

ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA EL MANUAL DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENCIAS (CRAI) 2021 PARA EL PROCESO ELECTORAL ORDINARIO LOCAL 2020-2021

G L O S A R I O

CPEUM: *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.*
CPEY: *Constitución Política del Estado de Yucatán.*
CRAI: *Centro de Recepción y Atención de Incidencias.*
INE: *Instituto Nacional Electoral.*
INSTITUTO: *Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Yucatán.*
LGIFE: *Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.*
LIPEEY: *Ley de Instituciones y Procedimientos Electorales del Estado de Yucatán.*
RE: *Reglamento de Elecciones.*
RI: *Reglamento Interior del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Yucatán.*
SIJE: *Sistema de información sobre el desarrollo de la Jornada Electoral.*

S U M A R I O D E L A C U E R D O

Se aprueba Manual de Operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias (CRAI) 2021.

A N T E C E D E N T E S

I.- El veintiocho de junio de dos mil catorce se publicó en el Diario Oficial del Gobierno del Estado, mediante el Decreto 198/2014, la *LIPEEY*; en el Decreto 225/2020 se le adiciona un artículo transitorio a la citada ley que establece, para el inicio del Proceso Electoral Ordinario 2020-2021, la primera semana del mes de noviembre del año dos mil veinte. Asimismo, en el Decreto 264/2020, publicado el veintitrés de julio de dos mil veinte, se hicieron las últimas reformas a la mencionada ley electoral.

El cuatro de noviembre de dos mil veinte en sesión extraordinaria el Consejo General declaró el inicio formal del Proceso Electoral 2020-2021.

II.- El veintidós de julio de dos mil veinte, fue publicado en el Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán, el Decreto 255/2020, por el que se modificó la *CPEY*.

III.- El Acuerdo **C.G.-028/2020**, de fecha veinte de octubre del año dos mil veinte, por el cual el Consejo General aprobó el Calendario Electoral 2020-2021.

IV.- El Acuerdo **C.G.-030/2021**, de fecha veintiséis de febrero del año dos mil veintiuno, por el cual el Consejo General aprobó los *Lineamientos para el cómputo en los Consejos Distritales y Municipales en el Estado de Yucatán en el Proceso Electoral Ordinario 2020-2021* así como el *Cuadernillo de consulta sobre votos válidos y votos nulos.*

F U N D A M E N T O L E G A L

Personalidad y competencia del Instituto

1.- El primer párrafo de la Base V del artículo 41, en concordancia con los numerales 1, 3, 4, 5, 6 y 11 del apartado C de la citada base; el artículo 116, fracción IV, inciso c); todos de la *CPEUM* en concordancia con los incisos a), e), f), g), h), i), j), ñ), o) y r) del artículo 104 de la *LGIFE*; que se tienen aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales a que

haya lugar, y que se refieren a las materias en la que los organismos públicos locales ejercerán funciones como las referentes a las materias de orientar a los ciudadanos en la entidad para el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones político-electorales; y la preparación de la jornada electoral.

2.- Los numerales 1 y 2 del artículo 98 de la *LGIFE*, que se tienen aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales a que haya lugar y que señalan que los Organismos Públicos Locales son autoridad en la materia electoral,

3.- Los artículos 16, Apartado E, 73 Ter y 75 Bis, todos de la *CPEY*, que se tienen aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales a que haya lugar, establecen entre otras cosas, los principios rectores de la organización de las elecciones, así como la integración y características del Instituto.

4.- Los artículos 4, 103, 104, 106, 109 y 110; todos de la *LIPEEY*, que se tienen aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales a que haya lugar, y que señalan, entre otras cosas, los órganos a quienes compete la aplicación de esta ley, la competencia y fines del instituto, así como sus órganos centrales.

5.- Las fracciones I, II, III, VII, XIII, XIV, XXXIV, XXXVI, XXXVII, XLIII, XLVIII, LVI y LXIV del artículo 123 de la *LIPEEY* que se tienen aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales a que haya lugar, y se refieren a las atribuciones y obligaciones que tiene el Consejo General.

Del Proceso Electoral

6.- El segundo párrafo del artículo 16 Apartado D de la *CPEY* que se tiene aquí por reproducido como si a la letra se insertase para todos los efectos legales a que haya lugar y que se refiere al Proceso Electoral.

7.- Los artículos 187 y 189 de la *LIPEEY*, que se tienen aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales a que haya lugar, y que se refiere a qué es el proceso electoral, cuándo inicia y sus etapas.

De la jornada electoral.

8.- El artículo 189, fracción II; y el artículo 192 de la *LIPEEY*, que se tienen aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales a que haya lugar, y que se refiere a la jornada electoral y sus etapas.

De los cómputos en los Consejos

9.- El artículo 189, fracción III; y el artículo 193, de la *LIPEEY* que se tienen aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales que haya lugar y que se refiere a la etapa del Proceso Electoral de resultados y declaraciones de mayoría y validez de las elecciones.

10.- Los artículos 308, 309, 310, 311 y 312, de la *LIPEEY* que se tienen aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales que haya lugar y que se refieren a los cómputos distritales, cuándo se llevarán a cabo y su procedimiento.

11.- Los artículos 316, 317, 318, 319, 320, de la *LIPEEY* que se tienen aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales que haya lugar y que se refieren a los cómputos municipales, cuándo se llevarán a cabo y su procedimiento.

Del SIJE

12.- El artículo 4 del RE, incisos a) y f), que se tienen aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales a que haya lugar y que se refiere a que las disposiciones del RE que regulan los temas de Elaboración, desarrollo y publicidad del sistema de seguimiento al desarrollo de la jornada electoral; y Realización de los cómputos municipales, distritales y de entidad federativa; y que fueron emitidas en ejercicio de la facultad de atracción del INE tienen carácter obligatorio.

13.- El Título II denominado Seguimiento a la Jornada Electoral del Libro Tercero del *RE*, relativo al Sistema de Información sobre el desarrollo de la Jornada Electoral (SIJE), que abarca de los artículos 315 al 325, que se tienen aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales a que haya lugar y que contiene las disposiciones generales y complementarias al SIJE.

De la Secretaría Ejecutiva del Instituto

14.- El artículo 125 de la *LIPEEY* que se tiene aquí por reproducido como si a la letra se insertase para todos los efectos legales a que haya lugar y que se refiere y se refiere a las facultades y obligaciones de la o el secretario ejecutivo.

15.- El artículo 14 del *Reglamento Interior* de este Instituto que se tiene aquí por reproducido como si a la letra se insertase para todos los efectos legales a que haya lugar y que se refiere a las atribuciones de que le corresponde a la Secretaría Ejecutiva de este órgano electoral.

CONSIDERANDOS

1.- El Convenio General de Coordinación y Colaboración entre el INE y este Instituto con el fin de establecer las bases de coordinación para hacer efectiva la realización del Proceso Electoral Concurrente 2020-2021 en el Estado de Yucatán, para la renovación de los cargos a Diputaciones federales, locales y Ayuntamientos, cuya jornada electoral será el seis de junio de 2021 y, en su caso, los mecanismos de participación ciudadana, mismo que en la Cláusula Segunda, numeral 16 señala lo que a continuación se transcribe:

“...16. DESARROLLO DE LA JORNADA ELECTORAL

16.1 Sistema de información sobre el desarrollo de la Jornada Electoral (SIJE)

a) **“EL INE”** implementará y operará el Sistema de Información sobre el desarrollo de la Jornada Electoral, en adelante **“SIJE”**.

b) **“EL INE”** proporcionará a **“EL IEPAC”**, el acceso en modo consulta a la herramienta informática que se implemente. Dicha herramienta permitirá la identificación de las casillas por distrito electoral local y municipio. Para efectos estadísticos, **“EL IEPAC”** tendrá acceso a las bases de datos que genere dicho sistema.

c) La información que genere el “SIJE”, estará disponible para quienes integran el Órgano Superior de Dirección de “EL IEPAC”. En su caso, “EL INE” podrá dar acceso a los integrantes de los órganos desconcentrados de “EL IEPAC”, de acuerdo con sus capacidades técnicas y recursos disponibles. Cuando lo anterior no sea posible para “EL IEPAC”, por cuestiones de infraestructura o técnicas, éste deberá distribuir los cortes de información que sean necesarios hacia su estructura desconcentrada, a fin de asegurar que cuenten con la información.

d) “EL IEPAC” a través de su Órgano Superior de Dirección, determinará los horarios en que se darán a conocer a sus integrantes, los datos que se vayan generando en el “SIJE”, durante su operación.

e) “EL INE” proporcionará los elementos necesarios para la capacitación que “EL IEPAC” deberá impartir al personal que designe para la consulta del “SIJE”.

f) El Programa de Operación que apruebe la Comisión correspondiente de “EL INE” será el documento rector del “SIJE”.

g) Los costos de implementación y operación del “SIJE”, correrán a cargo de “EL INE”. “EL IEPAC” deberá contar con la infraestructura necesaria en sus instalaciones para el seguimiento, consulta y reporte de la información que se genere en el “SIJE”.

h) “LAS PARTES”, convienen que los procedimientos para la operación del “SIJE”, el mecanismo para la atención de incidentes y el flujo de información oportuna entre ambas se especifique en el Anexo Técnico correspondiente, sujetándose a lo previsto en el Libro Tercero, Título II, Capítulo Único de “EL REGLAMENTO”.

16.2 Escrutinio y Cómputo de Votos en Casilla Única

“LAS PARTES” convienen que, al cierre de la votación, el escrutinio y cómputo de las elecciones federales y locales se realizará de forma simultánea, conforme a lo establecido en el artículo 289 de “LA LGIPE”. En el caso de encontrarse boletas de una elección en una urna diferente, se procederá a lo conducente en los términos normativos aplicables...”

2.- Que en los Procesos Electorales 2014-2015 y 2017-2018, se ha implementado un sistema de información durante la Jornada Electoral y las actividades de cómputo (martes previo y las Sesiones de Cómputo Municipal y Distrital), que facilite la atención de incidencias que se presenten en los Consejos Municipales y Distritales, así como al exterior de las casillas.

Este sistema, denominado CRAI (Centro de Recepción y Atención de Incidencias), se instaló con éxito y permitió articular la coordinación, efectiva entre el IEPAC, el INE y en su caso, las Fuerzas de Seguridad en la Entidad, permitiendo dar atención oportuna a las incidencias que fueron planteadas, las cuales fueron atendidas con prontitud.

3.- Es así que como parte de la tarea sustancial de este Instituto de organizar, supervisar y vigilar la conducción del Proceso Electoral Ordinaria Local, de conformidad con el artículo 14 fracción IX del *Reglamento Interior del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Yucatán* (IEPAC), durante la jornada electoral y durante el desarrollo de la sesión de cómputo será instalado el Centro de Recepción y Atención a Incidencias (CRAI), mismo que será atribución de la Secretaría Ejecutiva su implementación, coordinación y supervisión.

Este centro tiene el propósito de mantener comunicación directa y permanente con el Consejo General, con la finalidad de mantenerlos informados de las incidencias que se pudieran suscitar durante el desarrollo de las sesiones señaladas, y si fuere el caso darle la solución correspondiente de acuerdo al catálogo que se establezca.

Es importante mencionar que a través del CRAI, serán reportadas las incidencias que se susciten durante la jornada electoral, fuera de las casillas electorales y en los Consejos Distritales y/o Municipales del Instituto; así como durante la sesión especial cómputo se reportará lo que vaya aconteciendo en dichos Consejos Electorales.

A través de un centro de llamadas que será instalado en el edificio central del IEPAC y mediante el uso de herramientas informáticas nos permitirán recabar los aspectos y sucesos más relevantes que se vayan suscitando registrándolo en el Sistema para el registro de incidencias.

El CRAI contempla tres etapas de ejecución:

1. Recopilación de la información a través de los medios de comunicación establecidos.
2. Captura en sistema del incidente y en su caso, solución oportuna.
3. Consulta, generación e impresión de reportes correspondientes.

4.- Que con el propósito de garantizar que el proceso electoral se lleve a cabo en el marco de los principios rectores definidos en la Ley ante cualquier evento que pudiera suscitarse fuera de las casillas y en los Consejos Municipales y Distritales electorales durante la jornada comicial del seis de junio de 2021; así como para dar seguimiento a los cómputos que se realicen en los Consejos Electorales Municipales y Distritales; este Consejo General considera necesaria la implementación de un mecanismo de comunicación para proponer soluciones de manera inmediata y oportuna a las incidencias que se reporten; para lo cual se implementará el Centro de Recepción y Atención de Incidencias (CRAI) en el que se registraran las incidencias que pudieran darse así como las soluciones propuestas para su atención.

El objetivo general del CRAI consiste en proporcionar la información actualizada y oportuna al Consejo General respecto de las incidencias que se susciten durante la Jornada Electoral afuera de las casillas, en los Consejos Electorales Distritales y/o Municipales, así como de los sucesos que se presenten en la sesión especial de cómputo. El CRAI dará el seguimiento correspondiente a la incidencia y la solución de las mismas.

Los objetivos específicos del CRAI durante el tiempo que se encuentre en función se refiere a que se deberá informar al Consejo General del IEPAC de manera oportuna lo siguiente:

- El número de incidentes registrados (De acuerdo a los horarios de corte)
- Informe general de los incidentes, que, en su caso, se susciten durante el desarrollo de la jornada electoral.
- Informe particular de los incidentes que se hayan presentado y que necesitaron la intervención de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado.
- Informe general de los incidentes, que, en su caso, se susciten durante el desarrollo de la sesión especial de cómputo.

El manual que se presenta para aprobación del consejo General presenta la siguiente información:

- I. Introducción
- II. Generalidades
- III. Objetivo General
- IV. Objetivos Específicos
- V. Identificación de recursos
- VI. Del Funcionamiento del CRAI
- VII. De la intervención de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado.
- VIII. De la impresión de reportes.

- IX. Capacitación
 - X. Pruebas y simulacros
 - XI. Ejemplos de dictado para el reporte de incidencias.
- Anexo 1

Y por todo lo anteriormente expuesto, fundado y motivado, el Consejo General de este Instituto, emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. Se aprueba el Manual de Operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias (CRAI) 2021 para el Proceso Electoral Ordinario Local 2020-2021, documento que se anexa y forma parte integral del presente Acuerdo.

SEGUNDO. Remítase por medio electrónico copia del presente Acuerdo a las y los integrantes del Consejo General, en términos del artículo 22 párrafo 1, del *Reglamento de Sesiones de los Consejos del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Yucatán*.

TERCERO. Comuníquese el presente Acuerdo al Instituto Nacional Electoral, a través de la Unidad Técnica de Vinculación con los Organismos Públicos Locales, vía electrónica a través del sistema SIVOPLE.

CUARTO. Remítase copia del presente Acuerdo a las y los integrantes de la Junta General Ejecutiva, para su debido conocimiento y cumplimiento en el ámbito de sus respectivas atribuciones.

QUINTO. Remítase copia del presente Acuerdo a los Consejos Municipales y Distritales de este Instituto, para su debido conocimiento y cumplimiento en el ámbito de sus respectivas atribuciones.

SEXTO. Publíquese el presente Acuerdo en los Estrados del Instituto y en el portal institucional www.iepac.mx, para su difusión.

Este Acuerdo fue aprobada en Sesión extraordinaria a distancia del Consejo General celebrada el día diez de mayo de dos mil veintiuno, por unanimidad de votos de los C.C. Consejeros y las Consejeras Electorales, Licenciado Jorge Antonio Vallejo Buenfil, Maestra Delta Alejandra Pacheco Puente, Maestra María del Mar Trejo Pérez, Maestra Alicia del Pilar Lugo Medina, Maestro Alberto Rivas Mendoza, Roberto Ruz Sahrur y la Consejera Presidente, Maestra María de Lourdes Rosas Moya.



MTRA. MARÍA DE LOURDES ROSAS MOYA
CONSEJERA PRESIDENTE

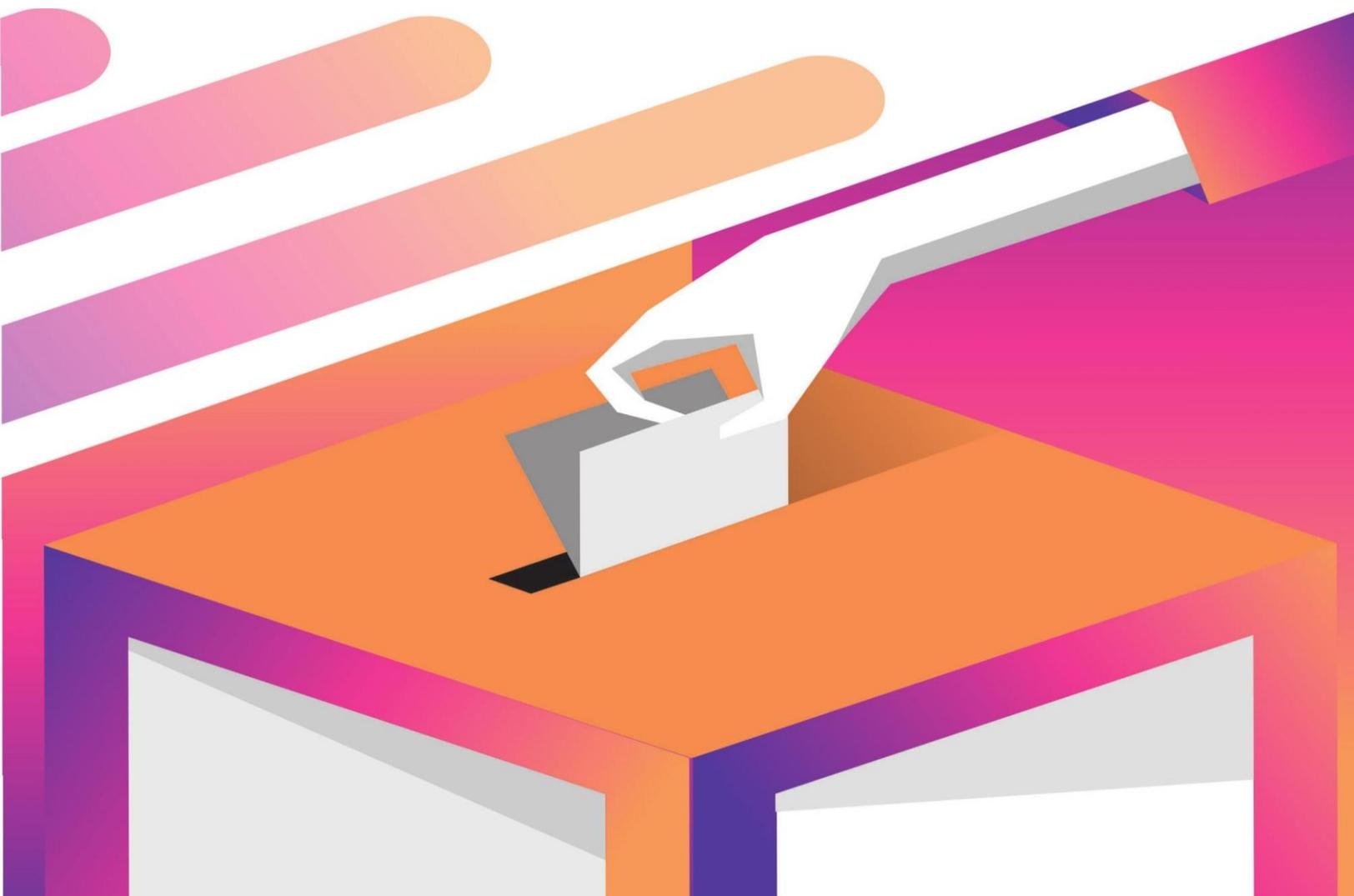


MTRO. HIDALGO ARMANDO VICTORIA MALDONADO
SECRETARIO EJECUTIVO



MANUAL DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

CRAI 2021



Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias- CRAI 2021

INDICE

- I. Introducción
 - II. Generalidades
 - III. Objetivo General
 - IV. Objetivos Específicos
 - V. Identificación de recursos
 - VI. Del Funcionamiento del CRAI
 - VII. De la intervención de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado.
 - VIII. De la impresión de reportes.
 - IX. Capacitación
 - X. Pruebas y simulacros
 - XI. Ejemplos de dictado para el reporte de incidencias.
- Anexo 1

Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias- CRAI 2021

I. Introducción

Como parte de la tarea sustancial de este Instituto de organizar, supervisar y vigilar la conducción del Proceso Electoral Local Ordinaria, de conformidad con el artículo 14 fracción IX del Reglamento Interior del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Yucatán (IEPAC), durante la jornada electoral y durante el desarrollo de la sesión de cómputo será instalado el Centro de Recepción y Atención a Incidencias (CRAI).

Este centro tiene el propósito de mantener comunicación directa y permanente con el Consejo General, con la finalidad de mantenerlos informados de las incidencias que se pudieran suscitar durante el desarrollo de las sesiones señaladas, y si fuere el caso darle la solución correspondiente de acuerdo al catálogo que se establezca.

Es importante mencionar que a través del CRAI, serán reportadas las incidencias que se susciten durante la jornada electoral, fuera de las casillas electorales y en los Consejos Distritales y/o Municipales del Instituto; así como durante la sesión especial cómputo se reportará lo que vaya aconteciendo en dichos Consejo Electorales.

Los Capacitadores Asistentes Electorales Locales (CAEL) y los Auxiliares Electorales (AE), serán los encargados de hacer el reporte de los incidentes a través de mensajería instantánea y/o llamadas telefónicas al CRAI, que estará instalado en la sede del Consejo General del IEPAC.

Entre otros aspectos a destacar, se señala que, gracias a los trabajos entre el IEPAC y las autoridades de la entidad, el CRAI tendrá comunicación directa con la Secretaría de Seguridad Pública del Estado (SSP), para que, en caso de ser necesario intervenga en asuntos que requieran su auxilio.

En conclusión, el próximo 6 de junio y el miércoles siguiente al día de la elección, se espera que a través del CRAI se dé cuanta de manera oportuna y directa a los integrantes del Consejo General del IEPAC de las incidencias que se estuvieran suscitando para darles solución, así como también para solicitar la intervención de

Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias- CRAI 2021

la SSP, si fuera el caso. Lo anterior con el objeto de garantizar que el desarrollo de la jornada comicial y la sesión especial de cómputo se celebre en apego a los principios rectores que rigen al IEPAC y a lo establecido a la normatividad electoral correspondiente.

II. Generalidades

El CRAI es el mecanismo mediante el cual, durante la jornada electoral del 6 de junio de 2021 y durante la sesión especial de cómputo, el Consejo General del IEPAC, conocerá de manera inmediata y oportuna los incidentes que se susciten fuera de las casillas electorales y en las sedes de los Consejos Distritales y Municipales.

A través de un centro de llamadas que será instalado en el edificio central del IEPAC y mediante el uso de herramientas informáticas nos permitirán recabar los aspectos y sucesos más relevantes que se vayan suscitando registrándolo en el Sistema para el registro de incidencias.

El CRAI contempla tres etapas de ejecución:

1. Recopilación de la información a través de los medios de comunicación establecidos.
2. Captura en sistema del incidente y en su caso, solución oportuna.
3. Consulta, generación e impresión de reportes correspondientes.

III. Objetivo General.

Proporcionar información actualizada y oportuna al Consejo General del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Yucatán, respecto de las incidencias que se susciten durante la Jornada Electoral afuera de las casillas, en los Consejo Electorales Distritales y/o Municipales, así como de los sucesos que se presenten en la sesión especial de cómputo. El CRAI dará el seguimiento correspondiente a la incidencia y la solución de las mismas.

Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias-CRAI 2021

IV. Objetivos Específicos.

Durante el tiempo que se encuentre en función deberá informar al Consejo General del IEPAC de manera oportuna lo siguiente:

- El número de incidentes registrados (De acuerdo a los horarios de corte)
- Informe general de los incidentes, que, en su caso, se susciten durante el desarrollo de la jornada electoral.
- Informe particular de los incidentes que se hayan presentado y que necesitaron la intervención de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado.
- Informe general de los incidentes, que, en su caso, se susciten durante el desarrollo de la sesión especial de cómputo.

V. Identificación de recursos.

- Recurso humanos

Para el funcionamiento del CRAI se requerirán en la sede central al menos diez personas que son las que operaran el centro de atención y un CAEL o AE, por cada Consejo Distrital y/o Municipal.

Nombramiento	Número de personal asignado
Enlace del Consejo General	1
Coordinador del CRAI	1
Operadores	4
Mesa de Control	3
AE y CAEL	125

- Recursos materiales

- a) Recursos para la transmisión y recolección de información.

Toda vez que el funcionamiento del CRAI se basa en la comunicación telefónica y a través de mensajería instantánea, será de vital importancia dotar de infraestructura de comunicación y servicio de

Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias-CRAI 2021

internet la sede del Consejo General en la que será instalado el CRAI.

Por lo cual se requerirá:

- i. Líneas telefónicas, en la sala del CRAI, para recibir la información de las y los CAEL y AE, de tal forma que permita atender las llamadas entrantes en cualquiera de los aparatos telefónicos. Así como número de teléfono exclusivo para el CRAI.
 - ii. Telefonía celular (voz y datos), ya que serán los medios a través de los cuales se transmitirá y recibirá la información.
 - iii. Diademas Telefónicas para atender las llamadas de las y los CAEL y AE, que serán utilizadas por los operadores de equipo de cómputo para recibir la información de las incidencias reportadas.
- b) Recursos para la captura y consulta.
- i. Para la implementación del CRAI, se requiere equipo de cómputo e impresoras, que deberán ser asignadas a cada uno de los integrantes del CRAI, mismas que deberán contar con servicio de internet.
 - ii. Impresora, para la impresión de los reportes correspondientes.
- c) Otros tipos de recursos.
- Se requiere escritorios, sillas y mesas para el total de los integrantes del CRAI en el área que se vaya a designar para tal fin.

- Recursos financieros

Serán los que determine la Dirección Ejecutiva de Administración, sin que esta determinación menoscabe el funcionamiento del CRAI.

VI. Del Funcionamiento del CRAI

- Instalación.

Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias- CRAI 2021

Durante la Jornada electoral el Centro de Recepción y Atención a Incidencias, se instalará desde las 07:30 am y hasta que se reciba el último paquete electoral en los Consejos Distritales y Municipales, tiempo desde el cual se estarán recibiendo las incidencias que se puedan suscitar durante la jornada electoral.

Para la sesión especial de cómputo, se instalará a partir de las 8:00 am y hasta que finalicen las sesiones correspondientes.

- Reporte de incidencias.

Las y los CAEL o AE que hayan identificado algún incidente de acuerdo al catálogo, transmitirá la información del inmediato al CRAI para su captura en el sistema, esta transmisión podrá ser a través de:

- Mensajería instantánea. Si la o el CAEL y/o AE, transmiten información vía *WhatsApp*:

En un solo mensaje deberá:

1. Identificarse con su nombre, y el Consejo Distrital o Municipal al que fue asignado.
2. *Señalar el incidente que se está presentando, de acuerdo al catálogo de incidentes.*
3. *Una descripción breve de los actos o hechos acontecidos. Si fuera posible adjuntar una foto de lo que está ocurriendo.*
4. *Hora en la que se presentó el incidente.*
5. *Si fuera el caso, señalar la hora en la que soluciono la incidencia.*

- Llamadas telefónicas: Si la o el CAEL y/o AE transmiten información vía voz: A través de una llamada telefónica a la línea directa al CRAI, transmitirán la información del incidente que se estuviera suscitando en la cual de viva voz proporcionara a los capturistas del CRAI, la misma información ya señalada para la mensajería instantánea, para su captura en el sistema.

Con el propósito de que el envío de la información sea de manera ágil, clara y oportuna, durante los simulacros planeados las y los CAEL, y las y los AE deberán

Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias- CRAI 2021

corroborar que cuenten con cobertura de datos desde las instalaciones los lugares en los que fueran designados. Y en caso de que la cobertura sea buena se preferirá la transmisión de la información a través de la mensajería instantánea.

- Registro en el sistema de atención a incidencias.

El registro en el sistema de atención de incidencias estará a cargo de los operadores de cómputo, que tendrán entre sus tareas las siguientes:

- Recibir los mensajes y contestar las líneas telefónicas asignadas para atender las incidencias que se reporten el día de la Jornada Electoral y el día de la sesión especial de cómputo.
- Capturar las incidencias reportadas en el Sistema Informático señalado para el efecto y llenar el formato correspondiente;
- Capturar, en su caso, la atención que se le dio a las incidencias reportadas de conformidad con el catálogo de soluciones.

- Atención de las incidencias.

La mesa de control será la instancia encargada de atender las incidencias reportadas y sus posibles soluciones y entre sus tareas tendrán:

- Brindar solución a las incidencias turnadas, de acuerdo con el catálogo de soluciones, anexado al presente.
- Analizar las propuestas de solución de las incidencias turnadas, con el propósito de brindar un servicio eficiente y oportuno, y
- Auxiliar al Coordinador del CRAI en la elaboración e impresión de reportes.
- Mantener comunicación con la SSP, para el caso de que se necesite la intervención de agentes policíacos.

El CRAI tendrá un Coordinador quién deberá además de coordinar su funcionamiento, presentará los reportes en la forma y horarios determinados por el presente manual y mantener comunicación constante con el Enlace con el Consejo General. Por último, supervisara la solución de las incidencias y autorizara su conclusión.

Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias-CRAI 2021

El Enlace con el Consejo General, deberá mantener comunicación constante, a través del Secretario Ejecutivo, con el Consejo General del IEPAC, con el fin de proporcionarle información actualizada respecto de las incidencias presentadas durante la Jornada Electoral y en la sesión especial de cómputo.

Es importante mencionar, que, en caso, de que se presentará una incidencia no establecida en el catálogo de incidentes, y que fuera de urgencia su solución, esta será remitida al Consejo General de manera inmediata, para su conocimiento y en su caso, solución.

VII. De la intervención de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado.

Para el caso de los incidentes que se presenten y necesiten la intervención de la SSP, la mesa de control será la encargada de reportarlo de manera directa a los oficiales que directamente señale la Secretaría, lo anterior con la finalidad de que se atiendan de manera pronta.

VIII. De la impresión de reportes.

La mesa de control será la encargada de generar en el sistema de atención de incidencias los reportes correspondientes, mismos que se le harán llegar al Coordinador del CRAI, para que este a su vez los verifique y posteriormente se lo entregue al Enlace con el Consejo General, para hacerlo de conocimiento.

La Entrega los reportes generados al Consejo General será de acuerdo con los siguientes horarios:

- 10:30
- 11:30
- 12:30
- 14:30
- 18:30
- 20:00
- 22:00
- 24:00

Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias- CRAI 2021

Los integrantes del Consejo General del IEPAC, si así lo consideran pertinente, podrán en cualquier momento solicitar el reporte de las incidencias que hayan sido registradas en el Sistema para el registro de incidencias.

IX. Capacitación.

La secretaría Ejecutiva de este Instituto será el área encargada de supervisar la capacitación de todo el personal involucrado en el funcionamiento del CRAI, así como la capacitación que se les otorgue a las Consejeras y Consejeros Distritales y/o Municipales de este Instituto. Lo anterior de conformidad al programa establecido por la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana de Yucatán.

X. Pruebas y Simulacros.

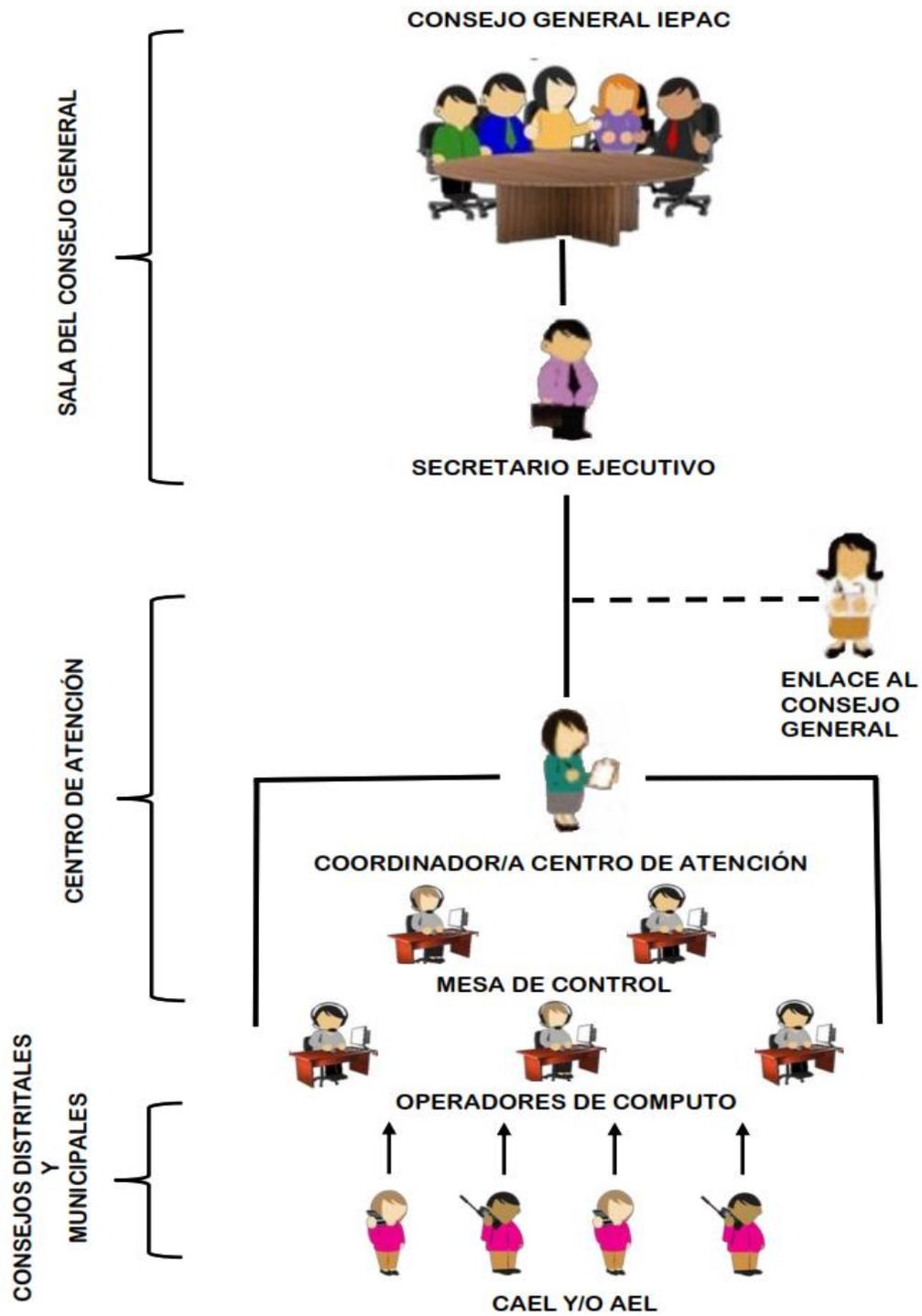
Con el propósito de prever situaciones que pudieran presentarse el día de la jornada electoral, previo a los comicios, se realizarán dos simulacros, que se llevarán a cabo entre 16 y 23 de mayo del 2021.

Durante los simulacros se evaluará:

- La cobertura de datos en los Consejos Electorales Distritales y/o Municipales.
- La calidad de la transmisión de la información;
- La correcta captura y transmisión de los datos;
- El correcto funcionamiento del CRAI, y
- Todas las actividades vinculadas al buen funcionamiento del CRAI

Cabe mencionar que, durante la realización de los simulacros, las y los CAEL y AE, deberán reportar las incidencias desde el lugar en que se instalarán los Consejos al que fueran designados.

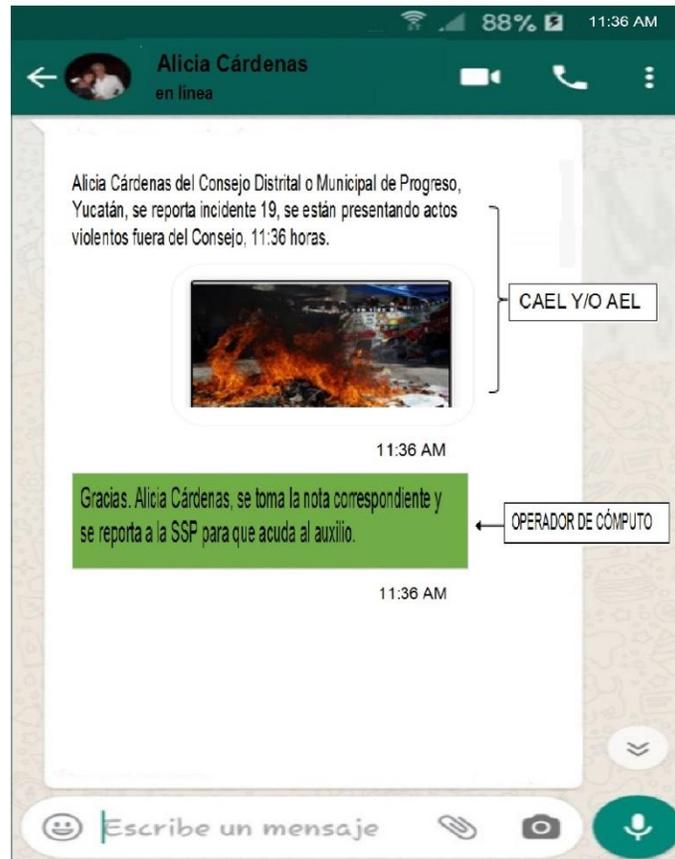
Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias- CRAI 2021



Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias- CRAI 2021

XI. Ejemplos de dictado para el reporte de incidencias.

- Mensajería instantánea:



**Nota: en el caso de que se reporte una incidencia que se esté suscitando fuera de una casilla electoral, se deberá agregar al mensaje: el número de la sección electoral y el tipo de casilla que reporta (Básica, contigua, extraordinaria y/o especial).*

- Llamadas telefónicas:

Auxiliar Electoral:

Buenos días, mi nombre es José Cetina reportaré una incidencia del Consejo Municipal de Mérida

Operador/a de Cómputo:

Adelante

Auxiliar Electoral:

Sección 0436, Casilla Contigua 1

Operador/a de Cómputo:

Adelante

Auxiliar Electoral:

Incidente 1

Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias-CRAI 2021

Operador/a de Cómputo:	Adelante
Auxiliar Electoral:	Hay personas en la parte de afuera de la casilla portando vestimenta de color rojo representativo a un partido político e incitando al voto a favor de este partido. Hora del incidente: 11,12
Operador/a de Cómputo	Se toma nota y se da aviso a la SSP para que acuda a poner orden. Hora en que se atendió: 11,20
Auxiliar Electoral:	Gracias.

Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias- CRAI 2021

ANEXO 1

Catálogo de incidencias y de las soluciones de la mesa de control

El personal respectivo, deberá observar el siguiente **catálogo de incidencias** del CRAI del Proceso Electoral 2020-2021, para brindar una atención óptima a las incidencias presentadas, lo anterior sin perjuicio de que se agreguen incidencias no analizadas que pudieran ser sujetas de reporte:

Clave	Descripción de la incidencia	Solución para la atención de la incidencia	Nivel de gravedad
1	Personas en la parte de afuera de la casilla portando vestimenta de color específico y representativo a algún partido político e incitando al voto a favor de determinado partido.	Se toma nota y se dará aviso a la SSP para que acuda a poner orden.	Bajo
2	Violencia en el exterior de la Casilla.	Se toma nota y se dará aviso a la SSP para que acuda a poner orden.	Alto
3	Propaganda partidaria en el exterior/alrededores de la Casilla.	Se toma nota y se dará aviso a la SSP para que acuda a poner orden.	Bajo
4	Vehículos sospechosos rondando la Casilla.	Se toma nota y se dará aviso a la SSP para que acuda a poner orden.	Medio
5	Organice la reunión o el transporte para llevar a votar a los ciudadanos y les digan por quien votar.	Informar el procedimiento para que el ciudadano realice el reporte correspondiente a la Fiscalía Especializada para la atención de Delitos Electorales.	Bajo
6	Presunta compra de votos fuera de la casilla.	Se toma nota y se turna a la FEPADe y/o a la Vicefiscalía Especializada en Delitos Electorales y contra el medio ambiente	Medio
7	Alboroto o disturbios fuera de la casilla electoral relacionados con el proceso electoral.	Se toma nota y se realiza el reporte a la SSP para que acuda a poner orden.	Alto
8	Entrega de despensas, apoyos u otra recompensa antes de entrar a votar.	Se toma nota y se turna a la FEPADe y/o a la Vicefiscalía Especializada en Delitos Electorales y contra el medio ambiente.	Bajo
9	Personas alcoholizadas o bajo el efecto de estupefacientes, alterando el orden en los alrededores de la casilla.	Se toma nota y se reporta a la SSP para que acuda a poner orden.	Alto
10	Candidato o simpatizante haciendo proselitismo fuera de la casilla.	Se toma nota y se reporta a la SSP y/o a la FEPADe y/o Vice fiscalía y se informa el procedimiento para que se realice el reporte correspondiente a la Fiscalía Especializada para la atención de Delitos Electorales.	Medio
11	Representante no autorizado intentando acceder a la casilla.	Se toma nota y se reporta a la SSP para que acuda a poner orden. En caso de reincidir informar a la SSP para que acuda al auxilio de la casilla.	Bajo
12	Encuestadora no autorizada fuera de la casilla.	Se toma nota y se reporta a la SSP para que acuda a poner orden y se informa el procedimiento para que realice el reporte correspondiente a la Fiscalía Especializada para la atención de Delitos Electorales.	Bajo
13	Perifoneo a favor de algún candidato.	Se toma nota y se reporta a la SSP para que acuda a poner orden	Bajo

Manual de operación del Centro de Recepción y Atención de Incidencias- CRAI 2021

Clave	Descripción de la incidencia	Solución para la atención de la incidencia	Nivel de gravedad
14	Violencia en los alrededores de la casilla o en el municipio con motivo de las elecciones.	Se toma nota y se reporta a la SSP para que acuda a poner orden	Alto
15	Que no se integre un Consejo Distrital y/o Municipal.	Canalizar el reporte a la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral (Coordinador).	Alto
16	Que no se presente algún miembro del Consejo Distrital y/o Municipal.	Canalizar el reporte a la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral(Coordinador).	Medio
17	Ausencia prolongada o definitiva de algún miembro del Consejo Distrital y/o Municipal.	Canalizar el reporte a la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral(Coordinador).	Medio
18	No permitir el acceso a representantes de partidos políticos acreditados ante el Consejo Distrital y/o Municipal.	Canalizar el reporte a la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral(Coordinador).	Medio
19	Violencia en el exterior del Consejo Distrital y/o Municipal.	Se toma nota y se reporta a la SSP para que acuda al auxilio.	Alto
20	Alboroto o disturbios fuera del Consejo Distrital y/o Municipal.	Se toma nota y se reporta a la SSP para que acuda al auxilio.	Alto
21	Obstaculización o interferencia en el desarrollo normal de las actividades del Consejo Distrital y/o Municipal.	Canalizar el reporte a la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral(Coordinador). En caso de reincidencia reportar a la SSP.	Medio
22	Suspensión temporal o definitiva de la sesión del Consejo Distrital y/o Municipal.	Canalizar el reporte a la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral(Coordinador).	Medio
23	Problemas con el sistema de registro de actas o informático.	Canalizar a la Dirección de Tecnologías de la Información.	Medio
24	Fallas en la energía eléctrica en la sede del Consejo Distrital y/o Municipal.	Canalizar el reporte a la CFE	Medio
25	Personas dentro del Consejo Distrital y/o Municipal no quieren acatar las medidas sanitarias correspondientes.	Se toma nota y se canaliza el reporte a la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral (Coordinador).	Medio
26	Se presentan actos o hechos que pudieran considerarse violencia política en razón de género	Se turna de manera inmediata al Consejo General	Alto
26	Otros	En caso de que se presente una incidencia no prevista en este catálogo, se analizará la situación y se turnará al área y/o autoridad correspondiente.	