

# Estrategia de Operación de Módulos de Atención Ciudadana Durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19

Mayo 05, 2020

Propuesta

16

## ***Índice***

<b>1. Antecedentes .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Objetivo .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Apertura gradual de la operación de módulos. ....</b>	<b>7</b>
<b>3.1. Primera fase. Entrega de credenciales. ....</b>	<b>7</b>
<b>3.2. Segunda fase. Trámites de Actualización. ....</b>	<b>9</b>
<b>3.3. Tercera fase. Incorporación Módulos Itinerantes.....</b>	<b>10</b>
<b>4. Consideraciones Generales. ....</b>	<b>11</b>

## 1. Antecedentes

**Aparición del Coronavirus.** El 31 de diciembre de 2019, autoridades de salud de la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, China informaron sobre la presencia de un conglomerado de 27 casos de Síndrome Respiratorio Agudo de etiología desconocida. El 7 de enero de 2020, las autoridades chinas informaron la presencia de un nuevo coronavirus (2019-nCoV) identificado como posible etiología causante de dicho síndrome.

**Medidas preventivas dictadas por el Secretario Ejecutivo.** El 13 de marzo de 2020, el Secretario Ejecutivo de este Instituto, mediante comunicado oficial dio a conocer la implementación de diversas medidas de prevención, información y orientación a fin de mitigar el riesgo de contagio entre personal del Instituto.

**Medidas preventivas y de actuación dictadas por la Junta General Ejecutiva.** El 17 de marzo de 2020, la Junta General Ejecutiva del Instituto aprobó mediante Acuerdo INE/JGE34/2020, las medidas preventivas y de actuación, con motivo de la pandemia del COVID-19.

**Suspensión de actividades en los Módulos de Atención Ciudadana.** El 23 de marzo de 2020, el Instituto emitió el Comunicado de Prensa número 065 por el que se hizo del conocimiento de la población que:

*"En atención a las medidas sugeridas por los principales organismos internacionales de salud, las autoridades sanitarias del país y diversos gobiernos de los estados, para la prevención, control y reducción del contagio del virus COVID-19, el Instituto Nacional Electoral (INE) informa que a partir de este lunes 23 de marzo serán suspendidas las actividades en los 858 Módulos de Atención Ciudadana. La determinación se adopta para proteger la salud de miles de ciudadanas y ciudadanos que diariamente acuden a los módulos a hacer diversos trámites y del personal del Instituto que labora en los mismos".*

**Medidas preventivas emitidas por la Secretaría de Salud.** El 24 de marzo de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el acuerdo por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19).

En el artículo primero se establece que todas las autoridades de los tres órdenes de gobierno están obligadas a la instrumentación de las medidas preventivas contra la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), entendiendo como tales aquellas intervenciones comunitarias definidas en la "Jornada Nacional de Sana Distancia", que

tienen como objetivo el distanciamiento social para la mitigación de la transmisión poblacional de virus SARS-CoV2 (COVID-19), disminuyendo así el número de contagios de persona a persona y, por ende, el de propagación de la enfermedad, con especial énfasis en grupos vulnerables, permitiendo además que la carga de enfermedad esperada no se concentre en unidades de tiempo reducidas, con el subsecuente beneficio de garantizar el acceso a la atención médica hospitalaria para los casos graves.

Asimismo, entre otros aspectos, indica que se deberá evitar la asistencia a centros de trabajo de personas en condiciones vulnerables y suspender temporalmente las actividades que involucren la concentración física, tránsito o desplazamiento de personas, a partir de la entrada en vigor de ese acuerdo y hasta el 19 de abril del 2020; así como que deberán instrumentarse planes que garanticen la continuidad de operaciones para el cumplimiento de sus funciones esenciales relacionadas con la mitigación y control de los riesgos para salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19) y garantizar los derechos humanos de las personas trabajadoras.

**Suspensión de plazos inherentes a las actividades de la función electoral.** El 27 de marzo de 2020, el Consejo General del Instituto Nacional Electoral aprobó mediante Acuerdo INE/CG82/2020, determinar como medida extraordinaria la suspensión de plazos inherentes a las actividades de la función electoral, con motivo de la contingencia sanitaria derivada de la pandemia del coronavirus, COVID-19.

**Acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria.** El 31 de marzo de 2020, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación, las medidas determinadas por la Secretaría de Salud, que como acción extraordinaria para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, deberán implementar los sectores público, social y privado. De acuerdo con el artículo primero del decreto, consisten en:

Se ordena la suspensión inmediata, del 30 de marzo al 30 de abril de 2020, de las actividades no esenciales, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad, para disminuir la carga de enfermedad, sus complicaciones y la muerte por COVID-19 en la población residente en el territorio nacional.

En este orden de ideas, el 21 de abril del 2020, se publica en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo por el que se modifica el similar por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, publicado el 31 de marzo de 2020, cambiando la fracción I, del artículo Primero del Acuerdo, en los siguientes términos:

Yp

*“Se ordena la suspensión inmediata, del 30 de marzo al 30 de mayo de 2020, de las actividades no esenciales, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad, para disminuir la carga de enfermedad, sus complicaciones y la muerte por COVID-19 en la población residente en el territorio nacional;*

*(...)”*

**Ampliación de la suspensión de los plazos procesales electorales.** El 16 de abril de 2020, en sesión extraordinaria, la Junta General Ejecutiva del INE aprobó el acuerdo INE/JGE45/2020, que modifica el diverso INE/JGE34/2020, por el que se determinaron medidas preventivas y de actuación, con motivo de la pandemia del COVID-19, a efecto de ampliar la suspensión de los plazos procesales en la tramitación y sustanciación de los procedimientos administrativos competencia de los diversos órganos de este Instituto, así como cualquier plazo de carácter administrativo, hasta que este órgano colegiado acuerde su reanudación, con base en la información sobre las condiciones sanitarias relacionadas con la pandemia, debiendo continuar vigentes de igual manera el resto de las determinaciones contenidas en el acuerdo de referencia, además de autorizar al Secretario Ejecutivo, para que, por conducto de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, de ser el caso, tomando en cuenta las circunstancias de cada localidad, determine la reanudación parcial y paulatina de las actividades en los módulos de atención ciudadana, en la forma y modalidades que estime pertinente, acorde a las particularidades de cada región.”

**Acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria** generada por el virus SARS-CoV2. Las autoridades sanitarias del país determinaron la suspensión inmediata, del 30 de marzo al 30 de mayo de 2020, de las actividades no esenciales, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad. Asimismo, establecen los lineamientos para reducir la movilidad entre los municipios con distinto grado de propagación, a fin de evitar la dispersión de la enfermedad. En todos los casos, con independencia de la intensidad de transmisión que se tenga en los municipios, se mantendrá, hasta nuevo aviso, la medida relativa a la protección de las personas del grupo de riesgo, con excepción de los municipios del país que a esa fecha presenten baja o nula transmisión del virus SARS-CoV2, en donde dichas medidas dejarán de implementarse a partir del 18 de mayo de 2020.

Yb

## **2. Objetivo**

Reanudar la operación de los Módulos de Atención Ciudadana, de manera gradual, con la finalidad de garantizar a las ciudadanas y ciudadanos mexicanos en pleno ejercicio de sus derechos, la obtención de su credencial para votar, considerando la relevancia que tiene como medio de identificación y, por lo tanto, como mecanismo que coadyuva en el acceso a otros derechos y el cumplimiento de otras obligaciones, particularmente durante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19.

13

### 3. Apertura gradual de la operación de módulos.

#### 3.1. Primera fase. Entrega de credenciales.

Esta etapa iniciará a más tardar el 1 de junio de 2020, con el servicio en los módulos de tipo fijo, tanto distritales como adicionales, bajo el siguiente esquema:

- a) Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 13 de junio, sólo se realizará el servicio de entrega de Credenciales para Votar disponibles en los MAC.
- b) Sólo se atenderá mediante la programación de citas.
- c) Se atenderá a cada ciudadano por lapsos de 12 minutos, de acuerdo con la capacidad de cada módulo, y con la programación que se realice a través de INETEL.

La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores realizará las acciones para que, en la reapertura del servicio, los Módulos de Atención Ciudadana cuenten con los formatos de Credencial para Votar que se encuentren en tránsito.

INETEL pondrá a disposición de la ciudadanía el servicio de citas programadas con al menos una semana previa a la fecha de reanudación de operaciones de los MAC, con la finalidad de que los ciudadanos puedan agendar su visita oportunamente.

Cuando se cuenten con datos de contacto y las condiciones materialmente lo permitan, se notificará a los ciudadanos que previamente hayan realizado un trámite registral, vía telefónica y/o correo electrónico, que su credencial está disponible, invitándolo a agendar una cita. INETEL será responsable de que se agenden las citas de manera espaciada, a fin de evitar aglomeraciones en el módulo; así como de informar el módulo y dirección en que se localiza la credencial del ciudadano.

De conformidad a los registros de información con que se cuenta en el Centro de Cómputo y Resguardo Documental, se tiene lo siguiente:

TRÁMITE EXITOSO	TRÁMITE INCLUIDO EN LOTE	CPV REGISTRADA EN MAC	CPV DISPONIBLE PARA ENTREGA	TOTAL
8,536	196,224	1,801	773,519	980,080

A fin de brindar a todos los ciudadanos la oportunidad de recibir su credencial para votar, las correspondientes a los trámites levantados en los módulos itinerantes se pondrán a disposición en el módulo fijo distrital correspondiente.

Para estos efectos, se realizarán las acciones necesarias para que los registros de los ciudadanos que tramitaron su inscripción en algún módulo móvil, se concentren en el módulo fijo distrital correspondiente.

**1era fase**  
**Del 1 al 13 de junio**  
**de 2020**  
**(Módulos fijos)**

- Reinicio únicamente con entrega de credenciales a través de citas programadas en el portal de internet del INE o INETEL, el cual informará a la ciudadanía que deberá presentarse sin acompañantes y con cubre boca.
- En esta fase los módulos brindarán servicio de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 15:00 en módulos con un turno o hasta las 18:00 en aquellos con doble turno. Para los que se encuentran ubicados en Plaza Comercial se concertará un horario de acceso que más convenga a la ciudadanía.
- El personal de MAC, que se encuentre dentro de los considerados como grupos vulnerables no se incorpora a la atención ciudadana.

En esta fase se podrá atender de manera excepcional, las solicitudes de Credencial para Votar, cuando se trate de ciudadanos que manifiesten requerir la credencial por extrema urgencia, por ejemplo, cuando se necesite para evitar un riesgo a la salud de la persona, para acceder a servicios médicos, financieros o sociales, o en general, para impedir una afectación a su economía. El ciudadano deberá exhibir el documento que acredite su dicho.

**Entidades con Proceso Electoral Local (Hidalgo y Coahuila)**

En las entidades de Hidalgo y Coahuila, se dará prioridad a la entrega de credenciales por encontrarse en Proceso Electoral Local, por lo que además de las etapas previstas en este documento podrán ajustarse al calendario de dicho proceso comicial.

16



Debido a la situación de emergencia sanitaria, al término del periodo del cierre de credencialización y hasta el viernes de la penúltima semana previa a la jornada electoral sólo se atenderán instancias administrativas y solicitudes de reimpresión de Credencial. La entrega de los formatos de Credencial para Votar producto de instancias administrativas, demandas de juicio y reimpresiones se realizará hasta el viernes previo al día de la jornada electoral.

### **3.2. Segunda fase. Trámites de Actualización.**

Esta fase iniciará a más tardar el lunes 15 de junio de 2020. En los módulos fijos, tanto distritales como adicionales, bajo las siguientes premisas:

- a) Se otorgarán los servicios de "solicitud" y "entrega" de credenciales.
- b) Sólo se atenderá mediante la programación de citas.
- c) Se atenderá a cada ciudadano, de acuerdo con la capacidad de cada módulo, por lapsos de 12 minutos, de acuerdo con la programación que se realice a través de INETEL.

En los módulos fijos que por alguna causa se encuentren fuera de línea se atenderá mediante turnos.

INETEL será responsable de que se agenden las citas de manera espaciada, a fin de evitar aglomeraciones en los módulos.

En la atención de trámites de solicitud de credencial y en caso de que se requieran testigos, éstos deberán esperar en el exterior del MAC, permitiendo su acceso al inmueble hasta el momento en que corresponda tomar sus datos.

*2da fase.  
A partir  
del 15  
junio de  
2020.*

- Los MAC fijos inician con el levantamiento de trámites y continúan con entrega de credenciales con citas programadas.
- En esta fase los módulos fijos brindarán servicio de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 15:00 en módulos con un turno o hasta las 18:00 en aquellos con doble turno, los sábados cuatro horas en módulos con un turno y seis horas los de doble turno.
- El personal de MAC, que se encuentre dentro de los considerados como grupos vulnerables no se incorpora a la atención ciudadana.
- El número de estaciones de trabajo, se adecuará de acuerdo al número de personal disponible.

### **3.3. Tercera fase. Incorporación Módulos Itinerantes.**

En esta fase se incorporan a la atención, de manera paulatina, los MAC itinerantes, dando cobertura a los municipios que las autoridades sanitarias determinen con baja o nula transmisión del virus SARS-CoV2. La fecha de inicio de operaciones estará sujeta a dicha determinación.

La atención se dará bajo las siguientes premisas:

- a) Se otorgarán los servicios de "solicitud" y "entrega" de credenciales.
- b) Se atenderá a la ciudadanía por turnos, dejando un espacio entre cada atención de cuando menos un minuto, para evitar el contacto entre ellos y realizar las tareas de sanitización correspondientes.

En la atención para trámites de solicitudes de credencial y en caso de que se requieran testigos, éstos deberán esperar en el exterior del MAC, permitiendo su acceso al inmueble hasta el momento en que corresponda tomar sus datos.

Las Vocalías del Registro Federal de Electores de las Juntas Distritales Ejecutivas, en donde se pretenda brindar el servicio con módulos itinerantes, deberán verificar que los inmuebles concertados previamente para la prestación del servicio registral electoral, se encuentren disponibles, así como que las condiciones de salubridad y tránsito en la ruta del módulo permitan el acceso a la localidad.

En los casos en que no se encuentren las condiciones necesarias para la instalación de los módulos itinerantes en las sedes concertadas, se deberá realizar una propuesta que contenga los ajustes al Directorio de Módulos que se consideren necesarios, (cambio de sede a nivel domicilio o localidad, postergar la visita a la sede para el siguiente periodo, aumentar el número de días en las sedes en las cuales si se hayan detectado las condiciones de disponibilidad y salubridad de los inmuebles concertados, entre otros), debiendo informar a la Vocalía del Registro Federal de Electores de la Junta Local, así como a los distintos órganos de vigilancia de la entidad.

14

#### **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, previo diagnóstico que realice la Coordinación de Operación en Campo de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, con la información que les proporcionen los Vocales Ejecutivos y del Registro Federal de Electores de las Juntas Distritales Ejecutivas, con la validación de los vocales correspondientes de las Juntas Locales Ejecutivas.

La información sobre la disponibilidad del personal para la reanudación del servicio servirá de base para establecer la configuración con que podrá reiniciar cada Módulo de Atención Ciudadana.

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

En el caso que no se cuente con el personal suficiente para dar atención ciudadana en un módulo, se las credenciales correspondientes se enviarán al módulo de atención ciudadana más cercano, informando a la ciudadanía por los medios al alcance del INE.

Previo al reinicio de operaciones de los MAC, se deberá contar con los insumos 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.

16