

**Módulos de Atención Ciudadana
Cierre del Período de Entrega de
Credencial 2021**

20 de abril de 2021.

Contenido

	Presentación.....	3
I	Estrategia de Capacitación para el Cierre del periodo de Credencialización y Resguardo de formatos de Credencial.....	4
II	Infraestructura de Módulos	5
III	Preparación del Cierre.....	8
IV	Cierre del Período de Entrega de Credencial para Votar.....	8
V	Desarrollo del Período de Entrega de Credencial (PEC 2021).....	10
VI	Campaña de Información y Difusión.....	12
	Anexo.....	14

Presentación

En cumplimiento del artículo 146 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (LGIPE), así como del acuerdo del Consejo General del Instituto INE/CG180/2020, que establece los plazos para la actualización del Padrón Electoral y los cortes de la Lista Nominal de Electores, con motivo de la celebración de los Procesos Electorales Federal y Locales 2020-2021 y en la “Estrategia de operación de Módulos de Atención Ciudadana durante la emergencia sanitaria por COVID-19. Septiembre 21, 2020 Versión 1.4”, la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE), llevó a cabo el periodo de credencialización hasta el 10 de abril del 2021 y tuvo como objetivo entregar a las y los ciudadanos la Credencial para Votar que previamente solicitaron en los Módulos de Atención Ciudadana.

Durante este periodo, los módulos brindaron servicio a través de cita para tramitar Solicitudes de Expedición de Credencial por reimpresión, así como la entrega de la Credencial para Votar, eliminando la cita para su entrega, con apertura de módulos móviles en una sede fija para acercar el servicio, siguiendo las medidas preventivas y de actuación establecidas en los protocolos de sanidad.

En el presente documento se informa sobre el desarrollo del período de Entrega de Credencial comprendido del 1 de septiembre del 2020 al 10 de abril del 2021.

I Estrategia de Capacitación para el Cierre del periodo de Credencialización y Resguardo de formatos de Credencial

Una vez concluida la Campaña Anual Intensa 2020-2021, la capacitación brindada a la estructura operativa se basó en la impartición del curso en línea:

- Cierre de la Campaña de Credencialización y Resguardo de formatos de Credencial para Votar por Proceso Electoral Federal 2020-2021

Se capacitó en línea a 6,777 personas, en las que se incluyen al personal de Módulos de Atención Ciudadana, Vocales del Registro Federal de Electores en Juntas Local y Distritales Ejecutivas, así como a la estructura de actualización, utilizando el Campus Virtual, sobre el cierre de la Credencialización y el Resguardo de formatos de Credencial para Votar, del 18 al 24 y del 25 al 31 de marzo de 2021..

II Infraestructura de Módulos

Al 10 de abril, se operó con una infraestructura de 847 Módulos de Atención Ciudadana, de los cuales 484 (57.1%) funcionaron como módulos fijos, 104 (12.3%) como semifijos y 259 (30.6%) como móviles. Asimismo, derivado de las actividades permanentes que realiza la DERFE para mejorar las condiciones de los inmuebles en los que se proporciona el servicio registral electoral, en el periodo que se informa se fusionaron los módulos 090252 con el 090251 en la CDMX y el 180253 con el 180252 en Nayarit.

En los módulos se operó con 2,496 estaciones de trabajo¹, mismas que se clasifican de la siguiente forma:

	Infraestructura en operación PEC 2021			Total	Dobles turnos
	Fijos	Semifijos	Móvil		
MAC	484	104	259	847	197
Estaciones de Trabajo	1,834	200	462	2,496	

Para operar la infraestructura se contó con una plantilla disponible de 5,078 figuras operativas, de régimen presupuestal y de honorarios permanentes, las cuales se desagregan de la siguiente manera:

Responsable de Módulo	Operador de Equipo Tecnológico	Auxiliar de Atención Ciudadana	Digitalizador de Medios de Identificación.	Chofer	Total
800	3,090	728	392	68	5,078

Los módulos suspendieron actividades el 1 y 2 de abril, reanudando el servicio el lunes 5 de abril del 2021.

¹ Un Módulo de Atención Ciudadana puede estar integrado por una o varias estaciones de trabajo dependiendo de su configuración.

III. Preparación del Cierre

Para el reforzamiento del Período de Entrega de Credencial para Votar, se mantuvieron con doble turno 197 Módulos de Atención Ciudadana, distribuidos por entidad de la siguiente forma:

Relación de módulos con doble turno, por entidad federativa.

ENTIDAD		NÚM. DE MÓDULOS
CVE	NOMBRE	
1	Aguascalientes	5
2	Baja California	10
3	Baja California Sur	1
4	Campeche	1
5	Coahuila	1
6	Colima	0
7	Chiapas	3
8	Chihuahua	6
9	Ciudad de México	18
10	Durango	2
11	Guanajuato	10
12	Guerrero	5
13	Hidalgo	7
14	Jalisco	14
15	México	27
16	Michoacán	1
17	Morelos	2
18	Nayarit	3
19	Nuevo León	6
20	Oaxaca	7
21	Puebla	12
22	Querétaro	5
23	Quintana Roo	4
24	San Luis Potosí	4
25	Sinaloa	9
26	Sonora	0
27	Tabasco	5
28	Tamaulipas	11
29	Tlaxcala	1
30	Veracruz	15
31	Yucatán	2
32	Zacatecas	0
TOTAL		197

En los últimos días del periodo de credencialización, el semáforo de riesgo epidemiológico² se mantuvo en color naranja en 7 entidades (Chihuahua, Ciudad de México, Hidalgo, Estado de México, Puebla, Querétaro y Yucatán), 18 en amarillo (Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Michoacán, Morelos, Nuevo León, Oaxaca, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tlaxcala, y Zacatecas) y 7 en verde (Campeche, Coahuila, Chiapas, Jalisco, Nayarit Tamaulipas y Veracruz), ningún estado se clasificó en el nivel color rojo. No obstante, los protocolos sanitarios se continuaron aplicando de manera estricta por parte de cada Vocalía Local y Distrital.

Horario para la Atención Ciudadana

Para el día del cierre del período de entrega de credenciales, se dio cumplimiento a las recomendaciones establecidas por el Grupo INE C-19, respecto a las medidas de protección a la ciudadanía y personal de módulos con motivo de la pandemia por COVID-19, por lo que se consideró conveniente establecer horarios homogéneos en el Directorio de Módulos, estableciendo los siguientes:

- Módulos Fijos. Horario de 8:00 a 15:00 horas en los módulos con un turno y de 8:00 a 20:00 horas en los módulos con doble turno.
- Módulos Itinerantes. Horario de 9:00 a 16:00 horas.

² El semáforo de riesgo epidemiológico es de observancia general y de orden público en todas las entidades federativas (del 29 de marzo al 11 de abril), la descripción por color corresponde a lo siguiente:

Rojo. Se permitirán únicamente las actividades económicas esenciales, asimismo se permitirá también que las personas puedan salir a caminar alrededor de sus domicilios durante el día.

Naranja. Además de las 6 actividades económicas esenciales, se permitirá que las empresas de las actividades económicas no esenciales trabajen con el 30% del personal para su funcionamiento, siempre tomando en cuenta las medidas de cuidado máximo para las personas con mayor riesgo de presentar un cuadro grave de COVID-19, se abrirán los espacios públicos abiertos con un aforo (cantidad de personas) reducido.

Amarillo. Todas las actividades laborales están permitidas, cuidando a las personas con mayor riesgo de presentar un cuadro grave de COVID-19. El espacio público abierto se abre de forma regular, y los espacios públicos cerrados se pueden abrir con aforo reducido. Como en otros colores del semáforo, estas actividades deben realizarse con medidas básicas de prevención y máximo cuidado a las personas con mayor riesgo de presentar un cuadro grave de COVID-19.

Verde. Se permiten todas las actividades, incluidas las escolares.

IV. Cierre del Período de Entrega de Credencial para Votar con Fotografía

La jornada del sábado 10 de abril concluyó con la entrega de 15 mil 61 credenciales para Votar.

Credenciales Entregadas el 10 de abril

Entidad		Credenciales Entregadas	MAC
Cve	Nombre		
Total		15,061	847
01	Aguascalientes	167	12
02	Baja California	595	19
03	Baja California Sur	131	9
04	Campeche	75	9
05	Coahuila	346	21
06	Colima	155	8
07	Chiapas	279	48
08	Chihuahua	665	23
09	Ciudad de México	2,050	29
10	Durango	224	17
11	Guanajuato	471	41
12	Guerrero	273	32
13	Hidalgo	455	24
14	Jalisco	815	57
15	México	2,435	76
16	Michoacán	288	41
17	Morelos	147	11
18	Nayarit	183	10
19	Nuevo León	583	26
20	Oaxaca	359	32
21	Puebla	1,051	48
22	Querétaro	347	16
23	Quintana Roo	180	12
24	San Luis Potosí	228	21
25	Sinaloa	164	20
26	Sonora	533	25
27	Tabasco	231	17
28	Tamaulipas	231	26
29	Tlaxcala	172	10
30	Veracruz	823	71
31	Yucatán	322	14
32	Zacatecas	83	22

Las Vocalías informaron de baja afluencia durante el día en la mayoría de los Módulos de Atención Ciudadana, misma que fue disminuyendo conforme transcurrió la tarde. Se presentaron cuatro incidencias, mismas que fueron resueltas el mismo día, en el anexo se muestra el detalle.

El “Procedimiento para el Cierre de la Campaña de Credencialización por Proceso Electoral Federal 2020-2021”, estableció que si el 10 de abril, se presentaba en los módulos alguna situación que impidiera la entrega de la Credencial para Votar a sus titulares, se debería entregar a la ciudadanía una Constancia de Atención Programada, sin embargo no fue necesario.

Presencia de Medios de Información y Representación de Partidos Políticos

En las 32 entidades federativas se reportó la presencia de algunos medios de información en los Módulos de Atención Ciudadana.

En este mismo sentido, se contó con la asistencia de diversos representantes de Partidos Políticos, quienes igualmente y dependiendo de la entidad, asistieron en diferentes momentos de la jornada de cierre.

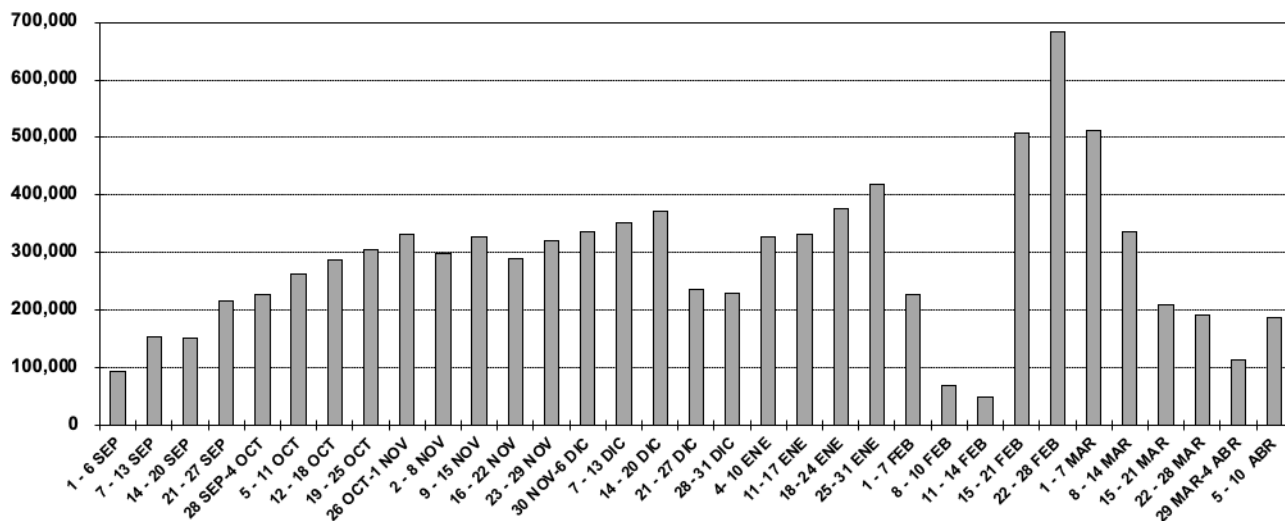
V. Desarrollo del Período de Entrega de Credencial (PEC-2021)

Las Vocalías del Registro Federal de Electores en las Juntas Locales, reportaron haber entregado a la ciudadanía, 9 millones 311 mil 102 credenciales, del 1 de septiembre de 2020 al 10 de abril del 2021. Cabe mencionar que este dato integra la entrega de formatos de credencial recibidos antes del 1 de septiembre de 2020. Lo anterior derivado de que la ciudadanía solicitó su trámite previo a esta fecha y acudieron a recogerla en este periodo. A continuación, se presenta el estadístico por entidad:

Credenciales Entregadas por Entidad Federativa

Entidad		Credenciales Entregadas	
Cve	Nombre	Abs	%
	Total	9,311,102	100
01	Aguascalientes	132,098	1.42
02	Baja California	272,827	2.93
03	Baja California Sur	64,126	0.69
04	Campeche	69,295	0.74
05	Coahuila	213,468	2.29
06	Colima	57,636	0.62
07	Chiapas	369,959	3.97
08	Chihuahua	291,515	3.13
09	Ciudad de México	737,715	7.92
10	Durango	137,567	1.48
11	Guanajuato	460,353	4.94
12	Guerrero	276,928	2.97
13	Hidalgo	224,181	2.41
14	Jalisco	582,995	6.26
15	México	1,232,701	13.24
16	Michoacán	329,850	3.54
17	Morelos	154,454	1.66
18	Nayarit	83,863	0.9
19	Nuevo León	430,299	4.63
20	Oaxaca	282,213	3.03
21	Puebla	453,339	4.87
22	Querétaro	204,621	2.2
23	Quintana Roo	152,204	1.63
24	San Luis Potosí	182,538	1.96
25	Sinaloa	236,325	2.54
26	Sonora	205,789	2.21
27	Tabasco	187,498	2.02
28	Tamaulipas	302,811	3.25
29	Tlaxcala	101,323	1.09
30	Veracruz	607,628	6.53
31	Yucatán	151,594	1.63
32	Zacatecas	121,389	1.3

En la gráfica siguiente se puede observar el comportamiento de la entrega de credenciales a la ciudadanía durante las 33 semanas operativas.



VI. Campaña de Información y Difusión

Para el periodo comprendido entre el 1 de febrero al 31 de marzo de 2021, correspondiente a la etapa de entrega de credenciales, se transmitieron las versiones para radio y televisión “Ampliación Vigencia” para dar a conocer la vigencia de las Credenciales que debían renovarse durante los años 2019 y 2020, “Entrega de Credenciales”, para informar sobre la entrega de las credenciales para Votar, “Reimpresión fecha límite” para promover la solicitud de reimpresión de la Credencial para Votar y “Revisión LNE” para motivar a la ciudadanía a que se revise en la Lista Nominal de Electores.

Con referencia a la instrumentación de materiales, en el mismo periodo, se registraron los siguientes productos:

Radio: se difundieron 699,077 mensajes y 496 entrevistas.

Televisión: se emitieron 433,058 impactos, 275 entrevistas y 1'649,780 impactos de mensajes a través de las pantallas instaladas al interior de los Módulos de Atención Ciudadana.

Prensa: se publicaron 625 inserciones y 149 entrevistas.

Impresos: se colocaron 3,120 carteles y se repartieron 274,764 unidades de volantes, mini volantes y folletos.

Perifoneo: se transmitieron mensaje durante 34,751 horas.

Exteriores: se colocaron 559 lonas promocionales, se pintaron 12 bardas y se colocaron 91 materiales de imagen de Módulos de Atención Ciudadana, además de que se emitieron 74 impactos en pantallas electrónicas.

Internet y redes sociales: se postearon 29,276 en Facebook y 3,687 en Twitter, se atendieron 16,951 orientaciones vía chat, además de que se publicaron 10.998 mensajes en otros medios de las redes sociales.

Mecanismos de comunicación interpersonal: por la situación sanitaria del país, se instrumentaron 237,773 notificaciones telefónicas para avisar a la ciudadanía que su Credencial para Votar ya estaba en el Módulo de Atención Ciudadana.

Anexo

Incidencias presentadas en la jornada del 10 de abril

ENTIDAD	MÓDULO	CASO CAU	SITUACIÓN	INCIDENCIA
Puebla	211456	INC843569	Impedimento para acceso a la sede programada.	El 10 de abril, inició la atención ciudadana a partir de las 9:40 hrs., debido a que no había paso a la sede programada por un accidente automovilístico.
Veracruz	300952	S/N	Energía eléctrica	El 10 de abril, suspendió la atención ciudadana de 13:00 a 13:32 hrs., debido a falta de energía eléctrica. La Vocalía no levantó caso CAU.
México	152451	INC843797	Comunicación (Durante la transferencia de información y/o la operación del sistema)	El 10 de abril, suspendió la atención ciudadana de 12:10 a 12:55 debido a que los equipos clientes no reconocían la red. Soporte técnico cambió los cables reanudando la conexión en los equipos.
Guerrero	120551	INC843767	Comunicación (Durante la transferencia de información y/o la operación del sistema)	El 10 de abril, el MAC dejó de operar de las 13:00 a 15:00 hrs., debido a una interrupción en la red, se verificó la conexión y restableció la comunicación.