



**Informe del Segundo Simulacro de
Conteos Rápidos 2021
(16 de mayo 2021)**



Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística

16 de mayo de 2021

Contenido

Presentación	3
Objetivo General	5
Actividades previas al simulacro	6
Especificaciones de la prueba	7
Desarrollo del simulacro.....	8
Resultados estadísticos del simulacro	10
Reporte en Mesa de Ayuda	18
Reporte de actividades del personal encargado del conmutador telefónico	20
Observaciones emitidas por las personas capturistas del CAT del simulacro	23
Observaciones y sugerencias referentes al simulacro	25
Áreas de oportunidad.....	31
Conclusiones	33

Presentación

El 29 de enero de 2021, el órgano superior del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Consejo General) determinó implementar el ejercicio de los Conteos Rápidos (CR) para dar a conocer las estimaciones de los resultados de las personas titulares de elección de las Alcaldías de la Ciudad de México, el 6 de junio de 2021.

Asimismo, ordenó ejecutar las acciones necesarias para la implementación del ejercicio de los CR, atendiendo lo establecido en el Reglamento de Elecciones del Instituto Nacional Electoral (Reglamento de Elecciones) y en la norma electoral local.

En este contexto, en el artículo 378 del Reglamento de Elecciones se establece que el objetivo de la realización de la prueba y de los simulacros es que las personas involucradas se familiaricen con la ejecución de las actividades relativas a la logística y operación de los CR, y a su vez detectar y corregir errores de planeación o ejecución.



Como sabemos, la contingencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, ha venido a modificar la vida de las personas y la forma de realizar las actividades en la sociedad; por ende, la manera de organizar las elecciones en el Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM).

En por ello, que la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística (DEOEyG) propuso la adaptación del Sistema de Conteos Rápidos (SCR) a dispositivos móviles para capturar los resultados de votación de aquellas casillas que

conformarán la muestra desde el domicilio de la casilla por parte del personal de campo, el día de la jornada electoral, esta alternativa se añadirá a la forma tradicional de reportar la información mediante una llamada al Centro de Atención Telefónica (CAT).

El 30 de abril de 2021 el Consejo General mediante Acuerdo IECM-ACU-CG-193-21 aprobó realizar la captura y transmisión de los resultados de la votación al SCR mediante dispositivos móviles de las casillas que conformarán la muestra de la elección de las personas titulares de las 16 demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, el día 6 de junio de 2021.

Es así, que el 16 de mayo del presente año, se llevó a cabo el segundo simulacro de CR, su objetivo fue evaluar la operatividad y funcionalidad del sistema informático, la captura y transmisión de datos mediante dispositivo móvil, el llenado de formatos por parte de las personas Capacitadoras Asistentes Electorales (CAE) y Supervisoras Electorales (SE), las acciones a seguir por el operativo en campo, así como el reporte y recepción de la información por los capturistas del Centro de Atención Telefónica (CAT), la infraestructura de cómputo y comunicaciones de dicho centro.

El propósito del documento en mención es presentar los resultados que se obtuvieron en el segundo simulacro de CR y exhibir los incidentes que se presentaron durante su desarrollo, permitiendo plasmar áreas de oportunidad que se requieren para mejorar el ejercicio. Asimismo, describe las actividades realizadas antes y durante la prueba; las observaciones y sugerencias realizadas por el personal de campo y capturistas del CAT.

Al final del escrito se muestra unos gráficos y tablas con los resultados estadísticos referentes a la captura y reporte de la información en el SCR.

Objetivo General

Dar a conocer las actividades y los resultados derivados de la ejecución del segundo simulacro de Conteos Rápidos 2021, efectuado el 16 de mayo de 2021.

Objetivos específicos:

- Informar los resultados de votación mediante la captura en dispositivo móvil desde la ubicación de la casilla en muestra y el reporte a través de una llamada telefónica a los operadores del CAT.
- Recibir en un periodo de tiempo la mayor cantidad de información en el SCR 2021.
- Validar el acceso al SCR 2021 desde diferentes ubicaciones físicas en un periodo de tiempo definido.
- Verificar el funcionamiento de la captura de datos en el SCR 2021.
- Detectar posibles errores en el funcionamiento del SCR 2021.
- Informar sobre el funcionamiento operativo del CAT.
- Observar errores en la logística y operación del CAT y en el operativo de campo.
- Generar observaciones y sugerencias por parte de las personas participantes en el simulacro para determinar las áreas de oportunidad en mejora del SCR 2021.
- Identificar las áreas de oportunidad en las diferentes etapas del ejercicio de los CR;
- Conocer y realizar el protocolo de situaciones en contingencia por parte de las personas involucradas

Actividades previas al simulacro

Como parte de las actividades previas al desarrollo del simulacro de Conteos Rápidos 2021, se ejecutó lo siguiente:

El 13 de mayo de 2021, la DEOEyG envió el comunicado DEOEyG/CE/0427/2021 a la Unidad Técnica de Archivo Logística y Apoyo a Órganos, para que ella a su vez, hiciera del conocimiento a los 33 Órganos Desconcentrados los siguientes documentos y archivos:

- Guía de actividades a ejecutar por las personas involucradas en el segundo simulacro de Conteos Rápidos 2021.
- Archivo de Excel “Muestra_sim_16_de_mayo_de_2021.zip”, del cual las personas subcoordinadoras extrajeron los datos ficticios para asignar a cada persona CAE y SE correspondientes a su Distrito Electoral (XX_Dtto_simulador).
- Las Actas de Escrutinio y Cómputo de Casillas (AECC) para asentar los datos ficticios (AEC_muestra.zip).
- Formatos de recopilación de resultados de la votación de la elección de Alcaldías 2021 (Formatos-2dosim.zip).
- Formato de observaciones y sugerencias (DDXX_F_observaciones_2do_sim_CR).

El 14 de mayo de 2021, la DEOEyG solicitó al titular de la Secretaría Administrativa el corte de la energía eléctrica durante el simulacro, a efecto de comprobar el correcto funcionamiento del equipo de respaldo de energía (No-breaks) del CAT y el comportamiento del SCR 2021, ante esta contingencia.

Es importante mencionar que a las personas Subcoordinadoras de Educación Cívica de Organización Electoral y Participación Ciudadana (personas subcoordinadoras) adscritas a las Direcciones Distritales se les hizo énfasis en que les comunicaran a las personas CAE y SE que se cercioren que los datos de los simuladores que transcriben en las AECC sean correctos, así como de las AECC al formato de recopilación.



Especificaciones de la prueba

Fecha: 16 de mayo de 2021.

Duración: cuatro horas y media, aproximadamente (9:30 a 14:00 horas).

Casillas en muestra: 11,488 (capturadas por dispositivo móvil y/o por llamada telefónica al CAT).

Personas SE: 558

Personas CAE: 3,252

Casillas capturadas por SE y CAE: 1 casilla (5 CAE y 14 SE); 2 casillas (26 CAE y 11 SE); y 3 casillas (3252 CAE y 533 SE).

El simulacro se realizó desde la ubicación donde se instalarán las casillas en muestra el día de la jornada electoral que les correspondió a cada persona SE y CAE.

Es importante mencionar que la designación de las casillas en muestra cambió respecto al simulacro anterior, a causa de que la asignación se realizó conforme al Área de Responsabilidad (ARE) de las personas CAE y a la Zona de Responsabilidad

(ZORE) de las personas SE, que tendrán establecidas el día de la jornada electoral. Por esa razón, no todo el personal de campo capturó o reportó tres casillas.

Al respecto, a las personas SE y CAE que les correspondió una casilla en muestra por reportar, la realizó mediante la modalidad de captura en su dispositivo móvil; a las que les asignaron 2 casillas, una fue a través de captura en su celular y la otra mediante el reporte al CAT; y a las que les tocaron tres, la transmisión de la información fue la siguiente: dos casillas las capturaron en su dispositivo móvil y una por medio de una llamada telefónica al CAT.

Desarrollo del simulacro

El 16 de mayo del año en curso, el personal de la DEOEyG verificó que los insumos técnicos a utilizarse estuvieran listos (09:00 horas), de la misma manera confirmó que la base de datos del SCR 2021 estuviera en ceros asegurándose así de que no contara con información, con el propósito de iniciar la captura y el reporte por parte del personal de campo (10:00 horas). Adicionalmente, verificó que las líneas telefónicas del CAT funcionaran correctamente (estén activas).

Para llevar a cabo el ejercicio se contemplaron 13 intervalos de tiempo, los cuatro primeros de quince minutos (10:00 a 11:00 horas) y nueve de veinte minutos (11:00 a 14:00 horas) con un total de 11,448 casillas en muestra por capturar. Antes de las 10:00 horas en el sistema ya estaba registrado el dato de 68 casillas capturadas mediante dispositivo móvil; siendo la primera captura a las 9:14 por el Distrito 4 y la última captura realizada en el CAT se registró a las 13:59 horas por medio de la Dirección Distrital 24. En el lapso que duró el simulacro se capturó un total de 11,370 casillas en muestra en el SCR 2021, reflejando un 99.31%, respecto al total de casillas plasmadas en el simulador, con la participación de 3,252 personas CAE y 558 personas SE.

Asimismo, el personal de la DEOEyG encargado del SCR 2021, generó reportes a lo largo de la prueba, con el propósito de informar el avance de captura de cada una de las Direcciones Distritales y de monitorear en qué segmento se pudiera presentar saturación o caída del sistema. Entre las 10:00 y 10:30 horas se registró un total de

7,626 casillas capturadas por medio de su dispositivo móvil, correspondiente al 66.61% del total de casillas en la muestra.

Los distritos electorales 3, 5, 9, 17, 22, 30 y 33 capturaron el 100% de las casillas en muestra que les fueron asignadas, el total de casillas que faltó por capturar fue de 78.

Cabe señalar, que durante el desarrollo del simulacro se implementó un escenario de contingencia que consistió en el corte de energía en el CAT a las 11:14 horas con el propósito de que entrara en funcionamiento la planta de luz, comprobar el correcto funcionamiento del equipo de respaldo de energía (No-breaks) de dicho centro y el comportamiento del SCR 2021.



Resultados estadísticos del simulacro

En este apartado se presentan los resultados obtenidos del segundo simulacro de Conteos Rápidos 2021 mediante las dos modalidades: captura de los datos en dispositivo móvil y el reporte mediante una llamada telefónica al CAT. La tabla 1, contiene la distribución de las casillas en muestra por capturar en el simulacro (por intervalo de tiempo).

Para el segundo simulacro se contemplaron trece intervalos de tiempo, los cuatro primeros de quince minutos de las 10:00 a las 11:00 horas y nueve de veinte minutos, de las 11:00 a las 14:00 horas. La tabla también muestra la distribución de las casillas contenidas en el simulador, en los dos primeros intervalos de tiempo se determinó que se capturaran en el SCR 2021 un total de 7,626 casillas mediante dispositivo móvil, con el fin de que se saturara el sistema para verificar su funcionalidad. Para el resto del ejercicio, se consideró saturar las líneas telefónicas del CAT con el reporte de 530 casillas al CAT en el intervalo de tiempo de 11:21 a 11:40 horas, para volver a disminuir el número de casillas a reportar. En el último intervalo de tiempo se estableció que se reportaran 222 casillas en muestra.

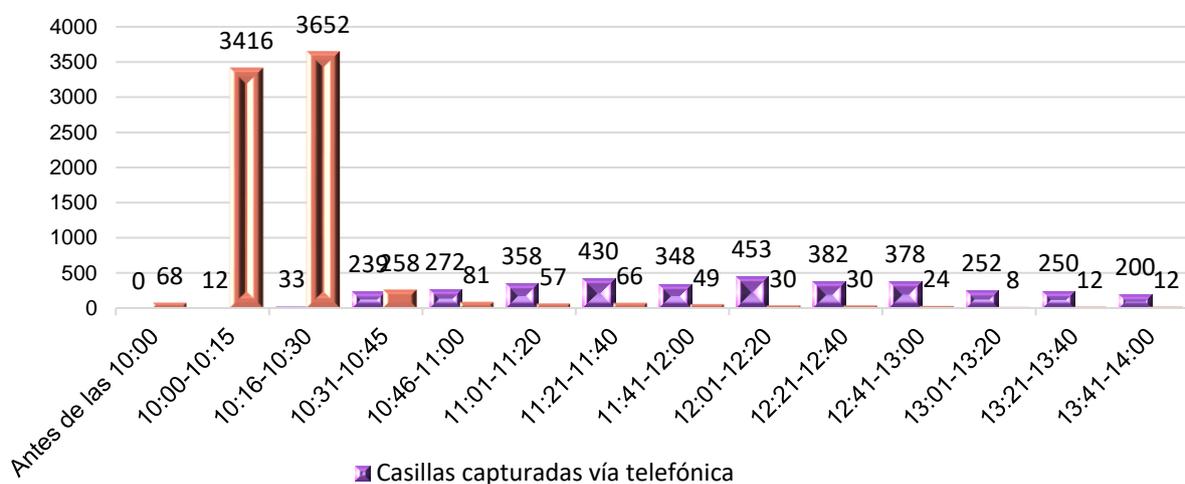
Tabla 1. Distribución de casillas contenidas en el simulador

Hora	Casillas contenidas en el simulador	Modalidad de reporte
10:00-10:15	3813	Dispositivo móvil
10:16-10:30	3813	Dispositivo móvil
10:31-10:45	240	Llamada telefónica
10:46-11:00	280	Llamada telefónica
11:01-11:20	440	Llamada telefónica
11:21-11:40	530	Llamada telefónica
11:41-12:00	470	Llamada telefónica
12:01-12:20	420	Llamada telefónica
12:21-12:40	370	Llamada telefónica
12:41-13:00	320	Llamada telefónica

Hora	Casillas contenidas en el simulador	Modalidad de reporte
13:01-13:20	280	Llamada telefónica
13:21-13:40	250	Llamada telefónica
13:41-14:00	222	Llamada telefónica
Total	11 448	

La Gráfica 1, muestra que se capturaron 68 casillas por dispositivo móvil antes del tiempo establecido. Además, presenta el total de casillas capturadas por dispositivo móvil y vía telefónica que corresponde a 7,763 y 3,607 casillas, respectivamente. La diferencia de casillas en muestra que se capturaron en el SCR 2021 en el intervalo de tiempo de las 10:16 a las 10:30 horas es de 161 casillas en comparación a los datos del simulador (3,813).

Gráfica 1. Distribución de casillas capturadas en el SCR



La Tabla 2, exhibe las diferencias entre las casillas incluidas en el simulador y las casillas capturadas en el SCR 2021, con corte a las 14:00 horas. En los Distritos Electorales 3, 5, 9, 17, 22, 30 y 33 la diferencia fue de cero ya que capturaron el 100% de las casillas plasmadas en los simuladores. En contraparte el Distrito 14 contó con la mayor diferencia que el resto, al faltarle 9 casillas por capturar. El total de casillas

en muestra que no se capturaron en el SCR 2021 fue de 78, lo que refleja un 0.68% del total.

Tabla 2. Diferencia de casillas en el simulador y capturadas en el SCR

Distrito Electoral Local	Total de casillas capturadas en el SCR	Total de casillas contenidas en el simulador	Diferencia
1	322	325	3
2	429	430	1
3	366	366	0
4	419	424	5
5	411	411	0
6	439	440	1
7	283	290	7
8	278	279	1
9	354	354	0
10	364	367	3
11	382	384	2
12	377	378	1
13	311	313	2
14	309	318	9
15	381	385	4
16	344	345	1
17	351	351	0
18	379	380	1
19	299	302	3
20	369	370	1
21	306	311	5
22	291	291	0
23	397	405	8
24	395	396	1
25	309	310	1
26	338	339	1
27	298	300	2
28	288	293	5
29	282	285	3
30	338	338	0
31	298	302	4
32	357	360	3
33	306	306	0

Distrito Electoral Local	Total de casillas capturadas en el SCR	Total de casillas contenidas en el simulador	Diferencia
Total	11 370	11 448	78

En la Tabla 3, se observa el tiempo de captura de las 33 Direcciones Distritales (mínimo, promedio y máximo), la primera captura por dispositivo móvil se realizó a las 9:14 horas, por medio del Distrito Electoral 4; mientras que la última captura la registraron las Direcciones Distritales 1 y 11 a las 13:59 horas. El tiempo mínimo de captura por dispositivo móvil es de 56 segundos, el tiempo promedio es de 02:45 minutos y el tiempo máximo es de 16:03 minutos.

Tabla 3. Tiempo de captura mediante dispositivo móvil por Distrito Electoral Local

Distrito Electoral Local	Primera captura	Última captura	Tiempo de captura		
			Mínimo	Promedio	Máximo
1	10:01	13:56	01:10	02:32	07:19
2	10:00	12:43	01:20	02:55	07:52
3	10:02	13:36	01:17	02:33	07:01
4	9:14	12:32	01:10	02:55	11:57
5	9:59	12:10	01:05	02:45	06:41
6	9:59	13:44	01:20	02:37	06:11
7	9:21	13:29	01:03	02:28	07:52
8	10:01	13:12	01:03	02:30	06:06
9	10:01	11:25	01:19	02:48	08:45
10	9:59	12:54	01:23	02:40	08:10
11	9:58	13:56	00:56	02:36	07:29
12	9:55	13:44	01:21	02:57	13:52
13	10:01	12:45	01:46	03:36	07:14
14	9:48	12:45	01:03	02:29	05:04
15	10:00	12:21	01:13	02:31	09:23
16	9:56	13:28	01:23	02:34	06:27
17	10:01	11:43	01:05	02:05	05:23
18	9:56	13:47	01:09	02:59	11:29
19	9:58	13:00	01:17	02:55	08:52
20	9:53	13:40	01:38	02:54	07:42
21	10:01	12:28	00:56	02:25	06:31

Distrito Electoral Local	Primera captura	Última captura	Tiempo de captura		
			Mínimo	Promedio	Máximo
22	9:59	12:30	01:13	02:40	07:07
23	10:01	13:59	01:24	03:18	11:20
24	9:56	13:30	01:12	02:27	07:28
25	10:00	13:19	01:24	02:55	05:55
26	10:00	13:26	00:56	02:14	04:57
27	9:56	11:03	01:33	03:11	07:35
28	9:59	10:58	01:20	02:47	07:11
29	10:02	13:13	01:13	02:35	12:42
30	9:59	12:23	01:18	02:39	06:22
31	9:55	13:27	01:07	02:48	16:03
32	9:45	13:46	01:26	02:58	08:28
33	9:55	12:12	01:29	03:22	09:18
Total	9:14	13:59	00:56	02:45	16:03

Respecto al tiempo de captura a través del CAT (llamada telefónica), en la Tabla 4 se visualiza que la primera captura mediante llamada telefónica la realizó el Distrito 23 a las 10:04 horas y la última se registró a las 13:59 por la Dirección Distrital 24. El tiempo mínimo de captura por esta modalidad fue de 58 segundos, el tiempo promedio de 2:11 minutos, y el tiempo máximo de 06:14 minutos.

Tabla 4. Tiempo de captura a través del CAT por Distrito Electoral Local

Distrito Electoral Local	Primera captura	Última captura	Tiempo de captura		
			Mínimo	Promedio	Máximo
1	10:18	13:55	01:16	02:12	03:35
2	10:15	13:57	01:24	02:19	03:35
3	10:33	13:48	01:14	02:03	04:04
4	10:09	13:56	01:22	02:12	03:36
5	10:33	13:51	01:16	02:26	06:14
6	10:15	13:49	01:34	02:21	04:03
7	10:22	13:55	01:01	02:01	03:30
8	10:08	13:45	01:02	01:51	03:22
9	10:05	13:48	01:15	01:56	03:14
10	10:33	13:47	01:20	02:09	04:34
11	10:24	13:53	01:06	01:58	03:14
12	10:25	13:52	01:21	02:16	04:00

Distrito Electoral Local	Primera captura	Última captura	Tiempo de captura		
			Mínimo	Promedio	Máximo
13	10:28	13:52	01:43	02:27	03:48
14	10:36	13:48	01:06	02:13	04:12
15	10:29	13:50	01:13	01:58	03:02
16	10:30	13:57	01:21	02:13	03:21
17	10:44	13:46	00:58	01:41	02:52
18	10:06	13:53	01:27	02:32	04:07
19	10:33	13:53	01:27	02:19	04:20
20	10:36	13:51	01:18	02:22	04:50
21	10:17	13:48	01:10	02:08	03:24
22	10:30	13:53	01:24	02:01	03:31
23	10:04	13:49	01:20	02:31	04:39
24	10:32	13:59	01:21	02:09	03:49
25	10:34	13:49	01:25	02:16	04:03
26	10:33	13:52	01:11	01:54	03:43
27	10:06	13:48	01:29	02:22	04:16
28	10:33	13:51	01:17	02:00	03:04
29	10:33	13:54	01:00	02:06	03:56
30	10:11	13:54	01:09	02:08	03:45
31	10:18	13:58	01:20	02:09	03:42
32	10:31	13:52	01:22	02:16	05:52
33	10:32	13:53	01:32	02:23	03:58
Total	10:04	13:59	00:58	02:11	06:14

La Tabla 5 presenta las inconsistencias de captura encontradas en la bitácora del SCR 2021 en las dos modalidades. En 257 casos las cifras no coinciden con el simulador, en 36 el total de votos supera la lista nominal por lo que no fue posible su registro en el sistema, arrojando un total de 293 inconsistencias. El Distrito 24 fue el que acumuló más incidencias (17).

Tabla 5. Inconsistencias de las cifras capturadas en el SCR y las enviadas en los simuladores

Distrito Electoral Local	Dispositivo móvil		Llamada telefónica		Total
	Las cifras no coincidieron	El total de votos supera la lista nominal	Las cifras no coincidieron	El total de votos supera la lista nominal	
1	7	0	2	0	9

Distrito Electoral Local	Dispositivo móvil		Llamada telefónica		Total
	Las cifras no coincidieron	El total de votos supera la lista nominal	Las cifras no coincidieron	El total de votos supera la lista nominal	
2	8	0	2	0	10
3	9	3	2	0	14
4	8	0	3	0	11
5	6	1	2	0	9
6	8	0	2	0	10
7	9	2	1	0	12
8	5	0	0	0	5
9	5	2	3	0	10
10	6	2	1	0	9
11	3	3	1	5	12
12	11	0	2	0	13
13	5	0	3	0	8
14	5	3	3	0	11
15	3	1	2	1	7
16	5	1	0	0	6
17	1	0	0	0	1
18	3	1	3	0	7
19	2	0	2	0	4
20	7	1	5	1	14
21	4	1	4	0	9
22	2	0	2	0	4
23	5	0	1	0	6
24	12	1	4	0	17
25	5	0	1	0	6
26	6	1	3	0	10
27	1	0	3	0	4
28	6	0	5	0	11
29	6	2	1	0	9
30	9	3	2	0	14
31	3	0	4	1	8
32	5	0	2	0	7
33	2	0	4	0	6
Total	182	28	75	8	293

La Tabla 6 muestra las casillas que se capturaron erróneamente en el SCR 2021, en otras palabras, no coinciden con los simuladores. Son 403 casillas en donde las cifras asentadas en el simulador, no coincide con las cifras capturadas en el SCR 2021. El

Distrito Electoral 8 cuenta con el mayor número de errores en las cifras capturadas, en 42 casillas existen diferencias.

Tabla 6. Casillas que se capturaron erróneamente en el SCR 2021.

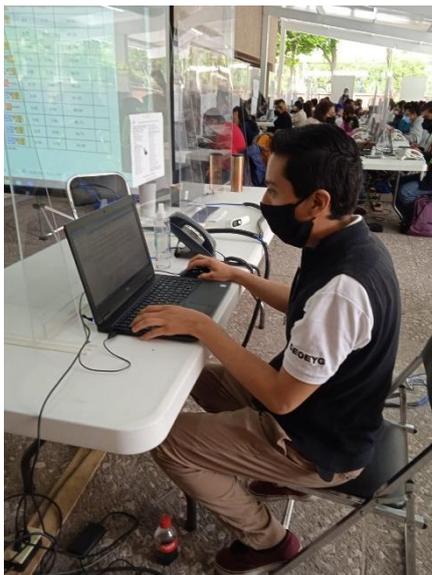
Distrito Electoral Local	Dispositivo móvil	Llamada telefónica	Total
1	15	3	18
2	4	8	12
3	5	3	8
4	14	1	15
5	17	6	23
6	9	2	11
7	7	5	12
8	25	17	42
9	9	2	11
10	5	4	9
11	3	3	6
12	9	6	15
13	3	4	7
14	13	7	20
15	12	4	16
16	14	8	22
17	3	1	4
18	12	0	12
19	6	4	10
20	7	2	9
21	4	6	10
22	8	3	11
23	3	4	7
24	12	3	15
25	11	4	15
26	4	4	8
27	1	2	3
28	3	3	6
29	6	9	15
30	10	5	15
31	5	4	9
32	0	3	3
33	2	2	4
Total	261	142	403

Reporte en Mesa de Ayuda

Tanto en la prueba como en el primer simulacro la DEOEyG instaló una mesa de ayuda y en este ejercicio no fue la excepción, se hizo para apoyar al personal de las Direcciones Distritales y al personal de campo en resolver los incidentes y dudas que surgen a lo largo del proceso. Los reportes más recurrentes fueron los siguientes:

- Las personas CAE y SE argumentaron que no podían ingresar al sistema; sin embargo, al introducir su usuario y contraseña en la mesa de ayuda, sin problemas se pudo ingresar (la persona CAE y SE ingresaba mal los datos arrojando error en el sistema informático).
- Las personas CAE y SE no pudieron ingresar al SCR 2021 porque los datos asentados en su formato de recopilación eran erróneos, dado que ellos no llenaron el formato de recopilación.
- Las personas CAE y SE reportaron, que la casilla que les correspondía ya estaba capturada en el SCR 2021.
- Las personas CAE y SE no concluyeron con el reporte de la casilla en muestra al CAT, debido al corte de luz que se dio en el CAT como una situación de contingencia.
- La persona CAE y SE argumentó que las personas capturistas del CAT no le proporcionaron el “Código de confirmación”.
- Las personas CAE y SE llamaron para pedir el “Código de confirmación”.
- Personal del Distrito Electoral 08 propone que a las Direcciones Distritales se les proporcione el avance de casillas en muestra capturadas mediante dispositivo móvil y de las que se reportan a través del CAT.
- La persona CAE con usuario X627 del Distrito 20 informó que en el SCR 2021 apareció una demarcación distinta a la que le correspondía reportar.
- Las personas CAE y SE manifestaron desconocer el guion de dictado.

Cabe señalar, que en la mesa de ayuda se capturaron resultados de votación en el SCR 2021, a causa de la saturación de las líneas telefónicas del CAT.



Reporte de actividades del personal encargado del conmutador telefónico

Actividades previas a la recepción de llamadas:

- Se revisaron las 70 extensiones (funcionaron sin problema).
- Se revisó en sistema las 90 troncales de los 3 canales E1, a efecto de recibir las llamadas.
- Se revisó la carga de las baterías del sistema de respaldo de energía (estaban descargadas a un 90%), conectándolas de nuevo para que la carga estuviera al 100%.

Actividades durante el simulacro:

- El simulacro se inició sin problemas con las líneas telefónicas incrementando el flujo de llamadas poco a poco.
- Se activó la supervisión del grupo de llamadas a la consola con el *739601 para que indique en la pantalla la información del grupo de llamadas del CAT.
- A la consola de supervisión se le activó la intrusión de llamadas, función que no se había dado de alta, al configurar esta facilidad fue necesario dar de alta nuevamente las consolas DSS.
- A las 11:14 horas se activó el corte de energía en el CAT, el conmutador continuó funcionando, pero las 3 troncales digitales con las 90 líneas se perdieron cortando todas las llamadas en curso. Estos son los errores reportados por el equipo:

16/05/2021	11:14:42	300	30201	Línea externa digital no sincronizada
16/05/2021	11:14:42	300	20201	Línea externa digital no sincronizada
16/05/2021	11:14:42	392	20200	Tarjeta reloj maestro seleccionada
16/05/2021	11:14:42	300	10401	Línea externa digital no sincronizada

- A las 11:16 horas Las troncales E1 se restablecieron y las llamadas volvieron a recibirse. A continuación, se muestran los registros del evento.

16/05/2021	11:16:48	392	10400	Tarjeta reloj maestro seleccionada
16/05/2021	11:16:47	390	20201	Sincronización de señal digital establecida
16/05/2021	11:16:47	390	30201	Sincronización de señal digital establecida
16/05/2021	11:16:47	390	10401	Sincronización de señal digital establecida

- A las 11:54 horas, regresó la corriente eléctrica, no se observó ningún problema con el Conmutador o con las troncales E1.
- Es necesario reportar las Troncales Digitales E1 con el proveedor y verificar el soporte del respaldo de energía eléctrica de sus equipos.
- A las 11:56 horas, se presentó otro corte de energía eléctrica derivado del cambio de la planta de luz institucional a la energía normal y nuevamente el conmutador continuó operando; sin embargo, las 3 troncales digitales con las 90 líneas se perdieron cortando todas las llamadas en curso. Estos son los errores reportados por el equipo:

16/05/2021	11:54:09	392	20200	Tarjeta reloj maestro seleccionada
16/05/2021	11:54:09	300	20201	Línea externa digital no sincronizada
16/05/2021	11:54:09	300	10401	Línea externa digital no sincronizada
16/05/2021	11:54:09	300	30201	Línea externa digital no sincronizada

- A las 11:56 horas, las troncales se restablecieron y volvieron a entrar las llamadas. A continuación, se muestran los registros del evento.

16/05/2021	11:56:05	392	10400	Tarjeta reloj maestro seleccionada
------------	----------	-----	-------	------------------------------------

16/05/2021	11:56:04	390	30201	Sincronización de señal digital establecida
16/05/2021	11:56:04	390	20201	Sincronización de señal digital establecida
16/05/2021	11:56:04	390	10401	Sincronización de señal digital establecida

- A las 12:31 horas, varios agentes reportaron que se les cortó la llamada, en consecuencia, se revisó en el registro de errores del conmutador y no se encontró ningún referente a una falla de las troncales digitales. Revisando el registro de llamadas se encontraron 35 conversaciones que se terminaron de forma inesperada por parte del proveedor de telefonía local Telmex. Al respecto es necesario pedir a Telmex un reporte sobre las llamadas terminadas a la hora indicada.
- A las 14:14 horas, se realizó una prueba de falla de energía de forma local, bajando los interruptores de los contactos eléctricos del CAT, a efecto de verificar el funcionamiento del Conmutador y las Troncales Digitales E1, ambos funcionaron de forma correcta. Lo que explica que la falla es del equipo del proveedor de telefonía local Telmex.

Al concluir el simulacro:

- Se recibieron un total de 5,353 llamadas, de las cuales 878 no fueron respondidas o se consideran pérdidas
- El tiempo promedio de espera de las llamadas es de 26 segundos para ser atendida por un agente.

Observaciones emitidas por las personas capturistas del CAT del simulacro

Respecto de las personas CAE/SE:

- En la parte inicial (Clave, Nombre, Demarcación, Distrito, Casilla y ARE) los datos o no eran proporcionados o los desconocían, por lo cual retrasaban el inicio de la captura ya que se le indica cómo realizar la transmisión de información; ignoran al personal CAT para “seguir el guion definido”.
- El dato de Clave sigue siendo confuso para el CAE/SE ya que transmiten su Usuario y Contraseña para ingresar al SCR. Y aunado a ello, confunden “clave” con contraseña.
- En algunas ocasiones, el caso de las personas SE, al reportar la información daban su clave, por lo cual, la búsqueda de casillas asignadas no coincide con las casillas que desea transmitir.
- Manifiestan desconocer el guion o desconocer qué información debe de dictar, por lo cual dictan las cifras en decenas y centenas en lugar de dígitos individuales a tres posiciones.
- Al realizar la captura de votos de acuerdo con los bloques de partidos políticos, no dice los partidos; únicamente menciona los totales. De igual manera, desconoce las abreviaturas del dictado mencionando nombres completos de partidos políticos o mencionándolos en desorden, por lo cual, al finalizar la segunda captura, las personas CAT tienen que realizar tercera captura con la intención de corregir el dictado realizado previamente.
- Manifiestan que para reportar la información no distinguen los partidos políticos de las copias, hablan de manera muy pausada, o detectan haber dictado cifras incorrectas una vez empezada la captura.

- En menor medida, siguen solicitando Hora/Fecha y nombre de la persona que realiza la captura en el CAT; en algunos casos, existe molestia, y mala actitud por no brindar dicha información.
- Al obtener el código de confirmación, las personas CAE/SE solicitan realizar la confirmación del código, lo cual, implica mayor tiempo de captura.
- Algunos finalizan la llamada sin esperar obtener su código de confirmación.

Respecto del SCR 2021:

- Existen momentos en que aparece “pantalla en blanco” al obtener el código de confirmación, lo que implica comenzar con la captura nuevamente.
- Las personas CAE/SE realizan llamada únicamente para obtener el Código de Confirmación, por lo cual les piden a las personas capturistas buscar y confirmar nuevamente el código, que no necesariamente quien atiende la llamada, visualiza en su registro de actividad.
- Existe diferencia entre lo que las personas CAE/SE pretenden dictar y lo que las personas capturistas visualizan en sistema pudiendo ser: el dato de Nombre Completo, el dato de ARE y, los datos de Partidos Políticos asignados a la casilla.

Observaciones y sugerencias referentes al simulacro

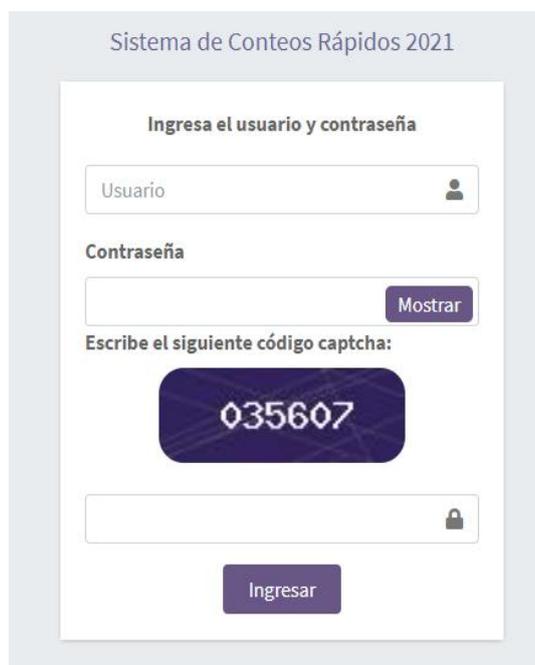
Con antelación a todas las Direcciones Distritales se les envió un formato de observaciones con el fin de que lo requisitaran en tiempo y forma para retroalimentar y mejorar el procedimiento logístico y de operación en el próximo simulacro que tendrá verificativo el 30 de mayo de 2021 y que para el día de la jornada electoral no exista ningún problema al respecto. Cabe mencionar que el distrito 4 no realizó el envío del formato requerido, el distrito 18 únicamente hizo el envío de los formatos de recopilación escaneados, pero no del formato de observaciones y el distrito 28 no efectuó ninguna observación.

A continuación, se mencionan las observaciones realizadas por los distritos, así como sugerencias para subsanar las incidencias y, en su caso, reforzar la información previamente enviada.

OBSERVACIÓN 1. Informar sobre la funcionalidad del SCR 2021, mediante dispositivos móviles
Los distritos 1, 16, 17, 25 y 26 manifestaron que el funcionamiento del SCR fue más eficaz y eficiente, facilitó la captura de información que se realizó en un menor tiempo, funcionó con mayor rapidez y sin complicaciones y de igual forma el funcionamiento de la APP fue estable y adecuado. Los distritos 1, 3, 6, 7, 8, 9, 25, 27 y 30 señalaron que en algunas zonas no había señal en los dispositivos o era muy débil la recepción de esta; en el caso del distrito 1 enfatizó que en algunas zonas altas pertenecientes a la Unidad Territorial Vista Hermosa el sistema funcionó únicamente con la compañía telefónica AT&T, por su parte el distrito 25 informó que en las casillas donde se presentó esta situación fueron las siguientes: 4104-B, C1 y C2 y 4141-C1 de los usuarios W530 y W559, respectivamente. A su vez, el distrito 30 señaló que en la sección 624 casillas básica y contigua se presentó esta problemática. Los distritos 6, 9, 12, 19, 24 informaron que tuvieron problemas para ingresar al sistema porque les mandaba el mensaje de datos de ingreso incorrectos, en el captcha había confusión con el 0 y la O y que en algunos casos el sistema no reconocía las claves para ingresar hasta en un segundo intento, el distrito 6 sugirió que el sistema no oculté la contraseña, esto, para facilitar el acceso y disminuir errores en la captura de esta y optimizar el tiempo. Por otra parte, el distrito 30 manifestó que tuvo problemas (sin especificar qué tipo de problemas) para realizar sus reportes través del sistema por lo que algunas personas CAEs realizaron sus tres registros a través de llamada telefónica. El distrito 1 sugirió la posibilidad de realizar un corte informativo para ver el avance de la dirección distrital.

La DEOEyG habilitó dentro del SCR 2021 la opción “módulo de consulta de casillas” para que desde dicho sistema cada distrito pueda dar seguimiento al avance de casillas capturadas, así como de las faltantes. Con ello se les facilitará a los distritos el acceso a esta información para la conclusión óptima de los próximos ejercicios.

En la observación realizada referente a que se tuvo problemas para ingresar al sistema, se debe a la captura errónea del usuario, de la contraseña (que utiliza un sistema hexadecimal) o del código “captcha” en el cual solo existe el número 0 y no la letra O ante esta situación se sugiere revisar detenidamente el usuario y contraseña al ingresar; en el caso de la observación referente a mostrar la contraseña para evitar errores en su captura, el sistema ya cuenta con esta opción en el mismo recuadro donde se ingresa y se encuentra del lado derecho en el cual se muestra un botón morado con la leyenda “mostrar” al presionarlo el sistema nos muestra la contraseña como se muestra en la siguiente imagen:



Sistema de Conteos Rápidos 2021

Ingresar el usuario y contraseña

Usuario 

Contraseña  **Mostrar**

Escribe el siguiente código captcha:

035607



Ingresar

OBSERVACIÓN

2. Detectar fallas en el SCR 2021, mediante dispositivos móviles

Los distritos 1 y 3 manifestaron que al capturar algunas casillas en el link del sistema aparece la leyenda “poco seguro” lo que solucionaron saliéndose del sistema y volviendo a ingresar. El distrito 25 informo que una casilla apareció en el sistema como capturada 60 minutos después de haber sido reportada por el usuario. Por su parte, el distrito 27 manifestó que el SCR presentó cierta lentitud.

Respecto a la observación donde indican que aparece la leyenda “esta no es una conexión segura” esto se debe a que no colocan la dirección completa de la página de Conteos Rápidos 2021: "<https://conteosrapidos2021.iecm.mx>" y cuando ingresan con este enlace: “conteosrapidos2021.iecm.mx” el sistema les arroja el mensaje anterior.

Referente a la observación de percatarse de que la captura de una casilla en el sistema demora un poco, es porque el sistema está procesando la información (intermitencias en las redes).

OBSERVACIÓN

3. Comunicar los posibles errores del SCR 2021, mediante dispositivos móviles.

Los distritos 1, 2, 3, 7, 12 y 20 manifestaron que la base de datos no está actualizada con los nombres correctos de las y los CAEs, por lo tanto es errónea. El distrito 23 manifiesta que algunas casillas les aparecían que ya estaban capturadas y no era así y al realizar una segunda llamada el operador si tomaba los datos y proporcionaba el código de confirmación.

La DEOEyG elaboró un sistema denominado “Sistema de Asignación de Supervisores y Capacitadores” (SASC 2021), dicho sistema ya incorpora la información de las ARE y ZORE asignadas a cada uno de los CAE y SE. Con base en los reportes enviados por las Direcciones Distritales a la DEOEyG a través del sistema en mención, cada distrito cuenta ya con un usuario y contraseña para manipular el SASC 2021 y para actualizar por sí mismos la base de datos cuando se presente algún movimiento de las y los CAE y SE

OBSERVACIÓN

4. Determinar las áreas de oportunidad en la implementación de este sistema de transmisión de información.

El distrito 1 pidió que se haga una sugerencia por parte de esta dirección sobre cual sistema operativo funciona mejor para el acceso al mismo. Los distritos 13y 22 manifestaron que una persona CAE se equivocaron al capturar una casilla a través de dispositivo móvil y tenía que ser por llamada telefónica a lo que sugieren dar mayor seguimiento por parte del SE y del asistente operativo. El distrito 26 manifestó que una de sus personas CAE se confundió en la captura de la información al cambiar las casillas que tenían que transmitir entre dispositivos móviles y vía telefónica.

La DEOEyG sugiere, que para acceder al sistema lo hagan a través del navegador “Chrome” y hacer énfasis a las personas CAE y SE qué casillas tiene que reportar vía dispositivo móvil y vía telefónica.

Para evitar la saturación de las líneas telefónicas del CAT la DEOEyG asignó horarios a cada Distrito Electoral y previamente realizó el envío de los formatos a utilizar en el simulacro para su llenado antes del ejercicio, entre los formatos remitidos se encontraba el formato de recopilación de resultados y el guion para realizar la llamada telefónica y agilizar el tiempo de atención, al respecto tanto el personal del CAT como el de la mesa de ayuda detectaron que algunas personas CAE no realizaron el llenado de sus formatos y desconocían el guion en el que se plasma la manera correcta de dictar las cantidades con los resultados asentados en el formato de recopilación, se perdió tiempo al no seguir estas indicaciones.

OBSERVACIÓN

5. Tiempo de espera para ser enlazado al CAT.

El distrito 1 y 19 manifestaron que el tiempo de espera para ser atendidos disminuyó y el reporte por llamada telefónica mejoró mucho. Por su parte los distritos 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 13, 14, 16, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 29 y 30 coincidieron en que realizaron varias llamadas para ser atendidos en el CAT, a partir de esta incidencia en los distritos se presentaron diversas situaciones tales como: algunas personas CAE realizaron todos sus registros a través de dispositivo móvil, llamaron a la mesa de ayuda en donde reportan que no se seguía el guion y también se tardaban en contestar, también

informaron que a algunas personas CAE después de realizar su reporte a través del CAT el capturista les indicaba que no se había generado su código de confirmación y tenían que realizar otra llamada o también porque la comunicación se cortaba, el distrito 10 informó que algunas personas CAE tuvieron que realizar hasta 40 llamadas y al no contestarles o encontrar el número saturado procedieron a capturar la información a través del dispositivo móvil; el distrito 14 manifestó que debido a que se cortaba la comunicación se tuvo que repetir la información varias veces, el distrito 16 informó que en la mayoría de los casos la transmisión de la información a través del CAT fue bastante tardada en algunos casos hubo que realizar 50 intentos para poder ser atendidos, el distrito 20 manifestó que el tiempo de espera fue alto hasta de 40 minutos, el personal del CAT no respetaba el guion y en algunos casos preguntaron los datos de la persona que estaba llamando como sucedió en la casilla 810 C4, el distrito 21 manifestó que el tiempo de espera fue demasiado e informa que a un CAE le contestaron después de la llamada 78, el distrito 22 manifiesta que algunas casillas que se tenían que reportar vía telefónica lo hicieron mediante dispositivo móvil ya que el tiempo de espera para ser atendido en el CAT era demasiado lo que provoca estrés en las y los CAEs y SEs, el distrito 23 manifestó que es demasiado el tiempo de espera para ser atendido en el CAT por lo que tuvieron que esperar hasta una hora e incluso en algunas casillas nunca se logró hacer el reporte, el distrito 24 informo que nuevamente tuvo complicaciones ya que el tiempo de espera fue de hasta 30 minutos, el distrito 26 manifestó que una persona CAE tuvo que realizar 257 llamadas. Por otra parte, el distrito 8 sugirió ampliar la capacidad del CAT para disminuir el tiempo de espera.

En el caso, donde se les requirió información adicional fue al momento de llamar a la mesa de ayuda para la retroalimentación y la elaboración de informes, de igual forma se detectó desconocimiento de las personas CAE y SE sobre el procedimiento del ejercicio.

OBSERVACIÓN

6. Atención telefónica.

Los distritos 1, 25 y 26 reportaron que solo una persona CAE adscritas a cada uno de estos distritos manifestó que la atención por parte del CAT fue grosera, con mala actitud o no fue buena, el distrito 9 manifestó que algunas personas operadoras del CAT se equivocaban al momento de recibir la información, el distrito 14 manifestó que el dictado del código de confirmación es muy rápido, el distrito 19 manifestó que existe variación en el dictado ya que algunos CAEs dictan dígito por dígito y otras personas CAEs un solo número sin ceros y para ellos esto no representa ningún problema. El distrito 20 manifestó que las personas operadoras del CAT no respetaban el guion y sugiere que el código de confirmación sea repetido, el distrito 21 informa que al entrar la llamada al CAT se tenía

que repetir la información varias veces al CAT y asimismo, comentan que se percibía que les falta práctica.

El personal del CAT realiza prácticas de captura y de atención de llamadas telefónicas. Asimismo, se les da un seguimiento en cuanto al número de casillas capturadas, el tiempo de captura de cada una de ellas y de los posibles errores que tenga cada persona operadora. Dentro de la práctica de llamadas telefónicas se les revisa la modulación y volumen de su voz.

OBSERVACIÓN

7. Ajustes en la forma de transmitir la información telefónicamente

El distrito 9 manifestó que algunas personas CAEs cuentan con dispositivos electrónicos con velocidad básica. El distrito 22 manifiesta que no escucho el código de confirmación de las casillas que reporto por lo que sugiere el uso de audífonos para el CAE, el distrito 23 manifiesta que el dictado del código de confirmación es muy rápido.

Se sugiere tener listo el formato de recopilación para realizar la anotación del código de confirmación.

Áreas de oportunidad

Con base en las observaciones emitidas por las personas involucradas en el ejercicio, se pueden determinar áreas de mejora las cuales se presentan a continuación:

- Hacer énfasis a las personas CAE y SE en la consulta y verificación de información proporcionada a las personas subcoordinadoras adscritas a las Direcciones Distritales, para una mejor comprensión tanto del funcionamiento del sistema, como de la transmisión de la información al CAT.
- Que las personas CAE y SE llenen con antelación las AECC con los datos de los simuladores y el formato de recopilación con la información de las AECC para realizar la transmisión de la información por ambas modalidades.
- Que las personas CAE y SE conozcan el guion y que lo respeten al momento de transmitir la información al CAT, con el fin de evitar que se pierda tiempo en el proceso.
- Hacer énfasis a las personas CAE y SE en aprenderse los números telefónicos del CAT y de la mesa de ayuda con sus respectivas extensiones.
- Que el personal de campo se cerciore que la información que va a reportar sea la correcta.
- Acceder al sistema informático a través del navegador “Chrome”.
- Insertar de manera correcta la dirección para poder acceder al sistema (<https://conteosrapidos2021.iecm.mx>).
- Incluir un botón en el SCR 2021, donde se puedan visualizar los dígitos de la contraseña, a efecto de agilizar el ingreso al mismo.
- Asentar de manera correcta el usuario, la contraseña y Captcha para ingresar al sistema en tiempo y forma para evitar retrasos en la captura.
- Para que el sistema funcione correctamente y cargue los formularios sin retraso la persona CAE deberá volver a cargar la página de nuevo.

- Realizar el reporte al CAT de manera adecuada para mejor entendimiento del capturista.
- Reportar la información dentro del horario asignado y por el medio que les fue asignado.
- Tener a la mano el formato de recopilación para que de inmediato anoten el código de confirmación.
- Saber cómo reaccionar ante una situación de contingencia.
- La elaboración del “Sistema de Asignación de Supervisores y Capacitadores” (SASC 2021).
- Habilitar dentro del SCR 2021 la opción “módulo de consulta de casillas” para que desde dicho sistema cada distrito pueda dar seguimiento al avance de casillas capturadas, así como de las faltantes.

Conclusiones

Es interesante y gratificante notar la mejoría en este segundo simulacro respecto a la logística y operación de los Conteos Rápidos 2021, gracias a la participación del personal involucrado en el ejercicio, al emitir sus observaciones de las cuales se extraen aspectos importantes para mejorar el proceso.

En este simulacro se cambió la logística sobre la asignación de casillas en muestra a capturar y reportar, se realizó conforme a su Área de Responsabilidad (ARE) de las personas CAE y a la Zona de Responsabilidad (ZORE) de las personas SE; sin embargo, ante este cambio el personal de campo reaccionó de manera positiva ya que el porcentaje de casillas que no se capturaron fue mínimo (0.68%).

Es preciso señalar que la situación de contingencia (corte de energía en el CAT) que se presentó durante el desarrollo del simulacro permitió detectar errores en el funcionamiento del SCR 2021 y en el funcionamiento del conmutador del CAT.

En general, se van logrando mejoras en el proceso de implementar los CR el día de la Jornada Electoral, las expectativas son altas conforme se van realizando los simulacros. Es por ello, que el presente documento exhibe las áreas de mejora y los aspectos que se deben corregir del proceso.