INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

Informe del Simulacro de Conteos Rápidos realizado en el Centro de Atención Telefónica Alterno

24 de mayo 2021

Contenido

Presentación **3**

Actividades previas y especificaciones del simulacro **4**

Desarrollo **5**

Reporte CAT Alterno **9**

Incidentes **9**

Observaciones **10**

Áreas de oportunidad **11**

Conclusiones **12**

Presentación

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

Ante esta determinación se inició con las acciones y actividades necesaria para la implementación de este proyecto en observancia al Código de Instituciones y Procedimientos de la Ciudad de México y al Reglamento de Elecciones del Instituto Nacional Electoral (Reglamento).

Como es sabido la contingencia sanitaria por el coronavirus COVID-19 ha modificado la forma de realizar las actividades en la sociedad; estos cambios de igual forma han impactado la manera en que se organizan las elecciones.

En este contexto, la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística (DEOEyG) ha propuesto 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, asimismo de manera paralela se contará con el Centro de Atención Telefónica (CAT) donde se podrá reportar la información mediante una llamada por el personal de campo.

El 30 de abril de 2021 el Consejo General 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 los conteos rápidos para la elección de Alcaldía.

Como parte de las acciones para la implementación del ejercicio de los conteos rápidos el Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) previó la contratación de un CAT Alterno, el cual operará, en caso de contingencia, en las instalaciones de la empresa de Phonex Contac Center.

El 24 de mayo de la presente anualidad tuvo verificativo el simulacro en dicho CAT Alterno ubicado en la calle Presa Salinillas 370-piso 1, col. Loma Hermosa, Miguel

Hidalgo, 11200 Ciudad de México, CDMX. Esto con el objetivo de evaluar que el CAT Alterno tenga las instalaciones adecuadas, así como la revisión de diferentes aspectos como: el mobiliario, equipos de cómputo, conmutador, diademas y verificar el funcionamiento de la llegada de la información al SCR, los medios de comunicación y la logística operativa.

Actividades previas y especificaciones del simulacro

El 20 de mayo de la presente anualidad la DEOEyG envió a través de la UTALAOD los archivos con los simuladores, muestra de las Actas de Escrutinio y Cómputo de Casilla y formatos de recopilación de resultados de la votación de la elección de Alcaldías y las indicaciones para ejecutar el simulacro de Conteos Rápidos en el CAT Alterno, que tendría verificativo el lunes 24 de mayo de 2021, en un horario de 14:00 a 16:00 horas.

En este simulacro solamente participaron 20 personas CAE de cada órgano desconcentrado, quienes debían capturar los resultados de votación de una casilla mediante dispositivo móvil y una casilla por vía telefónica (dos casillas en total) desde el lugar donde se encontraran. Es así como la muestra programada fue de 1, 320 casillas.

El día del simulacro se contó con la participación de personal y funcionarios de manera presencial y otros se conectaron a través de la liga Microsoft Teams virtualmente al evento:

- El consejero electoral y presidente de la Comisión de Organización Electoral y Geoestadística, Mtro. Mauricio Huesca Rodríguez.
- Las personas titulares y subcoordinadoras de los 33 distritos electorales
- 660 personas Capacitadoras Asistentes Electorales (CAE) (20 por distrito electoral)
- Personal de la DEOEyG,

- Personas asesoras de las consejeras y los consejeros electorales del IECM,
- Personas asesoras del Comité Técnico Asesor de Conteos Rápidos 2021(COTECORA 2021)
- Personal de la empresa proveedora del servicio del CAT Alterno, Phonex Contac Center.

Desarrollo

Se tenía previsto que el reporte de las casillas por parte del personal de campo comenzara las 14:30 hrs. sin embargo el distrito electoral 04 inició su reporte minutos antes a las 14:23 horas, con ello, se capturó la primera casilla, siendo la 1349-B, asimismo, el distrito 27 fue el último en reportar la casilla 2577-B a las 16:03 hrs. Cabe mencionar que aunque se anticipó que las personas CAE capturaran dos casillas, una vía dispositivo móvil y otra vía telefónica, esto no fue así, ya que, debido a un desfase en la información de las contraseñas y usuarios en los simuladores enviados por la DEOEyG a los órganos desconcentrados no permitió capturar la información en el SCR, por lo que se solicitó que todas los reportes de las casillas se realizaran vía telefónica al CAT Alterno, esto permitió identificar un área de oportunidad y verificar la capacidad de dicho centro para recibir la información y la capacidad del sistema con la operación de 60 estaciones de trabajo y la línea telefónica.

En la siguiente tabla se detalla la información aquí descrita.

Distrito Electoral	hora inicio	hora término	casillas capturadas	
			dispositivo móvil	llamada telefónica
1	14:32	16:00	0	34
2	15:03	15:50	0	40
3	14:40	16:00	0	40
4	14:23	16:01	6	20
5	14:31	15:40	4	36
6	14:35	16:01	0	37
7	14:34	15:38	18	23
8	14:36	15:53	4	35
9	14:41	15:47	3	36
10	14:39	16:01	4	35
11	14:33	15:47	12	28
12	14:43	15:50	20	20
13	14:32	15:34	5	35
14	14:45	16:00	1	35
15	14:42	16:01	2	35
16	14:36	15:45	1	28
17	14:45	15:57	1	32
18	14:34	16:02	4	31
19	15:11	15:46	0	38
20	14:34	15:58	7	31
21	14:34	15:46	3	35
22	14:35	15:54	2	37
23	14:49	15:37	0	21
24	14:31	15:50	15	25
25	14:33	15:50	6	33
26	14:37	16:01	2	35
27	14:33	16:03	4	34
28	14:32	16:00	14	22
29	14:34	16:02	2	18
30	14:32	15:43	7	33
31	14:42	15:59	0	32
32	14:31	15:42	20	20
33	14:33	15:39	1	38
totales			168	1 032

En el simulacro se recibieron 168 casillas mediante dispositivo móvil y 1 032 vía telefónica dando un total de 1 200 casillas en total, lo que representó el 91 por ciento del total de la muestra.

El tiempo mínimo de captura de la información en el SCR de manera general fue de 01:06, el máximo fue de 07:08 minutos y el promedio de 02:09 minutos. En la siguiente tabla se amplía esta información

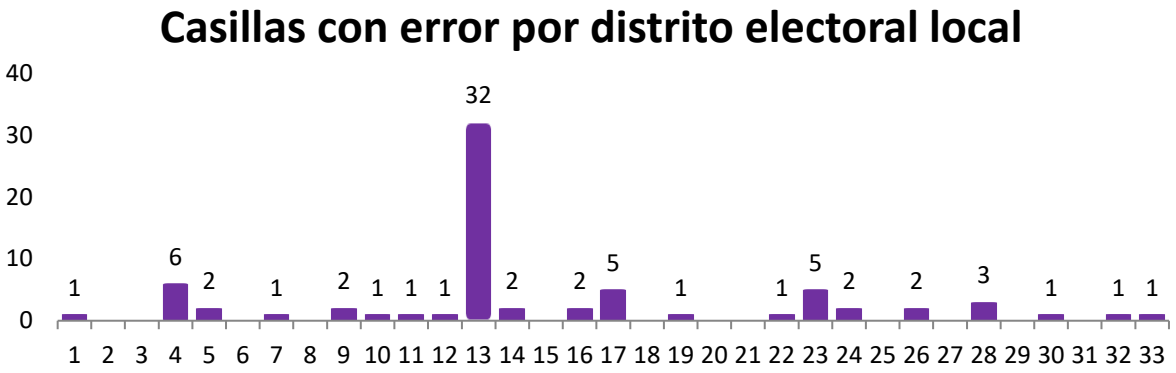
	Tiempo de captura		
Distrito Electoral	mínimo	máximo	promedio
1	01:18	03:16	01:59
2	01:14	02:30	02:07
3	01:30	02:45	02:02
4	01:26	04:02	02:12
5	01:21	02:51	02:06
6	01:19	03:27	02:17
7	01:30	03:34	02:18
8	01:08	05:54	02:07
9	01:21	03:15	02:06
10	01:14	03:37	01:56
11	01:06	05:10	02:04
12	01:36	04:59	02:40
13	01:31	07:08	02:47
14	01:21	02:31	01:47
15	01:19	03:08	01:59
16	01:06	02:03	01:55
17	01:01	02:40	01:39
18	01:45	05:16	02:47
19	01:22	02:17	01:51
20	01:23	04:46	02:06
21	01:31	03:25	02:02
22	01:18	02:41	01:54
23	01:44	03:58	02:43
24	01:14	03:38	02:00
25	01:21	03:20	02:05
26	01:08	02:10	01:30
27	01:13	04:30	02:11
28	01:28	06:04	02:08
29	01:19	03:23	02:08

Distrito Electoral	Tiempo de captura mínimo	máximo	promedio
30	01:25	03:23	03:23
31	01:28	02:38	01:53
32	01:34	03:58	02:23
33	01:23	03:07	02:05
totales	01:21	03:40	02:09

Al realizar un análisis de la base de datos en el SCR se desprende que las personas CAE realizaron un tiempo mínimo de captura de 01:10 minutos, máximo 07:08 minutos y promedio de captura 02:41 minutos mientras que para las personas operadoras capturistas el mínimo de captura fue de 01:06 minutos, el máximo de 04:30 minutos mientras que el tiempo promedio fue de 02:00 minutos.

En cuanto a los errores de captura por no coincidir la información en la primera, segunda y tercera captura, se detectaron 20 casos durante la transmisión de la información a las y los operadores telefónicos del CAT y solo una persona CAE no pudo capturar su casilla por este motivo.

En cuanto a diferencias entre los datos de los simuladores y los capturados en el SCR se tienen 73 casos, como se muestran en la siguiente gráfica.



Reporte CAT Alterno

En el CAT Alterno se recibieron 1,126 llamadas, en un horario comprendido entre las 14:31 a.m. y las 16:02 p.m., aunque no todas fueron atendidas. Uno de los motivos fue porque no se escuchaba a la persona que estaba realizando la llamada y otro fue que se escuchaba hablar a dos personas al mismo tiempo. En cuanto al tiempo de duración de estas llamadas el menor tiempo registrado fue de 00:01 y el mayor fue de 11:44. Respecto al tiempo de espera el menor tiempo registrado fue de 00:02 y el mayor tiempo fue de 03:09. Por otra parte, cabe mencionar que de las 217 llamadas que fueron abandonadas, el menor tiempo de duración fue de 00:21 segundos y el mayor tiempo de 04:43 minutos, estas llamadas no fueron atendidas debido a que las personas CAE colgaron la llamada.

Incidentes

- De las 60 personas operadoras capturistas designadas para asistir al simulacro en el CAT Alterno, una de ellas no se presentó a laborar, esto se resolvió en la mesa de ayuda en donde también se atendieron llamadas para registrar la información.
- De las 60 computadoras a utilizar en el simulacro una no funcionó por lo que personal de Phonex procedió a cambiarla.

- Al inicio del simulacro, algunas diademas que formaban parte del equipo de cómputo a utilizar por las personas capturistas no funcionaban por lo que hubo que configurar nuevamente el sistema para activar el audio.
- En algunas ocasiones en la pantalla del monitoreo de las llamadas del CAT reflejaba información como si los capturistas estuvieran realizando llamadas y en realidad estaban “recibiendo” llamadas, ya que ellos no tienen la opción de realizar llamadas.

Incidencias reportadas por los distritos

- No tuvieron acceso al sistema con las contraseñas proporcionadas.
- El dictado del código de confirmación lo realizan de manera muy rápida las personas capturistas del CAT.
- Al momento de realizar las llamadas, tardaron en contestar tanto en el CAT Alterno y en la mesa de ayuda.

Observaciones

En general las observaciones al simulacro fueron las siguientes:

Hubo mejora por parte de las personas CAE al seguir el guion y mejorar el tono de su voz, sin embargo, algunas de ellas no dictan las cantidades dígito por dígito y no han logrado la identificación de los partidos y personas candidatas sin partido, sobre todo si las personas CAE son de nuevo ingreso. En cuanto a las personas capturistas tendría que tomarse en cuenta que el dictado del código de confirmación se realizara de una manera ligeramente pausada y pedir a las personas CAE hablar un poco más fuerte al momento de realizar la llamada.

En cuanto al sistema utilizado en el CAT Alterno se percibieron fallas en los accesorios del equipo de cómputo que demoraron en ser sustituidos, en algunas llamadas se escuchaban dos voces, es decir, como si se estuvieran atendiendo a dos personas al

mismo tiempo lo cual dificultaba la captura de la información, la pantalla del equipo de cómputo en ocasiones se ponía en blanco por lo que había que realizar la captura de la información nuevamente, de igual forma se detectó que en algunas llamadas las personas capturistas del CAT no escuchaban nada por lo que se les pedía a las personas CAE que realizaran una nueva llamada.

Áreas de oportunidad

Se identificaron diversas áreas de oportunidad en este ejercicio tales como:

- Solicitar al personal del Phonex Contac Center encargado de dar el servicio la instalación de equipos de cómputo, para ser usados en caso de contingencia de que alguno no funcione, y ningún agente se quede sin atender llamadas.
- Verificar el correcto funcionamiento de los equipos en general y evitar fallas.
- Asistencia de un mayor número de personal de Phonex Conta Center para dar soporte técnico y dar solución inmediata a los problemas técnicos.
- Ajustar la configuración del conmutador para que en el estatus de llamadas no haya “llamadas disponibles”, sino que todas deben estar “en llamada” y amortiguar las que quedan en cola.

Derivado de lo anterior, entre los compromisos con la empresa de Phonex Contac Center para dar solución a las circunstancias presentadas en el desarrollo del simulacro:

- Problema de acceso a aplicación Assertive en el CAT Alterno verificar que el agente telefónico ingrese correctamente su contraseña.
- No se reconoce la diadema en el equipo, dado que el software requiere permisos para habilitar el uso de la diadema (permiso de micrófono), se deberá apoyar para asignar el permiso.
- Falla en funcionamiento de diademas, dado que se escucha audio bidireccionalmente, la solución es realizar pruebas y si es necesario el remplazo de las diademas

- Falla en equipo no se reciben llamadas, solución verifica el equipo y realiza remplazo de CPU.
- Se tienen llamadas en cola con ejecutivos disponibles, la causa se debe a que la asignación estaba configurada de manera lineal. La solución consiste en reconfigurar los parámetros de la plataforma telefónica Assertive para hacer más eficiente la distribución de la cola de llamadas.

El día 6 de junio se tendrán 5 equipos adicionales debidamente equipados y con sus respectivas diademas disponibles para que, en caso de presentarse una incidencia en funcionamiento de equipo, el ejecutivo pueda pasarse de manera inmediata a una de estas posiciones de respaldo. Igualmente tendremos un inventario adicional de diademas.

Se ha implementado un proceso alterno que permita detectar fallas de manera oportuna para su corrección inmediata y garanticemos al IECM un nivel de servicio optimo y con calidad.

Conclusiones

En cuanto a la operación del CAT Alterno se identifican aspectos a mejorar referentes a los equipos de cómputo, atención del personal del mismo para la solución de problemas, así como del programa para la supervisión del personal y de las llamadas telefónicas. Con relación a los protocolos de salud recomendados por las autoridades en el tema, el personal de esta Dirección se percató que se siguen y no generan conflicto en el desarrollo del ejercicio de los Conteos Rápidos.

Cabe mencionar que, si bien el número de casillas a reportar fue menor, la mejora de los diferentes aspectos a evaluar en la ejecución de este simulacro fue notoria esto se visualizó tanto en cuestiones tecnológicas como por parte de todas las personas involucradas en el mismo. Por último, se debe mencionar que si bien ha habido avances en la realización de este ejercicio es importante no perder de vista los detalles mínimos a atender para poder celebrar con éxito los Conteo Rápido el día de la jornada electoral del 6 de junio de 2021.