

ACTA NÚMERO 8/2012 DE LA SEXTA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE LA COMISIÓN DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES CELEBRADA EL 13 DE JUNIO DE 2012.

El día miércoles 13 de junio de 2012, en la Sala de Consejeros Electorales del Instituto Federal Electoral, se reunieron los integrantes de la Comisión del Registro Federal de Electores para celebrar la sexta sesión extraordinaria, de acuerdo con el siguiente Orden del día:

1. Presentación y, en su caso, aprobación del orden del día.
2. Informe que presenta la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores sobre las actividades realizadas para la generación, impresión y distribución de la Lista Nominal de Electores definitiva con fotografía.
3. Informe que presenta la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores sobre el avance de la Modernización de los Módulos de Atención Ciudadana. (Proyecto de Tecnologías y Servicios para Transporte de Datos)
4. Informe que presenta de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores sobre la evaluación a los servicios de atención ciudadana y plan de desarrollo y mejora en la calidad del servicio.
5. Informe que presenta la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores sobre su participación en el proyecto del Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero.

A la sesión asistieron los Consejeros Electorales miembros de la Comisión, Dra. María Macarita Elizondo Gasperín, Dra. María Marván Laborde y el Dr. Lorenzo Córdova Vianello; el Dr. Víctor Manuel Guerra Ortiz, Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores y el Secretario Técnico Ing. Carlos Agustín Morales Muñoz.

Asimismo estuvieron presentes los siguientes representantes del Poder Legislativo y de los Partidos Políticos:

Elliot Báez Ramón, Consejero del Poder Legislativo del Partido Revolucionario Institucional.

Alejandro Álvarez, Fernández, Consejero del Poder Legislativo del Partido de la Revolución Democrática.

Luis Raúl Banuel Toledo, Consejero del Poder Legislativo del Partido Verde Ecologista de México

Lic. Lilyana Barajas Rivas, Consejera del Poder Legislativo de Movimiento Ciudadano.

Jacqueline Alarcón Rivera; Consejera del Poder Legislativo del Partido Nueva Alianza.

Jesús Justo López Domínguez, Representante del Partido Revolucionario Institucional.

Eduardo Hugo Ramírez Salazar, Representante del Partido de la Revolución Democrática.

Leticia Amezcua Fierros, Representantes del Partido Verde Ecologista de México.

Othón Méndez de la Luz, Representante de Movimiento Ciudadano.

Francisco Mancilla Martínez, Representante del Partido Nueva Alianza.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Pidió al Secretario Técnico que verificara el quórum para la celebración de la sesión de la Comisión.

Ing. Carlos Morales: Informó que estaban presentes dos integrantes de la Comisión y, de acuerdo al artículo 19, inciso 2) del Reglamento de Comisiones del Consejo General del Instituto, se contaba con el quórum legal para sesionar.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Pidió al Secretario consultara a los miembros de la Comisión su anuencia para la dispensa a la lectura de la documentación que fue previamente circulada, lo cual se aprobó por unanimidad. Por lo que solicitó continuar con el siguiente punto del Orden del día.

1. Presentación y, en su caso, aprobación del orden del día.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Puso a consideración de los miembros de la Comisión el proyecto de Orden del día.

Solicitó al Secretario tomar la votación respecto al Orden del día, el cual se aprobó por unanimidad. Por lo que solicitó continuar con el siguiente punto.

2. Informe que presenta la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores sobre las actividades realizadas para la generación, impresión y distribución de la Lista Nominal de Electores definitiva con fotografía.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Solicitó al Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores, doctor Víctor Guerra, diera una breve explicación sobre el informe.

Dr. Víctor Manuel Guerra: Señaló que el informe da cuenta precisa de las actividades que llevó a cabo la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores para la oportuna generación, impresión y distribución de la Lista Nominal de Electores, que será utilizada en la jornada electoral que se avecina.

Refirió que dicho instrumento electoral fue entregado a los Consejos Locales para su distribución a los Consejos Distritales y a las casillas que se instalarán en todo el país el próximo 1º de julio, por mandato del artículo 197 del COFIPE.

Acotó que las tareas instrumentadas por la Dirección Ejecutiva se ajustaron a un plan específico que permitió ordenar y dar seguimiento a todas las actividades, tales como la conclusión de los programas de depuración, la actualización de la Lista Nominal, la generación de archivos electrónicos, la impresión, el control de calidad, lectura y

empaques, la distribución a los consejos locales y el procedimiento para el tratamiento del material de desecho.

Asimismo, dio cuenta de los datos más importantes:

En cuanto a la generación de archivos, precisó que por primera vez éstos fueron generados en los propios centros de impresión, lo que permitió optimizar los tiempos y fortalecer la seguridad de la información.

En relación con la impresión, indicó que en todo momento se llevó a cabo una verificación minuciosa de la forma y contenido de los archivos, así como de la información cartográfica; adicionalmente, se lograron reportes para controlar el suministro de insumos de impresión.

En lo que respecta al control de calidad, lectura y empaque, reconoció la labor casi artesanal del personal de la Coordinación de Procesos Tecnológicos, en particular de la Dirección de Productos y Servicios Electorales, pues la revisión de los cuadernos fue manual y total; cada página fue verificada en cuanto a presentación, formato, contenido, datos cartográficos, orden alfabético y calidad de la impresión.

Además, señaló que se llevó a cabo una revisión aleatoria de la edad de los ciudadanos y de la correspondencia entre las imágenes, y datos de los cuadernos y los de la base de datos del Padrón Electoral a través del elemento de seguridad y control de código de barras.

Agregó que los cuadernos se empaquetaron por entidad y distrito, con el mismo cuidado y diligencia, para garantizar la adecuada clasificación para su envío a los 32 Consejos Locales; lo cual se llevó a cabo entre el 15 y el 29 de mayo, en cumplimiento con los plazos legales.

Comentó que se contrató una empresa transportista y una de seguridad privada, apoyada por la policía a nivel nacional y estatal.

Dictó cifras que dieron cuenta de la magnitud de la capacidad del esfuerzo institucional: se imprimieron 142 mil 470 cuadernos en casi 21 millones de hojas de papel seguridad; la Lista Nominal se produjo en nueve tantos (uno para las casillas, uno para el resguardo en los Consejos Distritales en caso de contingencias y siete para cada uno de los partidos políticos); se utilizaron 18 equipos de impresión láser de alto nivel en los centros de impresión en la Ciudad de México y Guadalajara; en promedio se imprimieron más de un millón de páginas diarias.

Destacó que la exhaustividad y control en cada una de las fases y el trabajo impecable y comprometido del maestro Alejandro Andrade, eran garantía de la calidad de la Lista Nominal de Electores, misma que hará posible que cerca de 80 millones de mexicanos acudan a las urnas el próximo 1º de julio.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Luego de referir que el Informe debía ser considerado como importante y significativo, refirió su solicitud de que en esta etapa del Proceso Electoral, que está por terminarse, se rindieran cuentas para facilitar la información de la entrega en tiempo y forma de los listados nominales a todos los Consejos Distritales.

Dio la bienvenida a Othón Méndez, de Movimiento Ciudadano y cedió el uso de la voz a Leticia Amezcua, del Partido Verde Ecologista de México.

Representante del PVEM, Leticia Amezcua: Expresó dos dudas:

La primera, respecto a una información que se ha destacado en la prensa, sobre folios duplicados en el caso de las boletas electorales, a reserva de que se trataba de los listados nominales, pidió se precisara si ha habido algún problema similar en esto y si no hubiera, qué bueno.

La segunda, sobre la gran cantidad de papel que se está utilizando, pues son 20 millones de hojas utilizadas, consultó su equivalencia total en toneladas; acotó que en el documento entregado se precisaba el procedimiento para reutilizar y todo, pero necesitaba saber si las hojas podían ser reutilizadas o enviadas.

Agregó que había algún proyecto para incluso mandarlas a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos después del Proceso Electoral para reciclarse, pero si no era así, solicitó se explicara el particular; al tiempo que señaló que la mayor parte de los tantos se entregaba a los partidos políticos, por eso eran ocho o nueve tantos, y preguntó si algún partido no recogía su tanto ¿en dónde se queda y qué se hace con él?

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Centró el tema que se convocaba, el cual era precisamente: impresión y distribución de los Listados Nominales; en ese sentido, señaló que lo relacionado con las boletas electorales no era el tema; en la inteligencia de que ello le atañe a las Comisiones Unidas.

Señaló que ese sería un espacio en el que pudieran llevarse algunas inquietudes para que, aquello que circuló y que se conoció a través de los medios, fuera del conocimiento de los integrantes de las Comisiones y agregó que ninguno de los presentes integraban las Comisiones Unidas.

En relación con el Listado Nominal, recordó que en este Proceso Electoral se implementó de manera valiente, novedosa, intrépida y vanguardista, un Código de Verificación y Producción en cada una de las Listas Nominales, que permitió arrojar números con resultados favorables, en cuanto a que no hubo duplicación ni tampoco mala entrega de los Listados Nominales en todos los distritos electorales del país.

Respecto al Informe, hasta donde era de su conocimiento, salvo que el Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores quisiera hacer uso de la voz para hacer

alguna aclaración en lo particular, en cuanto a la impresión y distribución no hubo ningún problema de esa manera.

En segunda ronda, cedió el uso de la voz al doctor Víctor Guerra.

Dr. Víctor Manuel Guerra: Afirmó que no hubo un solo error, en buena medida por los mecanismos de control que se pusieron en práctica, que son mecánicos y permiten identificar si alguna de las hojas no corresponde o alguno de los paquetes. Reiteró: no hubo un solo error en esas decenas de miles de cajas enviadas.

En segundo lugar, precisó que, invariablemente después de la elección se le solicitaba a los partidos políticos que regresaran los cuadernillos de las Listas Nominales, para proceder a su reciclado, el cual se realizaba con las mismas normas vigentes en el Instituto: pulverizar el papel y enviarlo a reciclado.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Al no haber observaciones adicionales, solicitó al señor Secretario Técnico tener por recibido el informe y continuar con la sesión.

3. Informe que presenta la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores sobre el avance de la Modernización de los Módulos de Atención Ciudadana. (Proyecto de Tecnologías y Servicios para Transporte de Datos)

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Pidió al Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores, diera cuenta del contenido del informe en comentario.

Dr. Víctor Manuel Guerra: Refirió que el viejo anhelo de que todos los módulos estén conectados informáticamente se cumplirá en este verano.

Indicó que el Informe daba cuenta de los objetivos y alcances del estatus del Proyecto de Tecnologías y Servicios para Transporte de Datos, el cual mejorará sustancialmente la operación de los Módulos de Atención Ciudadana mediante tecnologías de transporte de datos de bajo costo y alta eficiencia.

Recordó que en la actualidad solamente 353 Módulos están conectados a la red, lo que impide la realización de trámites en línea, aumenta la carga de trabajo, genera costos de traslado y repercute en el tiempo de entrega al ciudadano de la Credencial para Votar.

Agregó que este Proyecto permitirá homologar los servicios que se proporcionan en todos los Módulos, independientemente de su ubicación y tipo; de modo que los móviles, semifijos, fijos adicionales podrán realizar trámites en línea, mediante los servicios de conexión vía celular para el transporte de datos.

Informó que la solución preveía el acceso a la red del proveedor y a la red del Instituto mediante un enlace dedicado, pero además ofrecía un acceso de respaldo mediante un

canal seguro de internet, con lo que se garantiza la conectividad segura del Módulo que se trate.

Respecto a las cuestiones administrativas, precisó que el detalle de las gestiones se encontraba en los apartados 3 y 4 del documento.

Anunció que la instrumentación de la solución se prevé para el mes de agosto y redundará en los siguientes beneficios:

Permitirá unificar los servicios para, eventualmente, migrar hacia un esquema de atención nacional; es decir, que se pueda atender al ciudadano independientemente de la entidad en la que realice su trámite.

Disminuirá las cargas de trabajo en los módulos que actualmente no están conectados, al minimizar la generación de los archivos que se envían al Centro de Cómputo Primario.

Reducirá tiempos y costos del traslado para el intercambio de información, pues ya no será necesario el transporte físico, de archivos ni de medios para su almacenamiento.

La búsqueda inicial del ciudadano del Padrón Electoral, será a nivel nacional, lo que implica un mayor aprovechamiento de las herramientas de identificación biométrica y una actualización más frecuente de la base de datos.

Y, finalmente, acortará los tiempos para la entrega de la Credencial para Votar.

En ese sentido, advirtió que la implementación de la solución celular para el transporte de datos mejorará notablemente la operación de los Módulos, beneficiando directamente a los ciudadanos a través de servicios más eficientes y expeditos en todo el país.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Distribuyó una adenda al documento, en la que se agregaba al Informe un párrafo, a efecto de hacer del conocimiento que que en los meses de julio y agosto se prevé dotar de conectividad vía celular para que el cien por ciento de los MAC puedan estar conectados a la RedIFE.

Solicitó al Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores que, en caso de que hubiera cualquier modificación al Plan de Actividades, fuera informado a los integrantes de la Comisión; advirtió que si bien era cierto que en lo referenciado intervenía la Dirección Ejecutiva de Administración y UNICOM, era adecuado que por conducto del Director Ejecutivo estuviera enterada esta Comisión de cualquier modificación o alteración a ese Plan de Actividades.

Cedió el uso de la voz al representante del Partido Revolucionario Institucional, Justo López.

Representante del PRI, Jesús Justo López: Respecto al alcance presentado, indicó que era una de las observaciones que iba a realizar, acotó que se especificaba en esa adenda, el agregado de la página número 3, que se trataba del cien por ciento; pero, en consecuencia, la página 4 también tendría que cambiar, pues sobre el esquema de contratación se establecía que habría un mínimo de 300 y un máximo de 600.

Recordó que para el 2 de julio, se instalarán 539 módulos, y para el 1° de agosto serán 860; en ese sentido, señaló que al establecerse que se trataba del cien por ciento, faltarían en ese esquema de contratación de mínimo 300 y máximo 600, 260 módulos.

Indicó que su otra observación consistía en que esa conexión la había solicitado la Comisión Nacional de Vigilancia, sobre todo para aquellos módulos itinerantes que tienen problemas de conexión y que la información pueda viajar de manera inmediata; para que, en primer lugar, se puedan producir las Credenciales para Votar y, en segundo, hacerse una revisión de los datos, para detectar posibles registros duplicados.

Refirió que se trataría del cien por ciento, lo cual, afirmó, redundará en beneficio de los ciudadanos; sin embargo, señaló que si bien es cierto que van a viajar de manera inmediata los datos y se podrá hacer la producción de credenciales de elector, habría que solucionar cómo se va a informar adecuadamente a los ciudadanos.

Señaló que tomando que cuenta que el Módulo móvil recorre una ruta, habría que decirle al ciudadano que a la semana siguiente va a estar en determinado punto y que ahí va a estar su credencial de elector para que la pueda recoger, y tenga la oportunidad de ir siguiente al Módulo, si es que así lo desea y si es que está dentro de sus posibilidades, para poder recoger la Credencial para Votar.

Acotó que ese era uno de los temas que si bien es cierto, se solucionaba de alguna manera, la parte que el Módulo es itinerante y tiene que ir recorriendo día con día diferentes localidades; deberá verse cómo se soluciona, para que el ciudadano pueda tener oportunidad de recoger su Credencial para Votar.

Por otro lado, refirió que en el documento se asentaba que se revisó el Anexo técnico en materia de seguridad y protocolos de transmisión de información para asegurar la confidencialidad de los datos; al respecto indicó que debía garantizarse que si viaja de alguna manera la información, ésta no pueda ser ni desviada ni captada, y que cuente con los mismos protocolos de seguridad que tiene la Red IFE, que hasta el momento ha dado resultados. Agregó que lo anterior era una parte medular para proteger los datos de los ciudadanos.

En otro orden, señaló que se mencionaba un canal seguro a través de internet, respecto del cual consideró que podría haber algún riesgo; en ese sentido, indicó que tendría que explicarse cómo se garantizaría la seguridad del viaje de los registros ciudadanos, y que de ninguna manera se tenga la posibilidad de capturarla en algún otro lugar o que los pueda interceptar alguien. Añadió que ésa era una garantía que

debía existir para tener la seguridad de que los datos van a estar igualmente resguardados como estaban actualmente.

En relación con el señalamiento de que el dispositivo se debía ubicar en una ventana o en una puerta, solicitó se precisara si no existía el riesgo de que se desconectara o se perdiera la señal en el momento en que estuviera trabajando el funcionario en el Módulo; advirtió que, en caso de que se perdiera la señal, debería haber una alarma para decir “¿Sabes qué?, se perdió la señal, tienes que cambiar de ubicación el dispositivo para que puedas estar en línea nuevamente”.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Requirió que se recabaran las observaciones de quienes tomaran la palabra, con la finalidad de integrar una intervención final; anunció que estaba tomando nota y, en caso de que hubiere que enfatizar algo, se precisaría, en su momento, con el Director Ejecutivo.

Dio la palabra a Eduardo Ramírez, representante del Partido de la Revolución Democrática.

Representante del PRD, Eduardo Hugo Ramírez: Indicó que, en primer lugar, se trataba de datos confidenciales, resguardados por la ley.

Señaló que su representación de partido recibía el Informe y el Proyecto con agrado, pues se había pugnado siempre porque se lograra, como un gran deseo durante muchos años, por lo que concluyó que se le veía el fin al túnel.

Consideró que el hecho de que estén todos los Módulos en red será un cambio cualitativo; acotó que a partir de ahí se podrán empezar a buscar mecanismos para proteger al Padrón Electoral en el instante que el ciudadano acuda al Módulo.

Indicó que, para su representación de partido, sobre el tema de los domicilios irregulares podría darse la posibilidad de atacarlo desde el inicio, de manera preventiva y no luego andarlos buscando ya que están. Afirmó que por ese lado celebraba el particular.

Señaló que en todo proyecto siempre existían escalones o “piedras en el camino”, en ese sentido, solicitó que se participara de las “piedritas” que van ocurriendo, para ver la forma en la que se pudiera contribuir a su solución y llegar a la meta: el cien por ciento en estos meses que vienen del verano.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Pidió se precisara si la información solicitada requería de alguna periodicidad.

Representante del PRD, Eduardo Hugo Ramírez: Contestó que no.

Sugirió que, en caso de que hubiera alguna incidencia, en lugar de que se informara “Oye, es que fijate que no lo logramos porque tuvimos un problema hace un mes”, que

mejor en el instante que ocurriera, se comunicara, con el propósito de realmente trabajar en equipo; pues era un buen proyecto para la institución.

En ese sentido, más que una periodicidad, pidió que se informara en el instante, para que se solucionara en ese momento.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Dio la palabra a Leticia Amezcua, del Partido Verde Ecologista de México.

Representante del PVEM, Leticia Amezcua: En primer término, agradeció el Informe; no obstante, señaló que no tenía precisado si se trataba de un Informe o del Programa de Actualización de Infraestructura Tecnológica del Registro.

Externó que tenía dudas respecto al presupuesto; refirió que, según lo señalado, se hizo una adjudicación directa a Telcel, por lo que consultó por qué no se hizo una convocatoria o una licitación pública para que hubiera varias empresas que pudieran dar un buen servicio y un buen precio.

Asimismo, preguntó si el procedimiento que se estaba siguiendo lo había revisado la Contraloría; advirtió que en el caso de que no fuera así, solicitaría encarecidamente que se diera a conocer a la Contraloría, porque en el Informe o en el Proyecto, no se dice cuánto costó, ni se menciona qué más se va a necesitar.

Aludió la indicación de que se permeará a toda la República Mexicana y solamente en aquellos lugares en donde Telcel no tuviera cobertura, en esos lugares no se va a disponer del servicio. Asimismo, consultó cuánto costó eso.

Por otro lado, precisó que de alguna forma como lo apuntaba el representante del PRI, sobre los mecanismos de seguridad en la transmisión de los datos, le daba la impresión de que si alguien está en Monterrey y viene a la Ciudad de México podrá pedir su credencial en la Ciudad de México y se le podrá dar aquí.

Requirió se le indicara si estaba en un error, porque si fuera así, entonces el problema será en dónde se va a manejar la información final y si eso podría ser un riesgo para los datos, que en lugar -como decía Eduardo Ramírez- de que fuera una medida preventiva podría generarnos más descontrol del existente.

Pidió se diera respuesta a sus dudas fundadas, porque en el Grupo de Trabajo se estudió esa posibilidad, pero no se hizo, ejemplificó, una prueba piloto. Señaló que antes de que se contratara el servicio, podría haberse hecho una prueba piloto para saber cuáles eran los problemas; comentó que en caso de que no se hubiera realizado dicha prueba, se le explicaran las causas por las que no se hizo.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Dio la bienvenida a Alejandro Álvarez, del PRD en el Poder Legislativo.

Cedió el uso de la voz a Francisco Mancilla, de Nueva Alianza.

Representante del PNA, Francisco Mancilla: Indicó que, como señaló el Director Ejecutivo, ese Informe daba cuenta de un servicio que ha sido de interés desde hace mucho tiempo.

Enfatizó que, de manera especial, su representación de partido ha seguido con mucha atención este Programa, desde hace varios años ante la Comisión Nacional de Vigilancia, ante esta misma Comisión e, incluso, ante el Consejo General.

Precisó que era de su conocimiento que el transporte de datos es un elemento técnico fundamental para la modernización de los Módulos, pues a través de él se va a establecer una vinculación entre oficinas centrales y los Módulos; en ese orden, afirmó que llevarlo a todos los Módulos de manera equitativa es proporcionar a los ciudadanos este servicio de manera conjunta, cierta y equitativa para todos.

Explicó que eran muchos los antecedentes, pues incluso se había comentado varias veces el compromiso de que para el 16 de enero de 2011 se tendría listo; acotó que a partir de esa fecha se han ido presentando distintos proyectos, fechas, ideas, pero todo había quedado en eso: únicamente en proyectos.

Señaló que con el arranque de los módulos en la Campaña Anual Permanente 2012 se utilizará el término “paulatinamente”, y que se tiene la expectativa de que lo más pronto posible se vayan incorporando distintos sistemas y procesos, que finalmente van a dar como resultado una nueva concepción y trabajo de Módulos de Atención Ciudadana.

Advirtió la importancia de lo anterior y reiteró el compromiso de su representación de partido; al tiempo que señaló que se tiene mucho interés al respecto.

Hizo notar que la Comisión Nacional de Vigilancia revisó el particular; sin embargo el Informe expuesto el día de la fecha no había sido presentado a dicho órgano; precisó que se entregó un informe un tanto distinto en el Grupo de Trabajo Actualización del Padrón Electoral, en el que se comprometía que a finales de 2012 se contaría con todos los Módulos conectados en línea.

Llamó a que se cuidara el trabajo de la CNV y de la Comisión. Enfatizó que la CNV realiza un trabajo sustancial a través de sus Grupos de Trabajo, espacio en el que se ven los elementos específicos de cada programa; al tiempo que señaló que, indudablemente, esta Comisión es un grupo de seguimiento, de apoyo.

Pero fundamentalmente, indicó que esos programas deben ser construidos dentro del órgano competente, en ese caso la CNV y sus Grupos de Trabajo en lo que les corresponde.

Reiteró que en el Grupo de Trabajo, se informó que para 2012 estarían todos los Módulos conectados en línea; a su vez, señaló que en lo correspondiente al apartado

“8. Plan de Actividades”, se indicaba en la actividad 9 que la implementación de la solución se llevará a efecto a partir del 18 de junio.

En ese sentido, consultó cómo se estaba instrumentando el Proyecto, dado que se entiende que será una adjudicación directa. Señaló que finalmente era un trabajo específico de Comisión Nacional de Vigilancia y de sus Grupos de Trabajo, constituyendo un elemento importante la seguridad del sistema, por lo que se requería conocerlo, así como las pruebas, incluso si se realizaban, saber respecto al prestador del servicio y las condiciones de contratación.

Comentó que se señalaba como inicio de operaciones el 1º de agosto de 2012, y ello no empataba con lo correspondiente al informe del Grupo de Trabajo Actualización del Padrón Electoral; agregó que se había expresado en varias oportunidades que si bien ese era un instrumento fundamental, está conectado con muchos otros sistemas.

Enfatizó que a su representación de partido le gustaría ver un esquema general sobre qué se va a hacer en materia informática y qué involucra tanto transporte de datos, como multibiométricos y seguridad, toda la serie de proyectos, algunos ya madurados, pero que haría falta concretizarlos y trabajarlos a nivel de los distintos órganos, para darles un mejor resultando.

Manifestó su desacuerdo en tener información parcial, en virtud de que se requiere sustento general de todo eso, porque en realidad el trabajo de los Módulos implica un todo, no solamente lo informático, sino también la adecuación de dichas unidades de atención.

Agregó que se trata de un trabajo importante que permitirá conocer en sustancia qué es lo que se tiene para el nuevo desarrollo de estas unidades de atención tan importantes para los ciudadanos.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Cedió el uso de la voz a Othón Méndez, de Movimiento Ciudadano.

Representante de MC, Othón Méndez: Señaló que lo presentado era un viejo reclamo de todos los partidos políticos, que era algo que se había ofrecido desde hace mucho tiempo y no se había concretado; dio la bienvenida a esta parte tecnológica que es necesaria para completar el círculo de lo que reclama la modernización.

Pidió que en la planeación del Presupuesto, hubiera cuidado para procurarle el recurso necesario al Proyecto, porque necesariamente ese paso que se pretendía dar a partir del mes de agosto tendrá que pasar por una auditoría. Asimismo, manifestó que todo lo relacionado con datos, y el proceso nuevo que se va a implementar tendrá que revisarse, pues no bastaría con echarlo a andar, sino que, en su momento, habría que hacerle evaluaciones o cortes.

Añadió que seguramente eso se vería en la Comisión Nacional de Vigilancia, al tiempo que mencionó que no se había presentado allá, como lo apuntó el representante de Nueva Alianza; refirió que su representación se enteraba apenas de esa información, misma que revisaría a detalle.

Dejó asentado que, como fue mencionado por los representantes del PRI y del PRD, es relevante estar atentos a las contingencias o las situaciones que se presenten, para abordarlas de inmediato, y que no se informara un mes después de que pasó tal o cual cosa.

Asimismo, destacó la necesidad de que se contara con un Plan de contingencia; en vista de que no se saben los imprevistos que se pudieran presentar, debían tenerse previsiones, evitando así que se diga “No se pudo hacer porque no contemplamos tal o cual cosa”, independiente de que el programa tenga suficiencia presupuestaria.

En cuanto a la telefonía, expresó su preocupación por la red, porque no en todos lados había señal; en ese sentido consultó cómo se tenía prevista esa parte tecnológica.

Añadió que era conocido que Telcel tiene la mayor cobertura, pero existen zonas en las que no hay cobertura. Señaló que no se conocía cómo se iba a atender lo que es la transmisión de vía celular que se mencionaba.

Reiteró que todavía existían algunas dudas, pero se iría viendo conforme se fuera desarrollando el Proyecto; agregó que seguramente en la CNV y en los Grupos de Trabajo se analizaría el tema.

Afirmó que lo importante era que se echara a andar y agregó su expectativa de que los Consejeros Electorales brinden el apoyo necesario a este Proyecto.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Dio la bienvenida al Consejero Electoral Lorenzo Córdova.

Enseguida, dio la palabra a Raúl Banuel, del Partido Verde Ecologista de México en el Poder Legislativo.

Representante del Poder Legislativo del PVEM, Luis Raúl Banuel: Manifestó su preocupación, en coincidencia con lo comentado por su correligionaria, Leticia Amezcua, respecto a la situación de la adjudicación directa.

Acotó que, derivado de esa adjudicación directa, había una parte que le llamaba la atención sobre la conectividad de telefonía a través de los MAC, en donde se dice que cuando la operación del MAC móvil quede fuera de línea, al llegar a la siguiente localidad con cobertura, podrá realizar el envío en modo de lotes de los trámites que haya captado; advirtió que su pregunta iba en función de eso también.

Señaló que, en primer lugar, se trataba de una adjudicación directa, de lo cual, obviamente, se explicarán las razones por las cuales se dieron; y en cuanto a esa situación de cobertura y disponibilidad que se señala, solicitó se precisara si en algún momento se hizo algún tipo de prueba; derivado de que de la propia telefonía como tal, la que se utiliza de manera cotidiana, llega a presentar problemáticas fuertes en ciertas ocasiones, no se sabía si se tuvo algún tipo de prueba o se tenía la certeza de que los equipos no iban a fallar.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Al no haber más intervenciones por parte de los partidos políticos para esta ronda, solicitó al Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores procediera a aclarar, explicar o hacer las precisiones correspondientes en cuanto a los temas que fueron abordados, casi todos referenciados a los Módulos Semifijos y Móviles, sobre todo sobre la reducción de los tiempos de producción de Credenciales, así como informar inclusive al ciudadano en qué módulo estaría, en caso de que el itinerante cambie de posición.

Añadió que varios representantes se pronunciaron sobre los protocolos de seguridad en la migración de los datos, a semejanza de lo que sucede en Red IFE para buscar que explicara el Director Ejecutivo esos protocolos y esas medidas para garantizar ese canal seguro de migración de datos; agregó que había dudas sobre la ubicación del dispositivo y, en caso de que se cambiara, que permitiera siempre mantener la línea de comunicación.

Por lo que se refiere a los problemas o las contingencias que deban ser informadas de inmediato, recordó que desde su primera intervención requirió con comedimiento al Director Ejecutivo que informara cualquier modificación que subsista o que se dé, obviamente derivada, entendiéndose de cualquier contingencia o problema que amerite alguna modificación a este Proyecto, que sea inmediatamente dado a conocer, con la intención no solamente de tener conocimiento, sino coadyuvar para tener el consenso y buscar alguna solución.

Agregó que los partidos políticos también estaban interesados en: los costos del Proyecto, el motivo por el cual se haría una contratación directa; qué vinculación hubo, en su caso, con la Contraloría; y, en dónde estaría esa información final, en el caso de los Módulos Nacionales y, en caso de que cambie de ubicación física el ciudadano, que no se encuentre en el lugar de su residencia o de su domicilio pueda en algún otro lugar de la República solicitar su Credencial para Votar.

Añadió que estaban interesados en saber dónde estaría esta información final con la que se cuente, y obviamente por qué no hubo una prueba piloto o, si la hubo, las razones por las cuales no se incluyó en este informe; asimismo, el esquema general de los biométricos y el transporte de datos.

Agradeció el reconocimiento que se hizo a que ése era el primer Informe que contiene la cuestiones tecnológicas; al tiempo que mencionó que se presentaba con un alto grado de precisión, pues había quienes no contaban con ese profesionalismo de

traducción del lenguaje tecnológico; en ese sentido, se requeriría otra comunicación de parte del Director Ejecutivo para, en un lenguaje más llano, hacerlo del conocimiento de la Comisión.

Mencionó que las preguntas eran ¿qué procedería si la señal llegara a fallar? y ¿cómo se conectaría a esos Módulos?; además de por qué este informe se presenta en esta Comisión.

En ese sentido, cedió el uso de la voz a Víctor Guerra, Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores.

Dr. Víctor Manuel Guerra: Precisó que el año pasado se realizó una prueba piloto y se probaron todos los elementos mencionados; agregó que ello no estaba en el Informe, pero se adicionaría para que quede por escrito.

Respecto a las líneas de comunicación y la ubicación de los dispositivos, señaló que, efectivamente, el inalámbrico era el medio de transporte más utilizado en México, cuando se sale de las ciudades; pues aunque se estuviera usando un teléfono fijo, las señales se conducían en red inalámbrica.

Recordó que durante el sexenio del Presidente López Mateos, se hizo un gran énfasis en la sociedad respecto a que se construía la Red Nacional de Microondas, y fue la primera vez que se conectaron todas las grandes ciudades del país por vía telefónica mediante ese tipo de tecnologías; en consecuencia, eran tecnologías que se utilizaban desde hacía varias décadas. Precisó que, en particular, recordaba que desde 1996, cuando lo invitaron a trabajar en el IFE en cosas de tecnología, se utilizaron los elementos más modernos para garantizar que la transmisión de datos fuera con toda seguridad.

Abundó que el IFE tiene amplia experiencia en este tema, por lo que sumada a la que se pudiera adquirir en esta época, sería puesta a disposición de esos sistemas, para garantizar que los datos confidenciales lo sean y que no se pierda, ni se agregue información.

Acotó que no obstante lo anterior, en cualquier tipo de comunicación era usual que pudiera existir una falla, por lo que el sistema contemplaba que si se interrumpía la comunicación, el trabajo con los ciudadanos seguiría dándose en los módulos, de manera similar a lo que ocurre actualmente, es decir, en el momento en que se restablece la comunicación, se sincronizan los datos.

Señaló que lo importante de esas sincronizaciones, era que cuando llegara a ocurrir alguna falla serían minutos retraso, mientras que si no se utilizaran redes de comunicación informáticas, el retraso que hoy se tenía al tener que mover físicamente documentos desde un Módulo lejano hasta las instalaciones centrales del Instituto, era de días y por eso se entregaban las Credenciales para Votar en 15 ó 20 días.

Indicó que se podría garantizar que diariamente la información será enviada y recibida para tener actualizadas las bases de datos; precisó que eso incluía la actualización del sistema con el que se hace la comparación biométrica, para que ésta pueda ser a la brevedad posible, conforme se recibe el dato y, de esa manera, en 24 horas máximo, la aprobación y la Credencial, estén saliendo de la Ciudad de México rumbo al distrito y de ahí rumbo a los Módulos que le correspondan.

Respecto al proceso de adquisición, señaló que desde el principio estaba participando la Contraloría, como integrante del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto; al tiempo que precisó que esa decisión no se tomaba en la DERFE, sino que era una decisión institucional en los órganos institucionales que están hechos para ese asunto.

Aclaró que todavía no culminaba el proceso, y que al día siguiente se propondría al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto; asimismo, abundó que la razón por la que dicho Comité podría recomendar la adjudicación directa era que se tenía por escrito, por parte de los otros proveedores que no son Telcel, que no tienen cobertura nacional y técnicamente sería un problema contratar a dos tipos de proveedores, que tendríamos que tener doble tecnología, dobles expertos en cada uno de los temas.

En relación con el precio, elemento importante, destacó que en el tema de adjudicación siempre se tenía que justificar perfectamente bien. Preciso que las tarifas son fijadas por la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL) y que ningún proveedor podía dar un precio diferente a los que están establecidos por esta institución del Estado Mexicano. Añadió que el precio era el comercial que todos hemos visto: 440 pesos mensuales por cada Módulo que esté conectado de esta manera.

Respecto a la pregunta de si son o no todos los Módulos, señaló que en el Informe se precisaba que 353 Módulos ya estaban conectados y, si el número que se pondrá en operación comenzaba en 500, seguido por 600, 700 durante este año y el contrato sería con base en máximos y mínimos, el máximo es hasta 600; en consecuencia, si se sumaran 600 a 353, se tendrían con ese contrato hasta 953 módulos posibles, que no son los que operarán, al menos los primeros meses del segundo semestre de este año.

Refirió que se había presentado eso en Grupos de Trabajo, además de que le informaron que cada mes, durante los últimos cinco meses se había presentado el proyecto de la conectividad inalámbrica que hoy estamos mencionando.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Manifestó que estaba convencida de que el Director Ejecutivo velaría porque eso se tradujera presupuestalmente, dentro de la función que le atañe el integrar el presupuesto global en julio, para que lo considerara y tomara en cuenta.

Dr. Víctor Manuel Guerra: Aclaró que había omitido comentar que el contrato sería por tres años, lo cual se establecería porque era el periodo mínimo que daba el proveedor

para no cobrar los equipos. Añadió que el año pasado había un proyecto bianual y el costo se incrementaba, porque además de pagar la renta mensual se tendría que haber pagado el costo de los equipos.

Agregó que, por la regulación de la COFETEL, cuando los términos de contratación eran, en este caso tres años, el proveedor se obligaba a dar gratuitamente el equipamiento, como ocurre en los contratos de celular personales: el equipo viene incluido en esta contratación. Indicó que se cuenta con la autorización para que fuera trianual y solamente faltaba la autorización del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Dio la palabra a Justo López.

Representante del PRI, Jesús Justo López: Puntualizó que al hablar de mínimos y máximos no era la suma de uno y otro, porque se establecía como mínimo 300 y máximo 600; agregó que, inclusive, en el caso del contrato de producción de formatos de Credencial también se hablaba de mínimos y máximos, pero no era la suma de las dos.

Indicó que lo anterior era para aclarar al Director Ejecutivo que le estaba dando otra interpretación a lo que se consignaba en la página 4.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Cedió el uso de la voz a Leticia Amezcua.

Representante del PVEM, Leticia Amezcua: Manifestó su asombro debido a que, haciendo cuentas, salía en 409 mil pesos al mes, y era un servicio “súper”; asimismo, mencionó que era barato para el servicio que se iba a prestar.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Asintió que, efectivamente, era así en comparación de todos los años anteriores.

Solicitó al doctor Víctor Guerra que aclarara si los números presentados eran sin tomar en cuenta los que ya estaban en actividad, pues al parecer ésa era la pequeña diferencia.

Dr. Víctor Manuel Guerra: Afirmó que ésa era la pequeña diferencia, pues no sumaba el mínimo al máximo, sino que adicionaba los que ya estaban conectados a la red que son 353, más los que se contratarían, que van a ser entre 300 y 600, dependiendo de la pertinencia para irlos contratando.

Coincidió en que el precio era barato, porque en el Instituto Federal Electoral se utilizaban las tecnologías más modernas y los precios más competitivos, para dar un servicio en muchas mejores condiciones.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Manifestó que lo escuchado el día de la fecha era ambicioso.

Relató que desde que ingresó a esta institución, en los cuatro años que cumplirá en el Instituto dentro de unos meses, era la primera vez que veía de cerca el Proyecto hacia los Módulos con cuentas e informes fijos y ciertos.

Expresó su satisfacción por ese informe al Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores; al tiempo que señaló que agradecería, como se solicitó previamente, que se informara a esta Comisión cualquier modificación en caso de contingencia o problemática.

Al no haber observaciones o comentarios, solicitó al Secretario dar por recibido el Informe y continuar con la sesión.

4. Informe que presenta de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores sobre la evaluación a los servicios de atención ciudadana y plan de desarrollo y mejora en la calidad del servicio.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Dio la palabra al Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores.

Dr. Víctor Manuel Guerra: Indicó que se informaba sobre los servicios comúnmente conocidos como IFETEL, señalando que en realidad era bastante más que un servicio de atención telefónica, pues era un servicio de atención ciudadana moderno, actual y útil.

Estableció que la efectividad de cualquier programa depende en buena medida del diagnóstico que lo fundamenta, por lo que la Coordinación de Operación en Campo y la Dirección de Atención Ciudadana se dieron a la tarea de evaluar el desempeño a partir de objetivos medibles.

Agregó que en este informe se presentaban los resultados de la evaluación en lo relativo a estándares de calidad, infraestructura, estrategia de capacitación, certificaciones, quejas y comentarios de los ciudadanos, el servicio de quejas, el servicio de Citas programadas y la utilidad de la información a través de páginas web y otros medios modernos de comunicación ciudadana.

Señaló que en cuanto a estándares de calidad en la prestación de los servicios se usaba la tecnología ITIL, traducida al español era la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información, que es un compendio británico de las mejores prácticas para la gestión de servicios tecnológicos de información.

Acotó que a partir de esos estándares la atención ciudadana ha sido motivo de evaluaciones externas en 2005 y en 2011; agregó que el Help Desk Institute evaluó el trabajo de Centro de Atención Ciudadana IFETEL y en 2005 la calificación fue de 0.83

en una escala del 0 a 4, pues aunque el Centro estaba organizado y operando bien, no había mecanismos de medición y mejora.

Abundó que para evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos se realizó una encuesta en la que se observó que el 98 por ciento de los ciudadanos estaban: “muy satisfechos” 68 y “satisfechos” 30 por ciento.

Además, señaló que los resultados de 2011 revelaron una tendencia positiva en el cumplimiento de estándares, pues de 0.83 se pasó a 1.23; al respecto indicó que todavía faltaba para llegar a 4, pero se llegaría pronto. Abundó que dicho avance se alcanzó mejorando la infraestructura y, consecuentemente, las condiciones de trabajo, formalizando la entrega de documentación y mediante la capacitación, evaluación y seguimiento.

Indicó que no obstante lo anterior, el estudio señaló la ausencia de metas o parámetros que permiten analizar el desempeño y tomar acciones de mejora; en ese sentido, informó que para subsanar esta omisión, se realizaron ajustes al Manual de Organización de la Dirección Ejecutiva para incluir indicadores y métodos sobre eficiencia en tiempo, evaluación por monitoreo, disponibilidad en sistemas, porcentaje de consultas atendidas y quejas canalizadas, entre otros.

Advirtió que el estudio también señaló que no se contaba con un esquema formal e integrado que permitiera la coordinación y comunicación entre las áreas involucradas. Indicó que para remediarlo se implementaron dos sistemas complementarios: un repositorio de documentos de formato digital y un software de control de gestión para el seguimiento de los casos.

En relación con el análisis de la infraestructura, comentó que actualmente el Centro de Atención Ciudadana contaba con diversos sistemas, pero se abordarían únicamente los cuatro más importantes: 1) el sistema telefónico, para recibir las solicitudes de orientación ciudadana y canalizarlas y distribuir las a los consultores de forma automática, la cual integra el soporte para la atención a través de las redes sociales; 2) el CRM, que permite la integración del sistema telefónico con el registro de los casos hasta la conclusión y atención; 3) el Sistema Integral de Atención Ciudadana que administra la disponibilidad de Citas programadas; y, 4) el Sistema de Inteligencia Institucional que permite la generación automática de informes y reportes analíticos.

Agregó que la Dirección de Atención Ciudadana contaba con 162 personas y 200 equipos de cómputo.

En cuanto a la estrategia de capacitación, precisó que las sesiones de capacitación han sido impartidas por consultores de la Coordinación de Operación en Campo del Registro Federal de Electores, del Centro para el Desarrollo Democrático y la UNICOM, del Instituto Nacional de Migración, de la Unidad de Fiscalización de los Recursos de los Partidos Políticos, del IFAI, instancias a las que agradeció su apoyo.

Indicó que a partir de este año se implementó un programa para la evaluación de consultores del Centro de Atención Ciudadana IFETEL, cuyo objetivo es detectar y eliminar las brechas de desempeño, así como estandarizar la operación, con el propósito de mejorar la calidad del servicio que brinda al ciudadano.

Respecto a las Certificaciones, señaló que los tres subdirectores, la totalidad, estaban certificados en fundamentos en ITIL, al igual que dos jefes de departamento y otros dos que estaban tomando el curso.

En cuanto a la Evaluación del servicio de quejas, acotó que aun cuando no eran un mecanismo sistémico y formal de evaluación de la atención ciudadana, las quejas y felicitaciones de los ciudadanos, eran elementos importantes para conocer áreas de oportunidad y mejorar la operación.

Informó que se recibieron 1 mil 357 quejas en el periodo enero a marzo de este año, de las cuales 947 se debieron a atención extemporánea, en la mayoría de los casos a la entrega tardía de la Credencial para Votar; aclaró que en todos los casos se tomaron las medidas preventivas y correctivas en el ámbito de personal y de servicios.

Precisó que, por otro lado, se recibieron 2 mil 209 reconocimientos y felicitaciones de todo el país -incluso en Estados Unidos-, vía buzón, llamada telefónica, correo electrónico y otras vías de comunicación.

En relación con la Evaluación del servicio de Citas programadas, refirió que durante la Campaña Anual Intensa 2011-2012 se registraron 863 mil Citas programadas; al tiempo que destacó que los servicios de autogestión a través de la página Web institucional han venido incrementando en forma sostenida este servicio, en virtud de lo cual se estaban migrando los servicios telefónicos hacia una plataforma de comunicaciones convergente, desde la telefonía convencional a los servicios de redes sociales y nuevas vías de comunicación, especialmente Twitter, chat, correo electrónico y la propia página Web del Instituto.

Sobre la comparación con otros servicios de Citas programadas, señaló que para tener un referente, se obtuvo información del procedimiento de citas del Sistema de Administración Tributaria (SAT), añadió que el porcentaje de personas que habiendo programado una cita no acude, es en ambos casos.

No obstante, destacó que el porcentaje de citas atendidas en el caso del sistema IFE era mayor que el del SAT; precisó que el porcentaje de citas que no concluyen por falta de requisitos era en ambos casos bajo.

Acerca de la Evaluación de la utilidad de la información de la página web, indicó que más del 83 por ciento de las peticiones eran relativas a servicios de Credencial para Votar, seguidas de las relativas a espacios ciudadanos, con apenas 8.9 por ciento de recurrencia; en consecuencia, la gran totalidad era sobre credencial de elector.

Añadió que en el acumulado, de 13 mil 740 encuestas de calidad recibidas de enero a abril de este año, a través de la página del IFE, atendiendo a la pregunta “¿Te sirvió la información?”, se obtuvo que para el 75 por ciento de los usuarios la información que se proporciona a través del portal IFE, les resulta al menos parcialmente útil.

En cuanto a los Planes de desarrollo y mejora de la calidad de este servicio, indicó que los servicios de atención ciudadana que proporciona la Dirección ha venido mejorando mediante la adopción de las mejores prácticas internacionales; sin embargo, con base en las evaluaciones aludidas, hay varias oportunidades de mejora.

Precisó que el Centro de Atención Ciudadana IFETEL ha cumplido con su expectativa en la operación, pero podría desarrollar servicios más estratégicos para el Instituto al convertirse en una ventanilla de servicios múltiples para aprovechar el capital humano y técnico.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: En primera ronda, cedió el uso de la voz a Justo López, del PRI.

Representante del PRI, Jesús Justo López: Comentó que la primera calificación se hizo en 2005 y la siguiente en 2011, siete años después; al tiempo que resaltó que únicamente 40 centésimas de punto fue lo que se pudo avanzar en esos siete años. Acotó que si la idea era llegar al 4 o estarlo “arañando” **debería estar** en 3, 3.5, pidió se señalara en cuánto tiempo se alcanzaría esa calificación, si siete, uno o dos años.

Por otra parte, en cuanto a la comparación, señalando que era buena; señaló que así era, pero habría que ver con qué se compara, porque en la página 42 se hacía la comparación entre el SAT y el IFE, y consultó por qué se hizo esto, y por qué los dos tienen Citas programadas.

Indicó que para el SAT, en algunos casos es un documento, en otros, consultas, por lo que eran cuestiones diferentes. Acotó que el fin de la Cita programada, **en el caso del IFE**, era obtener un formato de Credencial para Votar. Añadió que eran dos cuestiones diferentes.

Consultó el motivo por el cual no se comparó con el pasaporte o la visa, pues probablemente tendría sus “asegures”. Añadió que su representación consideraba que se debían comparar peras con peras y manzanas con manzanas. Acotó que esperaba una respuesta al respecto.

Por otra parte, comentó que si bien era cierto la ITIL era compatible con la ISO-20000 y que se trataba de las mejores prácticas; la ITIL, como se mencionaba, no era medible y podría ser implantada de muchas maneras; lo cual era con base en la información existente.

Al mencionar si se buscaba una profesionalización y una mejora de los trabajos relativa al IFETEL, preguntó el motivo por el cual no se buscaba una certificación ISO-20000, y

por qué se trata de medir con otra herramienta. Asimismo, mencionó que esa era la primera información sobre la medición, en este caso la ITIL, al interior del Instituto Federal Electoral.

Agregó que existen otras áreas que también manejan la tecnología de la información, como Procesos Tecnológicos, y hasta el momento no se había mencionado que se manejara la ITIL como una herramienta de medición o de mejores prácticas.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Al no haber más intervenciones, pidió al Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores reaccionara a este punto.

Dr. Víctor Manuel Guerra: Preciso que en el documento se detallaban las etapas que se seguirán para ir mejorando ese servicio, y que sea conforme a las mejores prácticas internacionales.

Respecto al uso en particular de una institución como ISO u otras afiliadas alrededor de ITIL, explicó que era importante conocer qué, cómo y por qué realizan sus actividades, pero en el Instituto se pondrán las certificaciones basadas en éstas, porque el Instituto tiene suficiente competencia para medir y evaluar su trabajo; lo cual se había hecho en otros lugares y se seguirá haciendo.

Abundó que el quehacer del Registro Federal de Electores se hará con las mejores prácticas y estándares, y no necesariamente contratando empresas que indiquen lo que debe hacerse, pues se sabía perfectamente.

En relación con el SAT, indicó que se comparó con un servicio idéntico al del Registro Federal de Electores: solicitar citas para ir a realizar un trámite al SAT para obtener algún tipo de identificación o todos esos asuntos conocidos; en ese sentido, señaló que se compararon cosas similares.

Recordó que este tema se ha discutido en la Comisión Nacional de Vigilancia y en los grupos de Trabajo, en particular, el por qué del alto número de citas en las que los ciudadanos no asisten; indicó que, en consecuencia, se hizo la comparación con instituciones similares externas, para ver si pasaba lo mismo.

Añadió que la explicación que se tenía era que cuando el ciudadano llamaba para hacer una cita, a lo mejor está hablando del tema "Cita", pero en realidad está pidiendo información de cuáles son las fechas, cuándo se abren los módulos, a qué hora están y, "de pasada", muchas veces por insistencia nuestra, al preguntarle "¿Quiere una cita?", el ciudadano dice que sí y se le da.

Advirtió que se están buscando mejores medidas para evaluar si realmente la solicitud de citas correspondía a un deseo sólido del ciudadano para acudir a esa cita o si era un medio para pedir información y poder ir en otro momento.

Agregó que, como parte de la atención por parte de un consultor, en la conversación se les dice que si no pueden acudir a la cita pueden ir a cualquier módulo y a lo mejor tienen que esperar 15, 20 ó 30 minutos más, a menos que estemos en los últimos días de las fechas y se les va a atender con la mejor disposición posible.

Preció que el éxito era que el año pasado se entregaron alrededor de 60 mil Credenciales para Votar al día, lo cual era una cercanía que mostraba la cercanía que tiene la ciudadanía con su Instituto Federal Electoral para obtener su Credencial para Votar, y que también les servía como identificación.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Señaló que, en segunda ronda, participaría el representante del PRI.

Representante del PRI, Jesús Justo López: Manifestó su sorpresa respecto a que se aludiera la medición que se puede hacer al interior del Instituto, ya que no se mencionaba que no se pudiera hacer; al tiempo que le recordó al Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores que en Tlaxcala se llevó a cabo una certificación de algunos módulos, con la Certificación ISO.

Acotó que si eso se puede medir desde el interior del Instituto, no por un tercero, no vería por qué en unos casos sí se aplica la certificación ISO y en otros casos no. Indicó que era de su conocimiento que se podía hacer; además, reiteró el caso de Tlaxcala, en caso de que no se conociera dicha información.

Respecto a las Citas programadas referidas en la página 42, señaló que las del rubro "No concluidas por falta de requisito" eran 42 mil 406 por parte del IFE, lo cual se traducía en 2 por ciento; sin embargo, ese porcentaje también era atribuible a una desinformación por parte de quien daba la consulta o a una omisión o a que no fue suficientemente claro para dar esa información, lo cual generaba que el ciudadano que sacó una Cita programada, acudió al módulo y perdió la oportunidad, y también el Registro Federal de Electores perdió la oportunidad de registrarlo.

Expresó que lo anterior también era importante, pues aunque sea un 2 por ciento, 2 de cada 100 ciudadanos que solicitan Cita no concluyen su trámite, porque no hubo claridad en la respuesta; mencionó que de las otras que tampoco se concluyen, comentaría después.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Cedió el uso de la voz a Francisco Mancilla, del PNA.

Representante del PNA, Francisco Mancilla: Calificó el Informe como completo y amplio; asimismo, destacó que, como en el punto anterior, esta información no se revisó en el seno de la Comisión Nacional de Vigilancia.

Al respecto, destacó la importancia de que se revisara en ese ámbito, pues existía un Grupo de Trabajo especializado para manejar el tema, y si ese punto pasara por una

instancia sustancial de trabajo, podría ser mejor atendido, resuelto y entendido por todos. Llamó a que se cuidara esa parte.

Ejemplificó que en la página 54, se informaba en la parte correspondiente a los proyectos con presupuesto para ejecución, que tanto el cambio de sistema de CRM propietario a uno de código abierto y la migración de infraestructura informática, fueron proyectos que concluyeron el 31 de mayo, y al menos su representación de partido no tenía conocimiento de eso; acotó que siendo un avance de la conclusión de este nuevo servicio, solicitaría que en su oportunidad se les proporcionara la información correspondiente.

En cuanto a la evaluación, señaló que su representación de partido tenía básicamente los elementos que proporcionaba la Dirección Ejecutiva; indicó que el avance en las citas atendidas, lo cual se había reportado en distintas sesiones de la Comisión, en realidad bajaba a razón de un 34 por ciento en diciembre de 2011 y un 28.55 en enero; en ese orden, indicó que eso también era una información parcializada que no daba cuenta de todo el trabajo realizado.

Recordó que el año pasado se informó de varios proyectos sobre adquisición de equipo, nuevos sistemas, nuevos productos y servicios de la Dirección de Atención Ciudadana; en ese sentido, reiteró la necesidad de que se dieran a conocer los avances concretos de manera integral, no parcializados. Al tiempo que consideró importante su tratamiento previo en las instancias competentes de la propia Dirección Ejecutiva y de la Comisión Nacional de Vigilancia.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Indicó que en la página 15 se aludía precisamente a cuatro grandes niveles de la medición utilizada; explicó que estamos en el primer nivel, y como lo sostuvo Justo López, del PRI, la anterior medición distó de muchos años atrás.

Precisó que la intención era que, en la medida de lo posible, antes de que culmine el próximo año -de lo cual se daría un seguimiento luego de su presidencia-, se hiciera una nueva evaluación que permita pasar al nivel 2 de medición y mejora; adicional a lo anterior, señaló que se prestaría atención a la manera en que se ha medido la satisfacción, de los usuarios del servicio.

Señaló que se había iniciado una ruta importante que “marcará el paso” de manera ascendente hacia la prestación del buen servicio.

Recordó que en enero, se estableció el Plan de trabajo de la Comisión, mismo que se había estado cumpliendo, haciendo las entregas y poniendo a disposición la información sin demora ni atrasos.

Precisó que, en lo personal, como Presidenta de esta Comisión, estaba atenta a cumplir con ese Plan de trabajo. Agregó que participaba de las inquietudes que se refirieron

respecto a que otras áreas, otras mesas de trabajo y concretamente en la CNV esto lo puedan ustedes tener, pero no tenía injerencia en la CNV.

Advirtió que tampoco podía detener el Plan de trabajo ni las cuestiones que se abordaban por parte de los integrantes de la Comisión, así como todo aquello que permitiera ir actualizando esa información, en ese sentido, indicó que buscaría que también los presentes lo conocieran, inclusive, a través de esta Comisión.

Enfatizó que era respetuosa de cada una de las Comisiones que se hicieran y ejercieran en las diferentes áreas, pero tampoco era su intención usurpar aquellas funciones que no le atañían y dedicarse de manera directa, como sus homólogos integrantes de esta Comisión estaban bajo el mismo entendido y pensamiento, a cumplir con lo que tenían cometido y prometido en cumplir el citado Plan de trabajo.

Manifestó su expectativa de que este inicio de búsqueda de los estándares de calidad, sea de manera permanente, para quedarse periódicamente, con el ánimo de que mejore el esquema de la prestación del servicio.

Consultó al Director Ejecutivo si en el caso de que se tuviera una queja por parte del usuario del servicio, internamente se le daba seguimiento a esa queja y se buscaba el responsable, en dónde estaba el problema para abatirlo, para capacitarlo, para buscar desenredar los nudos de calidad de la prestación de nuestro servicio.

Al respecto, propuso, a efecto de que el Director Ejecutivo la ponderara, la realización de una gestión de conocimiento, de la manera en que se han solventado esas quejas, para tener esos precedentes de capacitación, de perfeccionamiento, si se presentan en algunos otros lugares, porque el ancho y el largo de la República es inconmensurable, cuando se trata de que la prestación del servicio dependa de personas.

Llamó a que se tuviera la solución *ad hoc* si se trataba del mismo problema o planteamiento del servicio, porque si solamente se quedaban las cifras como números fríos que arrojaban exclusivamente niveles de calificación de estándares, aunque fuera útil para tener la referencia, pero debía resolverse el problema con el mismo rasero de competencia.

En ese orden, señaló que quedaría en manos del Director Ejecutivo, el que revisara hacia el interior de la Dirección si existía la posibilidad de ir buscando ese rasero de gestión de conocimiento para buscar, de ser posible, si no la perfección, el ir subiendo de nivel en el mínimo tiempo posible.

Puso a consideración el Informe; al no haber más observaciones, lo dio por presentado y solicitó al Secretario Técnico continuar con la Sesión.

5. Informe que presenta la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores sobre su participación en el proyecto del Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Pidió de nueva cuenta al Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores hiciera uso de la voz, para la presentación correspondiente.

Dr. Víctor Manuel Guerra: Refirió que este Informe se presentaba cíclicamente ante esta Comisión.

Señaló que el Proyecto se estaba desarrollando como estaba programado, y que el número de fallas había sido mínimo, lo cual se estaba corrigiendo. Agregó que los detalles se describían con precisión en el documento.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Puso a consideración de los presentes el Informe. Al no haber observaciones o comentarios, lo dio por presentado.

Cedió el uso de la voz a la Consejera Electoral María Marván.

Consejera Electoral María Marván: Anunció que expresaría un comentario general, no relativo a ninguno de los Informes en particular, sino a todos ellos:

Señaló que valía tomar nota de que “la DERFE nunca duerme”; en otras palabras, explicó que en el primer informe que se presentó el día de la fecha se daba cuenta de la entrega de Listados Nominales para una jornada electoral que todavía no sucede, al tiempo que, de hecho, ya se estaba trabajando en lo relacionado con la actualización y con las tareas de la Dirección Ejecutiva y del Instituto para el 2015 y el 2018.

Enfatizó que la planeación era fundamental, al tiempo que hizo eco de lo que expresaron en sus intervenciones varios de los representantes de los partidos sobre la necesidad de tener una programación y que, en caso de que sucediera cualquier cosa, se discutiera y trabajara en el seno de la Comisión, viendo la forma en la que el Instituto pueda desarrollar sus tareas de la manera más eficiente, mejor y barata, lo cual valía la pena como conclusión de esta Comisión.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Coincidió con lo expresado por la Consejera Electoral María Marván.

Cedió el uso de la voz a Leticia Amezcua, del Partido Verde Ecologista de México.

Representante del PVEM, Leticia Amezcua: Pidió se publicaran las presentaciones de los Informes por intranet.

Manifestó su total acuerdo con lo dicho por la Consejera Electoral María Marván; agregó que el Registro Federal de Electores era un ente diferente a los que tiene el IFE,

porque tampoco los partidos políticos dormían, pues también están trabajando puntualmente, brazo a brazo con la autoridad.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Pidió al señor Secretario diera cuenta del siguiente punto en el Orden del día.

Ing. Carlos Morales: Informó que se agotaron todos los puntos del Orden del día.

Consejera Electoral María Macarita Elizondo: Indicó que no habiendo otro asunto que tratar, se levantaba la Quinta Sesión Extraordinaria de la Comisión del Registro Federal de Electores.

**ACTA NÚMERO 8/2012 DE LA SEXTA SESIÓN EXTRAORDINARIA
DE LA COMISIÓN DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES
CELEBRADA EL 13 DE JUNIO DE 2012**

**Dra. María Macarita Elizondo Gasperín
Presidenta de la Comisión del Registro Federal de Electores**

**Dra. María Marván Laborde
Consejera Electoral**

**Dr. Lorenzo Córdova Vianello
Consejero Electoral**

**Ing. Carlos Agustín Morales Muñoz
Secretario Técnico**