

## **Informe de operación de los Módulos de Atención Ciudadana por el Huracán Otis**

13 de noviembre de 2023

## Antecedentes

El martes 24 de octubre de 2023, el Servicio Meteorológico Nacional, informó que el fenómeno hidrometeorológico denominado Huracán “Otis” con categoría 5 en la escala Saffir-Simpson, impactaría principalmente al municipio de Acapulco (Distritos 02 y 04); así como a los municipios Petatlán, Tecpán de Galeana, Atoyac de Álvarez, Benito Juárez y Coyuca de Benítez, éstos últimos correspondientes al 03 Distrito Electoral Federal, con cabecera en Zihuatanejo, del estado de Guerrero. Por recomendación de las autoridades de Protección Civil del ámbito estatal se consideró la suspensión del servicio en 18 Módulos de Atención Ciudadana de los 34 con los que cuenta la entidad, como medida preventiva y reducir riesgos por el desplazamiento de personal y equipo.

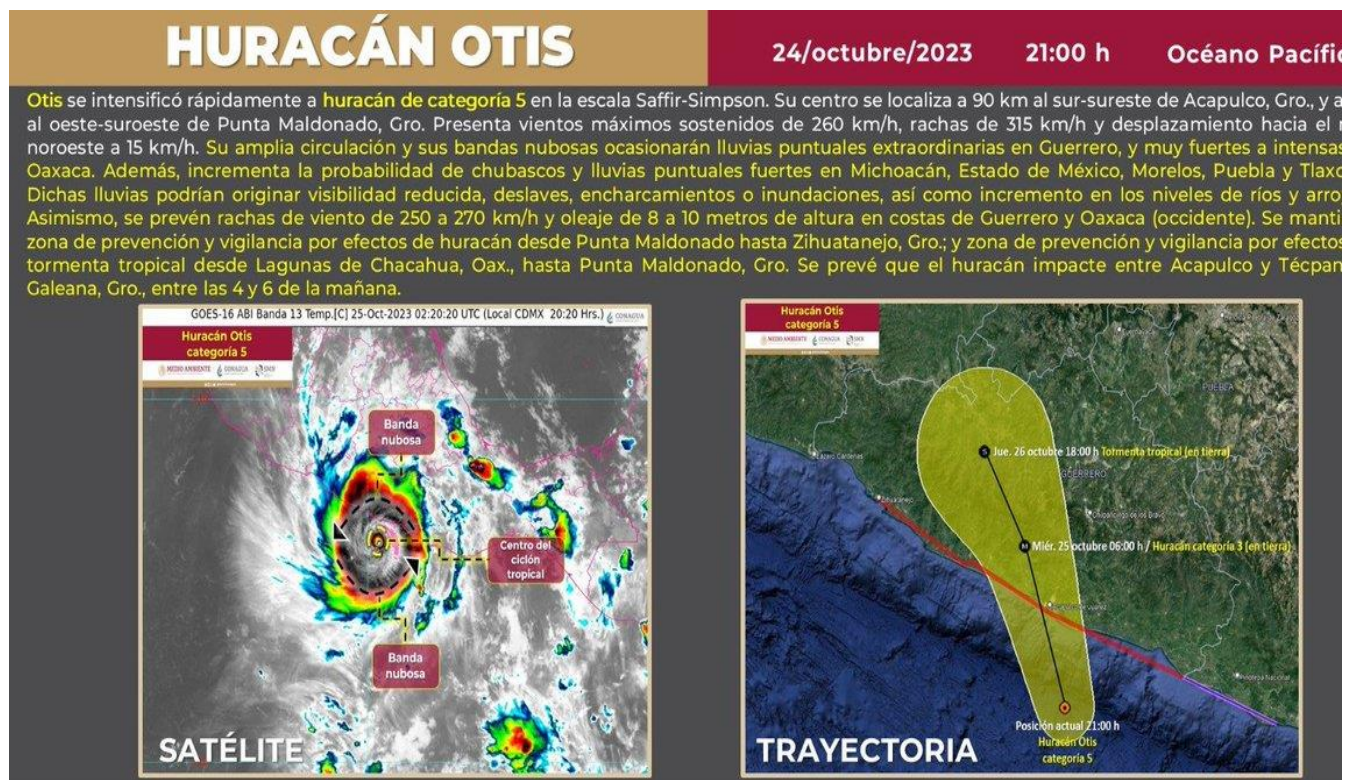


Imagen de satélite

El estado de Guerrero cuenta con 8 Distritos Electorales Federales y un Padrón Electoral de 2,644,232, así como una Lista Nominal de Electores de 2,619,613. De ellos, Acapulco incluye dos Distritos Electorales, el 02 con un Padrón Electoral de 286,618 registros y una Lista Nominal de 284,384 electores. Por su parte el 04 con un Padrón Electoral de 311,501 registros y una Lista Nominal de 308,997 electores.

La entidad opera con 34 Módulos de Atención Ciudadana, en los que laboran 200 personas. En el siguiente cuadro se desglosa la plantilla de personal por puesto:

| TOTAL DE PLANTILLA CAI 2023-2024 |                                |                                |   |       |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|-------|
| RESPONSABLE DE MÓDULO            | OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO | AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA | DIGITALIZADOR DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN | TOTAL |
| 41                               | 120                            | 29                             | 10  | 200   |

Las Juntas Distritales Ejecutivas 02 y 04, administran seis módulos que son atendidos por una plantilla de 57 personas. El desglose por modulo se muestra a continuación:

| Clave        |        | Tipo           | TOTAL DE PLANTILLA CAI 2023-2024 |                                |                                |   |           |
|--------------|--------|----------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|-----------|
| Distrito     | Módulo |                | RESPONSABLE DE MÓDULO            | OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO | AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA | DIGITALIZADOR DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN | TOTAL     |
| 02           | 120255 | Fijo           | 2                                | 8                              | 3                              | 2   | 15        |
| 02           | 120256 | Fijo Adicional | 2                                | 8                              | 2                              | 2   | 14        |
| 02           | 120257 | Móvil          | 1                                | 2                              | 0                              | 0   | 3         |
| 04           | 120451 | Fijo           | 2                                | 12                             | 2                              | 0   | 16        |
| 04           | 120452 | Fijo Adicional | 1                                | 2                              | 1                              | 1   | 5         |
| 04           | 120453 | Semifijo       | 1                                | 2                              | 1                              | 0   | 4         |
| <b>TOTAL</b> |        |                | <b>9</b>                         | <b>34</b>                      | <b>9</b>                       | <b>5</b>                                  | <b>57</b> |

Una vez pasado el fenómeno meteorológico del día 25 de octubre del año en curso, las autoridades del Instituto instruyeron a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores y a la Dirección Ejecutiva de Administración, realizar una visita a la entidad para conocer de manera directa los daños causados. Dicha visita se realizó de manera conjunta los días 27 y 28 de octubre en una primera ocasión y los días 8 al 10 de noviembre del 2023 se realizó una segunda visita. Durante el primer recorrido en el municipio de Acapulco se pudo atestiguar el grado de afectación a las instalaciones y al personal de los distritos 02 y 04, ya que era visible el bloqueo de vialidades por lodo, árboles y postes caídos y múltiples escombros desprendidos de los inmuebles.

La sede de la **02 Junta Distrital Ejecutiva**, ubicada en Boulevard de las Naciones No. 1242, Col. La Zanja, en el oriente del municipio, hacia la zona del Aeropuerto, se encuentra en un edificio que consta de planta baja y dos niveles más. Las oficinas de la 02 JDE se encuentran en el primer piso, en el que los daños fueron a los acabados, (puertas, vidrios, pisos levantados por el agua), mobiliario (sillas, mesas y escritorios dañados). La mayor afectación se presentó en el segundo nivel, en el que se ubica el área de resguardo militar ya que hubo desprendimiento de muros de tablarroca y como consecuencia el interior quedó expuesto, por lo que los fuertes vientos arrastraron documentación y mojaron los colchones.

A la fecha la zona carece de energía eléctrica.

- Acciones requeridas en la 02 Junta Distrital Ejecutiva.

Se requirió limpieza general, sacar mobiliario dañado, reemplazo de vidrios rotos, reparación de puertas, pintura en algunas áreas, arreglo de fachada y algunos muros interiores.

El rack de comunicaciones, si bien no presentó daño alguno, se requiere que una vez que se establezca la energía eléctrica se realicen pruebas para verificar su correcto funcionamiento.



## Módulo de Atención Ciudadana 120255

El módulo se encuentra ubicado en la plaza Patio de Acapulco, en Carretera Cayaco-Puerto Márquez Km 3, Col. Ejido Llano Largo, también al oriente del municipio. El daño es total, ya que pasado el fenómeno el inmueble fue vandalizado; se presentó robo de equipo y documentación. La fachada del inmueble presenta fractura de cristales, la puerta de acceso fue desprendida por lo que el espacio está abierto. Al interior, el mobiliario, archiveros y escritorios fueron dañados, se sustrajo todo el equipo de cómputo y periféricos, el cableado de la red, así como la documentación se dañaron por la lluvia y quedaron regados por todo el inmueble; lo único rescatable fue una mesa de trabajo y los *lockers*.

- Acciones requeridas.

Se requiere la total rehabilitación del inmueble, desde la fachada, adecuación arquitectónica para pintar muros, reemplazar piso, suministro de equipo de cómputo, periféricos, mobiliario de oficina e imagen gráfica, habilitación de red institucional y conexión a internet.

- Acciones realizadas.

Se realizó la limpieza del inmueble, sin embargo, aún carece de energía eléctrica y de servicio de internet. Actualmente se realiza el presupuesto para conocer los costos.



Se realiza la gestión para la reposición del equipo de cómputo y periféricos; asimismo, se trabaja en la recuperación de la base de datos y en la reimpresión de las 769 credenciales robadas.

Debido a que en los módulos se atiende a la ciudadanía de cualquier parte del país, se cuenta con formatos de credencial para votar de otras entidades distintas a Guerrero.

### **Robo de 769 formatos de credencial conforme la siguiente relación:**

| <b>Estado</b>        | <b>Formatos de Credencial</b> |
|----------------------|-------------------------------|
| Baja California      | 1                             |
| Ciudad de México     | 2                             |
| Guerrero             | 759                           |
| Estado de México     | 4                             |
| Puebla               | 1                             |
| Oaxaca               | 2                             |
| <b>Total general</b> | <b>769</b>                    |

Una vez realizado el inventario del equipo inmobiliario robado o dañado, se presentaron las denuncias ante la Fiscalía General de la República, Delegación Guerrero.

### **Robo de equipo de cómputo rentado**

| <b>Tipo de equipo</b> | <b>Cantidad</b> |
|-----------------------|-----------------|
| CPU                   | 6               |
| Monitor               | 6               |
| Teclado               | 6               |
| Mouse                 | 6               |
| No Break              | 6               |
| Candado               | 6               |
| <b>Total general</b>  | <b>36</b>       |

### **Mobiliario propiedad del Instituto, robado o dañado**

| <b>Tipo de equipo</b>                    | <b>Cantidad</b> |
|--|-----------------|
| Sillas funcionario                       | 8               |
| Mesa con 8 sillas                        | 1               |
| Mueble Buzón de Quejas                   | 1               |
| Mueble: Consulta de LN                   | 1               |
| Escritorio Atención Ciudadana            | 6               |
| Mueble Documentación Administrativa      | 1               |
| Lockers                                  | 4               |
| Archivero con gavetas Solicitudes        | 1               |
| Archivero para resguardo de Credenciales | 1               |
| Buzón para quejas y sugerencias          | 1               |
| Mueble Consultas y citas programadas     | 1               |
| Horno microondas                         | 1               |

| Tipo de equipo     | Cantidad  |
|--------------------|-----------|
| Pantalla de TV     | 1         |
| Pantalla de turnos | 1         |
| <b>Total</b>       | <b>29</b> |

### Elementos de la imagen gráfica

| Tipo de equipo                               | Cantidad  |
|--|-----------|
| Soporte y letrero Gracias                    | 1         |
| Soporte y letrero Con gusto te atendemos     | 1         |
| Soporte y letrero Bienvenido                 | 2         |
| Soporte para cartel de propaganda            | 1         |
| Soporte con letrero Extintores               | 1         |
| Soporte con letrero Solo personal autorizado | 1         |
| Soporte con letrero Salida de emergencias    | 1         |
| Soporte con letrero Sismo/Incendio           | 1         |
| Silla de ruedas                              | 1         |
| Aire acondicionado                           | 1         |
| Hoja de la puerta abatible                   | 1         |
| Pieza de cristal del cancel                  | 1         |
| Frigobar                                     | 1         |
| <b>Total</b>                                 | <b>14</b> |

### Equipo y periférico propiedad del Instituto robado

| Tipo de equipo             | Cantidad  |
|----------------------------|-----------|
| Pad de firma               | 6         |
| Escáner de Huella          | 4         |
| Cámara Digital             | 4         |
| Lector de código de barras | 4         |
| Escáner de Documentos      | 4         |
| Impresora                  | 4         |
| Disco duro                 | 1         |
| <b>Total</b>               | <b>27</b> |

### Módulo de Atención Ciudadana 120258

Debido a que el inmueble del módulo 120255 quedó totalmente dañado y que el equipo fue robado, fue necesario habilitar una nueva clave de módulo temporal para brindar el servicio en tanto se rehabilita el módulo 120255, a partir del martes 7 de noviembre, por lo que en la Plaza Patio la ciudadanía cuenta con el servicio, con una configuración B+1, en la unidad de Oficina Móvil Chrysler Ram Promaster, apoyado con una planta de energía eléctrica.





**Módulo de Atención Ciudadana 120256**

Este módulo se encuentra ubicado en la Av. Eje Central Vicente Guerrero, Col. Ciudad Renacimiento, en la parte norte del municipio de Acapulco. El acceso para llegar al inmueble quedó obstruido por la caída de árboles y lodo en el arroyo vehicular que hacen difícil el desplazamiento de transeúntes y vehículos.

- Acciones realizadas.

Se requirió limpieza general del inmueble y a la fecha ya fue liberado el arroyo vehicular y banquetas. Si bien ya existe energía eléctrica en la zona, aún se carece de servicio de internet.



- Situación Actual

Se limpió la vialidad de postes y árboles caídos, aún hay lodo en la calle. El módulo trabaja sin red debido a que no hay líneas de comunicación en la zona por lo que se trabaja fuera de línea y los trámites viajan mediante archivo de transacción; el servicio se presta en un horario de 09:00 a 16:00 horas.



Una vez realizado el inventario del equipo dañado, se levantaron las actas de hechos correspondientes.

### Equipo de cómputo rentado, dañado

| Tipo de equipo            | Cantidad  |
|---------------------------|-----------|
| CPU                       | 3         |
| Impresora laser           | 2         |
| Switch LAN                | 1         |
| No Break                  | 5         |
| Escáner de huella         | 1         |
| Cámara Digital            | 1         |
| Lente para cámara digital | 1         |
| <b>Total general</b>      | <b>14</b> |

### Módulo de Atención Ciudadana 120257

El módulo es de tipo móvil, inició operaciones el viernes 10 de noviembre de 2023, para brindar atención en las localidades establecidas en el directorio de módulos.

## Inmueble de la 04 Junta Distrital Ejecutiva y Módulo 120452

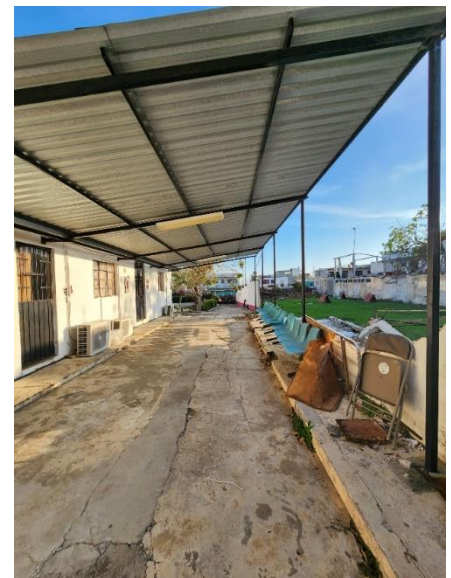
La Junta se encuentra ubicada en la Av. Emiliano Zapata núm. 86, Col. Bellavista, al poniente del municipio de Acapulco. Se observó el derrumbe de una parte de la barda perimetral, ocasionado por los fuertes vientos, en un tramo de 12 metros aproximadamente.

En el área de una de las bodegas, fue desprendido el techo de lámina, por lo que entró agua y se mojó documentación. Se presentó rotura de vidrios, documentación regada, sobre todo en la parte alta del edificio, donde se ubica el Centro de Verificación y Monitoreo (CEVEM). En esta Junta funciona el módulo 120452, que, si bien no presentó daño ya que el equipo y mobiliario quedaron en condiciones funcionales, no fue posible su apertura debido a que en el arroyo vehicular y banquetas quedaron postes de luz y la vialidad quedó inaccesible. El sábado 11 de noviembre fueron retirados los postes, aunque aún existen escombros de láminas y materiales de construcción regados por las banquetas.

- Acciones requeridas en la 04 Junta Distrital Ejecutiva

Si bien ya se restableció la energía eléctrica, en la Junta Distrital se requiere reconstruir la barda perimetral para brindar seguridad. En tanto, ya se realizó la limpieza general y se retiraron los escombros. Queda pendiente la rehabilitación del techo dañado en el área de bodega, reemplazo de vidrios rotos en el área de CEVEM y diversas oficinas, reemplazo de aires acondicionados e instalación de red.

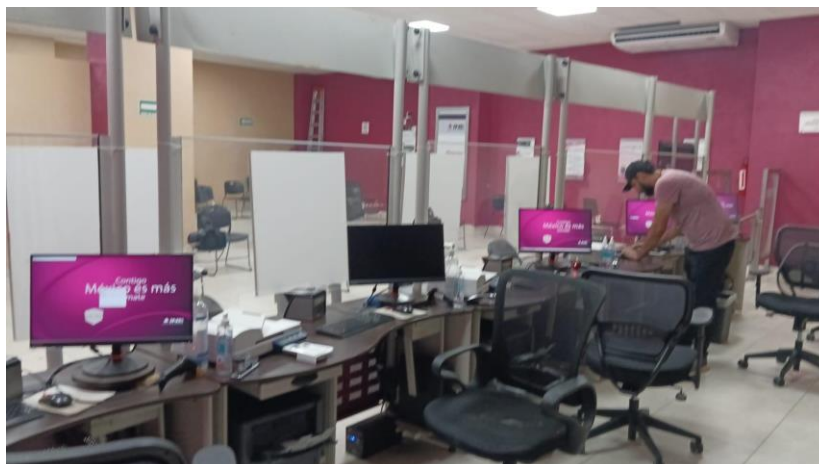
Para apoyar a la ciudadanía, el equipo servidor del módulo 120452 se trasladó al domicilio del MAC 120451 a partir del viernes 3 de noviembre, con la finalidad de entregar las credenciales a sus titulares.



### Módulo de Atención Ciudadana 120451

El módulo se encuentra ubicado en la Costera Miguel Alemán número 125, al interior de la Plaza Comercial Costera 125. El 1º de noviembre del año en curso, el Vocal Distrital del Registro Federal de Electores ingresó al módulo; al respecto, reportó que hay energía eléctrica estable y observó que los equipos funcionaron correctamente.

El 3 de noviembre de 2023, inició el funcionamiento del módulo con su configuración completa (B+4), operando con un turno, de 09:00 a 16:00 horas.



### Módulo de Atención Ciudadana 120453

El módulo de tipo móvil inició operaciones el miércoles 8 de noviembre, en las localidades aledañas en las que se confirmó que se tiene acceso con el vehículo.

### Aplicación del procedimiento de atención en Módulos de Atención Ciudadana por contingencia en el estado de Guerrero

En el marco del Acuerdo 1-ORD/05: 11/05/2018 de la Comisión Nacional de Vigilancia, por el que se aprueban las acciones para la reimpresión de la Credencial para Votar en casos de emergencia y/o desastre, se establecen las medidas extraordinarias para la oportuna generación de la credencial ante casos de emergencia o desastre, que permita apoyar a las y los ciudadanos que han perdido la Credencial para Votar a fin de que puedan reponerla.

El citado procedimiento establece la posibilidad de que la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, pueda determinar la implementación de las acciones de reimpresión de la Credencial para Votar.

Se podrá aplicar una **Solicitud de Expedición de Credencial por Reimpresión**, a las y los ciudadanos que perdieron su CPV como consecuencia de fenómenos meteorológicos y/o desastres, siempre y cuando exista una declaratoria de emergencia y/o desastre en la zona geográfica donde se originó la contingencia.

Los criterios para aplicar el procedimiento son los siguientes:

- 1) La o el ciudadano debe estar en Lista Nominal.
- 2) Los trámites solo serán por Reposición y se generarán con la misma fotografía que se tiene en Lista Nominal.
- 3) Se exentará de la presentación del medio de identidad, si obra copia digitalizada y la georreferencia de su domicilio se encuentre en contingencia.
- 4) La Credencial para Votar será emitida con la misma información y vigencia que tenía la anterior.

A partir del fenómeno meteorológico, la rehabilitación del servicio de los Módulos de Atención Ciudadana ha sido gradual dependiendo del nivel de daño recibido. Una vez reanudada la atención a la ciudadanía, los trámites y entrega de credenciales al corte del 13 de noviembre de 2023 y que han ingresado al Centro de Cómputo y Resguardo Documental son los siguientes:

| MÓDULO       | SOLICITUDES  | SOLICITUDES CONTINGENCIA | TOTAL DE SOLICITUDES | CREDENCIALES ENTREGADAS | TOTAL DE ATENCIONES |
|--------------|--------------|--------------------------|----------------------|-------------------------|---------------------|
| 120258       | 66           | 4                        | 70                   | 0                       | 70                  |
| 120256       | 326          | 14                       | 340                  | 157                     | 497                 |
| 120257       | 70           | 1                        | 71                   | 0                       | 71                  |
| 120451       | 1,138        | 1                        | 1,139                | 311                     | 1,450               |
| 120452       | 0            | 0                        | 0                    | 36                      | 36                  |
| 120453       | 124          | 0                        | 124                  | 52                      | 176                 |
| <b>TOTAL</b> | <b>1,724</b> | <b>20</b>                | <b>1,744</b>         | <b>1,764</b>            | <b>3,508</b>        |

### Consideraciones finales

En las instalaciones tanto de las Juntas Distritales 02 y 04 como de los Módulos 120255 (Plaza Patio) y 120452 (al interior de la 04 JDE) se requerirá de más tiempo debido a las acciones de rehabilitación de sus inmuebles, mobiliario y equipos.

Los seis módulos en el municipio de Acapulco proporcionan servicio de 09:00 a 16:00 horas, (120257, 120258, 120256, 120451, 120453 y 120452). Cabe señalar que a la fecha los módulos no cuentan con las mismas condiciones que tenían previo al paso del huracán.

El Módulo 120451, ubicado en Costera 125, es el único que cuenta con conexión a la RedINE.

La clave de módulo 120452, opera como servidor de entrega de credenciales en las instalaciones de la Plaza Costera 125.

Hasta la fecha de corte, se han tramitado 20 solicitudes en el marco del procedimiento por contingencia.

El procedimiento por contingencia aplica para todos los módulos del estado de Guerrero y estará vigente hasta el 20 de mayo de 2024.

Asimismo, se informa que se tiene localizado al 100% del personal, mismo que se encuentra sano, pero con afectaciones en sus viviendas y bienes. Su ubicación se logró con el envío de brigadas de compañeras y compañeros.