



# Protocolo del Voluntariado Cívico Electoral

Para atención de las personas y  
reacción en caso de emergencias en los  
centros de votación los días "D"  
25 de junio y 20 de agosto de 2023



## **Coordinadora , edición y revisión de actualización**

**Dr. José Inocente Moreno Cámbara**

Director  
Instituto de Formación y Capacitación  
Cívico - Política y Electoral

**Lcda. Mirna Nohemí Cabrera Cabrera**

Jefa del Departamento de Promoción Cívica

## **Actualización**

**Lcda. Nadia De La Cruz Cristable Sandoval Reyes**

**Lic. Fidel Rolando Moreno Citalán**

**Lic. Luis Fernando Gil Solares**

Técnicos del Departamento de Promoción Cívica

## **Diseño y diagramación**

**Lcda. Jeanneth Estévez Cuevas**

Diseñadora Gráfica  
Sección de Producción y Diseño Gráfico

## **Ejemplar gratuito.**

El mismo se puede reproducir total o parcialmente,  
siempre y cuando se cite al TSE como fuente de origen  
y que no sea para usos comerciales.

Edición actualizada al 2023






## **Protocolo del Voluntariado Cívico Electoral** para atención de las personas y reacción en caso de emergencias en los centros de votación

### **Estimada y estimado joven integrante del Voluntariado Cívico Electoral (VCE):**

El Departamento de Promoción Cívica –DPC- del Instituto de Formación y Capacitación Cívico-Política y Electoral –IE- (Instituto Electoral) pone en tus manos este Protocolo del Voluntariado Cívico Electoral –VCE- para que conozcas criterios básicos sobre tu participación el día de las elecciones en relación a tu identificación, la atención de las personas y cómo actuar en distintos casos, como emergencias o conatos de violencia.

Estos elementos serán importantes al momento de brindar tu servicio en los centros de votación en las Elecciones Generales 2023, en la primera elección (25 de junio) y en una eventual segunda elección (20 de agosto).

### **I. Identificación del voluntario cívico electoral:**

-  Él o la voluntaria deberá portar la playera, gorra, y gafete que lo identifica como voluntario; pantalón de lona, zapato cómodo asimismo, el protocolo del VCE.
-  El horario es de 7:00 a 14:00 horas, por lo que deberán estar quince minutos antes.
-  Se les proporcionará refacción y almuerzo.

## II. Orientación a la ciudadanía votante

Como VCE, nuestra principal función es estar al servicio de las personas que acudirán a los centros de votación para que lleguen más fácilmente hasta la mesa donde les corresponderá votar.

Podremos ayudar a los votantes, buscando en las pancartas ubicadas en la entrada principal del Centro de Votación, donde se indica los rangos de votantes de cada mesa, según el Código Único de Identificación (CUI) de cada persona que aparece en su Documento Personal de Identificación (DPI).

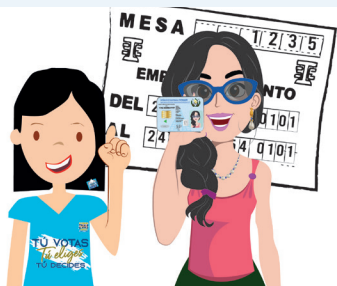
O acudir si hubiese, al centro de información del Tribunal Supremo Electoral, ubicado en el mismo centro de votación.

Otra herramienta será la aplicación digital **“Dónde votas”**, por medio de la cual se podrá hacer las consultas necesarias en un teléfono celular.

Finalmente, se puede hacer consultas por medio de la página institucional, [www.tse.org.gt](http://www.tse.org.gt) donde también se publicará el padrón electoral y se podrá revisar según el municipio donde se encuentre la persona, para encontrar la mesa que le corresponde dentro del centro de votación, siempre utilizando su número de CUI que está en el DPI.



Cuando se haya identificado la mesa donde le corresponde a la persona votar, se le dará indicaciones para llegar fácil y rápido a la misma, sobre todo en aquellos centros grandes donde hay muchas Juntas Receptoras de Votos.



Nuestra labor consiste en asegurarnos que lleguen hasta la mesa donde les corresponde votar y que la persona que funge como alguacil se encargue de auxiliarla para que emita su sufragio sin inconvenientes, con libertad y en secreto.

### III. Atención a personas con discapacidad

Es posible que te toque ayudar a personas con discapacidad visual, auditiva, intelectual, psicosocial y física, o bien personas que por diversas razones tengan dificultad en su movilización. Todas estas personas se enfrentan a barreras y sufren limitaciones en su participación, por lo que requieren apoyo, ya que tienen una dignidad que les es inherente y les asisten los mismos derechos humanos que todos los demás para votar.

Las personas con discapacidad tienen necesidades diferentes y a veces vienen acompañadas, sin embargo, siempre debemos preguntar si necesitan ayuda o no, y en el caso que lo requieran, preguntar que tipo de ayuda necesitan.

El alguacil o inspector específico de la mesa de votación será el encargado de velar para que la persona con discapacidad reciba la atención que merece para que pueda votar de forma prioritaria y nosotros les ayudaremos a llegar hasta el alguacil.



## **Personas con discapacidad visual**

Si la persona con discapacidad visual no lleva acompañante, se le puede guiar para llegar con el alguacil o inspector; si la persona lleva a alguien que le asista, será la persona que le apoyará en todo el proceso.

**Si la persona acepta su apoyo, ofrézcale su brazo. Para esto toque suavemente la parte exterior de su mano contra la mano de él o ella, la persona tomará su brazo por encima del codo. Nunca tome el brazo de la persona o trate de dirigirla empujándola o halándola.**

Relájese y camine a paso normal y confortable. Vaya un paso delante de la persona que esté guiando, excepto en el tope y al encontrar una grada. En estos casos haga una pausa y manténgase a su lado, luego siga caminando un paso adelante. Haga siempre una pausa al cambiar de dirección un paso arriba o un paso abajo.





## Personas con discapacidad auditiva

Nunca debemos olvidar que la persona con discapacidad auditiva, aunque lleve prótesis o aparato auditivo, no oye de la misma forma que un oyente. Como los voluntarios e integrantes de Juntas Receptoras de Votos (JRV) en su mayoría desconocen el lenguaje de señas, se recomienda que cuando acerquen a una persona con discapacidad auditiva a la mesa de votación sigan pautas de actuación como las que se describen:



- Avisarle cuando vaya a hablarle.
- Hablarle cerca, de frente, a su altura y con el rostro visible, no escondido.
- Hablar despacio y con gestos sencillos, para que la persona pueda leer sus labios.
- Hablarle con voz firme, pero sin gritar.
- No hablarle con la boca llena ni poner nada delante de los labios. Recuerda que generalmente leen los labios.
- Ser expresivo cuando se dirija a la persona, pero sin exagerar ni gesticular demasiado.
- No hablarle con palabras sueltas, llamar a cada cosa por su nombre y utilizar frases cortas pero completas, claras.
- Si no entiende una palabra, busca otra que signifique lo mismo. Si no entiende una frase, expresar lo mismo de otra forma.

- Hay casos en los que se requiere comunicarse con ellas o ellos a través de la escritura (con mensajes escritos, sencillos y claros).



## **Personas con discapacidad intelectual**

En el caso de atender a una persona con esta condición, tomar en cuenta:

- Dirígete a la persona en un tono de voz normal.
- Evita corregir el habla de la persona.
- Permítele un tiempo adicional para expresarse.
- Si no ha comprendido lo que dice, dile para que utilice otra manera de comunicar lo que desea.
- Se puede recurrir a otras formas de comunicación, como escribir, dibujar, señalar, expresiones faciales, gestos con las manos y, principalmente, el contacto visual.



## **Personas con discapacidad física**

En esta situación, toma en cuenta:

- Si utiliza silla de ruedas, agáchate para que sus ojos queden al mismo nivel.
- Ten presente que la silla de ruedas, así como los bastones, muletas y andadores, son parte del espacio de la persona con discapacidad, casi como de su cuerpo.





- **Nunca muevas la silla de ruedas sin antes pedir permiso a la persona.**
- Al empujar a una persona sentada en una silla de ruedas, ponla de frente a la mesa electoral, para que pueda comunicarse con los integrantes de la JRV.
- Para subir y bajar gradas, inclina la silla para atrás para levantar las ruedas de adelante- **Pedir apoyo a alguna otra persona, si es necesario.**
- Si la persona camina despacio, con auxilio o no de aparatos y/o bastones, procura ir al mismo ritmo de ella, no forzarla a ir más rápido
- Si usa muletas o bastones, mantenlas siempre cerca de la persona.
- Si ves que una persona con discapacidad se cae, ofrécele apoyo inmediatamente, pero nunca sin preguntar y sin consultar cómo debe hacerlo.



### **Recomendaciones específicas**

- **Trata a las personas con discapacidad con respeto a su dignidad como persona.**
- Ten mucha paciencia si no sabe qué hacer o qué decir.
- Brinda asistencia cuando veas que alguien lo necesita
- **Cuando requieras alguna información de una persona con discapacidad, dirígete directamente a ella y no a sus acompañantes o intérpretes.**



## Otras personas que necesitan apoyo

Además de las personas con discapacidad, están las mujeres embarazadas, adultos mayores y madres con bebés en brazos. A todas se les debe brindar la ayuda que requieran para ingresar al centro de votación y movilizarse hasta la mesa donde les corresponda votar. No olvidemos que, al llegar a su respectiva mesa, será el alguacil quien se haga cargo de ellas. También debemos ayudar a las personas adultas mayores.



## IV. Cómo actuar en caso de una emergencia

Ante una situación de emergencia, lo más importante es nuestra seguridad, por lo que debemos saber si hay un plan de prevención en el centro de votación donde prestaremos nuestro apoyo. Algunos eventos que podrían suscitarse son los siguientes: sismo o temblor, incendio, asalto o un conato de violencia.

### RECOMENDACIONES EN CASO DE SISMOS

Active su **PLAN EMPRESARIAL DE RESPUESTA**

Apóyese, cúbrase la cabeza y agáchese a una estructura fuerte, por ejemplo, bajo una mesa.

Espera a que el edificio sea revisado estructuralmente antes de volver a ingresar.

Aléjese de las ventanas, alacenes y estanterías.

Verifique el área en donde se encuentre, si está dentro de un edificio permanezca ahí, no salga, no corra y protéjase.

No propague rumores.

Colóquese el tido de columnas.

Cuando deje de temblar evácese ordenadamente el edificio, siguiendo la señalización de rutas de evacuación y déjese a los puntos de reunión establecidos.

Atienda las recomendaciones de las autoridades.

**DURANTE - EN UN EDIFICIO O LUGAR PÚBLICO -**


Conozca los planes de respuesta que establece CONRED en [www.conred.gob.gt/planes](http://www.conred.gob.gt/planes).

USAMOS EN [www.conred.gob.gt](http://www.conred.gob.gt)


Como no somos directamente las personas responsables del protocolo de seguridad y respuesta ante una emergencia del centro de votación, sino voluntarias y voluntarios que apoyamos durante la jornada electoral, nuestro p a p e l consistirá en saber qué hacer si hay una emergencia y ayudar si es requerido.

Debemos saber quién es la persona o las personas encargadas del lugar, en este caso del centro de votación, así como establecer si hay socorristas o bomberos presentes en el lugar, pues serán los primeros a quienes habrá qué acudir.

## RECOMENDACIONES EN CASO DE SISMOS DURANTE -EN LA CALLE-



Si al momento de registrarse el sismo se encuentran en la vía pública manténgase alejado de postes del servicio eléctrico, ventanas, edificios u objetos que puedan caer.





Si está en su vehículo estacionado lo más pronto posible se un lugar seguro y permanezca dentro del mismo.



Atienda las recomendaciones de las autoridades.

Conozca los planes de respuesta que establece CONRED en [www.conred.gob.gt/planes](http://www.conred.gob.gt/planes).

SEGUIMOS EN [www.conred.gob.gt](http://www.conred.gob.gt)     

## RECOMENDACIONES EN CASO DE SISMOS DESPUÉS



Utilice su celular sólo en caso de emergencia.



Atienda las recomendaciones de las autoridades.



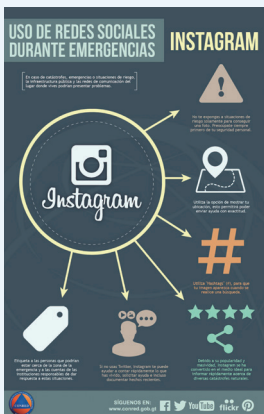
Encienda el radio para escuchar reportes de situación e indicaciones de las autoridades.



Manténgase informado a través de [www.conred.gob.gt](http://www.conred.gob.gt), [www.facebook.com/conredgt](http://www.facebook.com/conredgt), [Twitter @ConredGuatemala](https://twitter.com/ConredGuatemala) y en los medios de comunicación.

Conozca los planes de respuesta que establece CONRED en [www.conred.gob.gt/planes](http://www.conred.gob.gt/planes).

SEGUIMOS EN [www.conred.gob.gt](http://www.conred.gob.gt)     



Es importante entonces saber qué hacer antes, durante y después de la emergencia, para así estar preparados para evitar o mitigar una situación. Si uno puede, debe ofrecer su ayuda, pero lo principal es no exponer la propia integridad.

## V. Cómo actuar en caso de conato o actos de violencia



Guatemala es un país que ha luchado contra la violencia y hay municipios propensos a conflictos durante el período electoral. En algunos lugares se ha llegado al extremo que quemen las

papeletas, lo que ha hecho necesario repetir las elecciones, **por lo que hay que estar atentos ante cualquier situación.**



## **Prevención**

Lo primero que debemos tener presente es la historia del municipio donde nos encontramos, si es un lugar con antecedentes de actos violentos, si ha habido algún tipo de problema en elecciones anteriores y si las fuerzas de seguridad están cercanas.

Al llegar al centro de votación observemos a todas las personas que hay alrededor, conozcamos quiénes son los integrantes de las Juntas Receptoras de Votos, responsables del centro, fuerzas de seguridad, observadores y otras personas.

Durante la jornada electoral debemos observar si hay algo “raro” o fuera de lo normal, así como identificar si hay algún tipo de peligro en el centro de votación, más aún si se trata de un lugar cerrado y con pocas salidas de emergencia o vías de escape o evacuación.



## **Reacción**

Si se suscita un hecho o conato de violencia, lo primero y fundamental es mantener la calma y buscar el espacio más cercano que consideremos seguro. Si no es posible moverse, permanecer quietos y protegidos donde estamos.

Luego, brindar ayuda o atención a otras personas que lo requieran, como personas con discapacidad, personas adultas mayores, mujeres embarazadas o niños. También a las personas que puedan haber entrado en pánico.

No gritar, correr, tomar fotografías o videos de las personas que estén incitando a la violencia o cometiendo actos violentos.



### **Evitar el contacto visual con los posibles agresores.**

Es importante seguir las indicaciones de las personas encargadas de la seguridad del lugar y de las fuerzas de seguridad nacional. Si es posible, ponerse en contacto con los cuerpos de socorro y atención de emergencias.

No evacuar el lugar si no hay garantías para hacerlo, más aún si se suscita un tiroteo o agresiones físicas directas hacia algunas personas.



### **Posterior a un hecho de violencia**

En todo momento se debe seguir las indicaciones de las autoridades y estar disponibles para apoyar en lo que se requiera.

Si hay una persona inconsciente en el piso, no permitir que la muevan; Si hay una persona herida, no proporcionar ninguna clase de bebida, alimentos o medicinas y acompañarle hasta que llegue la ayuda.

## VI. Recomendaciones generales en el centro de votación

- Antes del día de las Elecciones (25 de junio), ubicar dónde nos tocará estar, familiarizarse con el centro de votación, cómo llegar, etc.
- El día de las Elecciones, salir de casa con suficiente anticipación para evitar atrasos y estar listos al momento de ser abierto el centro de votación.
- Al llegar, presentarse con la persona encargada del centro, ponerse a la disposición y comentarle cuál es la misión que le encargaron.
- Hay que tener mucho cuidado con el uso del celular, enfocarnos en el servicio y no estar pendientes de las llamadas o mensajes que nos envíen.
- **Evitemos tomar fotos en el interior del centro de votación, menos aún cerca de las mesas de votación.**
- Como evidencia de nuestro trabajo tomémonos fotos en la entrada del centro, sin obstaculizar el paso, para enviarlas a las personas encargadas del Voluntariado, donde aparezcamos



atendiendo a alguna persona, que se vea acción y no solo fotos posadas o tipo “selfi”.

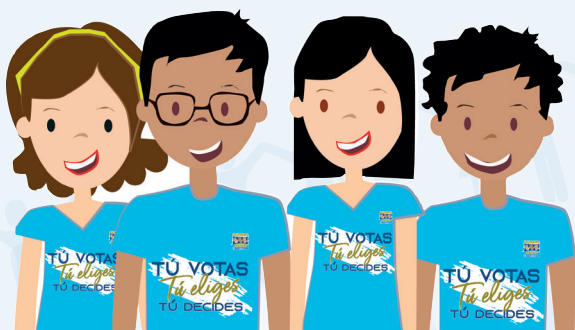
- Hay que tomar suficiente agua y portar la gorra para protegernos del sol; además, contar con un paraguas, nylon o algo para protegernos de la lluvia.
- **Dentro del porta gafete llevar un papelito con teléfonos para llamar en caso de suscitarse una emergencia**, así como una dirección a donde llevar a la persona si fuera necesario. Anotar en el mismo papel los números de emergencia de su municipio y de la persona encargada del Voluntariado en su departamento.
- Ir al baño antes de empezar la actividad y, si es necesario ir más veces, no hacerlo en grupo, que siempre haya alguien listo para atender a las personas.
- Llevar zapatos cómodos, ya que permaneceremos la mayoría del tiempo de pie.
- Llevar pocas cosas para evitar incomodidades y no exponerse a ser víctima de un robo. Usar mochilas pequeñas o bolsas tipo “morrall”, que se puedan portar colgadas y atravesadas en el cuerpo.
- Cuidar nuestras actitudes para dar ejemplo de civismo y el vocabulario, ya que representamos al Tribunal Supremo Electoral.
- Averiguar los teléfonos de emergencia de cada lugar: **Policía, Bomberos y CONRED**. También los números de celular de sus encargadas o encargados, del Subdelegado o Subdelegada



del Tribunal Supremo Electoral y de la Junta Electoral de su municipio.

- **Por seguridad, no se debe permanecer en ningún centro de votación después de las 6 de la tarde, cuando termina la votación.**

Lo más importante es mantener una buena actitud y disponibilidad para atender a las personas que lo requieran. No olvidemos que representamos al Tribunal Supremo Electoral y los visitantes tendrán los ojos puestos en nosotros.



**¡Ahora estamos preparados  
para brindar nuestro servicio el día de las  
Elecciones Generales 2023!**







Infórmate

## ¿Dónde Obtener Más información?

Contáctanos

-  (502) 2236 5203  +502 5411 2277
-  voluntariadocivicoelectoral@gmail.com
-  Voluntariado Cívico Electoral GT
-  voluntariadocivicoelectoral
-  Voluntariado Cívico TSE  @Voluntariado TSE

