nadie puede obligarte), los ciudadanos deben acudir a los módulos de atención ciudadana (MAC), el más cercano a su domicilio o el que mejor le convenga.

Si preguntaran a los ciudadanos si les agrada acudir al módulo definitivamente su respuesta inmediata de la mayoría es “no” pues muchos de ellos han y hemos tenido experiencias poco agradables desde el trato con los servidores públicos, el tiempo de espera, los “peros” de la documentación que se presenta, en fin.

Si bien es cierto que algunos ciudadanos salen del módulo agradecidos y con una buena experiencia han sido en ocasiones por el privilegio de tener un conocido, haber usado “palancas”, haber conocido y haber sido “ilustrado” por algún representante de partido político, etc. O en muy pocos casos, se informó lo suficiente y presentó los documentos estipulados de manera correcta.

Cuando se acude al módulo es inmiscuirse en un mundo donde las relaciones sociales deben estar en primer lugar, es interesante ver la dinámica en la que se mueven y de la que se vale la ciudadanía donde el objetivo primordial es “lograr que se realice su trámite”

Llegando al módulo se forma en la fila e inmediatamente se inicia la interacción pues para “no perder tiempo”, mientras se espera ser atendido entre los ciudadanos se preguntan cuáles son los documentos que debe de llevar o si los documentos que llevan son los correctos. Aquellos ciudadanos que ya “tienen más experiencia” pues acuden con regularidad al módulo y dicen que “ya se las saben” serán quienes ayudan u orientan más a los ciudadanos que aún no tienen mucho conocimiento sobre los requisitos.

Si la interacción entre ciudadanos es con el suficiente desconocimiento entonces asumen o suponen que si a su hijo o a su mamá en el trámite donde acudió por última ocasión al módulo le pidieron testigos entonces ellos también deben presentar testigos y además “pasan la voz” creando un teléfono descompuesto, generando inconformidades y presentándose a la corrupción pues es en ese momento que inician con la búsqueda de sus testigos que no conocen pero que pagaran si les “hacen el favor de ser testigos”. Incluso hay personas que se dedican a esta práctica de ser testigos, cobran \$100.00 o \$200.00 pesos, conocen que pueden ser testigos por cuatro ocasiones consecutivas y que después de ese tiempo deben esperar dos meses para poder volver a ser testigos. Saben ofrecer “sus servicios” y hasta llevan su cuenta para saber cuántas veces les sobra para seguir siendo testigos.

Cuando se inicia este tipo de situaciones es porque alguien de la fila escucha que es obligatorio que se presenten dos testigos con credenciales de elector entonces inicia la búsqueda con aquellos ciudadanos que se prestan para ser testigos aun cuando no conocen a la persona que “los requiere”. Se presentan entre ellos, se le dice que tiene que decir en caso de que el servidor público lo cuestione y tratan de hacer creer que efectivamente se conocen. Estas personas que se prestan para ser testigos ya son totalmente identificadas por los servidores públicos y pese a que saben que no deben hacerlo pues se les ha leído las consecuencias y sanciones hacen caso omiso pues nunca se ha hecho válida algún tipo de sanción o denuncia en contra de estas situaciones.

Estas personas adquieren con el tiempo “mañas”, “estrategias” o formas de hacer que la gente pueda salir con su trámite concluido y a cambio de ello estas personas ganan dinero.

Si al acudir a realizar la revisión de documentos le dicen que no requiere de testigos hasta ahí queda “la negociación”, en caso contrario entonces procede “el trato” y al final del trámite las personas que fungen como testigos reciben dinero, se les compensa con un desayuno o mínimo “para la coca”.

Como el límite de tiempo en la fila es lo suficientemente considerable las personas inician con el intercambio de experiencias en el módulo, historias de vida que los llevaron a tener la necesidad de realizar el trámite, se hacen “amistades”, se hacen reencuentros de personas que hacía mucho tiempo no se veían.

Una vez llegado el tiempo de la revisión de documentos, los ciudadanos acuden con conductas o “estrategias” muy peculiares. Existen personas que inician con una gran sonrisa y un “buenos días” de la manera más amable posible para “ablandar” a quien le revisará los documentos pues quizá eso ayude para pasar y que no lo regresen. Otras personas hablan de la manera más propia posible para dar a entender “que saben” y que no los “engañaran tan fácil”, piden que se les dé una explicación lo suficientemente argumentada y de caso contrario insistirán en que los documentos que presentan son suficientes para poder realizar el trámite.

Cuando las personas que están siendo revisados sus documentos y se les hace mención que no les sirve tal o cual documento para su trámite entonces acuden de inmediato con el soborno, “ándeles y le doy para su refresco”, “de a como nos arreglamos”, si usted y yo sabemos que si se puede solo dígame “qué quiere”.

En caso contrario se hace valer de sus influencias para realizar el trámite, “yo conozco a fulanito” ya sabe que si no me hace el trámite entonces no le va a ir muy bien que digamos, etc.

Ya como último recurso escucharan cuales pueden ser las opciones o cual es el documento que necesita para que proceda el trámite y se negocia como será la espera si decide regresar pues el tiempo que espero en la fila fue considerable entonces se entabla un acuerdo en donde no volverá a formarse, pero debe presentar los documentos que requiere para otorgar su turno.

Si quien acude al módulo son personas de la tercera edad o alguna persona con discapacidad o bien alguna persona de escasos recursos o personas que “no tienen tiempo para ir al módulo” entonces regularmente se hacen valer de el ruego, la compasión, cuentan sus tragedias, angustias, e incluso hacen uso de historias dramáticas para lograr su trámite.

Si quien acude al módulo es un representante de partido político se valdrá de los conocimientos que tiene sobre el proceso de trámite de credencial y hará “presión” para que se realice el trámite de uno o varias personas que acuden al módulo por petición del representante de partido político.

Ya en este paso la habilidad y experiencia que tenga el auxiliar de atención ciudadana debe ser extrema en el sentido de tener habilidad social, de “negociación”, de observación, de intuición, de lógica, sensibilidad, empatía iniciativa, habilidad de interpretación en la lectura de los documentos sobre todo en el acta de nacimiento.

Cuando hablamos del acta de nacimiento se debe tener conocimiento de redacción de las diferentes actas de nacimiento pues existen actas de nacimiento con redacción “confusa” para quienes no se familiarizan o desconocen la manera en cómo se expedían las actas cuando se referían a la fecha de nacimiento o de registro como “próximo pasado” “el año próximo anterior”, sin contar que deben tener conocimiento en la lectura de la letra cursiva o manuscrita, etc.

Es en este documento donde se debe tener más cuidado al revisar pues se debe considerar cuando no se tiene los apellidos y solo escribieron el nombre, cuando dice que son hijos naturales, cuando la fecha de registro y de nacimiento no concuerdan, deben considerarse que sea visible y legible. Se debe considerar que contenga fecha de emisión, nombre, firma de quien autoriza el acta de nacimiento y sobre todo que no tenga alteraciones, enmendaduras o estén maltratadas.

Si se revisa la identificación con fotografía se debe considerar que debe ser únicamente las identificaciones que estipula el INE, que cubra los datos que se requieren y que aun cuando el ciudadano presenta la identificación, pero no está vigente o tiene los datos personales incorrectos o bien si aparentemente esta

correcta en los datos y está vigente si en el momento del trámite no está en la lista nominal entonces no procederá el trámite.

Por último, cuando se realiza la revisión del comprobante de domicilio se debe considerar detectar que no sea apócrifo sobre todo el de Telmex y CFE, pues se presta mucho para imitarlo, se debe rechazar aquellos comprobantes emitidos por autoridades ejidales o delegados.

Si por alguna razón el auxiliar de atención ciudadana le solicita uno o dos testigos con credencial de elector debido a que no presenta un documento o bien no es correcto y se ha percatado que el ciudadano sólo consiguió testigos de la fila se le hace una invitación para que regrese otro día con otros testigos que si lo conozcan; en este punto la insistencia y negación de los ciudadanos debido a no querer regresar y seguir “perdiendo tiempo” hacen que el trámite proceda de manera “ilícita” pues en este punto existe una gran controversia pues a pesar de haberse dado cuenta el servidor público de que el ciudadano “consiguió “ testigos que no conoce pero el ciudadano y los testigos insisten en proceder el trámite porque “ellos si se conocen” y “está cubriendo el requisito”.

En el ámbito legal cuando se emite la hoja de testigos se tiene un apartado donde se especifica las sanciones a que será acreedor aquel que viole las consideraciones descritas; sin embargo, nunca han procedido de manera legal y en ninguna circunstancia a ningún ciudadano aun cuando se está viendo que están “violando” las especificaciones.

Este tipo de hechos es entonces un límite para los servidores públicos aun cuando se quiere proceder lo más apegado posible a la normatividad y al mismo tiempo una “oportunidad o estrategia” del ciudadano donde improvisa para lograr salir del módulo con el trámite concluido y saber que regresará por su credencial.

Una temática para considerar será el hecho de hacer saber al ciudadano las múltiples opciones a las que tiene acceso y derecho el ciudadano y no tener la osadía o la falta de ética y obligar al ciudadano a presentar los tres documentos si se sabe después de una breve entrevista que tiene la posibilidad de no tener que presentar su acta de nacimiento, su identificación con fotografía y/o el comprobante

de domicilio. O bien hacer saber a los testigos que pueden presentar su credencial de elector o identificarse con su huella para poder ser testigos.

Una vez que se ha logrado obtener la ficha para pasar a realizar el trámite solo hay que esperar para hacer el trámite y listo queda concluido. Pero no siempre es así. Cuando la persona que está realizando el trámite asume o supone que su revisión es correcta y no acude a la RM o a la opinión de los operadores y extiende una ficha para ser atendido el ciudadano entonces hay problemas pues si una vez llegado su turno de la persona el operador que va a realizar el trámite dice que un documento no es correcto entonces el trámite no procede y todo el tiempo que el ciudadano se mantuvo en la fila fue “tiempo perdido” por lo que se inicia una problemática que al final tiene que solucionar la RM por un descuido de la persona que en un inicio no corroboró el documento.

El ciudadano ya está enojado y no está dispuesto a volver al módulo, volver a formarse y sobre todo volver a perder el tiempo. Se debe tener prudencia y mucho tacto para llegar a acuerdos y que el ciudadano sea atendido la próxima ocasión sin “perder tiempo” pero sobre todo tener la suficiente experiencia para hacerle saber y entender al ciudadano el documento que necesita y las características que debe tener para poder aceptar el documento y no volver a ser “rechazado”.

Otra situación será que el operador aun cuando ha detectado una inconsistencia en el documento y no le hace saber nada al ciudadano por miedo a su reacción, omite la información y procede a realizar el trámite; si por alguna razón se somete justo ese trámite a verificación y es rechazado el ciudadano no sabrá esta situación hasta que confiado acuda al módulo y se le notifique que su trámite no procedió entonces lo que se quería evitar era que se aplazara.

El ciudadano tendrá que volver a regresar a ese u otro módulo y tener que volver a realizar otro trámite, volver a esperar y se pueda concluir con éxito la llegada de la credencial de elector, sin omitir que este proceso hará que sus trámites, viajes, cobros, pagos o cualquier otro pendiente que tenga que realizar con la credencial de elector se cancele o posponga.

Cuando estamos realizando el trámite hay un mundo de situaciones tanto de parte del ciudadano hacia el servidor público como del servidor público hacia el

ciudadano. Una de estas situaciones será entre otras la manera en cómo se ve y se trata “al otro”.

Un ejemplo de ello es cuando la interacción del ciudadano hacia el servidor público hace que el servidor público se incomode o bien se sienta “inferior” pues el ciudadano hace saber que “es poderoso económicamente”, “tiene influencias”, “se le ordena al servidor público a ser amable o tener omisiones de documentos”.

Cuando la situación es al contrario y el servidor público determina el trato del ciudadano por su color, condición, apariencia física, económica, religión, edad, sexo, etc. La interacción se vuelve tensa pues el resto de los ciudadanos se dan cuenta de esta situación y se genera inconformidades, peleas, quejas, malos tratos, insultos, se presta para iniciar inconformidades, se altera el orden. O, todo lo contrario, la gente normaliza la situación y se generan situaciones de discriminación entre los ciudadanos de la fila.

En esta parte sin obviar la peor de las situaciones se las lleva la ciudadanía de escasos recursos, los ciudadanos de la tercera edad, personas con discapacidad o aquellos que no saben leer ni escribir. He sido testigo en más de una ocasión de los malos tratos a los que ha sido sometido este grupo vulnerable y lo que más sorpresa genera es que no hay un protocolo o alguien a quien recurrir de manera inmediata para resolver este tipo de situaciones.

Si bien actualmente hay un protocolo de “no discriminación” este protocolo va dirigido hacia las personas que laboran en el instituto y para la protección de sus derechos así como también un apartado de no discriminación en el momento de ejercer el voto; sin embargo no hay ningún protocolo donde diga que hacer en caso de que un ciudadano sea sometido a una discriminación y lo más que se puede hacer si es que el ciudadano así lo decide será quejarse con el jefe de módulo aunque la mayoría de la gente opta por no decir ni hacer nada y aun cuando existen instituciones que ayudan en estos temas como la CNDH no hay una sanción como tal simplemente una llamada de atención.

Como servidores públicos tenemos la obligación moral de propiciar las condiciones apropiadas que genere estabilidad, respeto, oportunidad y equidad entre los ciudadanos en condición vulnerable o no. Este tipo de condiciones no solo deben

quedar plasmados en un documento, debe ser llevado a cabo de tal manera que cumpla su verdadera función; tal es el caso del recurso que brindan los módulos de atención ciudadana, uso de silla de ruedas. Este recurso está disponible para aquellas personas que tienen una discapacidad.

Cuando se acude al módulo de atención ciudadana ubicado en Huixquilucan se observa que la silla de ruedas no está contemplada en la planeación de la infraestructura pues para llegar al primer acceso se debe pasar por un cancel que cuenta con un carril en contacto con el suelo y al paso con la silla de ruedas se topa con el primer problema, si tiene que esperar su turno aun cuando se intenta pasar lo más rápido posible, la silla no cabe en el pasillo, pues el pasillo está contemplado solo para una persona.

Una vez que ya se logró pasar a ser atendido, se debe quitar el mueble que se utiliza para la toma de fotografía para poder pasar, se debe poner nuevamente para adecuar la silla y poder sacar la fotografía, se vuelve a quitar para poder dar paso para salir y al salir nuevamente hay que pasar por “el tope” del carril del cancel. Además de no contar con ninguna rampa.

En el caso del módulo de Xonacatlán, no cuenta con rampas para la silla de ruedas al entrar al lugar donde está el módulo, éste se ubica en un cuarto donde no hay espacio para la silla de ruedas y si se logra entrar con silla, los cables y el poco espacio no solo dificulta, también propicia accidentes.

Sumado a todos estos problemas se suma el irremediable obstáculo al que se enfrenta el servidor público en algún momento. El afán de sentir que somos superiores o ese sentimiento de tener el poder de decidir quién podrá realizar su trámite y quien no, de tener ese placer por escuchar el ruego o la súplica.

La ética de los servidores públicos en estos lugares debe perseverar y debemos tener mucha cautela y tacto cuando tenemos contacto con los ciudadanos pues muchos “perdemos la cabeza” y manipulamos, obligamos o propiciamos situaciones dependiendo del estatus, la apariencia, el lenguaje, los conocimientos, “las palancas”, un sinfín de consideraciones antes de actuar con favoritismos, discriminación, amabilidad, soberbia y/o indiferencia.

Sin duda el pensar en acudir a realizar un trámite en cualquier institución ya es de por sí inevitable no pensar en burocracia, pérdida de tiempo, servidores públicos irrespetuosos e irresponsables.

Es urgente hacer no solo una reflexión sobre este tipo de situaciones, también tomar cartas en el asunto y realizar propuestas y soluciones realistas que no queden solo plasmados en un documento que quizá nunca lo leerán o bien lo leerán porque es un requisito solicitado por el jefe.

Reflexionando sobre esta situación es prudente y urgente realizar y fomentar mediante capacitaciones continuas y periódicas abordar temáticas sobre diferentes situaciones que se viven y sufren en el módulo de atención ciudadana. Un ejemplo de ello será capacitación sobre los tipos de actas de nacimiento que existen en México, como interpretar las redacciones de estos documentos, tener conocimiento pleno de los candados de seguridad. Conocer plenamente el documento de naturalización.

Un tema de suma importancia es dar a conocer al personal de los módulos que significa ser un servidor público, capacitarlos sobre ética e integridad no solo que tengan conocimiento sobre la ética que deben ejercer por parte de su persona sino también la integridad con la que deben ser tratados ellos y la integridad con la que deben ser tratados los ciudadanos.

Una temática no menos importante es conocer sobre los grupos vulnerables, sus derechos, obligaciones, limitaciones, formas de proceder cuando se debe tener contacto con personas con enfermedades mentales, con discapacidad intelectual, visual, auditiva, discapacidad motriz. Es casi imposible pensar como sin ningún tipo de capacitación sobre cómo “tratar” a los ciudadanos con estas características se nos exige ser respetuosos y “saber atenderlos” cuando en realidad no se tiene conciencia de la importancia de un curso sobre esta temática que pareciera que no es “gran ciencia” o “qué de difícil puede tener esto”.

Cuando una persona con discapacidad visual o discapacidad auditiva tratamos “a su manera”, en ocasiones errónea, para lograr el trámite una de las alternativas es recurrir al acompañante para poder comunicarnos, esta “herramienta de comunicación” no siempre es correcta pues por un lado al realizar esta actividad

invalidamos o invisibilizamos al ciudadano, pensamos o asumimos que no pueden valerse por ellos o comprender lo que deseamos comunicar y por otro lado cuando se recurre al acompañante entonces suponemos que el mensaje llegara al ciudadano tal cual lo hemos emitido pero olvidamos que cuando en la comunicación hay un emisor que envía el mensaje al receptor no siempre se logra comunicar lo que se desea; entonces que pasará cuando para llegar al receptor debe haber una tercera persona que puede propiciar “el teléfono descompuesto”.

En el tiempo en que laboraba en el módulo de Huixquilucan, me tocó realizar el trámite a personas bipolares, con psicosis, Alzheimer, retraso mental y parálisis cerebral, cuando se tuvo el primer contacto en un primer momento se tiene contacto con los acompañantes quienes externan la discapacidad que tiene el ciudadano que necesita realizar el trámite y aun cuando en el manual del módulo nos indica que debemos dirigirnos directamente al ciudadano siempre y cuando no haya impedimento, el impedimento no se puede detectar hasta que haya avanzado hasta cierto punto un dialogo y detectar si es posible interactuar con el ciudadano o deberá ser su acompañante quien externe los datos que se solicita.

Cuando traté al inicio con las personas con bipolaridad y psicosis tenía literalmente miedo de no dirigirme correctamente hacia los ciudadanos y alterarlos o que de la nada tuvieran un episodio o crisis. Nunca nos han capacitado para este tipo de situaciones ni para atender y saber cómo dirigirnos y mucho menos que hacer o cómo actuar en caso de una crisis o episodio.

Al final traté de dirigirme con miedo, pero al ir interactuando con los ciudadanos me di cuenta de que solo había que dirigirnos de manera respetuosa y natural sin hacerle saber o sentir que es un ciudadano “diferente”. Todo fluyo y el trámite y la entrega de la credencial fue exitosa.

En este tema no está de más hacer un énfasis puesto que en el módulo acuden personas de todos los grupos sociales, edades, condición social, religión, condiciones de salud, ideas o filosofía diversas, etc. No estar capacitada o bien ni siquiera tener en cuenta este “detalle” es probable que podamos tener problemas al momento de interactuar con un ciudadano pues si no tenemos en cuenta este “problema” entonces no podremos ni sabremos la importancia de saber cómo iniciar

un diálogo que no parezca grosero, imprudente, imperativo o en el mejor de los casos intentamos comunicar algo y sin embargo lo entendido no tiene nada que ver con lo que externamos.

Ahora bien, si con personas que no tienen ninguna discapacidad el tema de la interacción social es siempre clave y determinante para lograr que el ciudadano se sienta respetado, atendido y satisfecho con la asistencia a ésta institución, cuando se trata de la interacción con personas con discapacidad o perteneciente a algún grupo vulnerable, entonces el énfasis debe ser mayor pues debemos tener en cuenta que todos somos ciudadanos dignos de respeto y con el derecho de ser atendidos con equidad, respeto y calidad.

Es en este punto donde el estudio y conocimiento de la diversidad en las personas y grupos sociales hizo la diferencia cuando mi persona estaba en el cargo de cualquiera de los puestos del módulo ya sea para revisar la fila, para realizar trámites, para entregar credenciales, cuando se trataba de lidiar y resolver problemas o malentendidos con los ciudadanos, pues este punto es clave y “ventaja” a la hora interactuar. El trato se notaba en automático la diferencia tanto cuando interactuaba con ellos y me comunicaba como para lograr que se mantuviera la armonía en la fila.

Cuando se está interactuando con los ciudadanos se debe tener en consideración nuestra manera de expresar nos facialmente, cuando usamos ademanes, cuando sonreímos o cuando nos sorprende algo que puede incomodar a las personas. Jamás debemos olvidar que son personas y que se les debe tratar con respeto independientemente de su grupo social, ideas, costumbres, estatus económicos, apariencia física, etc.

Pensando en la experiencia de este empleo en contraste con la actualidad, podría afirmar que cuando un antropólogo entra en contacto con la ciudadanía de inmediato se da a conocer su manera de expresarse, observar, analizar, haciendo que el servicio que presta sea más humano, haciendo uso de la empatía y el conocimiento y respeto de la diversidad.

Con toda seguridad puedo visualizar que en cualquier momento en que un antropólogo llegue a laborar al módulo de atención ciudadana muchas de las

experiencias y problemáticas serían resueltas y asumidas de manera similar aunque no igual pues a pesar de tener la misma visión de temáticas también es un ciudadano más con creencias e ideas propias, perteneciente a un grupo social y a una individualidad que lo hace único y que por ello resolvería problemas y situaciones de forma similar pero no igual a como yo lo hice o lo haría en su momento.

En ocasiones se nos olvida que cuando se acude a cualquier institución donde se realizan trámites o servicios el principal recurso, conocimiento y/o habilidad que debemos poseer como servidores públicos es la interacción social, saber que existe un sin número de personas con una gran diversidad cultural en donde los hábitos, conocimientos, creencias, economía etc., son oportunidades o limitantes para lograr que los ciudadanos sean atendidos con calidad pero al mismo tiempo con respeto y estricto apego a la ley.

Ser antropólogo es conocer y disfrutar al mismo tiempo de la diversidad que existe a nuestro alrededor, es ejercer una profesión llena de producción de conocimientos verificables y refutables de todo lo que se observa, se vive, se sufre y experimenta. Siempre tratando de ser lo más objetiva posible, pero siempre con el riesgo de perder la objetividad y sumergirnos hasta perdernos en el mundo que iniciamos explorando y terminamos abrevando de sus saberes, vivencias, experiencias y conocimientos, inmiscuyéndonos de manera tal que se pueda ver lo que "el otro" ve, pero perdiendo al mismo tiempo la valiosa oportunidad de producir conocimientos, teorías y saberes que podrían aportar de tal manera que la sociedad pueda crecer, evolucionar, aprender y ayudar a comprender nuestras propias complejidades evitando conflictos, enfrentamientos, malentendidos, etc.

Sin embargo y no menos importante se debe considerar que si bien la Antropología es una ciencia diferente pero no menos importante al resto no podemos ponernos soberbios y pensar que un antropólogo lo sabe todo y lo puede todo, conoce todo y al saber y haber estudiado la diversidad entonces será un experto que jamás se equivocará, que jamás errará pues estos pensamientos son parte de lo que nos hace perder la objetividad para lograr ser verdaderos productores de conocimiento.

El antropólogo estudia la diversidad de las sociedades, las conoce y reconoce y esto permite comprender y entender nuestro mundo social, su estructura, su actuar, pero tenemos limitaciones y perspectivas que no conocemos y aun no se exploran y esto es precisamente lo que nos hace al mismo tiempo peculiares y diferentes. Somos complemento y requisito importante para todo aquello que implique el conocimiento y la diversidad social siempre siendo respetuosos del resto de las ciencias y disciplinas que son tan importantes como la Antropología.

En este punto y sin miedo a errar podría afirmar que el antropólogo es sin duda una pieza importante en el rompecabezas social, sus saberes, pensares y conocimientos sin duda aportan y seguirán aportando conocimientos que nos ayudan a no perdernos en la modernidad de la indiferencia, monotonía o estandarización pues nos recuerda todos los días lo humanos que somos.

BIBLIOGRAFIA

- Baños-Martínez y Palacios Mora (2012). *El padrón electoral mexicano: análisis demográfico e innovaciones tecnológicas y seguridad de datos personales*, 2011. Papeles de Población. Número 18. Disponible en <https://redalyc.org/articulo.oa?id=11223031005>
- Chanes J. Coordinador (2019). *Los males de la Administración Pública y sus Remedios*. Tomo I. Editorial Universidad Autónoma del Estado de México.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Versión 2021). <https://www.constitucionpolitica.mx/constitucion-politica-estados-unidos-mexicanos>
- Diccionario de la lengua española (2022). Edición del tricentenario. Disponible en: <https://dle.rae.es/democracia>
- Enciclopedia Humanidades (2023 enero 23). "Antropología". Disponible en: <https://humanidades.com/antropologia/#ixzz8JHMQOynV>
- Factoría Cultural (2023). *¿Qué es la antropología cultural?* <https://factoriacultural.es/sociedad/antropologia-social/>
- Gobierno de México. Presidencia de la República EPN (2013), *Qué es un trámite*. <https://www.gob.mx/epn/articulos/que-es-un-tramite>
- Godelier, Maurice (2016). *En el mundo de hoy, la antropología es más importante que nunca*. AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana, vol. 11, núm. 1, pp. 59-77. Asociación de Antropólogos Iberoamericanos en Red. Madrid, Organismo Internacional. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62345164004>
- Harris, M (1984). *Antropología Cultural*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- INE (2023). *Manual de Instrucciones de trabajo para la operación del módulo de atención ciudadana*. Instituto Nacional Electoral.
- Instituto Nacional Electoral (2023). <https://www.ine.mx/>

- *Procedimientos de depuración*. Reporte estadístico 2021. Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores. Obtenido del repositorio documental del INE. Disponible en https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/121131/Anexo_5_Procedimientos_Depuracion_ene-abr_2021.pdf
- Tamagnini M (2020). *Jornadas de Etnografía y Métodos Cualitativos. Tramitar y Esperar: Reflexiones situadas en torno a un trabajo de campo en una administración municipal cordobesa*. Modalidad virtual. ISSN 2525-0604
- Tejera H (2002). *La Antropología*. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.
- Wanderley F (2009). *Prácticas estatales y el ejercicio de la ciudadanía: Encuentros de la población con la burocracia en Bolivia*. Iconos. Revista de Ciencias Sociales. Número 34. Pág. 67-79. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Quito, Ecuador

ANEXOS: se hace un énfasis en la ilustración de algunos de los formatos del que el INE hace uso para el trámite de la credencial en situaciones especiales, su importancia de esta imagen es para destacar la manera en como se requisita el documento pues el interesado o su familiar debe descargar este documento y llenarlo además de anexar documentos oficiales que sustenten el estado de salud del ciudadano, por ejemplo.



REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES

FOLIO: _____

SOLICITUD DE TRÁMITE DE LA CREDENCIAL PARA VOTAR EN DOMICILIO PARA PERSONAS QUE ESTÁN IMPOSIBILITADAS FÍSICAMENTE PARA ACUDIR AL MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA

ENTIDAD _____

JUNTA _____

Trámite 1 INEOP 2 CORRIG DAT PER 3 CAMB DOM 4 RRPOE 10 CORRIG DAT DRNC 11 REINCORPO 12 RRMP ORO ENTREGA DE CVT CONSTANCIA DE INFORMACIÓN REGISTRAL

DATOS DE LA O EL CIUDADANO

Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____ Nombre (s) _____

DOMICILIO PARA ACUDIR A REALIZAR EL TRÁMITE

PARTICULAR INSTITUCIÓN

Fecha y hora propuesta: _____

DATOS DE LA O EL ENLACE O REPRESENTANTE LEGAL

Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____ Nombre (s) _____

Número de teléfono (celular o particular) _____ Correo electrónico _____

ENLACE REPRESENTANTE LEGAL

CREDENCIAL PARA VOTAR CARTA PODER DOCUMENTO CERTIFICADO

Firma de la o el enlace o representante legal

ACUSE DE RECIBO

Fecha: | | | | |
DÍA MES AÑO

Hora de recepción de solicitud: _____

Nombre y firma de la o el funcionario de la Vocalla del RFE

Sello de Vocalla del RFE en la Junta Local / Distrital

Con base en lo establecido en el Artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, se recibe la presente solicitud con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos y en caso de ser procedente, personal de Instituto acudirá a realizar el trámite de inscripción o actualización al Padrón Electoral, ante la imposibilidad física de la o el ciudadano de presentarse en el Módulo de Atención Ciudadana del INE.

Original RFE
Copia Ciudadano(s)



REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES

FOLIO: _____

SOLICITUD DE CONSTANCIA DE INFORMACIÓN REGISTRAL O TRÁMITE DE LA CREDENCIAL PARA VOTAR EN DOMICILIO PARA PERSONAS QUE NO PUEDEN MANIFESTAR, POR SUS PROPIOS MEDIOS, SU VOLUNTAD DE MANERA CLARA, PRECISA E INDUBITABLE

ENTIDAD: _____

JUNTA: _____



Trámite

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<small>INSCRIP.</small>	<small>COMPRO DAT. RES.</small>	<small>CAMB. SOLA</small>	<small>REPOS.</small>	<small>COMPRO DAT. DERE.</small>	<small>REINSCRIP.</small>	<small>REIMP. CRED.</small>	<small>INTERVALO DE C.V.</small>	<small>CONSTANCIA DE INFORMACIÓN REGISTRAL</small>

DATOS DE LA O EL CIUDADANO

Apellido Paterno _____	Apellido Materno _____	Nombre (s) _____
------------------------	------------------------	------------------

DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

DOMICILIO PARA ACUDIR A REALIZAR EL TRÁMITE

Documento de identidad _____
 Documento con fotografía _____
 Comprobante de domicilio _____
 Certificado médico _____

PARTICULAR INSTITUCIÓN

Fecha y hora propuesta: _____

DATOS DE LA PERSONA QUE FUNGE COMO ENLACE O REPRESENTANTE LEGAL

Apellido Paterno _____	Apellido Materno _____	Nombre (s) _____
------------------------	------------------------	------------------

Número de teléfono (celular o particular) _____

Correo electrónico _____

ENLACE

CREDENCIAL PARA VOTAR

REPRESENTANTE LEGAL

DOCUMENTO CERTIFICADO

Firma de la o el enlace o representante legal _____

ACUSE DE RECIBO

Fecha:

<small>DA</small>	<small>ME</small>	<small>AN</small>	<small>HO</small>	<small>RA</small>

Hora de recepción de solicitud: _____



Nombre y firma de la o el funcionario de la Vocalla del RFE _____

Sello de Vocalla del RFE en la Junta Local / Distrital

Con base en lo establecido en el Artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, se recibe la presente solicitud con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos y en caso de ser procedente, personal de Instituto expedirá la Constancia de Información Registral, o acudirá a realizar el trámite de inscripción o actualización al Padrón Electoral, a favor de la persona que no puede manifestar, por sus propios medios, su voluntad de manera clara, precisa e indubitable.

Original: RFE
Copia: Ciudadana(s)