



**Estrategia de operación de
Módulos de Atención Ciudadana
durante la emergencia sanitaria
por COVID-19**

Septiembre 21, 2020

Versión 1.4

Índice

Introducción	3
1. Objetivo.....	3
2. Esquema anterior de operación.....	4
3. Ajustes a la Estrategia de operación de Módulos de Atención Ciudadana	4
3.1 Ampliación de horarios	4
3.2 Habilitación de módulos itinerantes en puntos fijos, de manera temporal.....	5
3.3 Citas en módulo para entrega de la credencial (aprovechando las citas que no se concluyen para reprogramar ciudadanos)	6
4. Consideraciones Generales.....	7

Introducción

Actualmente, el Instituto proporciona el servicio para obtener la Credencial para Votar a través de cita programada en 486 módulos de atención ciudadana de tipo fijo. En el esquema actual de operación se requiere una cita para realizar el trámite y otra para recogerla.

En ciertos módulos la demanda observada resulta mayor que el número de citas que se pueden agendar, propiciado la falta de disponibilidad de espacios para solicitar la credencial para votar, derivado de la reducción de la infraestructura (días y horarios de funcionamiento; exclusión de la operación del personal de grupos vulnerables (975), además de la alta tasa de abandono de citas (45%), generando un incremento de quejas hacia el Instituto.

1. Objetivo

Atender la creciente demanda del servicio con el incremento de la capacidad de atención de los Módulos de Atención Ciudadana a través de la ampliación de horarios, la modificación temporal de la tipología de módulos semifijos y móviles a fijos para acercar el servicio a localidades, previa concertación de un inmueble apropiado para la atención ciudadana y citas en módulo para entrega de la credencial a través de un esquema que busca optimizar el aprovechamiento de las citas que no se concluyen, con el objetivo de dar mayor oportunidad a la ciudadanía a que recoja su Credencial para Votar si ya se encuentre disponible para su entrega en los MAC.

Cabe señalar que estas propuestas fueron puestas a consideración del Grupo Estratégico INE C 19 por parte de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores en su sesión del pasado viernes 18 de septiembre de 2020 siendo aprobadas por lo que se realiza el ajuste a la estrategia vigente.

2. Esquema anterior de operación.

La estrategia de operación de módulos consideró dos etapas para la reapertura: En la primera, a partir del 3 agosto del 2020, entraron en operación 376 módulos fijos con la entrega de credenciales disponibles a través de citas programadas; en la segunda etapa que inició el 17 de agosto de 2020, se incorporaron los 110 módulos fijos restantes, operando en total 486 módulos de tipo fijo con los que se brindó atención a la ciudadanía, a través de la entrega de credenciales y la aplicación de los trámites de actualización, con la continuidad del esquema de citas programadas.

En ambas etapas, el servicio fue proporcionado de lunes a viernes, en horario de 9:00 a 15:00 horas en módulos con un turno o hasta las 18:00 horas en aquellos con doble turno.

3. Ajustes a la Estrategia de operación de Módulos de Atención Ciudadana

En el marco del funcionamiento de los Módulos de Atención Ciudadana del Instituto Nacional Electoral, la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE), presenta los ajustes a la Estrategia de operación de Módulos de Atención Ciudadana durante la Campaña Anual Intensa 2020, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.

3.1 Ampliación de horarios

Se ampliarán los horarios de servicio a la ciudadanía de la siguiente forma:

Modalidad	Horario actual	Nuevo horario	Diferencia
MAC con un turno	9:00 a 15: 00 hrs.	8:00 a 15:00 hrs.	1 hora más de servicio.
MAC con doble turno	9:00 a 18: 00 hrs.	8:00 a 20:00 hrs.	3 horas más de servicio.

La ampliación de horario permitirá incrementar la capacidad de atención entre un 15 y 25 % de ciudadanos, de forma adicional a los que se atiende actualmente.

En las entidades de Coahuila e Hidalgo la ampliación de los horarios de atención en módulos estará vigente a partir del día siguiente de su jornada electoral local.

3.2 Habilitación de módulos itinerantes en puntos fijos, de manera temporal

Para proporcionar el servicio registral electoral el Instituto cuenta con tres tipos de módulos: fijos, semifijos y móviles.

- a) Fijos: Se encuentran ubicados en forma permanente en zonas urbanas con concentración poblacional, con vías de comunicación y medios de transporte que facilitan el acceso a las ciudadanas y los ciudadanos;
- b) Semifijos: Se establecen de manera temporal en zonas mixtas (urbano y rural), programando la visita a localidades de concentraciones poblacionales en crecimiento y vías de comunicación en desarrollo, y
- c) Móviles: Se establecen de manera temporal en inmuebles o espacios públicos concertados con las autoridades, para atender a la población de zonas rurales, programando la visita a localidades dispersas ubicadas a grandes distancias a las que se accede por vías de comunicación pavimentadas o de terracería.

La estrategia considera que los módulos semifijos y móviles, se establezcan de manera temporal en municipios o localidades de alta concurrencia ciudadana, (por razones económicas, educativas, comerciales, laborales etc.) en donde permanezcan en un lugar fijo al que pueda acceder la ciudadanía de diversos municipios o localidades, previa concertación de un inmueble que brinde la seguridad requerida para la ciudadana, funcionarios de módulo, el equipo tecnológico y la documentación.

Este esquema operará únicamente mientras dure la emergencia sanitaria.

3.3 Citas en módulo para entrega de la credencial (aprovechando las citas que no se concluyen para reprogramar ciudadanos)

El esquema propuesto busca optimizar el aprovechamiento de las citas que no se concluyen, con el objetivo de dar mayor oportunidad a la ciudadanía a que recoja su Credencial para Votar si ya se encuentra disponible para su entrega en los MAC, de acuerdo con lo siguiente:

La o el Vocal del Registro Federal de Electores de la Junta Distrital Ejecutiva en conjunto con la o el Responsable del Módulo, deberán realizar un cálculo para determinar el número de citas que se pueden aprovechar diariamente durante la semana operativa. Lo anterior, considerando que el porcentaje de citas que no se concluyen es variable entre cada uno de los MAC y que se trata de un factor dinámico, de acuerdo a lo siguiente:

- Determinar el total de citas que fueron programadas y el total de atenciones (trámites y entregas) realizadas en el MAC durante la semana operativa inmediata anterior. Para tal efecto se utilizarán los reportes generados para el seguimiento en la operación del MAC.
- Realizar el cálculo para determinar el porcentaje de citas aprovechable.
- Determinado el porcentaje de citas aprovechables, aplicar al total de citas que se pueden programar en una semana operativa, con el objetivo de identificar la cantidad de citas que se pueden disponer para programar la entrega de las Credenciales para Votar que se encuentren disponibles en el MAC.
- Considerando el total de citas que se tienen disponibles para programar la entrega de la Credencial para Votar, la o el Vocal del Registro Federal de Electores de la Junta Distrital Ejecutiva en conjunto con la o el Responsable

del Módulo, deberán identificar aquellas Credenciales para Votar que se encuentran con estatus de disponible en el SIIRFE-MAC, para generar un listado nominativo.

- A partir del listado nominativo la o el Vocal del RFE de la JD y/o el personal del MAC que éste determine, contactarán a la ciudadanía de quien se cuente con algún número telefónico, para que, con los medios institucionales que tengan a su disposición, procedan a establecer el contacto para agendar la cita, priorizar la programación de citas, dentro de los horarios de menor saturación del servicio que registra cada uno de acuerdo con su experiencia, no obstante que se puede distribuir a lo largo del horario de atención.
- Deberá quedar registrada la cita en un formato de seguimiento.

4. Consideraciones Generales.

Esta estrategia de operación de MAC estará vigente hasta que las condiciones sanitarias y las autoridades correspondientes determinan que pueden realizarse actividades sin mayor riesgo para la ciudadanía y el personal que presta el servicio.

Sólo intervendrá en la operación de los MAC, el personal que no se encuentre dentro de los grupos que se consideran vulnerables a las consecuencias en su salud del contagio de COVID-19.

La configuración de los Módulos de Atención Ciudadana dependerá del personal disponible, pudiendo disminuir o incrementar el número de estaciones en función de la salud del personal.

El personal identificado en algún grupo de riesgo deberá mantenerse en casa hasta que el Instituto determine su reincorporación al servicio.

Previo al reinicio de operaciones de los MAC, se deberá contar con los insumos, los servicios y las adecuaciones para la protección del personal y la ciudadanía, con el objeto de disminuir el riesgo de contagio, así como del material de limpieza y sanitización necesarios.

También deberán implementar los protocolos de prevención de contagios, como los relativos a la adecuada distancia e implementación de mecanismos de detección de fiebre.

Las Vocalías Ejecutivas de las Juntas Local y Distritales realizarán las gestiones con las autoridades municipales para contar con el apoyo de la fuerza pública a efecto de asegurar el cumplimiento de los protocolos sanitarios.