

# Protocolos y Guías de actuación DEA para la atención de contingencias, eventos fortuitos o de fuerza mayor durante los procesos electorales



## Contenido

<b>Glosario de acrónimos</b> .....	3
<b>Glosario de términos</b> .....	3
<b>Antecedentes</b> .....	4
<b>I. Objetivos generales</b> .....	5
<b>II. Objetivos específicos de los Protocolos y Guías DEA</b> .....	5
<b>III. Alcance</b> .....	6
<b>IV. Aplicación de los Protocolos y Guías DEA</b> .....	6
a) Consideraciones .....	6
b) Tipos de protocolos.....	7
c) Tipos de Guías .....	8
d) Material de consulta .....	8
e) Notificación de contingencia .....	9
f) Documentación de la contingencia .....	10
<b>Anexo 1</b> .....	11
<b>Protocolo de mantenimiento o adecuación menor de inmuebles</b> .....	11
<b>Protocolo de arrendamiento o comodato de inmuebles</b> .....	15
<b>Protocolo de obra pública para la rehabilitación de inmuebles</b> .....	19
<b>Anexo 2</b> .....	24
<b>Guía de actuación para casos de emergencia médica por accidente de personal de prestación de servicios bajo el régimen de honorarios</b> .....	24
<b>Guía de actuación para solicitar el pago del seguro de vida y gastos funerarios por el fallecimiento de personal de prestación de servicios bajo el régimen de honorarios</b> .....	28
<b>Guía de actuación para casos de emergencia médica por accidente de personal de la Rama Administrativa y personal del Servicio Profesional Electoral de nivel de mando u homólogo</b> .....	32
<b>Guía de actuación para las medidas de atención en los casos de desaparición de personas del Instituto Nacional Electoral (INE)</b> .....	35
<b>Anexo 3</b> .....	37
<b>Guía de actuación para seguros patrimoniales, parque vehicular propio y arrendado</b> .....	37
<b>Guía de actuación para indemnizaciones derivadas de siniestros (pérdidas, daños materiales u otros) a equipos celulares</b> .....	42
<b>Guía de actuación para fallas en el servicio de telefonía convencional</b> .....	44

## Glosario de acrónimos

**CG:** Consejo General

**CNOC:** Centro Nacional de Operación de Redes de Clientes

**DAR:** Departamento de Administración del Riesgo.

**DEA:** Dirección Ejecutiva de Administración.

**DECEYEC:** Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica

**DM:** Dispositivo Móvil

**DOC:** Dirección de Obras y Conservación

**DP:** Dirección de Personal

**DRMS:** Dirección de Recursos Materiales y Servicios

**JGE:** Junta General Ejecutiva

**INE:** Instituto Nacional Electoral

**JDE:** Junta Distrital Ejecutiva

**JE:** Jornada Electoral

**JLE:** Junta Local Ejecutiva

**MPI:** Modelo de Planeación Institucional

**PEF:** Proceso Electoral Federal

**PEINE:** Plan Estratégico del Instituto Nacional Electoral

**SAI:** Sistema de Archivos Institucional

**UR:** Unidad(es) Responsable(es)

## Glosario de términos

**Protocolos DEA:** Procedimiento para atender la materialización de contingencias de índole administrativo durante los procesos electorales.

**Guías DEA:** Documento de consulta cuyo propósito es el de orientar al personal del Instituto para el desarrollo de acciones en situación de contingencia durante los procesos electorales.

**Contingencia:** Evento o suceso extraordinario cuya probabilidad de ocurrencia pudiera afectar el desarrollo de los procesos electorales.

**Enlace de protocolos:** Personal designado para ser el vínculo entre la UR y personal de la DEA, así como para el registro, notificación y documentación de las contingencias que se pudieran presentar durante los procesos electorales.

## Antecedentes

A partir del proceso electoral 2014-2015, tanto el Consejo General (CG), como la Junta General Ejecutiva (JGE) del Instituto Nacional Electoral (INE), han emitido una serie de acuerdos y directrices para la instrumentación de acciones que permitan atender situaciones extraordinarias o circunstancias de casos fortuitos y de fuerza mayor, que impidan el desarrollo de los procesos electorales ordinarios y extraordinarios.

El 21 de diciembre de 2016, en sesión extraordinaria, el CG mediante acuerdo INE/CG870/2016, aprobó el Plan Estratégico del Instituto Nacional Electoral (PEINE) 2016-2026, a propuesta de la JGE, lo que dio origen al Modelo de Planeación Institucional (MPI), mismo que considera como uno de sus componentes el relativo a la continuidad de operaciones.

Al identificarse la necesidad de contar con un marco de actuación que facilite a los órganos centrales, Juntas Locales y Distritales del Instituto, el desarrollo de un proceso sistemático de continuidad de operaciones que permitiera identificar, analizar, responder y controlar los riesgos que pudieran presentarse en la organización de los procesos electorales, en 2018, la JGE aprobó el acuerdo INE/JGE75/2018 y en 2019, el acuerdo INE/JGE59/2019, ambos referentes al Marco de Actuación para la Continuidad de Operaciones de los Procesos Electorales 2018 y 2019.

Posteriormente, el 13 de mayo de 2020, en sesión extraordinaria de la JGE, mediante acuerdo INE/JGE52/2020, se aprobaron los Protocolos de la DEA para la atención de riesgos materializados de los procesos electorales, planteando una doble ruta para atender la complejidad de los procesos electorales. La primera mediante los protocolos existentes contemplados en el MPI como parte del componente continuidad de operaciones. La segunda a través de la atención a situaciones o eventos fortuitos o de fuerza mayor que se puedan atender mediante actividades administrativas.

El 26 de mayo de 2022, en sesión ordinaria de la JGE, mediante acuerdo INE/JGE113/2022 se aprobaron los **Protocolos y guías de actuación DEA para la atención de contingencias, eventos fortuitos o de fuerza mayor durante los procesos electorales**, en el que se integran un conjunto de recursos, actividades y documentos informativos para orientar, prevenir, evitar o mitigar la posibilidad de ocurrencia de una contingencia o amenaza a los procesos electorales federales y locales ordinarios y extraordinarios que se realicen con el objeto de hacer frente a eventuales situaciones de caso fortuito o fuerza mayor en cualquiera

de las fases o actividades del proceso electoral y que permita, a su vez, establecer las bases para que la actuación institucional esté documentada y respaldada, en un esquema flexible que atienda dichas situaciones excepcionales dentro del ámbito administrativo.

Por lo anterior, en el punto segundo del acuerdo INE/JGE113/2022 se hizo constar la facultad otorgada a la DEA para realizar modificaciones y/o actualizaciones que estime conducentes a los Protocolos y guías de actuación DEA para la atención de contingencias, eventos fortuitos o de fuerza mayor durante los procesos electorales, en ese sentido en noviembre de 2023, se realizaron las actualizaciones correspondientes para el proceso electoral 2023-2024.

## **I. Objetivos generales**

- 1) Hacer frente a eventuales contingencias o amenazas en el proceso electoral que recaigan en el ámbito administrativo.
- 2) Brindar orientación e información a las UR respecto de la instrumentación de acciones preventivas durante el proceso electoral
- 3) Contar con un sistema de registro que permita documentar y dar seguimiento a la activación de los protocolos correspondientes.

## **II. Objetivos específicos de los Protocolos y Guías DEA**

- 1) Apoyar a las áreas sustantivas en el cumplimiento de sus actividades administrativas para el desarrollo de los procesos de la jornada electoral
- 2) Atender contingencias que correspondan al mantenimiento o adecuación menor de inmuebles; arrendamiento o comodato de inmuebles o de obra pública para la rehabilitación de inmuebles en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor que se presenten en inmuebles ocupados por el Instituto durante procesos electorales
- 3) Documentar de manera ágil los requerimientos especiales que soporten adecuadamente la toma de decisiones excepcionales que correspondan al mantenimiento o adecuación de inmuebles; al arrendamiento de inmuebles en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor
- 4) Guiar la actuación del personal del INE ante las contingencias que, en el ámbito administrativo, se pudieran presentar durante los procesos electorales.

### III. Alcance

Los **Protocolos y guías de actuación DEA para la atención de contingencias, eventos fortuitos o de fuerza mayor durante los procesos electorales**, solamente resultarán aplicables en aquellas actividades vinculadas directamente con los procesos electorales federales y locales que se encuentren vigentes al momento de la materialización de la contingencia, evento fortuito o de fuerza mayor, así como los extraordinarios que deriven de estos.

En ninguna circunstancia se incorporarán actividades ajenas a dichos procesos electorales vigentes. Cualquier necesidad distinta a los mismos, deberá sujetarse estrictamente a lo establecido en la normatividad del INE en la materia específica.

### IV. Aplicación de los Protocolos y Guías DEA

Los Protocolos y Guías DEA se han desarrollado para la mitigación y seguimiento de contingencias de índole administrativo con lo que se pretende dar continuidad con una seguridad razonable a las operaciones institucionales durante el desarrollo de los procesos electorales.

#### a) Consideraciones

Los Protocolos y Guías DEA permitirán que el personal responsable de las actividades de los procesos electorales en oficinas centrales, así como en las Juntas Locales y Distritales puedan administrar la materialización de una contingencia que afecte la continuidad de los procesos electorales, facilitando la disponibilidad de los recursos necesarios para contingencias que corresponden al mantenimiento o adecuación menor de inmuebles; arrendamiento o comodato de inmuebles o de obra pública para la rehabilitación de inmuebles. De igual forma, para disponer de mecanismos de carácter informativo a través de las guías correspondientes a la DP y la DRMS.

Con base en los procesos electorales de ejercicios anteriores, las UR deben analizar aquellas acciones y momentos en los que podría presentarse alguna contingencia, privilegiando en todo momento que se tomen medidas anticipadas, debido a que la falta de prevención o la materialización de una contingencia podría afectar la continuidad de los procesos electorales.

## b) Tipos de protocolos

Los protocolos de la DOC en situaciones de contingencia, eventos fortuitos o de fuerza mayor que se presenten en inmuebles ocupados por el Instituto durante los procesos electorales a seguir son:

- **Protocolo de mantenimiento o adecuación menor de inmuebles**
- **Protocolo de arrendamiento o comodato de inmuebles**
- **Protocolo de obra pública para la rehabilitación de inmuebles**

Únicamente en caso de la materialización de una contingencia durante los procesos electorales vigentes que correspondan a mantenimiento o adecuación de inmuebles; arrendamiento o comodato de inmuebles y de obra pública para la rehabilitación de inmuebles, estos deben notificarse a través del Sistema de Protocolos y Guías DEA (Sistema) creado para tal efecto. En este, los titulares de la UR notificarán la necesidad de detonar medidas extraordinarias para su mitigación, y si se requiere de recursos que administra la DEA/DOC. Asimismo, la DEA/DOC analizará las particularidades de las notificaciones, y de ser el caso, aprobará la implementación de medidas extraordinarias y recursos para su mitigación.

Cabe señalar que en el Sistema únicamente se hará el registro de aquellas contingencias **que no pueden ser atendidas a través de la aplicación de alguno de los procedimientos existentes**, ya que estas pueden implicar una toma de decisiones específica e incluso el empleo de recursos extraordinarios para la disminución de sus efectos.

Por lo anterior y considerando las estrategias que cada UR tenga a su cargo, se deberá designar a un enlace responsable para hacer el registro dentro del sistema. El registro oportuno de dichas contingencias contribuye a disminuir sus efectos y mitigarlos.

### **c) Tipos de Guías**

Las guías de actuación que la DP pone a disposición para consulta son:

- **Emergencia médica por accidente para prestadores de servicios que se encuentran bajo el régimen de honorarios.**
- **Seguro de vida y gastos funerarios por el fallecimiento de prestadores de servicios que se encuentran bajo el régimen de honorarios.**
- **Emergencia médica por accidente entre el personal de la rama administrativa y personal del servicio profesional electoral de nivel de mando u homólogos.**
- **Medidas de atención en los casos de desaparición de personal del Instituto Nacional Electoral.**

Las guías de actuación que la DRMS pone a disposición para consulta son:

- **Seguros patrimoniales, parque vehicular propio y arrendado.**
- **Indemnizaciones derivadas de siniestros, pérdidas, daños materiales u otros a equipos celulares.**
- **Fallas en el servicio de telefonía convencional.**

### **d) Material de consulta**

Con el propósito de apoyar en el entendimiento y la operación de las UR en el caso de que se presente una contingencia, la DEA facilita una serie de materiales organizados según el ámbito en el que se puede manifestar una contingencia.

La DOC pone a disposición los Protocolos “Mantenimiento o Adecuación menor de inmuebles”, “Arrendamiento o Comodato de inmuebles” y de “Obra pública para la rehabilitación de inmuebles” para atender situaciones de caso fortuito o fuerza mayor que se presenten en los inmuebles ocupados por el Instituto durante los procesos electorales federales y locales, así como de los procesos extraordinarios que deriven de estos (Anexo 1).



Por su parte, la DP pone a disposición para consulta la guía de actuación ante una emergencia médica por accidente para prestadores de servicios que se encuentran bajo el régimen de honorarios, seguro de vida y gastos funerarios por el fallecimiento de prestadores de servicios que se encuentran bajo el régimen de honorarios, emergencia médica por accidente entre el personal de la rama administrativa y personal del servicio profesional electoral de nivel de mando u homólogos, y medidas de atención en los casos de desaparición de personal del Instituto Nacional Electoral (INE), durante los procesos electorales federales y locales, así como de los procesos extraordinarios que deriven de estos (Anexo 2).

Así mismo, la DRMS pone a disposición para consulta la guía de actuación para activar la póliza de seguro vigente para los bienes y vehículos propiedad del Instituto, o bien, que el propio INE tenga bajo su custodia o responsabilidad; así como la guía para Indemnizaciones derivadas de siniestros, pérdidas, daños materiales u otros a equipos celulares propiedad del Instituto, y finalmente la guía de actuación por fallas en el servicio de telefonía convencional (Anexo 3).

La UR será responsable de consultar los materiales con antelación a la jornada electoral con el fin de que se familiarice con las temáticas y puedan ubicarlos con celeridad dentro del sitio web, así como del resguardo de la documentación comprobatoria.

### **e) Notificación de contingencia**

De presentarse una eventualidad, las oficinas centrales, así como las Juntas Locales y Distritales Ejecutivas deberán enfocarse en mitigar la contingencia.

Por ello, es indispensable analizar la situación, valorar cuál es la necesidad primordial para hacer frente a la contingencia, definir el tipo de requerimiento a solicitar, identificar el protocolo a seguir y si este corresponde a “Mantenimiento o Adecuación menor de inmuebles”, “Arrendamiento o Comodato de inmuebles” y de “Obra pública para la rehabilitación de inmuebles”, se debe seguir al pie de la letra dicho protocolo para reducir los efectos.

En el Sistema, la UR debe redactar concretamente la eventualidad, así como los requerimientos que necesita para hacer frente a la contingencia. En su caso, debe documentar el requerimiento y dirigir su solicitud a la DOC.

Una vez enviada la información, le corresponde a la persona designada por la UR realizar la captura, ingresar nuevamente al sitio, entrar al apartado correspondiente y consultar cuál fue la respuesta a su solicitud.

## **f) Documentación de la contingencia**

Una vez concluida la emergencia, las UR deberán documentar tan pronto como sea posible el origen de la contingencia, como las acciones emprendidas para su mitigación, considerando los recursos normativos en materia de arrendamiento de inmuebles y obra pública, según el caso, que fueron utilizados para su mitigación -todo ello a través del Sistema- y se deberá anexar la evidencia disponible que soporte las acciones emprendidas.

Adicionalmente, se considera relevante realizar una valoración del impacto que se habría causado en caso de no atender la contingencia o amenaza. Lo anterior con el objeto de que esta información pueda ser utilizada en procesos electorales posteriores, y de manera especial, para justificar adecuadamente la procedencia y el destino de los recursos, a fin de atender el compromiso institucional sobre el cumplimiento de las obligaciones relativas a la máxima publicidad, transparencia y rendición de cuentas.

# Anexo 1

## Protocolo de mantenimiento o adecuación menor de inmuebles



### Protocolos DEA

para la atención de Riesgos  
Materializados de Procesos  
ElectORAles  
DIRECCIÓN DE OBRAS Y CONSERVACIÓN

#### MANTENIMIENTO O ADECUACIÓN DE INMUEBLES

A través de este documento conocerás el protocolo de actuación para atender necesidades en materia de "Mantenimiento o Adecuación de inmuebles" en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor que se presenten en Inmuebles ocupados por el Instituto durante procesos electorales ya sean en arrendamiento o en comodato.



El presente protocolo de actuación busca garantizar la continuidad de las operaciones sustantivas del Instituto durante procesos electorales federales y locales, así como de los procesos extraordinarios que deriven de estos, para aquellos casos emergentes que requieran realizar trabajos de Mantenimiento o Adecuación de inmuebles ante la materialización del riesgo en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, que impidan la operación de las Unidades Responsables.

#### DEFINICIONES

Para efectos del presente PROTOCOLO se entiende por:

- Caso fortuito implica un evento de la naturaleza que es impredecible.  
Ejemplo: Sismo, inundaciones, huracanes.
- Fuerza mayor implica un evento causado por el hombre que es inevitable.  
Ejemplo: Vandalismo, incendio.

#### RIESGOS MATERIALIZADOS

El riesgo materializado para efectos del presente PROTOCOLO se determinará cuando se presente un caso fortuito o fuerza mayor que motive la necesidad de llevar a cabo trabajos de "Mantenimiento o Adecuación de inmuebles" y que de no llevarlos a cabo impidan la operación de las Unidades Responsables en los inmuebles que ocupan ya sean en arrendamiento o en comodato; sin que esto conlleve evadir las obligaciones del arrendador en los inmuebles arrendados.

La facultad para determinar el riesgo materializado recaerá en el caso de Oficinas Centrales en el Titular de la Unidad Responsable y validado por la Dirección de Obras y Conservación, en el caso de Órganos

Delegacionales y Subdelegacionales recaerá en el Vocal Ejecutivo y validado por la Dirección de Obras y Conservación.

**FORMA DE MITIGAR EL RIESGO:**

1. Realizar el acta circunstanciada identificando mediante levantamiento físico y fotográfico los casos emergentes en los que se requiere realizar trabajos de Mantenimiento o Adecuación del inmueble y en su caso dejando constancia que estos no son responsabilidad del arrendador. Para ello pueden apoyarse de los formatos de solicitud de adecuaciones en los apartados correspondientes.
2. Localizar de entre las contrataciones realizadas por la Unidad Responsable a un proveedor ya sea persona física o moral que cuente con capacidad de respuesta inmediata, así como con los recursos materiales, técnicos, financieros y demás que se consideren necesarios para llevar a cabo los trabajos de mantenimiento o adecuaciones del inmueble.

**ALCANCE:**

Llevar a cabo las gestiones para realizar los trabajos de Mantenimiento o Adecuaciones que requiera la Unidad Responsable que permita mitigar el riesgo.

**CRITERIOS PARA LLEVAR A CABO EL MANTENIMIENTO O ADECUACIÓN DE INMUEBLES:**

De actualizarse el riesgo, se podrán llevar a cabo trabajos de mantenimiento o adecuación menor de inmuebles, sin el acuerdo de autorización establecido en el artículo 59 del Manual de Administración Inmobiliaria, de conformidad con lo siguiente:

- a) Para aquellas reparaciones mínimas cuyo un importe no superen al valor anual vigente de la UMA incluyendo el Impuesto al Valor Agregado, se podrán realizar acciones de mantenimiento menor de conformidad con los alcances de dicha partida, sin que para esto requiera de un Acuerdo de Autorización en apego al artículo 104 del MAI sin embargo deberán conformar el respectivo expediente que deberá contener, según corresponda, lo señalado en el presente PROTOCOLO.
- b) Realizar el acta circunstanciada identificando mediante levantamiento físico y fotográfico los casos emergentes en los que se requiere realizar trabajos de mantenimiento o adecuación menor del inmueble.
- c) Localizar de entre las contrataciones realizadas por la JLE y las JDE a un proveedor ya sea persona física o moral que cuente con capacidad de respuesta inmediata, así como con los recursos materiales, técnicos, financieros y demás que se consideren necesarios para llevar a cabo los trabajos de mantenimiento o adecuaciones del inmueble.



- d) En el caso de contingencias mayores por instrucción del Consejo General y por medio de un Acuerdo de excepcionalidad, se considerará en su caso el monto anual máximo aprobado por el Comité de Obras correspondiente a adjudicación directa para el ejercicio fiscal aplicable, para llevar a cabo trabajos de mantenimiento menor a inmuebles que ocupe el Instituto.
- e) Que los trabajos menores a ejecutar no busquen alterar las características esenciales del inmueble; sustituir o adicionar elementos indispensables para el desarrollo y cumplimiento de las funciones sustantivas de las JLE y JDE en cada entidad.
- f) Los trabajos de mantenimiento o adecuación menor de inmuebles se podrán ejecutar a través de la partida 35101 "Conservación y mantenimiento menor de inmuebles" del Clasificador por Objeto y Tipo de Gasto del Instituto.
- g) La contratación de los trabajos se podrá llevar a cabo mediante una orden de trabajo, con una persona física o moral que cumpla con los requisitos establecidos en el presente PROTOCOLO, requiriendo que el Titular de la UR sólo emita un acuerdo fundado y motivado que así lo acredite.
- h) Que al concluir los trabajos la JLE y JDE regularicen y remitan a la Dirección de Obras y Conservación, el expediente referido en el artículo 99 del Manual de Administración Inmobiliaria con las salvedades establecidas en el presente PROTOCOLO y conserven las memorias de cálculo de los trabajos realizados, apoyándose para ello de la cédula de entrega-recepción de adecuaciones, ya proporcionada a la Coordinación Administrativa de cada entidad, constando primordialmente de lo siguiente:
1. Orden de trabajo.
  2. Libreta de registro.
  3. Carátula de solicitud.
  4. Ficha del inmueble.
  5. Justificación fundada y motivada.
  6. Números generadores de volumetría, croquis o planos.
  7. Memoria fotográfica (estado actual, desarrollo de trabajos y resultado final).
  8. Catálogo de conceptos.
  9. Cuadro comparativo (la cotización del proveedor).
  10. Programa de trabajo.
  11. Aviso de terminación de los trabajos.
  12. Garantías de los trabajos.
  13. Comprobantes de pago.
  14. Acta de entrega recepción de los trabajos.

- i) Asegurarse de solicitar garantías de los trabajos a nombre del Instituto Nacional Electoral, por un plazo no menor a 90 días naturales y máximo de 365 días naturales, a partir de la fecha de conclusión de estos.
- j) Para la entrega recepción de los trabajos de mantenimiento correctivo y/o adecuaciones menores, bastará con la comparecencia de las y los Vocales Ejecutivos Distritales y Vocal Ejecutivo Local, conforme al artículo 99 último párrafo del Manual de Administración Inmobiliaria.
- k) Se entenderá por mantenimiento y/o adecuaciones menores las siguientes acciones:
- Suministro y colocación de muros divisorios de Tablaroca o Durock.
  - Suministro y colocación de cancelería para ventana al interior de los espacios.
  - Suministro y aplicación de pintura vinílica al interior de los espacios.
  - Suministro e instalación de luminarias y accesorios eléctricos al interior de los espacios.
  - Desmontaje, desmantelamiento y/o retiros de Tablaroca, luminarias, lámparas, accesorios eléctricos, cancelerías, ventiladores, etcétera.
  - Suministro y colocación de plafones de yeso.
  - Suministro y colocación de puertas de madera.
  - Entre otros.

Dichas acciones de mantenimiento menor o adecuación menor deberán especificarse en la documentación referida en el inciso h) de este apartado; así mismo, con fundamento en el artículo 98 del Manual de Administración Inmobiliaria es recomendable apoyarse del CLASIFICADOR para identificar correctamente la partida para el ejercicio del gasto.



#### Apoyo para la atención de dudas

Por correo electrónico institucional o vía Teams

[martin.rodriquezc@ine.mx](mailto:martin.rodriquezc@ine.mx)

[karla.floreso@ine.mx](mailto:karla.floreso@ine.mx)

Teléfonos: 55 5728 2792

55 5728 3031



# Protocolo de arrendamiento o comodato de inmuebles



## DIRECCIÓN DE OBRAS Y CONSERVACIÓN Protocolo para arrendamiento o comodato de inmuebles

### ARRENDAMIENTO O COMODATO DE INMUEBLES

A través de este documento, conocerás el **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN** para atender necesidades en materia de “Arrendamiento o Comodato de inmuebles” en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor que se presenten en los inmuebles ocupados por el Instituto.



El presente **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN** tiene la finalidad de garantizar la continuidad de las operaciones sustantivas del Instituto durante procesos electorales federales y locales, así como de los procesos extraordinarios que deriven de estos, en aquellos casos emergentes que requieran la ocupación de inmuebles ante la materialización del riesgo causado por situaciones de **caso fortuito o fuerza mayor** que impidan continuar ocupando los inmuebles propios, en arrendamiento o en comodato.

Ante el riesgo de padecer emergencias de distinta naturaleza, es de vital importancia que el Instituto garantice el uso adecuado de los recursos públicos disponibles para mitigar, contener y subsanar los efectos negativos derivados de las mismas.

Las afectaciones por la limitada actividad económica y por las restricciones o imposibilidad de operar con normalidad, propicia la manipulación de información y genera las condiciones para el uso inadecuado de fondos de emergencia o presupuestos extraordinarios.

Por tal motivo, se proponen las siguientes reglas para las contrataciones públicas que se realicen en el marco de una emergencia:

### DEFINICIONES

Para efectos del presente **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN**, se entiende por:

- Caso fortuito implica un evento de la naturaleza que es impredecible.  
Ejemplo: Sismo, inundaciones, huracanes.
- Fuerza mayor implica un evento causado por el hombre que es inevitable.  
Ejemplo: Vandalismo, incendio, terrorismo.

### RIESGOS MATERIALIZADOS

El riesgo materializado para efectos del presente **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN** se determina cuando se presente un caso fortuito o fuerza mayor que impidan a las Unidades Responsables continuar ocupando los inmuebles propios, en arrendamiento o en comodato.

La facultad para determinar el riesgo materializado recaerá:

- A) Para Oficinas Centrales en el Titular de la Unidad Responsable y validado por la Dirección de Obras y Conservación.
- B) Para los Órganos Delegacionales y Subdelegacionales recaerá en el Vocal Ejecutivo y validado por la Dirección de Obras y Conservación.

#### FORMA DE MITIGAR EL RIESGO

1. Evacuar el inmueble una vez decretado el riesgo por las áreas competentes.
2. Realizar el acta circunstanciada que corresponda.
3. Llevar a cabo el arrendamiento de un inmueble alternativo, que permita continuar con las funciones de la Unidad Responsable de acuerdo con las acciones establecidas en el presente PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

#### ALCANCE

Realizar todas las gestiones que permitan llevar a cabo el arrendamiento o comodato de un inmueble alternativo para el cambio de sede mientras dure la eventualidad, se valoren y reparen los daños al inmueble afectado.

#### EVENTUALIDADES DETECTADAS DURANTE LA BÚSQUEDA DE UN INMUEBLE

Recopilar los documentos que la normatividad vigente requiere.

Para efectos del presente PROTOCOLO DE ACTUACIÓN, los requisitos se entienden por:

##### Fracción I. Alto Impacto:

- a) Acreditación de la propiedad;
- b) Identificación del Arrendador y de su representante legal, de ser el caso;
- c) Registro Federal de Contribuyentes, en su caso.
- d) Poder Notarial de la persona que pretenda suscribir el Contrato en representación del propietario, en su caso;
- e) Acta Circunstanciada;
- f) Justificación del Arrendamiento;
- g) Escrito del arrendador con el importe de renta mensual antes del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) que pretende recibir, así como en su caso, la aceptación del monto que no deberá superar lo determinado al Dictamen de Justipreciación de Renta, en su caso;
- h) Dictamen de Seguridad Estructural, en el que se determinen las condiciones del inmueble, en su caso emitido o avalado por un Director de Obra o un Corresponsable en Seguridad Estructural y
- i) Dictamen de Justipreciación de Renta, en su caso.

##### Fracción II. Medio Impacto:

- a) Alineamiento;
- b) Número Oficial;
- c) Regularización de la Construcción.
- d) Uso de Suelo o documento análogo emitido por autoridad competente;



### Fracción III. Bajo Impacto:

- a) Planos arquitectónicos;
- b) Croquis de Localización;
- c) Comprobantes de pago de predial, agua y energía eléctrica.
- d) Certificado de libertad de gravámenes, en su caso.

### CRITERIOS PARA ARRENDAMIENTO TEMPORAL:

De actualizarse el riesgo, se podrá autorizar el Arrendamiento o comodato temporal del inmueble de conformidad con lo siguiente:

1. No se podrá tomar ningún inmueble que se encuentren en proceso de construcción.
2. El arrendamiento o comodato temporal que se autorice a través del presente PROTOCOLO DE ACTUACIÓN tendrá la vigencia que la Unidad Responsable requiera, previa justificación.
3. Se podrá autorizar el arrendamiento o comodato siempre y cuando se cuente con el expediente de contratación conforme a los alcances del presente protocolo, ya que su finalidad es garantizar la estabilidad de un lugar para operar, y evitar que las personas sufran una afectación a su esfera jurídica mientras se resuelve la contingencia, cumpliendo de manera parcial con los requisitos que establece el Manual.
4. Por lo que respecta al inciso e), de la fracción I del presente PROTOCOLO DE ACTUACIÓN, no se autorizará ningún arrendamiento o comodato temporal que no cuente con el Acta Circunstanciada en la que se establezca la relación de los hechos y la actualización del riesgo, misma que deberá contener como mínimo la firma del Titular de la Unidad Responsable y del Vocal Secretario, así como evidencia fotográfica que sustente la afectación al inmueble, debidamente validado por la Dirección de Obras y Conservación.
5. Se podrá autorizar el arrendamiento o comodato temporal sin contar con los documentos identificados como "Medio Impacto y Bajo Impacto", del presente PROTOCOLO DE ACTUACIÓN, siempre y cuando esté debidamente justificada la omisión de los documentos de referencia y en su caso, con el compromiso del propietario, de proporcionar el o los documentos faltantes a la brevedad posible.
6. Que para el cumplimiento del numeral anterior, relativo a la imposibilidad de obtener algún requisito identificado como "Medio y Bajo Impacto", bastará que la UR acredite las gestiones administrativas realizadas para la integración del expediente y justifique la imposibilidad de la obtención del o los documentos faltantes.
7. Que tratándose de nuevos arrendamientos y en su caso comodatos, referente al Dictamen de Seguridad Estructural, establecido en la fracción VIII del Manual de Administración Inmobiliaria del Instituto, la UR podrá llevar a cabo la gestión del referido Dictamen, en su caso, emitido o avalado por un director responsable de obra o corresponsable en seguridad estructural, con cargo al Instituto.
8. Que, tratándose de los inmuebles ya ocupados previo a la situación de emergencia, la UR podrá gestionar el dictamen de seguridad estructural en su caso emitido o avalado por un director responsable de obra o corresponsable en seguridad estructural, de así requerirlo con cargo al Instituto, a efecto de contar con elementos suficientes para que la UR de que se trate determine continuar con el contrato celebrado.
9. En el caso de tierras ejidales, previa justificación, la UR podrá llevar el arrendamiento del inmueble de que se trate, convalidando el cumplimiento de los requisitos correspondientes a escritura pública, certificado de libertad de gravámenes y, en su caso, uso de suelo, alineamiento, número oficial y licencia de construcción, mediante la siguiente documentación:

- a) Acreditar la calidad de ejidatario, mediante certificado de derechos agrarios expedido por autoridad competente, certificado parcelario o de derechos comunes, o con la sentencia o resolución relativa del Tribunal Agrario;
  - b) El Reglamento Interno del Ejido debidamente inscrito ante el Registro Agrario Nacional, en su caso;
  - c) El Contrato de Cesión de Derechos o en su caso, el instrumento jurídico mediante el cual se otorgan los derechos para el aprovechamiento de las tierras de uso común o en su defecto, el uso o usufructo de la parcela, en su caso;
  - d) De ser el caso, el documento de inscripción ante el Registro Agrario Nacional del instrumento jurídico a que se refiere el inciso anterior;
  - e) De ser el caso, el Acta de Asamblea con la aprobación del contrato o convenio que tenga por objeto el uso o disfrute por terceros de las tierras de uso común; y
  - f) De ser el caso, el Documento de inscripción del Acta de Asamblea ante el Registro Agrario Nacional.
10. En el supuesto que derivado de las negociaciones que realicen las UR cuenten con inmuebles para la instalación de las cabeceras distritales, módulos de atención ciudadana o bodegas electorales, podrán llevar a cabo el cambio de domicilio bajo la figura del comodato, para lo cual será suficiente: acreditar la propiedad, celebrar contrato de comodato y el acta circunstanciada con fotografías a la que haya lugar, remitiendo dicha información y documentación a la Dirección Ejecutiva de Administración.
11. Que, para la recepción de inmuebles en Arrendamiento y Comodato, la UR levantará acta circunstanciada en la que se hará constar:
- a) El inventario y las condiciones del inmueble, instalaciones y equipos propios del mismo;
  - b) La entrega por parte del Comodante de la documentación relativa a la seguridad estructural o la justificación de que el inmueble por ocupar no requiere contar con el mencionado dictamen y en su caso, el certificado de libertad de gravámenes y las licencias de los usos permitidos para el inmueble.
12. Para acreditar la suficiencia presupuestal, establecida en el artículo 63 del Manual de Administración Inmobiliaria, para el nuevo arrendamiento del inmueble, bastará con la solicitud que para tal efecto realicen a la Dirección de Recursos Financieros.
13. De conformidad con el artículo 79 del Manual de Administración Inmobiliaria, se podrá suscribir el contrato de arrendamiento, en forma previa a la obtención del dictamen de justipreciación de renta, sin menoscabo de la necesidad de tramitar y presentar el dictamen de justipreciación de renta, debiendo incluir en el contrato de arrendamiento una cláusula en la que se señale que, una vez conocido el resultado del dictamen referido, el importe del pago se ajustará a lo señalado en este, solo en el caso en que resulte inferior al monto de renta suscrito en el contrato, situación que deberán hacer del conocimiento a la Dirección Ejecutiva de Administración.
14. Se podrá celebrar el contrato de arrendamiento con inicio de cualquier día del mes, siempre que, sea a mes cumplido y, en su caso, de así requerirlo, llevar a cabo arrendamientos temporales, para lo cual será suficiente la justificación que remita la UR.

#### Apoyo para la atención de dudas



Por correo electrónico institucional o vía Teams

[martin.rodriquezc@ine.mx](mailto:martin.rodriquezc@ine.mx)

[zaira.hernandezs@ine.mx](mailto:zaira.hernandezs@ine.mx)

Teléfonos: 55 5728 2792

**CONTAMOS** TODAS  
TODOS

**INE**  
Instituto Nacional Electoral

4 de 4



# Protocolo de obra pública para la rehabilitación de inmuebles



## DIRECCIÓN DE OBRAS Y CONSERVACIÓN

Protocolo de obra pública para la rehabilitación de inmuebles

### REHABILITACIÓN DE INMUEBLES

A través de este documento conocerás el **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN** para atender necesidades en materia de “Restauración en inmuebles Propios, Arrendados o en Comodato” en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor que se presenten en los Inmuebles ocupados por el Instituto.



El presente **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN** tiene la finalidad de garantizar la continuidad de las operaciones sustantivas del Instituto, en aquellos casos emergentes que requieran la ocupación de inmuebles ante la materialización del riesgo causado por situaciones de caso fortuito o fuerza mayor que requieran intervención inmediata para poder continuar ocupando los inmuebles propios, en arrendamiento o en comodato.

Ante el riesgo de padecer emergencias de distinta naturaleza, es de vital importancia que el Instituto garantice el uso adecuado de los recursos públicos disponibles para mitigar, contener y subsanar los efectos negativos derivados de las mismas.

Las afectaciones por la limitada actividad económica y por las restricciones o imposibilidad de operar con normalidad, propicia la manipulación de información y genera las condiciones para el uso inadecuado de fondos de emergencia o presupuestos extraordinarios.

Por tal motivo, se proponen las siguientes reglas para las contrataciones públicas que se realicen en el marco de una emergencia:

#### DEFINICIONES

Para efectos del presente **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN**, se entiende por:

- Caso fortuito implica un evento de la naturaleza que es impredecible.  
**Ejemplo:** Sismo, inundaciones, huracanes.
- Fuerza mayor implica un evento causado por el hombre que es inevitable.  
**Ejemplo:** Vandalismo, incendio, terrorismo.

CONTAMOS TODAS TODOS

 **INE**  
Instituto Nacional Electoral

1 de 5

## RIESGOS MATERIALIZADOS

El riesgo materializado para efectos del presente **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN** se determina cuando se presente un caso fortuito o fuerza mayor que requieren a las Unidades Responsables la intervención de inmuebles propios, en arrendamiento o en comodato para poder seguir ocupando estos.

La facultad para determinar el riesgo materializado recaerá:

- A) Para Oficinas Centrales en el Titular de la Unidad Responsable y validado por la Dirección de Obras y Conservación.
- B) Para los Órganos Delegacionales y Subdelegacionales recaerá en el Vocal Ejecutivo y validado por la Dirección de Obras y Conservación.

## FORMA DE MITIGAR EL RIESGO

1. Evacuar el inmueble una vez decretado el riesgo por las áreas competentes.
2. Realizar el acta circunstanciada que corresponda.
3. Llevar a cabo un levantamiento de necesidades que presenten los inmuebles afectados por esta causa de fuerza mayor o caso fortuito.
4. Definir resultado del levantamiento los trabajos estrictamente necesarios que se requieran ejecutar para poder garantizar la continuación en el cumplimiento de las funciones inherentes al Instituto Nacional Electoral.

## CRITERIOS PARA LLEVAR A CABO EL MANTENIMIENTO O ADECUACIONES MAYORES DE INMUEBLES:

1. Se autoriza ejercer recursos públicos en los inmuebles que ocupen las JDE y JLE, de ser el caso en inmuebles arrendados y/o en comodato, toda vez que supere el importe establecido por el Comité Central de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
2. Se podrán llevar a cabo contrataciones por excepción a la licitación pública, fundamentadas en el artículo 94 del Reglamento del Instituto Nacional Electoral en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
3. La realización de las diferentes contrataciones que se desarrollen se fundamentará de acuerdo con el artículo 64 del Reglamento en Materia de Obras Públicas, omitiendo la necesidad de tener que realizar investigación de mercado.
4. Bastará con la justificación fundada y motivada por parte de las JDE y JLE para acreditar su procedencia.
5. Realizar la justificación procedente, conteniendo las razones que sustenten, para su valoración y/o autorización, de las contrataciones a realizar por excepción a la Licitación Pública, producto de las necesidades que se requieran en los inmuebles de la Junta Local y Juntas Distritales.
6. Las justificaciones que se emitan se deberán fundar y motivar de acuerdo con los criterios de eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia, basados en el ahorro de economías aplicables y que resulten procedentes para obtener las mejores condiciones para el Instituto.
7. Para agilizar los diferentes procesos, se omitirá el que se someta a proceso de autorización de los diferentes Comités o Subcomités que correspondan, así como la omisión de la necesidad de tener que realizar investigación de mercado.
8. Una vez realizado el levantamiento de necesidades y establecidas las prioridades de ejecución de los requerimientos a desarrollar y bajo los adecuados procedimientos normativos de contratación, se implementarán técnicamente los elementos necesarios para el desarrollo del mantenimiento o adecuación mayor en materia de obra pública.

9. La formalización de los contratos se realizará tan pronto se cuente con los elementos necesarios para tal efecto, como son técnicos, administrativos y de servicios.
10. Se dará seguimiento puntual al desarrollo y cierre de los diferentes contratos a ejercer, con la finalidad de llevar a buen término el finiquito de los trabajos desarrollados en función de los términos establecidos en la contratación.
11. Que, en relación con la amortización de los trabajos a realizar, contemplada en los artículos 102 y 107 del Manual de Administración Inmobiliaria, es inaplicable tratándose de mantenimiento o adecuación mayores y/u obra pública.
12. Que la Dirección Ejecutiva de Administración una vez cumplido el objeto de las medidas de excepcionalidad e instrucciones de carácter definitivo rendirá un informe a la Junta con el detalle de la implementación de estas.

#### ALCANCE

Realizar todas las gestiones que permitan garantizar la disposición del recurso necesario para llevar a cabo la reestructuración o rehabilitación de los inmuebles en arrendamiento o comodato.

La información sobre las contrataciones en periodos de emergencia debe publicarse en formatos de datos abiertos y asegurando su accesibilidad para diferentes tipos de audiencias. La información que se genere en materia de contrataciones públicas debe concentrarse en un sitio público específico (página web, microsítio oficial u otro), asegurando la estandarización de su contenido. Este estándar de información debe considerar al menos estos elementos:

- Precio unitario y global de los trabajos a desarrollar dentro del inmueble.
- Tipo de contratación a realizar.
- Un registro con información sobre la persona física o jurídica, con la que se celebró el contrato: Identidad, ubicación, datos de contacto, datos fiscales, identidad de sus cuerpos de gobierno, información sobre los titulares de las acciones o participaciones sociales, ingreso total; entre otros.
- Justificación técnica y económica para definir la contratación.
- Información sobre los requisitos de cumplimiento del contrato, tales como fecha, lugar y condiciones del contrato.
- Población o necesidad a la que responde la contratación.
- Mecanismos y elementos para la verificación del cumplimiento de las condiciones objeto de la contratación.
- Información sobre los resultados de las auditorías que se realicen a los contratos.

El presupuesto designado para atender las emergencias y contingencias por casos de fuerza mayor deberá ser administrado bajo los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia e imparcialidad, y deberán asegurar las mejores condiciones para el Instituto. Este presupuesto estará destinado a cumplir los objetivos determinados para atender la contingencia.

Es indispensable que el Instituto informe sobre el origen de los recursos que se tienen disponibles para afrontar la contingencia, las afectaciones presupuestarias que podrían sufrir otras partidas o fondos, así como la justificación para su determinación y las reglas generales que deberán regir el uso de esos recursos. Estas reglas deberán definir:

- El período o condiciones en las que se considerará que prevalece la emergencia, para así evitar hacer un ejercicio indebido de los recursos disponibles.
- Las necesidades que pueden ser cubiertas con los recursos destinados para la atención de la emergencia.
- La definición de la autoridad responsable de la supervisión del cumplimiento de dichas reglas.

- La determinación de realizar revisiones por el órgano fiscalizador en tiempo real para asegurar el cumplimiento de los principios que rigen a las contrataciones públicas y las reglas de los fondos extraordinarios autorizados para la atención de la emergencia.

Adicionalmente a los mecanismos de transparencia en tiempo real previamente descritos, el Instituto deberá informar al término de la emergencia sobre los resultados del ejercicio de los recursos. Particularmente será necesario informar sobre:

- El total de recursos invertidos en la atención de la emergencia, en relación con los recursos autorizados.
- Las acciones realizadas con los recursos invertidos
- Las contrataciones celebradas para atender las necesidades de la emergencia y el estatus de cumplimiento de cada una.

Las empresas o personas físicas a las que les serán adjudicados los contratos durante la emergencia deberán saber que, en caso contrario, se les aplicarán las sanciones correspondientes y las responsabilidades administrativas a las que se sujetan tanto las personas físicas, las morales y los funcionarios públicos que participen en actos ilegales.

Los órganos de fiscalización deberán establecer un protocolo de actuación para el seguimiento y auditoría del ejercicio y destino de los recursos, en tiempo real.

Los órganos de fiscalización y auditoría deberán tener acceso a los expedientes de los procedimientos de contratación, incluidos los contratos, convenios, documentos, datos, libros, archivos y documentación de justificación y comprobatoria relativa al gasto público y cumplimiento de los objetivos de acuerdo a las necesidades determinadas por el Instituto; así como a la demás información que resulte necesaria para la revisión y fiscalización del presupuesto destinado a afrontar la contingencia por fuerza mayor.

De forma paralela se deberán implementar los mecanismos de reporte o denuncia ciudadana de las irregularidades que sean detectadas. Estos mecanismos deberán garantizar el anonimato y seguridad de quienes reportan, así como el seguimiento que se dé a dichos reportes.

#### **PROCESO PARA LA PROCEDENCIA DE LA REHABILITACIÓN O REESTRUCTURACIÓN DE UN INMUEBLE, PROPIO, ARRENDADO O EN COMODATO.**

El área requiriente o la Dirección de Obras y Conservación, deberá llevar a cabo un levantamiento de los daños que el inmueble sufrió como resultado del evento fortuito o fuerza mayor.

La DOC resolverá los trabajos a ejecutar para la procedencia de este protocolo. Es importante señalar que este protocolo de rehabilitación o reestructuración de inmuebles propios, arrendados o en comodato solo es procedente en trabajos que deban realizarse para garantizar la salvaguarda de vidas en espacios de trabajo afectados, así como, conceptos estrictamente necesarios para este fin.

En cualquiera de los casos se debe considerar que los trabajos a realizar no contemplan acabados y en caso de que el inmueble cuente con algún servicio de seguro, es importante antes de proceder con algún contrato, determinar que trabajos serán realizados por el concepto del servicio del seguro contratado, el resto de los trabajos en caso de ser necesario deberán de apegarse a lo establecido en el presente protocolo.

Como primera consideración es importante establecer que los trabajos que ameritan la procedencia del recurso a través de este protocolo se consideran: cierres de fachadas, en casos específicos reparación o construcción de muros de cualquier material, acabados, habilitación de sanitarios, servicios de desazolve y los trabajos necesarios para la rehabilitación de las instalaciones hidro sanitarias, eléctricas y de tecnologías (voz y datos y cctv).

Para la procedencia de un contrato de obra pública se requiere considerar que para eficientar la atención de la reparación de los daños se considera un procedimiento de contratación por ADJUDICACIÓN DIRECTA, considerando la excepción a lo que la normativa vigente establece como monto máximo para este procedimiento, toda vez que se considera que existe la posibilidad que la sola ejecución de uno de los trabajos podría fácilmente rebasar este monto limitativo, todo esto con la finalidad de agilizar el proceso de contratación.

Por otro lado, se establece que en el presente protocolo que es consideración que la forma de contratación será por ADJUDICACIÓN DIRECTA debido a que es una emergencia y el tiempo por normativa que se requiere para el contrato por INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES o LICITACIÓN PÚBLICA rebasa la posibilidad a atender de manera oportuna la emergencia.

Finalmente, esta dirección garantiza que ante la necesidad de ejecutar este plan de actuación ante una emergencia es cuidando en todo momento los intereses del instituto y otorgando a los funcionarios áreas seguras para continuar con el cumplimiento de sus funciones.

## Apoyo para la atención de dudas



Por correo electrónico institucional o vía Teams

[angel.barreto@ine.mx](mailto:angel.barreto@ine.mx)

[pedro.aquilarp@ine.mx](mailto:pedro.aquilarp@ine.mx)

Teléfonos: 55-5728-2700, IP 373258

CONTAMOS TODAS  
TODOS

 **INE**  
Instituto Nacional Electoral

5 de 5



## Anexo 2

# Guía de actuación para casos de emergencia médica por accidente de personal de prestación de servicios bajo el régimen de honorarios



### DIRECCIÓN DE PERSONAL

Guía de actuación para casos de emergencia médica por accidente de personal de prestación de servicios bajo el régimen de honorarios

Esta Guía tiene la finalidad de proporcionar la información necesaria para actuar en aquellos casos en los que alguna persona que se encuentre laborando en el Instituto Nacional Electoral (INE) en prestación de servicios bajo el régimen de Honorarios Permanentes (HP) o Eventuales (HE), requiera atención en una situación de emergencia médica por accidente en el cumplimiento de funciones como personal del INE durante los procesos electorales federales o locales, así como los procesos extraordinarios que deriven de estos.



La compañía que  
brinda la atención  
es **SEGUROS INBURSA:**



## ¿QUÉ HACER EN CASO DE EMERGENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE?

1

El personal de prestación de servicios queda asegurado desde el día de su ingreso al Instituto, y no se le solicita examen médico previo para ser asegurado contra riesgos de:

- **Muerte accidental.**
- **Pérdidas orgánicas, Escala “B”.**
- **Reembolso de gastos médicos.**



- 2 En virtud de que seguros INBURSA utiliza el esquema de reembolso de gastos médicos, es importante buscar que la atención médica sea proporcionada en instituciones que expidan facturas y recibos de honorarios que serán solicitados como comprobación obligatoria para efectos del reembolso.
- 3 Es indispensable contar con el Formato Único de “Consentimiento para ser Asegurado y Designación de Beneficiarios” del INE, el cual debe haber sido requisitado y firmado por la persona Titular del seguro, y tramitado por la Coordinación Administrativa correspondiente al momento de la contratación, aplicable en caso de muerte accidental.

Esta obligación está señalada en el Manual de Normas Administrativas en Materia de Recursos Humanos (MNARH):

**Artículo 377:**

“Los Prestadores de Servicios sujetos de este beneficio, desde su contratación al Instituto, deberán requisitar el formato único “Consentimiento para ser Asegurado y Designación de Beneficiarios” y tramitarlo por conducto de las Coordinaciones Administrativas o Enlaces Administrativos que correspondan, quienes serán responsables de enviarlo a la Dirección de Personal. El asegurado podrá hacer modificaciones al formato conforme así lo considere conveniente. Este formato será el instrumento para acreditar a sus beneficiarios.”



**4** Las coberturas de la póliza son las siguientes:

**Muerte accidental**

\$250,000.00 (Doscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) por concepto de suma asegurada.

**Pérdidas orgánicas,  
Escala "B"**

La ASEGURADORA pagará de acuerdo con la Escala "B", los porcentajes de suma asegurada con el monto de indemnización máxima de \$250,000.00 (Doscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) por concepto de suma asegurada.

**Reembolso o  
pago de gastos  
médicos**

Por un máximo de \$55,000.00 M.N. (Cincuenta y cinco mil pesos 00/100 M.N.)

**5** En caso de presentarse algún accidente, para realizar el reembolso de gastos médicos, se deberán cumplir los siguientes requisitos :

- **Aviso de Accidente**
- **Informe médico**
- **Facturas, y/o recibos de honorarios médicos a nombre del asegurado.**
- **Identificación Oficial de la persona afectada**
- **Estudios que determinen el diagnóstico**
- **Hoja de pago de transferencia**
- **Estado de cuenta bancario (no mayor a 3 meses de antigüedad)**
- **Comprobante de domicilio (no mayor a 3 meses de antigüedad)**

Estos formatos se pueden obtener en la página de la aseguradora:

<https://asesores.inbursa.com/Consultas/dirMedico/toPrincipal.do?val=1>

6

Una vez que se tenga toda la documentación, deberá remitirse de manera digital, a través del Coordinador o Enlace administrativo a los siguientes correos:



Apoyo para la atención a dudas:

María Soledad Mijangos Roa: [soledad.mijangos@ine.mx](mailto:soledad.mijangos@ine.mx)

Itzel Padrón Bahena: [itzel.padron@ine.mx](mailto:itzel.padron@ine.mx)

Por la naturaleza del trámite, no es necesario su registro en el Sistema de Archivos Institucional (SAI). Sólo se remite por correo electrónico.

Dirección de Personal  
Subdirección de Relaciones y Programas Laborales  
Departamento de Prestaciones y Servicios al Personal

# Guía de actuación para solicitar el pago del seguro de vida y gastos funerarios por el fallecimiento de personal de prestación de servicios bajo el régimen de honorarios



## DIRECCIÓN DE PERSONAL

Guía de actuación para solicitar el pago del seguro de vida y gastos funerarios por el fallecimiento de personal de prestación de servicios bajo el régimen de honorarios

Esta Guía tiene la finalidad de proporcionar la información necesaria para iniciar la solicitud de pago del seguro de vida y gastos funerarios en caso de fallecimiento de alguna persona de prestación de servicios, que se encuentre laborando en el Instituto Nacional Electoral (INE) bajo el régimen de honorarios permanentes (HP) o eventuales (HE) durante los procesos electorales federales y locales, así como de los procesos extraordinarios que deriven de estos.



El **seguro colectivo de vida y accidentes para prestadores de servicios del INE** es el apoyo que concede el Instituto, a través de la aseguradora, al personal de prestación de servicios HP o HE desde su contratación, y tiene como propósito otorgar protección médica para hacer frente a eventualidades provocadas por un accidente o enfermedad que podrían poner en riesgo la salud e incluso la vida.

La compañía que brinda la atención es la aseguradora Atlas.



## ¿Cómo hacer el reclamo de seguro de vida y gastos funerarios en caso de fallecimiento de personal de prestación de servicios HP y HE?

- 1 Es indispensable contar con el formato único de "Consentimiento para ser asegurado y designación de beneficiarios del INE", el cual debe haber sido requisitado y firmado por la persona titular del seguro, y tramitado por la Coordinación Administrativa (CA) correspondiente al momento de la contratación. Este formato es el que acredita a las personas beneficiarias.



El manual de normas administrativas en materia de recursos humanos (MNARH) del INE establece las siguientes obligaciones para las coordinaciones administrativas:

**Artículo 376:**

"Las coberturas en montos de siniestros por vida y accidentes del prestador de servicios se otorgarán conforme a lo establecido en el contrato-póliza que al efecto suscriba el Instituto."

**Artículo 377:**

"Los prestadores de servicios sujetos de este beneficio, desde su contratación al Instituto, deberán requisitar el formato único "Consentimiento para ser asegurado y designación de beneficiarios" y tramitarlo por conducto de las coordinaciones administrativas o enlaces administrativos que correspondan, quienes serán responsables de enviarlo a la DP. El asegurado podrá hacer modificaciones al formato conforme así lo considere conveniente. Este formato será el instrumento para acreditar a sus beneficiarios."

**Artículo 378:**

"En caso de fallecimiento o desaparición del prestador de servicios, se entregará a los beneficiarios o causahabientes designados, en el formato señalado o dentro de los documentos relativos a su contratación, lo correspondiente al pago de la suma asegurada, así como cualquier adeudo por concepto de los servicios prestados al Instituto, de conformidad con las disposiciones aplicables."

**Artículo 379:**

"Las áreas en Órganos Centrales, Delegacionales y Subdelegacionales mantendrán actualizada la documentación relativa a este beneficio ante la DP y podrán realizar los trámites ante la aseguradora por fallecimiento de los prestadores de servicios."

- 2 La CA o Enlaces Administrativos (EA), según corresponda, desde la contratación validarán los formatos, los sellarán y entregarán un original al personal de prestación de servicios HP o HE como constancia del registro de sus beneficiarios y beneficiarias, debiendo conservar un original en el expediente de cada persona de prestación de servicios HP o HE, y remitir un original a la DP acompañado de nota u oficio firmado por la CA y/o Unidades Responsables (UR) correspondiente. Estos originales serán utilizados cuando sean requeridos por la aseguradora o por la DP, en caso de fallecimiento o presunción de muerte de la persona titular.

- 3 Las personas beneficiarias deberán solicitar la orientación y asesoría de los Órganos Centrales (particularmente la DP), así como los Delegacionales y Subdelegacionales.
- 4 Los Órganos Centrales, Delegacionales y Subdelegacionales, al establecer contacto con las personas que hayan sido designadas como beneficiarias por la persona titular, deberán solicitar la siguiente documentación, según sea el caso.

Los requisitos para cada una de las coberturas de la póliza son los siguientes:

Documentos	Fallecimiento	Muerte Accidental	Invalidez Total y Permanente
Copia certificada del acta de defunción del asegurado.	✘	✘	
Solicitud de pago debidamente requisitado (formato de Seguros Atlas).	✘	✘	
Copia de la identificación oficial vigente y legible del asegurado con fotografía.	✘	✘	✘
Copia de la identificación oficial vigente y legible de los beneficiarios con fotografía.	✘	✘	
Copia del comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad.	✘	✘	✘
Designación de Beneficiarios con firma autógrafa, o en su caso, copia con el cotejo correspondiente por la autoridad administrativa del área de adscripción del asegurado.	✘	✘	
Documento original que permita comprobar el parentesco de los beneficiarios con el asegurado, por ejemplo: acta(s) de nacimiento, acta de matrimonio o de concubinato.	✘	✘	
Copia certificada de las actuaciones del ministerio público competente para conocer el caso en donde conste la relación de los hechos.		✘	
Constancia del dictamen de invalidez total y permanente, expedida por el médico autorizado.			✘
Solicitud de pago del asegurado o bien de su representante debidamente acreditado.			✘
Formato de solicitud que proporcione Seguros Atlas.			✘

- 5 Una vez que se tenga toda la documentación, deberá remitirse de manera digital, a través del Coordinador o Enlace administrativo a los siguientes correos:



Apoyo para la atención a dudas:  
María Soledad Mijangos Roa: soledad.mijangos@ine.mx  
Itzel Padrón Bahena: itzel.padron@ine.mx

- 6 Las coberturas de la póliza son las siguientes:

#### Básica Fallecimiento

**\$250,000.00** (Doscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.).

#### Gastos Funerarios

**\$24,000.00** (Veinticuatro mil pesos 00/100).

#### Doble indemnización por muerte accidental

**\$500,000.00** (Quinientos mil pesos 00/100 M.N, incluye la suma asegurada básica).

#### Invalidez Total y Permanente\*

**\$250,000.00** (Doscientos cincuenta mil pesos 00/100).

\* El pago de la suma asegurada por invalidez total y permanente excluye el de muerte accidental, y de ésta última al primero.

Por la naturaleza del trámite, no es necesario su registro en el Sistema de Archivos Institucional (SAI). Sólo se remite por correo electrónico.

Dirección de Personal  
Subdirección de Relaciones y Programas Laborales  
Departamento de Prestaciones y Servicios al Personal

# Guía de actuación para casos de emergencia médica por accidente de personal de la Rama Administrativa y personal del Servicio Profesional Electoral de nivel de mando u homólogo



## DIRECCIÓN DE PERSONAL

Guía de actuación para casos de emergencia médica por accidente de personal de la Rama Administrativa y personal del Servicio Profesional Electoral de nivel de mando u homólogo

Esta guía tiene la finalidad de proporcionar la información necesaria para actuar en aquellos casos en los que alguna persona que se encuentre laborando en la Rama Administrativa y del Servicio Profesional Electoral del Instituto Nacional Electoral (INE), en niveles de mando u homólogo, requiera la activación del seguro de gastos médicos mayores en una situación de emergencia médica por accidente en el cumplimiento de funciones como personal del INE.



Sobre el seguro de gastos médicos mayores, el manual de normas administrativas en materia de recursos humanos (MNARH) establece:

### **Artículo 370:**

"Es la prestación que otorga el Instituto, a través de la aseguradora, al personal de plaza presupuestal de nivel de mando y homólogo, desde su ingreso, y tiene como propósito otorgar protección médica para hacer frente a eventualidades de un accidente o enfermedad que requieran tratamiento médico, cirugía u hospitalización, por medio de un seguro colectivo de gastos médicos mayores."

### **Artículo 371:**

"La suma básica del seguro será establecida de acuerdo al nivel tabular del puesto que ocupa el beneficiario, en los términos que establezcan en el contrato-póliza del seguro suscrito por el Instituto."

### **Artículo 373:**

"El personal sujeto de este beneficio podrá potenciar la suma asegurada mediante el pago correspondiente de la prima autorizada, la cual será descontada mediante nómina."



### Artículo 374:

"La DEA por conducto de la Dirección de Personal, será el área encargada de llevar a cabo el trámite correspondiente a los movimientos de altas, bajas, modificaciones y reembolsos que solicite el beneficiario a través de su Coordinación Administrativa o Enlace Administrativo.

En los Órganos Delegacionales y Subdelegacionales se tramitarán por conducto de las Coordinaciones Administrativas, a través de los módulos de la aseguradora correspondiente en cada entidad federativa."

La compañía que  
brinda la atención  
es seguros Atlas:

Seguros Atlas

## ¿Qué hacer en caso de emergencia médica por accidente del personal de la rama administrativa y del servicio profesional electoral de niveles de mando u homólogo?

1

De acuerdo con el MNARH, la cobertura del seguro de gastos médicos mayores es variable según el nivel tabular y ampara a la persona servidora pública, cónyuge e hijos menores de 25 años, de acuerdo con la siguiente tabla de unidad de medida de actualización mensual (UMAM):

CONCEPTO	IMPORTE AUTORIZADO	PERIODICIDAD	DIRIGIDO A		
Seguro de gastos médicos mayores	Cobertura variable según el nivel tabular; ampara al servidor público, cónyuge e hijos menores de 25 años		Permanente	Personal de plaza presupuestal de mando y homólogos.	
	<b>Puesto</b>				<b>UMAM</b>
	Consejero Presidente, Consejeros Electorales y Secretario Ejecutivo.				295
	Titular del Órgano Interno de Control, Coordinador de Asesores de Consejero Presidente, Directores Ejecutivos, Director y Jefes de Unidad Técnica y Srio. Particular de Consejero Presidente.				259
	Vocales Ejecutivos de Junta Local, Asesor de Consejero Presidente, Subcontralor, Coordinador Administrativo, Asesor de Consejero Presidente y Coordinador de Asesores de Secretario Ejecutivo.				222
	Director de Área de Estructura, Líder de Proyecto, Vocal Secretario de Junta Local, Vocal Ejecutivo de Junta Distrital, Líder de Proyecto, Coordinador Administrativo y Secretario Particular de Secretario Ejecutivo.				185
	Subdirector, Subdirector de Área, Coordinador Administrativo de Dirección Ejecutiva; Unidad Técnica y Junta Local, Vocal de Junta Local, Vocal de Junta Distrital, Líder de Proyecto, Asesor y Secretario privado de Consejero Presidente, Asesor y Secretario Privado de Secretario Ejecutivo, Coordinador Operativo y Secretario Particular de Director Ejecutivo.				148
Jefe de Departamento, Asesor Electoral, Líder de Proyecto, Asesor Jurídico, Jefe de Monitoreo y Secretario Técnico de Consejero Presidente.		111			

CONTAMOS TODAS TODOS

INE  
Instituto Nacional Electoral

2 de 3

**2** En caso de presentarse algún accidente que requiera de hospitalización, el reembolso se realizará de conformidad con el MNARH y con la normatividad vigente de la empresa aseguradora.

**3** Se deberá remitir correo con la siguiente información, organizado en un solo archivo en formato PDF, no mayor a 15 mb:

- **Formato de carta remesa.**
- **Formato de aviso de accidente.**
- **Formato de informe médico.**
- **Formato de transferencia bancaria.**
- **Estado de cuenta no mayor a tres meses de antigüedad.**
- **Facturas a nombre del titular, desglose y recetas.**
- **Documentación de soporte, dependiendo del tipo de trámite D18.**
- **Identificación oficial de la persona afectada.**

**4** La documentación deberá ser remitida de manera digital, colocando en el asunto Reembolso de póliza GMM-Nombre del titular dirigido a:

Dirección de Personal  
Subdirección de Relaciones y Programas Laborales  
Departamento de Prestaciones y Servicios al Personal



**Por medio de los siguientes correos electrónicos:**

María Soledad Mijangos Roa: [soledad.mijangos@ine.mx](mailto:soledad.mijangos@ine.mx)

Itzel Padrón Bahena: [itzel.padron@ine.mx](mailto:itzel.padron@ine.mx)

**5** Este trámite también aplica en el caso de solicitudes de programación de cirugías.

Por la naturaleza del trámite, no es necesario su registro en el Sistema de Archivos Institucional (SAI). Sólo se remite por correo electrónico.

# Guía de actuación para las medidas de atención en los casos de desaparición de personas del Instituto Nacional Electoral (INE)



## DIRECCIÓN DE PERSONAL

Guía de actuación para las medidas de atención en los casos de desaparición de personal del Instituto Nacional Electoral (INE).

El Manual de Normas Administrativas en Materia de Recursos Humanos (MNAHRH) del Instituto Nacional Electoral, en su Título Décimo Tercero, establece las medidas de atención que deben implementarse en los casos de desaparición de personal del Instituto:



### Artículo 634:

"El presente apartado tiene por objeto establecer el otorgamiento de medidas de seguridad social y beneficios del personal de plaza presupuestal del Instituto que se encuentren activos, sobre los que exista una presunción fundada de que han sido privados ilegalmente de su libertad, en ejercicio de sus funciones, con motivo de ellas o como consecuencia de la comisión de un delito, en beneficio de sus familiares."

### Artículo 635:

"La Dirección de Personal, una vez que tenga conocimiento de la desaparición de cualquier persona y que se encuentre en los supuestos previstos por el Artículo anterior, determinará el otorgamiento de medidas económicas a efecto de que se cubran al ISSSTE las aportaciones que resulten y a la aseguradora las primas básicas del seguro de vida, gastos médicos mayores, de ser el caso, y aquellas que resulten necesarias, desde el momento en que se tenga conocimiento de su desaparición, hasta que se determine la presunción de muerte por la autoridad competente."

### Artículo 636:

"La Dirección de Personal, previa solicitud de los familiares o beneficiarios del desaparecido, podrá realizar convenios o acuerdos de espera con el ISSSTE y FOVISSSTE para que no ejercite cobro alguno o acción legal en contra del trabajador, hasta el momento en que se determine la presunción de muerte por la autoridad correspondiente."

### **Artículo 637:**

"La Dirección de Personal en el momento en que sea determinada por autoridad competente la presunción de muerte del trabajador, cubrirá a quienes aparezcan o se determinen como beneficiarios las prestaciones o beneficios a las que tenía derecho, sujetándose en todo momento el pago a los requisitos y condiciones que se exige para su otorgamiento. Los salarios únicamente se cubrirán hasta el día hábil en que se conoció la desaparición; en ningún momento se considerarán para antigüedad o para cubrir prestaciones o beneficios los lapsos en que no exista prestación de servicios."

### **Artículo 638:**

"En el supuesto en que aparezca la persona, será reintegrada en el cargo o puesto que venía desempeñando en las mismas condiciones que gozaba hasta antes del acto."

**¿Qué hacer en caso de desaparición de personal del Instituto en el cumplimiento de sus funciones durante los procesos electorales o locales, así como los procesos extraordinarios que deriven de estos?**

**1**

Hacerlo del conocimiento de la Dirección Ejecutiva de Administración, por medio de la Vocalía Ejecutiva Local o Distrital, Coordinación Administrativa o Enlace Administrativo correspondiente.

Dirección de Personal

Subdirección de Relaciones y Programas Laborales

Departamento de Prestaciones y Servicios al Personal



**Por medio de los siguientes correos electrónicos:**

María Soledad Mijangos Roa: [soledad.mijangos@ine.mx](mailto:soledad.mijangos@ine.mx)

Itzel Padrón Bahena: [itzel.padron@ine.mx](mailto:itzel.padron@ine.mx)

## Anexo 3

# Guía de actuación para seguros patrimoniales, parque vehicular propio y arrendado



### DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Guía de actuación para seguros patrimoniales, parque vehicular propio y arrendado.

Desde los días previos a la jornada electoral y al término del cómputo de votos, es altamente probable que el número de siniestros al patrimonio del Instituto Nacional Electoral (INE) se vean incrementados. Por ello, te presentamos una:



“Guía rápida en caso de siniestro”.

## Para el caso de bienes patrimoniales

La **póliza de seguro vigente** ampara todos los bienes propiedad del Instituto y los que tenga bajo su custodia, la responsabilidad en la que incurra frente a terceros y en particular por la **instalación de módulos y casillas** ubicadas en diversas propiedades a nivel nacional.

Reportar los siniestros al Departamento de Administración de Riesgos a excepción de los catastróficos que deberán reportarse al teléfono de cabina de siniestros: **(55) 54 47 80 80/ 24 horas. Seguros Inbursa S.A. Grupo Financiero Inbursa**



### PARA EL CASO DE VEHÍCULOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO

Reportar el siniestro a **Grupo Nacional Provincial S.A.B. (GNP)**, teléfono de cabina de siniestros: **(55) 5227-9000 / 24horas**



CONTAMOS TODAS TODOS

INE  
Instituto Nacional Electoral

1 de 5



## Apoyo para la atención de dudas



Datos de contacto de personal del INE en Órganos Centrales para seguimiento relacionado a siniestros de bienes patrimoniales y parque vehicular propio:		
Nombre	Cargo	Datos de contacto
Lic. Beatriz Eugenia Ledesma Suárez	Subdirectora de Transporte y Administración de Riesgos	<a href="mailto:beatriz.ledesma@ine.mx">beatriz.ledesma@ine.mx</a>
Lic. Maria del Carmen Ronquillo Benítez	Encargada de Despacho del Departamento de Administración de Riesgos (Siniestros Bienes Patrimoniales y Vehículos propios)	<a href="mailto:carmen.ronquillo@ine.mx">carmen.ronquillo@ine.mx</a>
Lic. Armando Ramírez Grajales	Asistente de Seguros (Siniestros Vehículos Propios)	<a href="mailto:armando.ramirez@ine.mx">armando.ramirez@ine.mx</a>
C. Esteban Puentes Lara	Técnico Almacenista (Siniestros Bienes Patrimoniales)	<a href="mailto:esteban.puentes@ine.mx">esteban.puentes@ine.mx</a>
C. Aldo Fernando Bautista Gutiérrez	Analista de Gestión y Administración de Riesgos (Siniestros Bienes Patrimoniales)	<a href="mailto:aldo.bautista@ine.mx">aldo.bautista@ine.mx</a>
C. Blanca Gabriela Vélez González	Asistente de Control y Seguimiento DEA (Siniestros Bienes Patrimoniales)	<a href="mailto:blanca.velez@ine.mx">blanca.velez@ine.mx</a>

## Para el caso de vehículos arrendados

**Arrendadora correspondiente a vehículos asignados para Módulos de Atención Ciudadana:**

Se informa que el proveedor “**JET VAN CAR RENTAL S.A. DE C.V.**”, asignó para dar atención al Instituto a los siguientes ejecutivos:



Ejecutivos Jet Van Car Rental S.A. de C.V.		
NOMBRE	TELÉFONO	CORREO
Oscar De Sales Yordi	5545979971	<a href="mailto:odesales@jetvan.com.mx">odesales@jetvan.com.mx</a>
Aaron Rodrigo Ortiz	5583134245	<a href="mailto:ejecutivo21@jetvan.com.mx">ejecutivo21@jetvan.com.mx</a>
Lizet Dorantes Alcantar	5544031213	<a href="mailto:lizet.dorantes@jetvan.com.mx">lizet.dorantes@jetvan.com.mx</a>

Para solicitar cualquier servicio de mantenimiento correctivo, auxilio vial, soporte técnico o reporte de siniestro podrá comunicarse al siguiente número de atención de contingencias:

**Call Center: 800 822 77 37**  
 (Disponibles las 24 horas, los **365 días del año**).

Además, cuenta con los siguientes servicios de atención:

- ✓ **Plataforma de administración de flotillas “Jet Van”**  
 (Solicitudes de mantenimientos correctivo, preventivos, trámites vehiculares y reportes de siniestros)

Ruta/link de acceso: <https://jetvan.mx/jetvan.mx/jetvan/login.php>

### Vehículos asignados en la modalidad para actividades de fiscalización:

Se informa que, para solicitar cualquier servicio de mantenimiento correctivo, auxilio vial, soporte técnico o reporte de siniestro, podrá comunicarse con el proveedor **“LUMO FINANCIERA DEL CENTRO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.”**, al siguiente número de atención de contingencias:



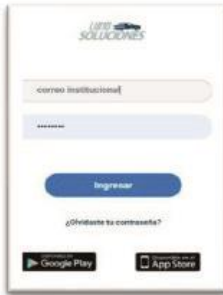
- ☒ **800 522 0116**
- ☒ **55 4780 3282**



Asimismo, el proveedor **“LUMO FINANCIERA DEL CENTRO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.”** asignó para dar atención al Instituto a los siguientes ejecutivos:

NOMBRE	CORREO	PUESTO	CELULAR
Joel Abelardo López Aguilar	<a href="mailto:joellopez@lumofleet.com">joellopez@lumofleet.com</a>	Administrador de Flota	5569625275
Carmen Saldaña Cervantes	<a href="mailto:carmensaldana@lumofc.com">carmensaldana@lumofc.com</a>	Gerente de atención a clientes	5569155767
Daniel Hernández Martínez	<a href="mailto:danielhernandez@lumofleet.com">danielhernandez@lumofleet.com</a>	Gerente de atención a cliente	5529425304

Además, cuenta con los siguientes servicios de atención:



- ✓ **Plataforma de administración de flotillas “LUMO Soluciones”**  
(Solicitudes de mantenimientos correctivos, preventivos y trámites vehiculares, así como reportes de siniestros)

Ruta/link de acceso: [https://lumosoluciones.com/users/sign\\_in](https://lumosoluciones.com/users/sign_in)

- ✓ Correo electrónico: [atencionclientes@solucionesfleet.com](mailto:atencionclientes@solucionesfleet.com)

### Vehículos asignados en la modalidad de Servidor Público y Servicios Generales

Ahora bien, para el caso de los vehículos de servicios generales y servidor público, cualquier servicio de mantenimiento correctivo, auxilio vial, soporte técnico o reporte de siniestro, podrá solicitarlo al proveedor “**INTEGRA ARRENDA S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.**”, a través de su **Plataforma de administración de flotillas** en la siguiente liga:



✉ <https://web.centraldeoperaciones.com/login>

Asimismo, para atención al cliente, **INTEGRA ARRENDA S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.** asignó a los siguientes Ejecutivos:

NOMBRE	CORREO	PUESTO	CELULAR
Diego Enrique Zavala Ortiz	<a href="mailto:inplante03@integrasofom.com">inplante03@integrasofom.com</a>	INPLANT	5560705198
Alexia Márquez Gutiérrez	<a href="mailto:gerenteine01@integrasofom.com">gerenteine01@integrasofom.com</a>	Ejecutivo de Cuenta	5548863225
Juan Gerardo Quiroz Álvarez	<a href="mailto:gerardo.quiroz@integrasofom.com">gerardo.quiroz@integrasofom.com</a>	Supervisor de Cuenta	5580095055
Alejandro Ochoa Legorreta	<a href="mailto:alejandro.ochoa@integrasofom.com">alejandro.ochoa@integrasofom.com</a>	Director de Operaciones	5540441920

De Igual manera cuenta con un **Centro de atención telefónica** activo los **365 días del año**:

**Tel. 8002122688**





Con independencia de lo anterior, se proporcionan los **contactos del personal del Instituto que estará a disposición para atender dudas respecto a los siniestros antes mencionados:**



#### Apoyo para la atención de dudas



Datos de contacto de personal del INE en Órganos Centrales para seguimiento relacionado a siniestros:		
Nombre	Cargo	Datos de contacto
Lic. Beatriz Eugenia Ledesma Suárez	Subdirectora de Transporte y Administración de Riesgos	<a href="mailto:beatriz.ledesma@ine.mx">beatriz.ledesma@ine.mx</a>
Lic. Elizabeth G. Fragoso Serrato	Jefa del Departamento de Transportes (Siniestros vehículos arrendados)	<a href="mailto:elizabeth.fragoso@ine.mx">elizabeth.fragoso@ine.mx</a>
C. José Antonio Juárez Gaspar	Chofer Administrativo (Siniestros y servicios de mantenimiento de vehículos arrendados)	<a href="mailto:antonio.juarezq@ine.mx">antonio.juarezq@ine.mx</a>

# Guía de actuación para indemnizaciones derivadas de siniestros (pérdidas, daños materiales u otros) a equipos celulares



## DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

### Guía de actuación para indemnizaciones derivadas de siniestros (pérdidas, daños materiales u otros) a equipos celulares

A través de este documento conocerás el proceso de “Indemnizaciones derivadas de siniestros, pérdidas, daños materiales u otros a equipos celulares marca y modelos ZTE BLADE V8Q, ZTE BLADE A7S, Wiko T3 y Motorola G54 asignados por la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica (DECEYEC)”.



La presente **GUÍA** tiene la finalidad de proporcionar la información necesaria para actuar en aquellos casos que requieran reportar y gestionar las “Indemnizaciones derivadas de siniestros, (pérdidas, daños materiales u otros) a equipos celulares, propiedad del Instituto” que llegaran a presentarse durante los procesos electorales federales y locales, así como de los procesos extraordinarios que deriven de estos.

#### 1. En caso de siniestro<sup>1</sup>:

1.1. Reportar al Departamento de Administración de Riesgos (DAR)<sup>2</sup>, conforme a lo siguiente:

- Registrar el asunto en el Sistema de Archivo Institucional (SAI), turnando el mismo a la DRMS (área de correspondencia), en el enlace siguiente: <https://sai.ine.mx/e-oficio/#/login>

1.2. Para el registro en el sistema SAI (punto antes señalado), se deberá adjuntar copia de la documentación siguiente:

- Acta circunstanciada donde consten los hechos.
- Formato de entrega – recepción de dispositivos móviles (DM), considerado como vale de resguardo.
- Copia de la factura u oficio que acredite la propiedad del DM y anexo donde se relacione el IMEI (código de identidad de 15 dígitos pregrabado en los teléfonos móviles) del equipo siniestrado.
- Identificación del empleado resguardante.

<sup>1</sup>Entiéndase por siniestro aquel suceso imprevisto ocurrido a consecuencia de fenómenos naturales y no naturales que generan pérdidas materiales que se encuentran amparadas por la póliza y que son motivo de indemnización. Con base en lo anterior, las fallas y extravíos son riesgos no cubiertos.

<sup>2</sup>El Departamento de Administración de Riesgos d(DAR) depende de la Subdirección de Transporte y Administración de Riesgos (STAR) adscrito a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios (DRMS) de la Dirección Ejecutiva de Administración (DEA).

Para el caso de robo, adicionalmente a la documentación descrita anteriormente, se deberá proporcionar:

- ✓ Denuncia realizada ante la Agencia del Ministerio Público o Fiscalía competente que corresponda.
- ✓ Cuando menos una cotización del bien siniestrado, con valor a la fecha del evento. En caso de que se encuentre discontinuado, remitir cotización de un bien de características similares (se aceptan cotizaciones consultadas vía internet).

Para el caso de **daños materiales derivados de un siniestro**, adicionalmente a la documentación descrita en los incisos a) al d), se deberá proporcionar:

- ✓ Dictamen técnico en el cual señalen la causa y afectación del bien siniestrado.
- ✓ Presupuesto de reparación (se podrá solicitar con el proveedor del servicio).

**1.1. En caso de dudas** respecto al procedimiento a realizar referente a la solicitud de indemnización económica de los DM, contactar al personal siguiente:

NOMBRE	PUESTO	CORREO
Lic. María del Carmen Ronquillo Benítez	Encargada de Despacho del Departamento de Administración de Riesgos (Siniestros Bienes Patrimoniales y Vehículos propios)	<a href="mailto:carmen.ronquillo@ine.mx">carmen.ronquillo@ine.mx</a>
C. Esteban Puentes Lara	Técnico Almacenista (Siniestros Bienes Patrimoniales)	<a href="mailto:esteban.puentes@ine.mx">esteban.puentes@ine.mx</a>
C. Aldo Fernando Bautista Gutiérrez	Analista de Gestión y Administración de Riesgos (Siniestros Bienes Patrimoniales)	<a href="mailto:aldo.bautista@ine.mx">aldo.bautista@ine.mx</a>
C. Blanca Gabriela Vélez González	Asistente de Control y Seguimiento DEA (Siniestros Bienes Patrimoniales)	<a href="mailto:blanca.velez@ine.mx">blanca.velez@ine.mx</a>

Lo anterior, al amparo de la normatividad siguiente:

Los artículos 1, 34, 35, 137, 138, 139 y 142 del Manual de Normas Administrativas en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales del Instituto Federal Electoral, vigente.

Procedimiento 29. Reclamación de siniestros, Actividad 1 Reclamación de bienes diversos Anexo a-DRMS-02 Requisitos para la reclamación de siniestros, numerales 1 Asuntos Generales, 6 Daños por rotura de maquinaria y equipo electrónico y 7 Robo de mobiliario y equipo, del Manual de Procedimientos en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales del Instituto Federal Electoral, vigente.



#### Apoyo para la atención de dudas

Por correo electrónico institucional o vía Teams

[esteban.puentes@ine.mx](mailto:esteban.puentes@ine.mx)

[aldo.bautista@ine.mx](mailto:aldo.bautista@ine.mx)

[blanca.velez@ine.mx](mailto:blanca.velez@ine.mx)

Teléfono: 55-5728-2733 IP 372721 / 372208

# Guía de actuación para fallas en el servicio de telefonía convencional



## DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS

### Guía de actuación para fallas en el servicio de telefonía convencional

A través de esta guía conocerás los pasos que te permitirán solventar contingencias relacionadas a "Fallas en el servicio de telefonía convencional".



La presente GUÍA tiene la finalidad de proporcionar la información necesaria para reportar fallas en el servicio de telefonía convencional al Centro Nacional de Operación de Redes de Clientes (CNOC) que otorga la empresa y atiende a nivel nacional única y exclusivamente al INE, con un horario de atención las 24 horas del día. En caso de que llegara a presentarse una contingencia durante los procesos electorales federales y locales, así como de los procesos extraordinarios que deriven de estos.

**CNOC: 55 5174 5428** (número exclusivo para atender al Instituto).

En caso de no contar con líneas telefónicas para acceder a este servicio, se podrá solicitar la atención inmediata mediante correo electrónico, llamadas por líneas IP o de voz y de video conferencia a través de la herramienta Microsoft Teams, del personal de la Subdirección de Servicios conforme a los datos de contacto que a continuación se presentan:

Apoyo para la atención de dudas



**Mtro. Alberto Javier Ángeles Victorino**  
Jefe de Departamento de Servicios Generales  
[alberto.angeles@ine.mx](mailto:alberto.angeles@ine.mx)  
IP: 379726

**C. Sandra Moreno Martínez**  
Secretaria de la Subdirección [sandra.moreno@ine.mx](mailto:sandra.moreno@ine.mx)  
IP: 372548

El día de la jornada electoral, estará presente personal de guardia de la empresa para atender cualquier falla.

CONTAMOS TODAS TODOS



1 de 1