

## **ACTA DE LA TERCERA SESIÓN ORDINARIA DE 2014 DE LA COMISIÓN DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DEL CONSEJO GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL**

En la ciudad de México, Distrito Federal, en la Sala de Consejeros 1 y 2, Planta Baja, Edificio A, del Instituto Nacional Electoral, siendo las 13 horas con 08 minutos del día quince de diciembre de dos mil catorce, se celebró la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 de la Comisión del Registro Federal de Electores del Consejo General del Instituto Nacional Electoral, con la asistencia de los siguientes integrantes:

### **Consejeros Electorales:**

Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión.  
Lic. Enrique Andrade González  
Dr. Ciro Murayama Rendón.  
Dr. Benito Nacif Hernández.  
Lic. Javier Santiago Castillo

### **Representantes del Poder Legislativo en el Consejo General:**

Lic. Víctor Enrique Arreola Villaseñor, del Partido Acción Nacional (PAN).  
Lic. Elliot Báez Ramón, del Partido Revolucionario Institucional (PRI).  
Lic. Luis Raúl Banuel Toledo, del Partido Verde Ecologista de México (PVEM)  
Lic. Refugio Esther Morales Pérez, de Movimiento Ciudadano (MC).  
Lic. Alberto Efraín García Corona, de Nueva Alianza (NA).

### **Representantes de los Partidos Políticos:**

Ing. Florencio González Negrete, del Partido Acción Nacional (PAN).  
Lic. Jesús Justo López Domínguez, del Partido Revolucionario Institucional (PRI).  
Lic. Julisa Becerril Cabrera, del Partido de la Revolución Democrática (PRD).  
C. Adalid Martínez Gómez, del Partido del Trabajo (PT).  
Dra. Leticia Amezcua Fierros, del Partido Verde Ecologista de México (PVEM).  
Mtra. Gabriela Vargas Gómez, de Nueva Alianza (NA).  
C. Jaime Miguel Castañeda Salas, de MORENA.  
C. Alberto Marcos Carrillo Armenta, del Partido Humanista (PH).  
Mtra. Denisse Karem Silva Gallardo, de Encuentro Social (ES).

### **Secretario Técnico:**

Ing. René Miranda Jaimes, Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores.

### **ORDEN DEL DÍA:**

1. Presentación y, en su caso, aprobación del orden del día.
2. Presentación y, en su caso, aprobación de las actas correspondientes a la séptima y octava sesiones extraordinarias de la Comisión del Registro Federal de Electores del Instituto Nacional Electoral, celebradas los días 3 y 13 de noviembre de 2014.
3. Presentación del Informe sobre el seguimiento de compromisos adoptados por la Comisión del Registro Federal de Electores.
4. Presentación del Informe sobre la atención brindada a las opiniones, solicitudes y acuerdos de recomendación de las Comisiones de Vigilancia, en cumplimiento del artículo 45, inciso e) del Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral.
5. Presentación y, en su caso, aprobación del Informe Estadístico trimestral sobre las solicitudes de acceso y entrega de información del Padrón Electoral y la Lista

- Nominal de Electores, a los integrantes de los Consejos General, Local y Distritales; así como a las Comisiones Nacional, Locales y Distritales de Vigilancia.
6. Presentación y, en su caso, aprobación del Informe Estadístico sobre la renovación de las Credenciales 09-12 reemplazables.
  7. Presentación de la Estrategia de Atención Ciudadana.
  8. Asuntos generales.
  9. Relación de solicitudes y compromisos de la Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión del Registro Federal de Electores del Instituto Nacional Electoral.

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

**Consejera Electoral Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión:** Dio inicio a la tercera sesión ordinaria de 2014 de la Comisión del Registro Federal de Electores del Instituto Nacional Electoral, siendo las 13 horas con 08 minutos, y registró la asistencia de los Consejeros Electorales, representantes del Poder Legislativo en el Consejo General, representantes de los Partidos Políticos y del Secretario Técnico.

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Verificó que en términos del artículo 19 del Reglamento de Comisiones del Consejo General del Instituto Nacional Electoral existiera el quórum necesario para sesionar.

**Consejera Electoral Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión:** En virtud de que se contaba con el quórum para sesionar, declaró legalmente instalada la sesión y puso a consideración de los integrantes de la Comisión, el orden del día que fue previamente circulado y consultó si alguno de los integrantes de la Comisión deseaba agendar algún asunto general.

Al no presentarse intervenciones, solicitó al Secretario Técnico que sometiera a votación el proyecto de orden del día.

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Consultó a la Consejera y Consejeros Electorales, la aprobación del orden del día para esta sesión, el cual fue aprobado por unanimidad.

ACUERDO	<b>Acuerdo 01SO: 15/12/2014</b> La Comisión del Registro Federal de Electores aprueba el Orden del día de la Tercera Sesión Ordinaria de 2014.
SENTIDO DEL VOTO	Aprobado por unanimidad de los Consejeros Electorales Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Dr. Ciro Murayama Rendón, Dr. Benito Nacif Hernández y Lic. Javier Santiago Castillo.

## 2. Presentación y, en su caso, aprobación de las actas correspondientes a la séptima y octava sesiones extraordinarias de la Comisión del Registro Federal de Electores del Instituto Nacional Electoral, celebradas los días 3 y 13 de noviembre de 2014.

**Consejera Electoral Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión:** Puso a consideración de los integrantes de la Comisión los proyectos de actas; al no presentarse observaciones, solicitó al Secretario Técnico que consultara a los integrantes de la Comisión, sobre la aprobación de los proyectos de acta puestos a consideración.

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Consultó la aprobación del contenido de las actas correspondientes a las sesiones séptima y octava extraordinarias de esta Comisión, mismas que se aprobaron por unanimidad.

ACUERDO	<p><b>Acuerdo 02SO: 15/12/2014</b>          La Comisión del Registro Federal de Electores aprueba las Actas correspondientes a la séptima y octava sesiones extraordinarias de la Comisión del Registro Federal de Electores del Instituto Nacional Electoral, celebradas los días 3 y 13 de noviembre de 2014.</p>
SENTIDO DEL VOTO	<p>Aprobado por unanimidad de los Consejeros Electorales Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Dr. Ciro Murayama Rendón, Dr. Benito Nacif Hernández y Lic. Javier Santiago Castillo.</p>

### **3. Presentación del Informe sobre el seguimiento de compromisos adoptados por la Comisión del Registro Federal de Electores.**

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Refirió que en este informe se registran 19 compromisos, de los cuales 18 se cumplieron; informó que con posterioridad a la fecha de la convocatoria y al envío de la documentación para esta sesión se dio cumplimiento al compromiso número 16, que fue notificado a los integrantes de esta Comisión vía oficio el 9 de diciembre, mediante la entrega de una nota sobre la implementación de un esquema electrónico de gestión para la atención a las opiniones, solicitudes, acuerdos y recomendación de las comisiones de vigilancia.

Y respecto al compromiso 13, destacó que el día de la fecha se presentaría la Estrategia de Atención Ciudadana, que se encontraba agendada como punto número siete del orden del día de esta sesión, y que el día 8 de diciembre fue presentado en una reunión de trabajo con los Consejeros Electorales del Consejo General del Instituto.

**Consejera Electoral Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión:** Puso a consideración de los integrantes este Informe. Al no existir ninguna intervención, dio por presentado el Informe y solicitó al Secretario Técnico diera cuenta del siguiente punto del orden del día.

### **4. Presentación del Informe sobre la atención brindada a las opiniones, solicitudes y acuerdos de recomendación de las Comisiones de Vigilancia, en cumplimiento del artículo 45, inciso e) del Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral.**

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Señaló que este informe, que es presentado en cada sesión ordinaria de esta Comisión, da cuenta de las respuestas de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores a los acuerdos adoptados por las comisiones nacional, locales y distritales de vigilancia, en las que se formulan opiniones, solicitudes o recomendaciones.

**Consejera Electoral, Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión:** Puso a consideración el Informe y al no presentarse ninguna intervención de los presentes, se dio por recibido este Informe y pidió al Secretario Técnico continuara con el siguiente punto del orden del día.

**5. Presentación y, en su caso, aprobación del Informe Estadístico trimestral sobre las solicitudes de acceso y entrega de información del Padrón Electoral y la Lista Nominal de Electores, a los integrantes de los Consejos General, Locales y Distritales; así como a las Comisiones Nacional, Locales y Distritales de Vigilancia.**

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Refirió que este Informe reporta la atención y seguimiento a las solicitudes presentadas en el periodo que va del 24 de julio al 23 de octubre de 2014, en cumplimiento de lo dispuesto por los numerales 19 y 26 de los Lineamientos para el acceso, verificación y entrega de los datos personales en posesión del Registro Federal de Electores, por los integrantes de los Consejos General, Locales y Distritales, las Comisiones de Vigilancia del Registro Federal de Electores, los partidos políticos y los Organismos Electorales Locales.

**Consejera Electoral, Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión:** Puso a consideración el informe referido.

**Dra. Leticia Amezcua Fierros, representante del Partido Verde Ecologista de México:** Preguntó si se tiene contemplado al inicio del 2015, cuando se realice la entrega del Padrón Electoral a los partidos políticos, levantar las medidas cautelares que se informan en este documento, o qué se tiene pensado al respecto.

**Mtra. Gabriela Vargas Gómez, representante de Nueva Alianza:** Precisó que en 2014 se presentaron severos problemas para poder llevar a cabo la evaluación del Padrón Electoral, debido a que el acceso era bajo una nueva modalidad. Refirió que se llevó a cabo una reunión con el Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores, a efecto de que con la antelación debida, se generen las condiciones para que todos los partidos el año próximo tengamos las condiciones para tener el acceso al Padrón en los términos en que la ley nos lo permite.

Por lo que aunada a la pregunta de la representante del PVEM, solicitó conocer qué es lo que se prevé respecto de las medidas cautelares.

Recordó que el Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores le ha informado a las representaciones partidistas que se está trabajando en un Centro de Consulta, del cual manifestó su interés en conocer qué es lo que se tiene previsto para tener acceso al Padrón Electoral.

**Consejero Electoral, Dr. Benito Nacif Hernández:** Puntualizó que cuando se impugnaron las medidas cautelares, la Sala Superior dejó claro en su sentencia que estas medidas estarían vigentes en tanto no se hiciera efectiva la prerrogativa de los partidos políticos y la obligación del Instituto Nacional Electoral de poner a su disposición, para la correspondiente verificación, el Listado Nominal dentro de la organización de un proceso electoral.

Enfatizó que ello significa que no es necesaria la suspensión de las medidas cautelares para la entrega del Listado Nominal a las representaciones partidistas; sin embargo, consideró que lo pertinente es que el Instituto Nacional Electoral resuelva la queja que motivó la emisión de las medidas cautelares, asunto que correspondería a la Comisión de Quejas, revisando cuál es el estado en que se encuentra la instrucción de este procedimiento ordinario sancionador, lo cual pudiera ser solicitado a través de la

Consejera Adriana Favela, que también forma parte de la Comisión de Quejas, con el objeto de conocer el avance en el proceso.

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Señaló que la entrega a las representaciones partidistas de la Lista Nominal de Electores es un acto independiente a las medidas cautelares y consideró que el avance en cuanto a la instrumentación de la queja, pudiera ser importante y llevar a una pronta resolución de la misma.

En lo referente al Centro de Consulta, recordó que ya se ha comentado con las representaciones partidistas, que será una herramienta adicional a los sistemas de acceso con los que cuentan y que tendrá la información física y además complementará estos mecanismos que ya existen para poder brindar otra alternativa para la consulta de información.

Dijo que de acuerdo a lo previsto y a los avances que se tienen, se podría contar con este centro en el piso 5 del edificio del Instituto en Av. Insurgentes Sur 1561, a finales de enero de 2015.

**C. Jaime Miguel Castañeda Salas, representante de MORENA:** Solicitó un informe sobre los avances en el proceso de resolución de la queja, con el objeto de conocer cuánto tiempo más demorará o en qué estado procesal se encuentra, ello sin afectar la investigación que se esté llevando a cabo.

**Ing. Florencio González Negrete, representante del Partido Acción Nacional:** Comentó que la solicitud que hizo su representación en el estado de Tlaxcala se refiere a información estadística, por lo que no requeriría todas las formalidades que amerita el tratamiento de datos personales, por lo que sugirió que se obvie la solicitud para ser analizada jurídicamente, ya que sólo es información estadística.

**Lic. Elliot Báez Ramón, representante del Poder Legislativo del Partido Revolucionario Institucional:** Se sumó a las inquietudes manifestadas por las demás representaciones partidistas, ya que aun y cuando estas conocían los alcances de la resolución emitida por la autoridad jurisdiccional, en términos de la legislación vigente, se debería entregar la base de datos en la fecha señalada.

Resaltó la pertinencia de que la Presidente de esta Comisión, al ser integrante de la Comisión de Quejas, fuera informada del estatus en el que se encuentra la queja, ya que eso daría pie a que, en su momento, los partidos políticos puedan verificar la base de datos, que es una de las tareas primordiales a las que tienen derecho y obligación los partidos políticos acreditados ante la Comisión Nacional de Vigilancia.

**Consejera Electoral, Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión:** Expresó que tomaba nota de las inquietudes vertidas y señaló que giraría, en su caso, un oficio a la Unidad Técnica de lo Contencioso Electoral, para que informe el estado procesal de la queja que motivó la emisión de las medidas cautelares.

Consideró que no habría ningún problema para que en la fecha dispuesta por la ley, sea entregada la Lista Nominal de Electores; porque las medidas cautelares se relacionan con el acceso permanente y no con la entrega del listado para el Proceso Electoral Federal.

Precisó que como integrante de la Comisión de Quejas, que sí se ha estado al pendiente de la queja relativa, y que se tienen avances en un proyecto, pero que se necesita que se haga con mayor exhaustividad.

Al no presentarse más intervenciones, solicitó al Secretario Técnico que procediera a tomar la votación de este informe.

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Consultó a la Consejera y a los Consejeros Electorales sobre la aprobación del Informe estadístico trimestral sobre las solicitudes de acceso y entrega de información del Padrón Electoral y la Lista Nominal de Electores, a los integrantes de los Consejos General, Locales y Distritales, así como las Comisiones Nacional, Locales y Distritales de Vigilancia, mismo que fue aprobado por unanimidad.

ACUERDO	<b>Acuerdo 03SO: 15/12/2014</b> La Comisión del Registro Federal de Electores aprueba el Informe estadístico trimestral sobre las solicitudes de acceso y entrega de información del Padrón Electoral y la Lista Nominal de Electores, a los integrantes de los Consejos General, Locales y Distritales, así como las Comisiones Nacional, Locales y Distritales de Vigilancia.
SENTIDO DEL VOTO	Aprobado por unanimidad de los Consejeros Electorales Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Lic. Enrique Andrade González, Dr. Ciro Murayama Rendón, Dr. Benito Nacif Hernández y Lic. Javier Santiago Castillo.

#### **6. Presentación y, en su caso, aprobación del Informe Estadístico sobre la renovación de las Credenciales 09-12 reemplazables.**

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Informó que este documento se sometía a consideración de esta Comisión para su posterior presentación al Consejo General, aportando elementos para la evaluación del descenso de las Credenciales para Votar 09 y 12, en el periodo del 1 de agosto de 2012 hasta el 30 de noviembre de 2014, así como el pronóstico de credenciales remanentes al 31 de diciembre de 2014.

**Consejera Electoral, Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión:** Señaló que se circuló durante la sesión una actualización de este informe y puso a consideración este informe. Al no presentarse observaciones, solicitó al Secretario Técnico que procediera a tomar la votación.

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Consultó a la Consejera y Consejeros Electorales sobre la aprobación del Informe estadístico sobre la renovación de las Credenciales 09 y 12 reemplazables, mismo que fue aprobado por unanimidad.

ACUERDO	<b>Acuerdo 04SO: 15/12/2014</b> La Comisión del Registro Federal de Electores aprueba el Informe estadístico sobre la renovación de las Credenciales 09 y 12 reemplazables.
SENTIDO DEL VOTO	Aprobado por unanimidad de los Consejeros Electorales Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Lic. Enrique Andrade González, Dr. Ciro Murayama Rendón, Dr. Benito Nacif Hernández y Lic. Javier Santiago Castillo.

## 7. Presentación de la Estrategia de Atención Ciudadana.

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Realizó un recuento de los antecedentes de la Estrategia de Atención Ciudadana, señalando que atiende compromisos asumidos en sesiones anteriores de esta Comisión y que pretende dar una visión integral de la atención ciudadana.

Refirió entre los antecedentes recientes, que cuando se presentó ante esta Comisión una estrategia para mejorar la atención ciudadana que proporciona INETEL, surgieron algunas observaciones, en el sentido que habría que darle una visión mucho más amplia al concepto de atención ciudadana, no solamente desde el centro de cómputo, sino principalmente en los módulos de atención ciudadana.

Por ello, afirmó que la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, se dio a la tarea de ubicar cuáles son todos los aspectos en los que se tiene interacción con los ciudadanos, y derivado de ello se integró esta Estrategia.

Puntualizó que la estrategia se basa en cuatro ejes rectores: atribuciones, valor público, procesos y tecnología.

Señaló que la intención es precisar no solamente las atribuciones establecidas en ley, sino todas aquellas normas que constantemente se pudieran estar actualizando para poder dar una buena atención a la ciudadanía, tenerlas claramente identificadas como uno de los principales ejes rectores.

Con ello aludió que se pretende introducir por primera vez un concepto de valor público, que es algo que no se había incorporado en las estrategias de atención ciudadana y lo que se pretende es ubicar en este eje todas aquellas acciones y estrategias que permitan ir generando ese reconocimiento y calificación que por parte de la ciudadanía se hace hacia los servicios y productos emitidos por el Instituto, a través de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores.

Resaltó que un hecho muy importante que tiene que ver con la tecnología, es la necesidad de establecer ciclos de vida de la tecnología asociada, ya que si bien es cierto que principalmente en los Módulos de Atención Ciudadana se invierten cantidades importantes en tecnología, estas inversiones tendrían que asumirse con ciclos de vida de la propia tecnología, para no caer en vacíos donde por falta de planeación, la tecnología no sea actualizada oportunamente y esto tenga un impacto en la atención a los ciudadanos.

Expresó que lo que se pretende es que dentro de los cuatro ejes rectores antes mencionados, se vayan empujando diversas iniciativas o proyectos para establecer esta estrategia como un plan permanente. Destacó el tema del valor público.

Afirmó que uno de los principales proyectos es justamente el modelo de atención personalizada en los Módulos de Atención Ciudadana, que consiste en tener sistemas de gestión de los tiempos de espera en cada uno de los Módulos. Y respecto del modelo de atención a través de INETEL, señaló que se informaba del avance respecto del Proyecto presentado a principios de año.

En lo que toca a la emisión de credenciales de manera segura y oportuna, dijo que en este documento se presentaban algunos proyectos que ya se han venido desarrollando y que lo que se pretende es ponerlos bajo un mismo camino, con objeto de contar con un

plan integral al cual se le pueda dar seguimiento, medir de manera oportuna e irlo modificando si fuera necesario, pero con una visión integral.

Respecto de los mecanismos de interacción con el ciudadano, señaló que son diversas iniciativas para poder desarrollar aplicaciones que permitan tener un contacto directo con el ciudadano a través de mecanismos tecnológicos, seguir caminando sobre el modelo institucional de Módulos de Atención Ciudadana.

Recordó que el proyecto de 2010 llevó a una decisión muy importante del Consejo General del entonces Instituto Federal Electoral, para generar espacios dignos, óptimos de atención al ciudadano, en cuanto a mobiliario, espacios de atención, señalizaciones; por lo que consideró que es una iniciativa que tiene un grado de avance y haciéndole un ajuste a la misma, para tener más flexibilidad en su implementación, ayuda por supuesto a esta estrategia en su conjunto.

En lo relativo a las campañas de difusión, planteó tener permanentemente un proyecto para poder estar reaccionando, no solamente a los temas coyunturales que tienen que ver con la emisión de la credencial, sino también reforzar todos los aspectos hacia el ciudadano, que tienen que ver con la información de diversos derechos a los cuales tienen, a través de los servicios que brinda la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores.

En cuanto a la evaluación del Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores (SIIRFE), dijo que hay algunas iniciativas que se tienen planeadas para 2015 que permitirán agilizar los servicios brindados a través de los módulos y que también se prevé el proyecto de evolución de las tecnologías multibiométricas, para poder incorporar también candados que permitan la prevención en todos los aspectos relativos al alta en los instrumentos registrales.

Refirió que en el sistema de gestión de calidad, ya existen dos casos exitosos en las entidades de Tlaxcala y Michoacán; en el primer caso, ha habido iniciativas de implementación de ISO-9000, por lo menos desde hace tres años, lo cual ha llevado a aumentar la calidad de la atención. Y que la idea que se tiene con estos dos proyectos es emularlos, y llevarlos hacia las demás entidades, impactando de manera directa en lo relativo a la atención ciudadana desde los módulos.

Dijo que el desarrollo de capital humano también es muy importante tenerlo como parte de esta estrategia, con planes formales de capacitación hacia el personal de los módulos a nivel nacional.

Respecto al modelo de atención personalizada, señaló que éste consiste en la implementación de esquemas que ya funcionan inclusive en oficinas públicas como el Servicio de Administración Tributaria, en donde se han incorporado mecanismos que se basan en recibir al ciudadano que acude y registrarlo, a través de un esquema de registro desde que llega el ciudadano proporcionándole un turno de atención, lo cual parece sencillo, pero es un sistema con lógica matemática, que permite administrar de manera óptima el tiempo de atención y clasificar los trámites que se realicen en cada módulo.

Destacó que uno de los cambios principales es que estos sistemas generan turnos de atención que pueden ser para ese mismo momento, o para horas o días posteriores, con lo que el ciudadano tendrá certeza de cuándo será atendido y se cambiaría el concepto de lo que conocemos hoy como citas a través de INETEL o en internet, ya que si bien este sistema sí funciona, su problema, es que no está vinculado a los módulos.



Afirmó que con este cambio los sistemas están directamente en los módulos con una plataforma centralizada que permite, entre otras cosas, medir la productividad de los módulos, supervisar que la atención se brinde en los tiempos estándares establecidos, ya sea para entrega o trámite.

Comentó que se realiza actualmente una prueba piloto, en el Módulo de Atención Ciudadana 91221, sito en Av. Baja California 284 (eje 3 sur), esquina con Av. Nuevo León, en la colonia Condesa, a donde ya acudieron los representantes de los partidos políticos ante la Comisión Nacional de Vigilancia. Abrió la invitación a quien quisiera ver cuál es el esquema de operación en el que se basa esta iniciativa.

Refirió que la línea de acción dos es continuar con todas las mejoras, en la parte que toca en el INETEL, que permitan incrementar la capacidad de atención; para lo cual se encuentran reforzando la infraestructura, dentro de lo cual se encuentra la automatización de servicios, es decir, del catálogo de servicios que se ofrecen telefónicamente que se están traduciendo algunos de ellos a sistemas de audio-respuesta para poder tener una atención expedita.

Resaltó que los tiempos de entrega son en promedio de 6.8 días a partir del día en que el ciudadano hace su trámite. La Credencial para Votar ya se encuentra disponible en ese tiempo, aunque todavía el ciudadano tarda en promedio 20 días en ir al Módulo a recogerla. La estrategia se basa en cerrar esta brecha, de manera que pronto sea posible informar sobre la fecha de entrega de la credencial a través del mismo sistema.

Expresó que esa brecha se reducirá para que el dato que va en el recibo sea un dato basado en la estadística en los sistemas de distribución y no en un cálculo humano, que finalmente tiene un impacto en el retraso de la prestación del servicio a la ciudadanía.

Respecto de la línea de acción tres, manifestó que consiste en continuar con la importante y permanente actividad de evaluación de los mecanismos de seguridad de la Credencial para Votar.

La línea de acción cuatro señaló que tiene que ver con los mecanismos de interacción con los ciudadanos, hacer desarrollos y aplicaciones para que la población que tiene acceso a estos mecanismos de comunicación, pueda tener información y una comunicación permanente con la institución.

La línea de acción cinco dijo que es el modelo institucional de Módulos de Atención Ciudadana que ya se había comentado y que el avance a la fecha no ha sido el que quisiera; ya que 2011 y 2012 apenas hubo 27 módulos fijos que se llevaron a este modelo. Pero en 2014, 81 módulos llevaron este modelo y a principios de 2015 se tendrá unos 20 más.

Precisó que se está ajustando el modelo, para flexibilizarlo y avanzar más rápido, y recordó que ello se encuentra asociado a presupuesto y que las inversiones que se han hecho para estos 108 módulos son importantes y que se continuará incorporando en el presupuesto de la Dirección Ejecutiva, los recursos para avanzar con este modelo, y que aplicar el modelo en todos los MAC fijos en un solo momento sería realmente una inversión bastante costosa.

En cuanto a la línea de acción número seis, referente a las campañas de difusión, manifestó que se retomarán los aspectos de promoción de derechos de los ciudadanos y

continuar con la promoción de campañas de actualización tanto en televisión como en radio y medios alternativos.

Respecto de la línea de acción número siete, relativa a la modernización basada en ciclos de vida, señaló que se hicieron inversiones muy importantes este año, ya que se han sustituido prácticamente la totalidad de los bienes informáticos de los módulos. En particular en el caso de las computadoras y laptops utilizadas, manifestó que se encuentra en curso la licitación para renovarlas; y en cuanto a cámaras fotográficas, pads de firma, son nuevos, adquiridos en 2014.

La línea de acción número ocho se trata de diversas aplicaciones, nuevas modalidades y funcionalidades que tendrá el SIIRFE a partir del siguiente año, que va a mejorar de manera importante los procesos de depuración, de funciones, datos irregulares, suspensión de derechos políticos y también la utilización de los servicios multibiométricos desde los Módulos de Atención Ciudadana.

Relató que actualmente se hace un trabajo de gabinete respecto a los biométricos en las instalaciones de la Dirección Ejecutiva en la ciudad de Pachuca, y que la idea es extender estos servicios hacia los Módulos de Atención Ciudadana para poder tener actividades preventivas respecto a los posibles duplicados; y también integrar los aspectos de análisis jurídicos al SIIRFE, aquellos procedimientos de revisión de documentos, en aquellos casos en donde hay duda sobre los datos o la autenticidad de los documentos.

Destacó que por primera vez se integrará en el SIIRFE parte de estos procedimientos para agilizar los tiempos de atención de aquellos casos, que aunque no son muchos, se van por este camino; ya que son ciudadanos a los que no se les está entregando la credencial porque su trámite, se fue a una revisión extraordinaria.

En cuanto a la línea de acción número nueve, denominada evolución del uso de tecnologías biométricas, señaló que ya es la comparación biométrica 1:N de los Módulos de Atención Ciudadana y que en julio de 2015 se llevarían a cabo las gestiones administrativas para el motor de búsqueda de 10 huellas, el cual se pretende funcione para el 2016. Agregó que se está revisando con UNICOM la necesidad de conectar vía digital a todos los módulos fijos del país.

Respecto a la acción número 10, implementación del sistema de calidad, reiteró que hay dos iniciativas muy loables de los estados de Tlaxcala y de Michoacán; y que se tiene proyectado para 2015, dar capacitación a la totalidad del personal de módulos en metodologías basadas en 5S, que son sistemas de gestión de calidad y también vamos a empezar con cinco entidades a capacitarlos, en Tlaxcala, para poder caminar sobre la implementación de norma ISO-9001 2008 en estas entidades.

Concluyó su presentación, expresando que el objeto de pormenorizar la estrategia fue involucrar a la propia Comisión en su afinación y señaló que este documento agrupa muchas acciones que estaban un tanto desconexas, asociadas a mejora de módulos, mismas que desde una sola perspectiva permitirán darles seguimiento puntual a través de esta Comisión.

**Consejera Electoral, Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión:** Precisó que con la presentación de esta Estrategia, se atiende el compromiso adquirido en fechas anteriores, derivado de solicitudes de los Consejeros Electorales Javier Santiago Castillo y Benito Nacif Hernández, consistente en diseñar una estrategia integral de atención ciudadana a largo plazo, que considere, además de los servicios que ofrece

la Dirección de Atención Ciudadana, aquellos que se proporcionan en los Módulos de Atención Ciudadana y a través de Internet.

Agregó que una versión de este documento fue presentada en una reunión de trabajo a los Consejeros Electorales y también se socializó con los representantes de los partidos políticos.

Relató su experiencia en el MAC 91221 que mencionó el Secretario Técnico, al cual acudió para realizar su trámite de cambio de domicilio, y relató que en menos de 15 minutos ya había realizado el trámite, por lo que reconoció que es una muy buena organización a través de este sistema automatizado, ya que le da la opción al ciudadano conocer cuánto es el tiempo en el que se le va a dar la atención y también decidirá si espera ahí o regresa después.

Recordó que en otro momento acudió a otro Módulo de Atención Ciudadana, ubicado en Av. México (*sic*) y que fue una situación complicada donde había muchas personas esperando, y que aunque tenía una cita agendada, la gente estaba muy molesta; refirió que el Secretario Técnico le comentó que ese módulo se está cambiando de ubicación ya que era un espacio muy reducido que impedía brindar una atención adecuada a la ciudadanía.

Puso a consideración la Estrategia de Atención Ciudadana y abrió la posibilidad de recibir los comentarios correspondientes, en ese momento, o en los días subsecuentes, teniendo como fecha límite el viernes 19 de diciembre, para que se pudieran tomar en cuenta los comentarios y se llevara a cabo la implementación de esta estrategia puntualmente por la Dirección Ejecutiva a partir de 2015.

**C. Alberto Marcos Carrillo Armenta, representante de Partido Humanista:** Manifestó que los documentos gubernamentales en general cada día son más confusos y su redacción en general es mala.

Mencionó como ejemplo el siguiente texto: “Eje que proporciona el mecanismo para integrar a la modernización tecnológica los procesos de atención ciudadana”. Ello lo consideró una tautología, ya que significa que se necesita tecnología para modernizar tecnológicamente; que el sujeto de la oración no se encuentra preciso y es difícil poner el verbo adecuado, dado que la acción que revisa el sujeto es definida por el verbo.

Consideró que dado que el documento puesto a consideración es una estrategia, debe quedar clara considerando como sujeto de la oración, la atención ciudadana, y que lo adecuado sería redactarlo en infinitivo quedando aplicar tecnología moderna al proceso de atención ciudadana, que es como se redactan los documentos que tienen que ver con estrategia, ya que se realizan en un tiempo indefinido.

Lo anterior dijo que lo expresaba ya que es necesario que el gobierno y los órganos en general del Estado, se comuniquen lisa y llanamente con sus operarios, trabajadores o ciudadanía en general.

Aclaró que estas observaciones que no entran al fondo del tema, las realiza por su formación profesional que lo hace sensible a estas cuestiones.

**Lic. Jesús Justo López Domínguez, representante del Partido Revolucionario Institucional:** Señaló que su representación veía con buenos ojos, la presentación de un

proyecto que beneficie a la ciudadanía, pero siempre analizarán lo que sea mejor para el ciudadano.

Consideró a esta propuesta como un cambio sustancial en la atención ciudadana y le parece importante la difusión hacia la ciudadanía sobre las modificaciones que se realizarán, aclarándole la atención que se brindará en los módulos fijos.

En el tema de citas programas apuntó que se debe recordar que el 80 por ciento de atenciones mediante esta vía, será complejo, ya que será alrededor de un millón de ciudadanos por mes, a los cuales se les atendería mediante citas programadas.

Y que habrá ciudadanos que saquen cita y que no van a poder ser atendidos, ya sea porque llegaron tarde o porque sus documentos no son los correspondientes, porque no pudieron acudir a la cita o por cualquier otra razón, en cuyo caso no se sabe si esos ciudadanos regresarán, ya que en las supervisiones que ha realizado los ciudadanos le han respondido que no regresan, por lo que consideró necesario analizar qué se debe realizar para que estos ciudadanos retornen.

Cuestionó si regresarán los ciudadanos que acuden a los módulos sin cita, si hay una propuesta de que en ese momento puedan agendar una cita.

Señaló que hay datos que se deben recopilar de los ciudadanos que llegaron al módulo con la intención de hacer un trámite para observar si el cien por ciento de ellos van a sacar una cita, y cuántos se van a ir y de los que sacaron una cita si todos van a acudir, ya que considera que esa información permitirá atacar los problemas que se presentan en la atención ciudadana.

Solicitó que la prueba piloto se realice también en módulos fijos distritales que no correspondan a una entidad urbana que cuenta con comunicaciones, vía Internet, telefónica, medios de transporte, es decir todo tipo de facilidades para los ciudadanos, ya que arrojaría información para mejorar el servicio.

Destacó que lo más importante es la actualización del Padrón Electoral y que tiene duda sobre esta parte, ya que espera que la actualización no se vea afectada, ya que sabe que la implementación de estos cambios llevarán a una curva de aprendizaje que no debe tomar un período largo; ya que si del seguimiento que realicen se observa que la actualización decae observarían la posibilidad incluso de regresar al anterior sistema.

Dio la bienvenida al Proyecto, esperando que estos cambios beneficien a todos.

**Dra. Leticia Amezcua Fierros, representante del Partido Verde Ecologista de México:** Agradeció este documento y expresó que tenía la duda sobre si los Consejeros tendrían que votarla y si tendría que pasar a Consejo General, porque la medida se tiene que difundir y decir que hay un nuevo proyecto que se va a implementar y que tiene determinadas características, incluso consideró que se podría difundir a través de una conferencia de prensa para que los ciudadanos estén enterados.

Respecto a los plazos que en el documento señalan en columnas del 2014 al 2015 y otra que va del 2014 al 2018, y dicen que una es de mediano plazo y otra es de corto plazo, le generó duda en tanto que el presupuesto se genera en forma anual y no trianual.

Por otra parte, expresó su preocupación en cuanto al tema de la cédula de identidad, que hace tiempo en el Consejo General se debatió, sobre si esta cédula de identidad puede

en un momento dado desplazar la voluntad de los ciudadanos por obtener la credencial. Señaló que el Instituto Nacional Electoral deberá reflexionar al respecto.

Manifestó su apoyo a este proyecto, aunque señaló que le falta completarse, destacando el ámbito presupuestal.

**Ing. Florencio González Negrete, representante del Partido Acción Nacional:** Afirmó que este tema que va a procurar un beneficio tanto para los ciudadanos como para la institución ante la perspectiva de un cambio tecnológico, pero además, vinculado con todos los otros elementos que requiere una estrategia de módulos, lo cual indica que traerá ventajas y mejorará la nueva forma de atender a los ciudadanía.

Consideró que si se buscara regresar al esquema de las fichas, se retornaría a un problema de desatención y de falta de institucionalidad, lo cual no es deseable ante la perspectiva de buscar una modernización, que además traiga una serie de ventajas institucionales y que consiste en una estrategia completa.

Destacó el esfuerzo que ha hecho esta institución por tener a los módulos funcionando todos estos años, con los medios a su alcance, lo cual ha logrado que la Credencial para Votar sea un medio de identificación preferido por los ciudadanos.

Señaló que este cambio, a través de las pruebas piloto indicará un mejor funcionamiento que acercará al ciudadano, y en el caso de los ciudadanos que hacen cita o no hacen cita y se rechazan en el módulo porque no hay manera de atenderlos, en primer lugar no se sabe cuántos son y van a tener la posibilidad de disponer mejor de su tiempo, de ser mejor atendidos; resaltando que lo narrado por la Presidenta de esta Comisión sobre los aspectos positivos que observó en el trámite que realizó.

Reconoció que este cambio requerirá de un esfuerzo adicional de parte de la Institución, ya que se atenderá un tipo de módulos en primera instancia y se buscará la manera tecnológica de extender el cambio al resto de los módulos.

Aseveró que un cambio sobre todo técnico será bienvenido institucionalmente y lo será por los beneficios que traerá y que los temores de que las cosas no funcionen, siempre son limitantes del progreso al cual no se le tiene temor, ya que se vislumbran una serie de ventajas institucionales e inclusive en el caso de la actualización del Padrón Electoral cree que podría mejora por el trato que se le dará a los ciudadanos.

**Mtra. Gabriela Vargas Gómez, representante de Nueva Alianza:** Afirmó que el proyecto va a mejorar la atención integral de los módulos.

Observó que en el documento se refiere la formalización de la situación de los trabajadores y por tanto consideró que sería el momento oportuno para que permanezcan aquellos que han demostrado compromiso real con su trabajo, realizar la depuración para quedarse con los mejores elementos, en su caso, sumar nuevos elementos o incluso considerar personas con capacidades diferentes, que puedan desempeñar de manera entusiasta las funciones en los Módulos de Atención Ciudadana.

Abordó el tema del personal de seguridad de los Módulos de Atención Ciudadana, que no confundan su función con la de orientación a la ciudadanía, a efecto de no generar confusión y de no trastocar sus verdaderas funciones que consisten en resguardar la seguridad del módulo y de los que ahí se encuentran.

Y por otra parte, refirió que en la reunión con el Comité Técnico del Padrón Electoral, solicitó se informe sobre los trabajos que se pudieran desarrollar respecto a la posible participación de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, en el asunto de la clave única de identidad, saber cuál va a ser la orientación objetivo alcance y convenios que se realicen para tales efectos si es que el Instituto Nacional Electoral, llevara la batuta en dicho proyecto.

**Lic Refugio Esther Morales Pérez, representante del Poder Legislativo de Movimiento Ciudadano:** Solicitó saber si la estrategia se aplicaría en la totalidad de los módulos; si se está considerando una ampliación de personal para poder responder todas estas necesidades; si se capacitaría al personal que ingrese a estos módulos.

En cuanto a la actualización de la tecnología, observó que se está incluyendo más equipo de telecomunicaciones para poder responder a todos los objetivos que están planteando.

Cuestionó si la propuesta económica que se está realizando, asume el total de los cambios o va a ser un gasto paulatino, ya que es una cantidad bastante importante y sí sería conveniente dejarlo muy claro.

Coincidió con el representante del PRI en que los ciudadanos requieren atención muy profesional para que regresen a hacer el trámite, porque algunos ciudadanos al no ser atendidos, difícilmente regresan y resultaría importante ver cómo actuará ante estos casos, el personal de los módulos.

**C. Adalid Martínez Gómez, representante del Partido del Trabajo:** Agradeció la presentación del documento y recordó que su representación ve como exitoso en la institución, que se visualice al SIIRFE como una plataforma flexible que permita su adaptación con el tiempo, con mayor tecnología.

Reconoció que hay premisas plasmadas que fueron planteadas no sólo por la representación del PT, sino por otras representaciones partidistas a lo largo de los años, cómo es que hoy existe un esquema no uniforme de fichas o de mecanismos de atención y que en el documento se dice que se va hacia la organización en la atención ciudadana.

También resaltó que se cuente con un acceso a un servicio que se va a incorporar al SIIRFE para tomar en consideración la premisa de tener reportes y poder medir cuántos ciudadanos llegan al módulo, cuántos se atienden, cuántos no se atienden, pudiendo inclusive quizás se pudiera llegar al nivel del por qué no se le atendió; eso que se ha visualizado desde hace algunos años y se refleja en ese documento.

Destacó la incorporación en el documento, aunque sea un poco complejo, por el asunto presupuestal, el tema del uso de biométricos, su uso preventivo en la incorporación o actualización del Padrón Electoral y la Lista Nominal, ya que siempre ha solicitado que el uso de esa herramienta biométrica no sólo sirviera para corregir, sino desde el módulo identifique alguna situación particular con un registro. Recordó que esta institución detuvo una licitación pública para poder mejorar esa herramienta biométrica.

Consideró que el uso de la tecnología sin duda mejorará, aunque este sistema lo identifica como organización en la atención, pero aunado a estas modificaciones refirió que el inmueble tiene que contar con ciertos requisitos; refirió que no en todos los módulos hay un área de espera, porque el espacio es muy pequeño.

Añadió que se requerirán recursos humanos y que la institución tiene que hacerse cargo de lo expuesto por la representante de NA, respecto al personal de seguridad que hace labores de orientación ciudadana; ya que en el manual de atención se contempla la figura de auxiliar de atención ciudadana y no en todos los módulos existe esa figura o si existe por el asunto de las cargas de trabajo, realiza actividades diferentes a las que el manual le asigna.

Planteó que esa figura verifica si los ciudadanos que llegan a solicitar un trámite llevan los documentos necesarios, para que desde antes les informen si les falta alguno y el ciudadano vuelva después, es decir incluir en antecedentes, iniciativas de algunas entidades, en algunos distritos en particular.

Recordó que en un módulo de Torreón tenían un banner con los turnos y que en el MAC del distrito 16 del Distrito Federal, hay un esquema en el que proporcionan una ficha, antes de que se planteara eso. Si hay esfuerzos institucionales que debemos ponerlos como antecedente, agradecerles y revisaremos puntual y a cabalidad con la responsabilidad que salga de este documento.

**Lic. Víctor Enrique Arreola Villaseñor, representante del Poder Legislativo del Partido Acción Nacional:** Se sumó al planteamiento de la representante del Poder Legislativo de MC, en el sentido de que la automatización depende de ajustes presupuestales, y saber si ello se va a dar gradualmente o de manera uniforme y simultánea.

Afirmó que no se advierte en este documento en el tema de la automatización en la atención ciudadana en los módulos, el apoyo que se le pudiera o no brindar a las personas con instrucción limitada, es decir, aquellos que no sepan leer, aquellos que no estén familiarizados con el uso de estas tecnologías, por lo que pregunto si se estaría trabajando ya en algo así.

**Consejero Electoral, Lic. Enrique Andrade González:** Agradeció la presentación de la Estrategia de Atención Ciudadana y reconoció los avances que implica y que cualquier recurso que sea destinado este año y lo que se tiene programado para el próximo, va a ser muy importante para mejorar esta atención ciudadana.

Apuntó que el Instituto Nacional Electoral es de las autoridades que más contacto tiene con la ciudadanía, por lo que es muy importante que la imagen y la atención sean de primer nivel y se congratuló de la experiencia narrada por la Presidenta de esta Comisión y señaló que la meta será lograrlo en todos los módulos de atención.

En el tema de la cédula de identidad que comentó la representante del PVEM, dijo que es importante aclarar que se está al pendiente de este tema, que no ha habido reuniones, pero se están buscando con las autoridades correspondientes del Poder Ejecutivo, para que se aclare cuál va a ser el procesamiento de la cédula de identidad y que por supuesto, la convicción será defender la actualización permanente del Padrón Electoral y que la cédula no sustituya esto, porque sería un problema para la institución, dejando claro que hay consciencia de lo que ello significa.

Refirió que respecto del avance del ISO-9000 en Tlaxcala, no le quedó claro si esta situación ya se tiene o se está consiguiendo para los demás módulos.

**Consejero Electoral, Dr. Ciro Murayama Rendón:** Reconoció el trabajo plasmado en este documento, que empieza a convertirse en la transformación de algunos procesos de

trabajo del Instituto, porque finalmente es una especie de ingeniería en la operación o en la función de atención a los ciudadanos, que debe respaldarse porque todo lo que implique reducir el tiempo de espera para el ciudadano, le genera beneficios en términos de no tener que distraer actividades laborales, educativas, familiares, para poder contar con este documento tan importante.

No le pareció mal que se empiece con módulos fijos para hacer las citas y las mejoras, y en cuanto al esquema de atención por cita, señaló que no vulnera el derecho de quien llegue sin cita, ya que quien se encuentre en este caso, tendrá que esperar la fila como suele ocurrir en cualquier otro trámite y que es entendible que no se empiece por los módulos de atención ciudadana que no están fijos ya que ahí lo que se hace es llegar cuando se hace más difícil que la gente pueda programar su cita.

En el tema de la cédula de identidad expresó que no cuentan con mayor información que los asistentes, ya que no se cuenta con una comunicación formal que aclare hacia dónde va, expresó que se está en toda la disposición de escuchar, en el entendido de que su responsabilidad es preservar la confianza en el Padrón Electoral, en la Lista Nominal de Electores y en la Credencial para Votar.

Dijo que si el Estado Mexicano consigue evolucionar a un solo documento en el futuro, por supuesto que no será la institución un obstáculo, pero sí afirmó que no está en un plan de trabajo inmediato, porque no hay alguna propuesta. Afirmó que hay que conocer qué se está planteando incluso, pero que de aquí a las elecciones, la preocupación institucional es hacer todo para que el Padrón Electoral esté en las mejores condiciones y que no va a haber otro documento que se esté produciendo ni trabajando.

En cuanto a la depuración del personal de los Módulos de Atención Ciudadana, explicó que dado que se está pasando de una condición de informalidad laboral en los hechos, en la que los contratos se acaban cada mes y la gente se puede ir sin ninguna posibilidad de si se quería quedar a conseguirlo, los Consejeros plantearon en la Comisión de Presupuesto y en el Consejo General como un acto de justicia a trabajadores que ya están laborando, para aquellos que ya tienen trabajando muchos años en malas condiciones y que lo que se debe asegurar es que las nuevas condiciones laborales beneficien a los que han estado trabajando.

Señaló que es una institución muy grande y los módulos son muchos y están en distritos y esos distritos están en entidades y las cadenas de decisión a veces tienen muchos eslabones, pero que nadie crea que es el momento que como son mejores plazas, se vea a quién se les da esas plazas y se traiga otro personal, y que por ello debe ser un proceso con criterios muy bien regulados.

Refirió que el Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores, le informó que ya están procesándose unos criterios que debe aprobar la Junta General Ejecutiva, para que en el momento, dado que ya no hubo recorte, afortunadamente, al Proyecto que presentamos, se concrete ese compromiso institucional a partir del año que entra, a partir del mes de enero y entonces para concretarlo se debe contar con reglas muy claras para evitar que haya riesgo de excesos.

Y precisó que por supuesto, los motivos para que alguien pueda ser separado de su cargo, siempre estarán ahí, pero ahora sobre todo, más que aprovechar para limpiar, es para retener con justicia ya que esa fue la idea inicial.



**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Tomó nota acerca de los planteamientos realizados, en cuanto a mejoras en la redacción y en claridad de algunos conceptos.

Señaló que las observaciones recibidas en el plazo señalado por la Presidenta de la Comisión, se procesarán de manera correcta y coincidió con la representación del PRI, en la necesidad de la difusión, cuando se concrete el esquema.

Coincidió con lo comentado en el sentido de que lo más importante es darle claridad y certeza al ciudadano de cómo y cuándo se le dará la atención, ya que ahora no hay muchas herramientas para poder brindársela, más que decirle: “Espérenos, el día de hoy en algún momento lo atendemos”. Y concluyó que eso sí cambiara de manera importante.

Apoyó lo planteado por el Consejero Electoral Ciro Murayama Rendón, en cuanto a dar el beneficio a los trabajadores en módulos que actualmente laboran, y pidió le entregaran una relación de las quejas ciudadanas; pero aclaró que se cuenta con las condiciones para mejorar la situación en los casos alguna indebida atención y más cuando es reiterada de algún funcionario o funcionaria del módulo.

Respecto al tema del personal de seguridad, refirió que una de las ventajas del nuevo modelo es que formaliza una mesa de recepción.

En el caso de Tlaxcala apuntó que como parte de esta metodología de ISO-9000 ya existe esa figura, alguien que da la bienvenida al ciudadano con la debida educación y además le pregunta “¿Qué viene a hacer?”, después revisa los documentos y le proporciona un turno”; figura que se retoma en el nuevo modelo.

Y respecto a las dudas planteadas por la representante del Poder Legislativo de MC, afirmó que la idea de este módulo es implementarlo en los MAC fijos, ya que como lo mencionó el Consejero Ciro Murayama Rendón, en los móviles sería complicado, por lo que habrá que diferenciar estrategias de módulos fijos y módulos móviles, pero recordó que el 80 por ciento de los trámites se realiza en los módulos fijos.

Expresó que en los MAC móviles, como se desprende del propio documento, son estrategias muy simples, como mejorar las condiciones de los vehículos, mejorar las condiciones de las rutas, y difusión de las rutas para que la ciudadanía sepa con tiempo suficiente los días en qué los módulos móviles se encontrarán en su localidad. Y que no se plantea necesariamente más personal con la implementación de este mecanismo, lo que sí se plantea es la redefinición de los procesos y reubicación de las personas dentro del propio módulo y que no se contempla más personal.

Consideró que la ventaja va a ser que esto, adicional a la conversión de las plantas de nuevos, eventuales o permanentes, permitirá tener claramente cuál es la base operativa necesaria permanente y los únicos crecimientos serán aquellos que producto de las campañas anuales intensas se requieran, por dobles turnos o módulos adicionales y que se tendrá el control para ver el crecimiento y decrecimiento una vez concluidas las campañas anuales intensas, agregando que en principio no se requiere más personal y que una de las propias líneas de acción es la capacitación a todo el personal de manera formal.

Señaló que se incorporaría un apartado de antecedentes, coincidiendo con lo expresado por el representante del PT en el sentido que aquí se recogen muchas de las iniciativas que se han hecho históricamente y que la idea de tenerlas en una sola estrategia,

permitirá darle un seguimiento puntual para implementarlas en función de recursos que se destinen a este Proyecto.

Agregó que se recoge el modelo institucional, se contemplan rampas de acceso, estaciones de trabajo con mayor espacio, considerando la colocación de pantallas atrás del ciudadano para tomar la foto.

Invitó a que si hubiera aspectos que se tengan que complementar se le hiciera saber, para incorporarlos en el documento.

En el tema del ISO-9000 precisó que solamente se ha implementado en el estado de Tlaxcala, que fue una iniciativa que inició en el 2011, a partir de la cual ha habido dos recertificaciones. Afirmó que la idea es propagarlo con las demás entidades y se iniciaría con las más cercanas a Tlaxcala, ya que el personal de esta entidad funcionará como multiplicadora en el proceso.

**Lic. Víctor Enrique Arreola Villaseñor, representante del Poder Legislativo del Partido Acción Nacional:** Preciso que se refirió a las personas que no saben leer o que se les dificulta o que no están familiarizadas con este tipo de procesos; por ejemplo, un Módulo de Atención Ciudadana en un centro urbano que puede estar circundado por varias comunidades indígenas o muchas zonas rurales a la que preferentemente puedan asistir los ciudadanos ¿cómo se salvaría esta situación?, y no tanto en el acceso de los ciudadanos.

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Manifestó que la persona no ve necesariamente una brecha tecnológica ya que el ciudadano llega, sin que necesariamente sepan leer o escribir, lo importante es que esta mesa de recepción le da la bienvenida y le asiste y le explica todo lo que el ciudadano necesita saber. Si llega nada más por informes, le precisa claramente los documentos que tiene que presentar. Si ya llega con los documentos, se los revisa y le da un turno para que pase a determinada ventanilla.

Expresó que estos modelos están diseñados a modo que el ciudadano no requiera un conocimiento, un entrenamiento en tecnología, aunque haya mucha tecnología implícita en el procedimiento.

**Consejero Electoral, Lic. Javier Santiago Castillo:** Reconoció el trabajo realizado en este Proyecto y cuestionó sobre el planteamiento de ampliación del programa piloto, ya que considera conveniente se implemente en otras zonas, incluso en el mismo Distrito Federal, en zonas de alta marginación, que permitirían detectar algunas dificultades. Y llevarlo también a algún módulo en zona rural, que sea seleccionado alguno con problemas sociales, económicos, para tener un mapa un poco más amplio de las necesidades de la población y que se atienda de la mejor manera.

**Consejera Electoral, Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión:** Al no presentarse más intervenciones, recordó el plazo señalado para realizar observaciones a este documento y solicitó al Secretario Técnico continuar con el siguiente punto del orden del día.

## 8. Asuntos Generales.

**C. Jaime Miguel Castañeda Salas, representante de MORENA:** Solicitó un Informe sobre el funcionamiento de los Módulos de Atención Ciudadana en el estado de Guerrero.

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Al respecto señaló que los módulos que no se encontraban en servicio son los de Chilpancingo y Acapulco, comprometiendo la entrega de un informe por escrito.

**Consejera Electoral, Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión:** Solicitó al Secretario Técnico que el informe sea entregado y se actualice constantemente. Y al no haber más asuntos generales que tratar, solicitó al Secretario Técnico continuar con el siguiente punto del orden del día.

## 9. Relación de solicitudes y compromisos de la Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión del Registro Federal de Electores del Instituto Nacional Electoral.

**Ing. René Miranda Jaimes, Secretario Técnico:** Relacionó las solicitudes formuladas durante la sesión:

NO.	ORDEN DEL DÍA	SOLICITUD O COMPROMISO	PROPUESTO O SOLICITADO POR
1	Punto 5	Conocer el estado procesal del procedimiento administrativo ordinario sancionador que motivó la implementación de medidas cautelares para garantizar la protección de los datos confidenciales contenidos en el Padrón Electoral	Representantes del PVEM y de NA.
2	Punto 7	Recibir las observaciones de los integrantes de la Comisión del Registro Federal de Electores a la " <i>Estrategia de Atención Ciudadana</i> ", a más tardar el día 19 de diciembre de 2014.	Consejera Electoral Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión.
3	Punto 7	Analizar la factibilidad de instalar en otros Módulos de Atención Ciudadana (MAC fijo) el modelo piloto de atención personalizada que actualmente opera en el Módulo 91221.	Consejero Electoral Javier Santiago Castillo, y representante del PRI.
4	Punto 8	Entregar un informe sobre la situación de los Módulos de Atención Ciudadana en el estado de Guerrero, con datos sobre la problemática y su funcionamiento.	Representante de MORENA.

**Consejera Electoral, Mtra. Adriana M. Favela Herrera, Presidenta de la Comisión:**  
Al haberse agotado los puntos del Orden del día, declaró la conclusión de la Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión del Registro Federal del Instituto Nacional Electoral, siendo las 15 horas del día 15 de diciembre de 2014.

MTRA. ADRIANA M. FAVELA HERRERA  
**PRESIDENTA**

LIC. ENRIQUE ANDRADE GONZÁLEZ  
**CONSEJERO ELECTORAL**

DR. CIRO MURAYAMA RENDÓN  
**CONSEJERO ELECTORAL**

DR. BENITO NACIF HERNÁNDEZ  
**CONSEJERO ELECTORAL**

LIC. JAVIER SANTIAGO CASTILLO  
**CONSEJERO ELECTORAL**

ING. RENÉ MIRANDA JAIMES  
**SECRETARIO TÉCNICO**