



# **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRIORITARIA DURANTE EL TRÁMITE DE LICENCIAS PARA CONDUCIR**

**ELABORÓ**

**Jaime Arturo Coyotl Arriaga**  
Encargado de la Oficina de Control  
y Supervisión de Módulos

**REVISÓ**

**Enrique Arroyo Reyes**  
Jefe del Departamento de  
Licencias

**Fecha de Elaboración: Agosto 2019**



## **ÍNDICE**

- I. INTRODUCCIÓN**
- II. OBJETIVO**
- III. MARCO LEGAL**
- IV. DEFINICIONES**
- V. CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN**
- VI. PROCEDIMIENTO PARA EL CASO DE ATENCIÓN PRIORITARIA**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **CONSIDERACIONES:**

La Secretaría de Movilidad y Transporte, se encuentra comprometida en brindar una atención a todas y cada una de las personas que solicitan los trámites y servicios a cargo de esta Dependencia, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, así como otorgar una atención humanizada y de calidad.

Actualmente, la Secretaría de Movilidad y Transporte a través de la Dirección de Licencias y Capacitación, cuenta con 20 módulos fijos y cuatro unidades móviles de expedición de Licencias para conducir en el Estado de Puebla.

Este protocolo tiene como objetivo principal garantizar los derechos de las personas solicitantes a recibir atención humanizada, oportuna y eficiente; con orientación y comunicación permanente de manera cordial, así como de proporcionar atención incluyente e integral con principios de objetividad y buen trato por parte del personal de esta Dirección.

En ese sentido se pretende asentar las bases que permitan la atención prioritaria, a las personas con algún tipo de discapacidad, mujeres embarazadas y/o con niños pequeños en brazos y personas adultas mayores.



## **II. OBJETIVO**

Garantizar la atención de manera prioritaria, a las personas con algún tipo de discapacidad, mujeres embarazadas y/o con niños pequeños en brazos y personas adultas mayores. Implementando en todos los módulos fijos y móviles de expedición de licencias para conducir en el estado de Puebla, mecanismos de atención prioritaria a esos sectores de la población, cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente; con el fin de fortalecer la imagen institucional y cultura de inclusión en los servicios que brinda la Dirección de Licencias y Capacitación.

### **III MARCO LEGAL**

Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, CEDAW.

Decreto del Honorable Congreso del Estado, por el que expide la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla de fecha 31 de julio de 2019

Ley del Transporte para el Estado de Puebla

Reglamento de la Ley del Transporte para el Estado de Puebla

Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado Libre y Soberano de Puebla

Ley de Protección a las Personas Adultas Mayores para el Estado de Puebla

Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla

Reglamento Interior de la Secretaría de Infraestructura, Movilidad y Transportes

Manual de Procedimientos de la Secretaría de Infraestructura, Movilidad y Transportes



## **IV DEFINICIONES**

### **ATENCIÓN PRIORITARIA:**

Debemos entender la atención prioritaria como a la preferencia de atención, que se debe tener con las personas con algún tipo de discapacidad, mujeres embarazadas y/o con niños pequeños en brazos y personas adultas mayores, al momento de solicitar el trámite de licencias para conducir en cualquiera de los módulos de expedición de licencias de conducir.

### **PERSONA CON DISCAPACIDAD:**

Todas las personas que tengan limitantes físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las aptitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

### **MUJER EMBARAZADA**

Aquella mujer que ha terminado la implantación, que es el proceso que comienza cuando se adhiere el blastocito a la pared del útero (unos 5 o 6 días después de la fecundación, entonces este, atraviesa el endometrio e invade el estroma. El proceso de implantación finaliza cuando el defecto en la superficie del epitelio se cierra y se completa el proceso de nidación, comenzando entonces el embarazo.

### **ADULTO MAYOR**

Es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez durante esta fase el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando. Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.

### **ACCESIBILIDAD:**

Se utiliza para nombrar al grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura.



## **V. CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO**

Como servidores públicos es de suma importancia brindar atención a la ciudadanía y reconocer el valor implícito de todas las personas al ser portadores del derecho a recibir un trato digno y de atención incluyente, por lo que requieren las mismas oportunidades para poder realizarse y participar activamente en la sociedad.

Todas y todos los servidores públicos que intervienen en el trámite de licencias para conducir están obligados y encargados de identificar a las personas con atención prioritaria, dichos servidores saludaran cordialmente siempre mirándolas a los ojos, inmediatamente les ofrecerán ayuda (es importante saber que si la persona no lo desea no se les puede obligar a recibirla).

En caso de que la persona solicitante realice una consulta, se le prestara la atención debida y se deberá responder de inmediato.

El personal de la institución deberá orientar a la ciudadanía al punto de atención que requieran. Adicionalmente, verificará constantemente si existe alguna persona solicitante de licencias para conducir que requiere de atención prioritaria, que se encuentre dentro de la entidad sin ser atendida, para darle las orientaciones pertinentes.

Tomando siempre en cuenta que las personas con atención prioritaria tienen autonomía y son ciudadanos como cualquier otro, por lo que deberá tomar de manera natural el trato que va a brindar, atendiendo lo siguiente:

1. Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante (si lo hay).
2. Siempre se debe mirar a los ojos cuando se establezca comunicación con el usuario de atención prioritaria.
3. Siempre se debe vincular al usuario a la conversación, no solo al acompañante.
4. Mantener un trato de respeto con el usuario.
5. Ofrecer amablemente ayuda durante el proceso el otorgamiento del servicio, si este decide no aceptarla, no se puede obligar a que la reciba.



## VI PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRIORITARIA

