

**Versión estenográfica de la Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión del Registro Nacional de Electores del Instituto Nacional Electoral, efectuada en la Sala de Consejeros.**

**México D.F., a 15 de diciembre de 2014.**

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Hola. Buenos días a todos y a todas. Siendo las 13 horas con 08 minutos del día 15 de diciembre de 2014 damos inicio a la Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión del Registro Nacional de Electores de este Instituto Nacional Electoral y última sesión del año.

Nos acompañan los Consejeros Electorales: Doctor Ciro Murayama Rendón, licenciado Javier Santiago Castillo, así como los representantes del Poder Legislativo y los representantes de los partidos políticos. También nos acompaña el ingeniero René Miranda Jaimes, Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores en calidad de Secretario Técnico de la Comisión.

Dicho lo anterior, le pido al Secretario Técnico que verifique la existencia del quórum legal para sesionar.

**Ing. René Miranda:** Muy buenas tardes a todas y a todos.

Presidenta, le informo que se encuentran presentes los Consejeros Electorales Ciro Murayama y Javier Santiago, y con usted como Presidenta existe quórum legal en términos del artículo 19 del Reglamento de Sesiones, por lo cual podemos sesionar.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Se declara legalmente instalada esta sesión y se le da la bienvenida al Consejero Electoral, doctor Benito Nacif.

Ahora se pone a consideración de los integrantes de esta Comisión el orden del día que fue previamente circulado. Y antes de proceder a la votación formal de dicho orden, consulto a los integrantes de esta Comisión si alguno desea agendar algún asunto de carácter general.

En razón que no existe ningún tipo de intervención, le solicito al Secretario Técnico que someta a votación el Proyecto de orden del día para esta sesión, por favor.

**Ing. René Miranda Jaimes:** Consejera y Consejeros Electorales, les consulto si aprueban el orden del día para la presentación. Si están a favor, les ruego levantar la mano.

Se aprueba por unanimidad de los presentes, Consejera.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Ahora le solicito al Secretario Técnico que consulte a los integrantes de esta Comisión si se aprueba la dispensa de la lectura de los documentos previamente circulados.

**Ing. René Miranda Jaimes:** Consejera y Consejeros Electorales, les consulto si aprueban la dispensa de la lectura de los documentos. Si están a favor, les solicito levantar la mano.

Se aprueba, Presidenta.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Ahora le pido al Secretario Técnico que continúe con la sesión, por favor.

**Ing. René Miranda Jaimes:** El siguiente punto del orden del día es el correspondiente a la 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 Consejo General del Instituto Nacional Electoral, celebradas los días 3 y 13 de noviembre de 2014 respectivamente.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Ahora están a su consideración los proyectos de acta de las sesiones anteriores de esta Comisión. Pregunto si existe alguna intervención. Al no existir ninguna intervención, le solicito al Secretario Técnico que consulte a los integrantes de esta Comisión si se aprueban los proyectos de acta que han sido referidos.

**Ing. René Miranda Jaimes:** Consejera y Consejeros Electorales, les consulto si aprueban el contenido de las actas correspondientes a la séptima y octava sesiones extraordinarias de esta Comisión, celebradas los días 3 y 13 de noviembre de 2014 respectivamente. Los que estén por la afirmativa, les rogaría levantar la mano.

Se aprueba por unanimidad de los presentes, Consejera.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Ahora le solicito al Secretario Técnico que dé cuenta del siguiente punto del orden del día.

**Ing. René Miranda Jaimes:** El siguiente punto en el orden del día se refiere a la presentación del Informe sobre el seguimiento de compromisos adoptados por la Comisión del Registro Federal de Electores.

En total, déjenme comentarles, hay 19 compromisos, de los cuales se han cumplido 18. Les informo 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 pasado 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 por lo que respecta al compromiso 13, le informo a esta Comisión que el día de hoy se presenta la estrategia de atención ciudadana, la cual se encuentra agendado como punto número siete del orden del día de esta sesión y que el pasado día 8 de este mes fue presentado en una reunión de trabajo con los Consejeros Electorales del Consejo General del Instituto.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Está a su consideración el Informe mencionado. Pregunto si existe alguna intervención. Al no existir ninguna intervención, se da por presentado el Informe y le solicito al Secretario Técnico que dé cuenta del siguiente punto del orden del día, por favor.

**Ing. René Miranda:** El siguiente punto del orden del día es el relativo a la presentación del Informe sobre la atención brindada, las opiniones, solicitudes y acuerdo de recomendación de las comisiones de vigilancia, que se presenta en cada sesión ordinaria de esta Comisión del Registro Federal de Electores, en cumplimiento al artículo 45, inciso e) del Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral.

Dicho 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 Adriana Margarita Favela:** Gracias.

En primer lugar, damos la bienvenida al Consejero Electoral Enrique Andrade, para que se tome nota y está a su consideración el Informe referido por el Secretario Técnico y les pregunto si existe alguna intervención. Toda vez que no existe ninguna intervención de los presentes, se da por recibido este Informe y le pido al Secretario Técnico que continúe con el siguiente punto del orden del día.

**Ing. René Miranda:** Claro que sí, Presidenta.

El siguiente punto del orden del día es el correspondiente a la presentación 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.

Este Informe que se somete a la aprobación de la Comisión para su posterior presentación en el Consejo General del Instituto, reporta la atención y el 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, conocidos como lineamientos A-B.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Está a su consideración el Informe referido por el Secretario Técnico y pregunto si existe alguna intervención. Tiene la palabra la representante del Partido Verde Ecologista de México.

**Representante del PVEM:** Gracias, Presidenta.

Buenas tardes a todos. Solamente para preguntarles si tienen contemplado al inicio del año, cuando se den los padrones a los partidos, levantar estas medidas cautelares que tanto se informan en este, o qué tienen pensado al respecto, me interesa saber.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Tiene la palabra la representante de Nueva Alianza.

**Representante de Nueva Alianza:** Buenas tardes.

Es vinculado al mismo tema. Como ustedes bien recuerdan, este año tuvimos severos problemas para poder llevar a cabo todo lo que se refería a la evaluación que estábamos haciendo del padrón, debido a que el acceso era bajo una nueva modalidad.

En ese sentido, se hizo una reunión con el Director del Registro, 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.

Y es de todos sabido que existen en este momento medidas cautelares y sumándome a la inquietud del Partido Verde es qué está previsto, si siguen estas medidas cautelares, para que podamos tener acceso al Padrón.

El Director del Registro ha hecho de nuestro conocimiento que está trabajando en un centro de consulta y que incluso se pretende que exista dicho centro, para que también tengamos apoyo técnico. Sí quisiera que de ser posible nos pudieran avanzar en qué sentido vamos o qué se prevé como escenario, para que podamos tener acceso al Padrón. Es cuanto, muchas gracias.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Tiene el uso de la palabra el Consejero Benito Nacif.

**Consejero Electoral Benito Nacif:** Gracias, Presidenta.

Es importante aclarar que lo que resolvió la Sala Superior cuando se impugnaron las medidas cautelares...

Y la Sala Superior dejó claro en su sentencia que las medidas cautelares estaban vigentes en tanto no se hacía efectiva la prerrogativa de los partidos políticos y la obligación del Instituto Nacional Electoral de poner a su disposición el Listado Nominal con motivo de la verificación del Listado Nominal como parte de la organización de un proceso electoral.

Esto significa que no es necesario que se suspendan las medidas cautelares que para ustedes tengan la entrega del Listado Nominal. Pero creo que lo pertinente es que el Instituto Nacional Electoral resuelva ya finalmente la queja, que fue la que motivó la emisión de las medidas cautelares.

Eso, sin embargo, es una tarea que va más allá del ámbito de la competencia de esta Comisión, le corresponde propiamente a la Comisión de Quejas revisar cuál es el estado en que se encuentra la instrucción de este procedimiento ordinario sancionador.

La Consejera Presidente de esta Comisión, la Consejera Favela, es integrante de la Comisión de Quejas y creo que podría ser como nuestro portavoz ante la Comisión de Quejas para quizá solicitar que el estatus en que se encuentra la instrucción de esa queja y ver si el Consejo General podría pronto estarse pronunciando respecto a los agravios planteados en aquel momento de contra por el quejoso. Gracias, Consejera Favela.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

¿Alguien más quiere hacer uso de la palabra? El ingeniero René Miranda.

**Ing. René Miranda:** Gracias, Presidenta.

Efectivamente, ya lo aclaró el Consejero Nacif, las medidas cautelares vigentes, incluso la solución del Tribunal en su momento, dejó buen resguardo de entrega que se tiene que hacer producto de este proceso electoral.

Me parece que no debiésemos preocuparnos en el sentido de que la información se entregará, así está previsto, independientemente del asunto de las cautelares, que yo también creo que el avance debe ser importante y no dudaría en que pronto pudiera ser una resolución respecto a esa queja en particular.

Y respecto al tema del centro de consulta, recordarles nada más lo que hemos platicado, el centro de consulta será un mecanismo adicional a los que ya se tienen para que ustedes tengan herramientas con tecnología de punta para que puedan hacer la labor que ustedes decía. Si deciden utilizarla.

Sabemos que tienen mecanismos de acceso, hay sistemas de acceso, tendrá la información física y además esta iniciativa creo que viene complementar todavía de

manera importante estos mecanismos que ya existen para poder brindarles una alternativa más para la consulta a la información.

Estamos previendo que ya de acuerdo a los avances que tenemos, tanto a las adecuaciones físicas, recordemos que estamos previendo que sea en el Piso 5 del edificio que tenemos en Insurgente, de acuerdo a los avances que tenemos estaremos concluyendo este año a principios del siguiente lo que es la parte física y estaremos recibiendo la totalidad de los equipos a finales de diciembre para proceder a la instalación y configuración de los mismos y poder ya tener a finales de enero un centro, insisto, creo que les ayudará a tener más herramientas para consultar la información de manera oportuna.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Ahora tiene el uso de la palabra el representante de MORENA, por favor.

**Representante de MORENA:** Gracias, Consejera Presidenta de la Comisión, muy buenas tardes a todas y a todos que no nos hayamos visto en este maratón de comisiones que ha estado sucediendo desde la mañana.

Nosotros sí tendríamos una duda y sí solicitaríamos que la mejor manera, sin que se comprometiera de forma alguna el resultado de las investigaciones que tienen que ver con la medida cautelar y la queja que se presentó, un Informe sobre los avances de la misma.

Nos parece que sería muy provechoso, sin que se revelase ningún dato, sí tener este Informe para saber cuánto más demorará o en qué estado procesal se encuentra.

Me parece que esta es una cuestión que no tiene que ver con ninguna de las cuestiones ni de la secrecía de la investigación, pero todo mundo coincidirá en que las medidas cautelares son eso, cautelares. Por lo tanto es importante saber en qué estado procesal se encuentran. Muchas gracias.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Ahora tiene el uso de la palabra el representante del Partido Acción Nacional. Por favor, adelante.

**Representante del PAN:** Nada más para comentar que la solicitud que hizo nuestra representación en Tlaxcala se referencia básicamente nada más a una información estadística, y creo que la información estadística no requeriría todas las formalidades que en estos momentos se están tocando sobre este tema.

Nada más sugeriría que la parte estadística, creo que ésta se obviaría si se quita esta solicitud para ser analizada jurídicamente, ya que sólo es información estadística. Es cuánto.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Ahora tiene el uso de la palabra el representante del Poder Legislativo del PRI.

**Representante del Poder Legislativo del PRI:** Muy buenas tardes a todos.

Nada más para sumarnos a las inquietudes que se manifestaron aquí. Es evidente que la mayoría somos conocedores de los alcances de la resolución emitida por la autoridad jurisdiccional, que evidentemente dijo que mientras esté la investigación y no se resuelva la queja correspondiente, los partidos no tenemos o no se nos proporcionará de manera física la base de datos.

Sin embargo, en términos de la legislación para el presente proceso electoral y fue el compromiso que se hizo y es lo que ratificó hace un momento René, se nos estaría entregando en la fecha que ya acordamos.

Pero sí sería también pertinente que a través de usted, Consejera, toda vez que forma parte de la Comisión de Quejas, ver ahí qué estatus se encuentra la queja y de ser posible se leerá también la Resolución, porque eso también va a dar pie a que también ya nosotros en su momento también podamos poder realizar nuestra tarea de verificación a la base de datos, que es una de las tareas primordiales a las que tenemos derecho y obligación los partidos políticos acreditados ante la CNV. Muchas gracias.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

¿Alguna otra intervención? Nada más quisiera decirles que tomo nota de lo que han estado aquí manifestando y giraría, en su caso, un oficio a la Unidad de lo Contencioso, para que nos Informe el estado procesal de la queja que motivó la emisión de las medidas cautelares a las que hacen referencia.

También quisiera precisarles que creo que no va a haber ningún impedimento, ningún problema para que en la fecha que marca la ley les sea entregada las listas nominales de electores; porque también entiendo que las medidas cautelares lo que tiene que ver, tienen razón con el acceso permanente que se tenía a ese tipo de instrumento electoral y no tanto para la lista que se conforma para un proceso electoral federal, pero tendríamos que ver.

Y también lo que les comenté es que, como integrante de la Comisión de Quejas, sí hemos estado al pendiente de la queja relativa, inclusive ya se tienen avances en un Proyecto, pero sí se necesita que se haga con mayor exhaustividad. En eso están. Pero les actualizo la información y además se formalizaría ya con este oficio que se va a remitir. ¿Alguna otra intervención? Como ya no hay ninguna otra intervención, proceda a la votación del Informe, por favor.

**Ing. René Miranda:** Gracias, Consejera Presidenta.

Le consulto a la Consejera y a los Consejeros Electorales si aprueban 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. Los que estén por la afirmativa, les ruego levantar la mano.

Se aprueba por unanimidad, Consejera.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Ahora le solicito, Secretario Técnico, dé cuenta del siguiente punto del orden del día.

**Ing. René Miranda Jaimes:** El siguiente punto del orden del día se refiere a la presentación y, en su caso, aprobación del Informe estadístico sobre la renovación de las Credenciales 09 y 12 reemplazables. Le solicito, Presidenta, su anuencia para circular a los integrantes de esta Comisión una actualización de dicho Informe con fecha de corte del 30 de noviembre de 2014.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Sí, adelante, claro.

**Ing. René Miranda Jaimes:** Este documento, les informo, que se somete a la consideración de esta Comisión para su posterior presentación al Consejo General del Instituto y aporta elementos para la evaluación del descenso de las credenciales para votar conocidas como '09 y '12, acontecido desde el 1 de agosto de 2012 hasta el 30 de noviembre de 2014, así como el pronóstico de credenciales remanentes al 31 de diciembre de este año.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Ya se está circulando el Informe estadístico, la actualización correspondiente y les preguntaría si hay alguna intervención. Está a su consideración este Informe. Si no existen intervenciones, le pediría al Secretario Técnico que proceda a tomar la votación, por favor.

**Ing. René Miranda Jaimes:** Claro que sí, Presidenta.

Le consulto a usted misma y a los Consejeros Electorales si se aprueba el Informe estadístico sobre la renovación de las credenciales '09 y '12 reemplazables. Los que estén por la afirmativa, les solicito levantar la mano.

Se aprueba por unanimidad de la Comisión.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Ahora le solicito que continúe con el siguiente punto del orden del día.

**Ing. René Miranda Jaimes:** El siguiente punto del orden del día es el relativo a la presentación de la Estrategia de Atención Ciudadana y si usted me lo autoriza, Presidenta, quisiera en primer término hacer una breve presentación sobre este asunto.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Sí, claro. Adelante.

**Ing. René Miranda Jaimes:** Quisiera iniciar esta presentación con un breve recuento de antecedentes. Lo que les vamos a presentar en este momento me parece que atiende una serie de compromisos que se han venido derivando en sesiones de esta Comisión en diversos momentos y pretende dar una visión integral de lo que conocemos como atención ciudadana.

Uno de los antecedentes recientes, recordemos, que tuvo que ver con cuando presentamos aquí una estrategia para mejorar la atención ciudadana que se da desde nuestro centro telefónico, el ahora llamado INETEL y que justamente en esta mesa surgieron algunas observaciones que comparto, en el sentido que habría que darle una visión mucho más amplia al concepto de atención ciudadana, no solamente desde nuestro centro de cómputo, sino principalmente en aquellos centros en donde recibimos la gran cantidad de ciudadanos, que son nuestros centros de atención ciudadana.

Así que nos dimos a la tarea de ubicar cuáles son todos los aspectos que tenemos desde la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, aspectos y frentes en los cuales tenemos interacción con los ciudadanos, y ahí fue que nos dimos a la tarea de integrar esta estrategia, que por supuesto está a su consideración para poderla enriquecer y complementar a la par de su implementación.

¿Qué es lo que estamos planteando? Una estrategia basada en cuatro principales ejes rectores, uno relativo a las atribuciones, otro al valor público, procesos y tecnología. Queremos tener claramente no solamente las atribuciones que tenemos plenamente 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 esto pretendemos, evidentemente, introducir por primera vez un concepto de valor público, que es algo que no habíamos incorporado en las estrategias de atención ciudadana y lo que pretendemos es ubicar en este eje todas aquellas acciones y estrategias que nos permitan ir generando ese reconocimiento y calificación o valoraciones que por parte de la ciudadanía se hacen hacia nuestros servicios y productos emitidos por el Instituto, a través de la Dirección Ejecutiva.

Un hecho muy importante que tiene que ver con la tecnología, tenemos que establecer ciclos de vida de la tecnología asociada. Todos sabemos que en el Registro Federal de Electores y principalmente en los Módulos de Atención Ciudadana se invierten cantidades importantes en tecnología, pero estas inversiones nos parece que tenemos también que acompañarlas de ciclos de vida de la propia tecnología, no caer en vacíos donde por falta de planeación, la tecnología que ya nos generó una inversión

importante, no sea actualizada oportunamente y esto tenga un impacto en la atención a los ciudadanos.

Y un tema de procesos que es muy importante también, en el sentido que queremos caminar en estrategias, en metodologías y estándares en materia de control interno y en la administración de procesos de calidad, es decir, sistemas de gestión de calidad. Hay unos casos, ahora les vamos a comentar, ya exitosos en un par de entidades del país y queremos generalizar estos casos a nivel nacional.

Si lo viéramos como un mapa, en donde se centra en la estrategia que estamos presentando, estaríamos viendo dentro de estos cuatro ejes, cuáles son las diversas iniciativas o proyectos que pretendemos ir empujando para poder establecer esta estrategia como un plan permanente. Déjenme destacar los principales, respecto al tema de valor público.

Hay una iniciativa que les voy a comentar un poco más adelante. Ustedes tienen el documento en extenso, habrán podido ver que es un documento bastante amplio. En la presentación quisiera ser muy general respecto a los proyectos, realmente las iniciativas que estamos planteando que tienen que ver con esta estrategia de visión integral.

Decía que uno de los principales proyectos es justamente el modelo de atención personalizada en los MACs no es otra cosa más que tener sistemas de gestión de los tiempos de espera en cada uno de los Módulos de Atención Ciudadana. El modelo de atención a través de INETEL, que este sería el Proyecto que les presentamos a principios de año, que también tiene un grado de avance importante y ahora les vamos a informar un poco más acerca de ello.

La emisión de las credenciales de manera segura y oportuna. Esta estrategia, déjenme abrir aquí un paréntesis, realmente van a ver aquí algunos proyectos que ya se han venido desarrollando. Lo que queremos es ponerlos bajo un mismo paraguas, para tener un plan integral al cual le podamos dar seguimiento, al que podamos medir de manera oportuna y poder también irlo modificando si es necesario, pero con una visión integral.

Este es uno de los ejemplos de emisión de credenciales de manera segura y oportuna y no es otra cosa más que seguir todavía trabajando en las ventanas de oportunidad que comparamos, para poder reducir los tiempos de entrega de credencial al ciudadano.

Los mecanismos de interacción con el ciudadano 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.

Recordarán aquí en esta mesa de este Proyecto del 2010, que es una definición que considero sigue vigente. Fue una definición muy importante que tomó el Consejo General, para poder generar espacios dignos, espacios óptimos de atención al

ciudadano, que tiene que ver con mobiliario, con espacios de atención, con señalizaciones, con condiciones del propio módulo, rampas para atención a gente en silla de ruedas, etcétera.

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, 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 -ya nos lo solicitaba el Consejero Nacif- todos los aspectos hacia el ciudadano, que tienen que ver con la información de diversos derechos a los cuales tienen, a través de nuestros servicios.

Respecto al tema de tecnología, caminar con la modernización tecnológica, les decía, basada en ciclos de vida. Este es un concepto que por primera vez estaremos incorporando ya como algo permanente si hacer la planeación de los ciclos de vida de la tecnología de manera muy precisa.

Continuar con la evaluación del SIIRFE, hay algunas iniciativas que tenemos planeadas para el siguiente año que nos van a permitir agilizar los servicios que damos a través de los módulos. Tenemos el Proyecto de evolución de las tecnologías multibiométricas para poder incorporar también candados que nos permitan ser más preventivos en todos los aspectos relativos al alta en nuestros instrumentos registrales.

Respecto al tema de procesos, una vertiente importante es la implementación de un sistema de gestión de calidad, ya tenemos dos casos exitosos, me parece en Tlaxcala y Michoacán, en donde ha habido iniciativas para en el caso de Tlaxcala, de implementación de ISO 9000, ya estamos hablando de al menos tres años que se está operando con este tipo de metodología y ya esto nos ha permitido, por supuesto, aumentar la calidad de la atención.

La idea que tenemos con estos proyectos de ISO 9000 estamos hablando ya de tres años que se está operando con este tipo de metodología y ya esto nos ha permitido, por supuesto, aumentar la calidad de la atención. La idea que tenemos con estos dos proyectos es emularlos, irlos creciendo hacia las más entidades para poder impactar de manera directa en lo relativo a la atención ciudadana desde los módulos.

La vertiente respecto a desarrollo de capital humano, también es muy importante tenerlo como parte de esta estrategia en donde podamos tener planes formales de capacitación hacia nuestro personal de los módulos, que recordemos ya con la característica contractual en la cual van a estar a partir del siguiente año, una mucho mejor plataforma para poder darles una capacitación formal a nivel nacional.

Respecto al modelo en atención personalizada, a lo mejor aquí me detengo un poco más porque aquí creo que es una iniciativa que va a afectar de manera positiva la atención que damos en módulos. ¿Qué es esto?

No es otra cosa más que implementar esquemas que ya funcionan. Todos hemos ido al SAT, algunos hemos tramitado el pasaporte recientemente, son oficinas públicas en donde han incorporado mecanismos que se basan en poder recibir al ciudadano que acude y poderlo registrar, hacer un esquema de registro desde que llega el ciudadano para poder obtener un turno de atención, esto parece sencillo, pero estamos hablando del sistema con lógica matemática bien interesante para poder administrar de manera óptima el tiempo de atención para poder clasificar claramente los trámites que se van a hacer en cada uno de los módulos.

Poder turnar al ciudadano a las estaciones de trabajo adecuadas, informarle claramente el tiempo de espera que tendría en ese momento en función de la gente que esté acudiendo al propio módulo y tener una atención expedita.

Algo muy importante que no tenemos al día de hoy, es la posibilidad de estar generando las citas de atención, ya cambiaríamos el concepto a lo que conocemos hoy como citas, sabemos que damos una atención vía citas que es a través de INETEL o a través de internet poder gestionar una cita.

La verdad es que ese sistema funciona, pero tenemos un gran problema, no lo tenemos vinculado a los módulos. Hoy por hoy, en los módulos no se puede generar cita y realmente tenemos la presencia de los ciudadanos es en los módulos.

Uno de los cambios principales es que ya estos sistemas lo que te están realmente generando ya sería turnos de atención que pueden ser para ese mismo momento, para dentro de dos horas, cuatro, si es que hay una demanda importante, o puede ser para un siguiente día.

¿Qué es lo que estamos generando? Que el ciudadano ya tiene certeza de cuándo lo vamos a atender, ya sea que ese mismo día se tenga la capacidad o si no, se daría la certeza de que al siguiente día, en el momento que quiera, se le va a atender.

Sí es un cambio importante porque ya el sistema parte del módulos y la extensión hacia internet ya es una modalidad adicional, pero el core de los sistemas están directamente en los módulos con una plataforma centralizada que nos permite, entre otras cosas, estar midiendo la productividad de los módulos, estar viendo que la toda atención, que la atención se esté brindando en los tiempos estándares establecidos para, ya sea una entrega o sea un trámite. Hay tiempos definidos para cada uno de ellos.

Tenemos una iniciativa, insisto, que nos va a ayudar de manera importante para poder atender, a gestionar los tiempos en los cuales el ciudadano está en los módulos.

Déjenme comentarles que estamos haciendo un piloto ahora, ya hicimos una invitación a los representantes ante la Comisión Nacional de Vigilancia, nos hicieron favor de asistir algunos de ellos, es en el módulo ubicado en la Avenida Nuevo León, equina con Baja California en la colonia Condesa y está abierta la invitación, por

supuesto, a quien quiera acompañarnos para ver cuál es el esquema de operación en la cual se basa esta iniciativa.

La línea de acción dos es continuar con todas las mejoras, ahora sí ya en la parte que toca en el INETEL, esto ustedes ya lo conocen, porque fue una parte justamente que vimos aquí en la Comisión de Registro, que nos permitirá incrementar capacidad de atención.

Estamos reforzando la infraestructura para poder incrementar dicha capacidad. Estamos caminando; recordarán ustedes la automatización de servicios, es decir, del catálogo de servicios que se ofrecen telefónicamente estamos traduciendo algunos de ellos a sistemas de audio-respuesta para poder tener una atención expedita e incluso vía telefónica, pero con sistemas de audio-respuesta y no necesariamente esperar a que haya consultor libre, que ahí es finalmente donde está el cuello de botella.

En esto no me detengo porque ustedes lo deben de tener relativamente fresco, lo vimos a mediados de año, si no mal recuerdo. La agenda de acción que tiene que ver con continuar reduciendo los tiempos de entrega. En el documento ustedes pueden apreciar mejor las gráficas.

La verdad es que ahora estamos en tiempos de entrega promedio de 6.8 días de cuando llega un ciudadano a hacer su trámite, ya la credencial la ponemos de vuelta en dicho módulo en este tiempo, aunque todavía el ciudadano tarda, todavía se está tardando 20 días en ir por ella. La estrategia se basa en cerrar esta brecha, todavía hoy por hoy nuestros compañeros en módulos dan una fecha estimada, esto no es por sistema.

Uno de los cambios aquí importantes va a ser que la fecha de entrega a vamos a dar por sistema. ¿Esto en qué nos va a ayudar? A que ya no sea un responsable de módulo el que diga..., ellos ya saben que en siete, ocho días llega, pero...,le mete unos días ahí por colchón, a la mejor una semana y eso de alguna manera se traduce al ciudadano, porque es tiempo que la credencial ya está en el módulo.

Vamos justamente a reducir esa brecha para que el dato que va en el recibo sea un dato basado en la estadística en los sistemas de distribución que tenemos y no digamos en un cálculo humano, que finalmente a lo mejor va muy protegido y eso tiene un impacto en un retraso hacia el ciudadano.

La línea de acción tres, evidentemente es continuar con la permanente actividad que tenemos de seguir evaluando los mecanismos de seguridad de la credencial.

Ustedes saben, ahora estamos prácticamente estrenando modelo, este eje va a seguir, esta línea va a ser parte importante y permanente de este eje y es lo que nos va a garantizar, me parece, seguir contando siempre con tecnologías vigentes en materia de seguridad en nuestro instrumento registral.

La línea de acción cuatro que tiene que ver con los instrumentos, con los mecanismos de interacción ciudadanos, los que les comentaba, hacer desarrollos y aplicaciones para la población que tiene acceso a estos mecanismos de comunicación, pueda tener información y una comunicación permanente con nosotros y a través de esto montar una serie de información hacia el ciudadano, desde ubicación de casilla, ubicación de módulo, el estatus de su situación registral, etcétera.

La línea de acción cinco que es el modelo institucional de Módulos de Atención Ciudadana es el que comentábamos. El avance, ustedes ven en la tabla del 2010 que se aprobó, a la fecha no ha sido del alcance que quisiéramos; 2011 y 2012 apenas hubo 27 módulos fijos que se llevaron a este modelo.

Ahora en el 2014 estamos hablando de 81 módulos que se están llevando a este modelo y a principios de 2015 tendremos unos 20 más.

¿Qué es lo que estamos haciendo? En este documento rector que se definió estamos haciendo ajustes al mismo, les decía hace un momento, para flexibilizar el modelo y que podamos avanzar de manera mucho más rápida; hay a lo mejor un modelo un poco rígido, en donde se habla de metros específicos, ciertos diseños de mobiliario. Queremos hacer una flexibilización para poder avanzar de manera más importante con este asunto.

Recordemos que esto está asociado a presupuesto. Las inversiones que se han hecho para estos 108 son importantes y seguiremos evidentemente incorporando en el presupuesto de la Dirección Ejecutiva recursos para avanzar con este modelo. Hacerlos todos fijos en un solo momento sería realmente una inversión bastante costosa.

En cuanto a la línea de acción número seis respecto a campañas de difusión, retomaremos los aspectos, por supuesto, de la promoción de derechos de los ciudadanos, como mencionaba hace un momento y continuar con la promoción de campañas para actualización tanto en televisión como en radio y medios alternativos.

La línea de acción número siete es la relativa a la modernización basada en ciclos de vida. Ahora ya tenemos claro. Se hicieron inversiones muy importantes este año, estamos prácticamente sustituyendo la totalidad de los bienes informáticos de los módulos.

En el caso de las computadoras y laptops utilizadas está en curso la licitación para renovar la totalidad de las computadoras, todo lo que son cámaras fotografías, pads de firma, todo eso es nuevo, se estuvo adquiriendo durante este año.

Así que creo que a partir de ahora tenemos una base importante de tecnología para iniciar con esta propuesta de ciclos de vida a partir de ahora.

La línea de acción número ocho son diversas aplicaciones, nuevas modalidades, funcionalidades que tiene 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 MACs.

Como sabemos, ahora se hace un trabajo de gabinete respecto a los biométricos, se hace en Pachuca y la idea es extender estos servicios hacia los MACs para poder tener actividades preventivas respecto a los posibles duplicados.

Y se integrarán también los aspectos de análisis jurídicos al SIIRFE. Aquí, como saben, hay ciertos procedimientos que caen en la oficina jurídica del Registro y son procedimientos de revisión de documentos, en aquellos casos en donde hay duda sobre los datos o la autenticidad de los documentos.

Por primera vez vamos a integrar en el SIIRFE también parte de estos procedimientos para agilizar los tiempos de atención de aquellos casos, que aunque no son muchos, se van por este camino; no son muchos, pero es gente a la que no se le está entregando la credencial porque su procedimiento, su trámite, se fue a una revisión extraordinaria.

La línea de acción número 9, evolución del uso de tecnologías biométricas. Ya también lo mencionaba, de alguna manera está vinculado con lo anterior, que ya es la comparación biométrica 1 a ND de los MACs y en julio 2015 ya estaríamos llevando a cabo las gestiones administrativas para el motor de búsqueda de 10 huellas, el cual pretendemos, recordarán que se planteó aquí la estrategia de renovación, ya tenerlo funcionando para el 2016.

Estamos también revisando con UNICOM la necesidad de conectar vía digital, dedicada a todos los módulos fijos del país.

Respecto a la acción número 10, ya estoy por concluir, tiene que ver con la implementación del sistema de calidad. Les decía que hay dos iniciativas muy loables que han hecho nuestras compañeras y compañeros de los estados de Tlaxcala y de Michoacán; ya tenemos proyectado para el siguiente año 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.

Desarrollo de capital humano que, como sabemos, ya lo decía hace un momento, al cambiar el régimen contractual de nuestros compañeros en módulos, podemos dar condiciones distintas para poder caminar en un plan permanente de capacitación a este personal tan importante para nosotros.

Y finalmente, el cronograma no me detengo, ustedes tienen el documento, es en donde estamos poniendo plazos, mediano plazo y largo plazo para las distintas líneas de acción que tenemos previstas en la estrategia.

Perdón por haberme extendido, Presidenta, creo que era importante resaltar los aspectos principales. Tienen el documento, la idea es presentarlo en esta sesión para involucrar a la propia Comisión en la afinación de esta propia estrategia.

Como ustedes saben, lo que hicimos fue agrupar muchas acciones que estaban un tanto desconexas, que estaban asociadas por supuesto a mejora de módulos. Queremos tener ya un solo frente, una sola visibilidad de todas estas actividades, para poder darles un seguimiento puntual a través de esta propia Comisión.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias, señor Secretario.

Les quiero decir 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.

También no sobra mencionar que una versión de ese documento fue presentada en una reunión de trabajo a los Consejeros Electorales y también se ha socializado con los representantes de los partidos políticos.

Y también les quiero comentar una cuestión muy personal. Me tocó este viernes pasado ir a hacer mi trámite de cambio de domicilio y precisamente fui al módulo que comentaba René, que es donde se está haciendo la prueba piloto y la verdad es que la atención es muy rápida y efectivamente se utiliza un sistema donde uno pica ahí un botón, para ver cuál es el trámite que se va a hacer y dependiendo, si eres una persona que ya tiene una cita agendada o es la primera vez que vas al módulo o no tienes ninguna cita, te dan un número y una ficha donde te dice el tiempo de espera y cuál es tu número de turno.

Está ahí la pantalla donde está constantemente renovándose la información y creo que esperé un minuto cuando mucho, ya pasé al módulo y toda la atención es bastante buena. Como era mi cambio de domicilio, llevaba todos los documentos que me habían solicitado. En menos de 15 minutos ya estaba afuera del módulo.

Realmente sí es una muy buena organización y el que se tenga este sistema automatizado, 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 puede salir del local del módulo y regresar un tiempo después. Estaba bastante bien organizado.

Nada más espero, René, que no haya sido porque ese día yo iba a ir, sino porque sea así la atención generalizada y lo es que sí les advierto desde ahora, no les voy a avisar la fecha en que voy por mi credencial, a ver si es cierto que están atendiendo tan bien. Me voy a parar ahí como cualquier cristiana, voy a ir disfrazada inclusive para ver si es cierto que atienden tan bien.

Porque si es así, estaríamos ya accediendo a una atención de primer nivel, porque en este año que tuve oportunidad de ir a otro módulo, también se los comenté aquí, que fue una situación bastante complicada donde inclusive tenían a muchas personas esperando, en un sábado, era atrás del Hospital Ángeles del Pedregal, Avenida México y fue muy rara la experiencia, porque aunque ya tenía una cita agendada, lo cierto es que la gente estaba muy molesta, se estaban quejando, no ponían las quejas por escrito, pero ya los convencí de que sí era oportuno que lo hicieran por escrito y que inclusive me las traje aquí para darle seguimiento.

También ya me comentaba René, que inclusive ese módulo al que fui en la primera ocasión, ya se están cambiando de ubicación porque también una de las quejas era que era un espacio demasiado pequeño donde ni siquiera se podían tener las sillas suficientes para brindarle una buena atención a la gente.

Espero que todo esto siga adelante y de todas maneras le vamos a seguir dando seguimiento.

Dicho lo cual, está a su consideración la estrategia de atención ciudadana y también les digo que para recibir sus comentarios, ya sea en este momento, o bien, lo pueden hacer en los próximos días. Si lo hacen en los próximos días les pediría que tuviéramos como fecha límite el próximo viernes 19 de diciembre de este año para que se puedan tomar en cuenta sus comentarios y también para que se lleve a cabo la implementación de esta estrategia puntualmente por la Dirección Ejecutiva a partir de 2015. Pregunto si hay alguna intervención. Tiene el uso de la voz el representante del Partido Frente Humanista.

**Representante de Frente Humanista:** Perdón por la intervención que voy a hacer. Tengo cierta deformación profesional que me hace muy sensible a la forma de redactar documentos y creo que los documentos gubernamentales en general cada día son más confusos en su redacción, en general es mala, aunque se oigan aparentemente bonitos.

Quisiera referirme como ejemplo a un pequeño párrafo en donde se habla de los ejes, uno de los cuales es el de la tecnología y dice más o menos así: “Eje que proporciona el mecanismo para integrar a la modernización tecnológica los procesos de atención ciudadana”.

Creo que es una tautología, es decir, necesito tecnología para modernizarme tecnológicamente. Sí, no. Entonces creo que en ese párrafo no queda claro exactamente cuál es el sujeto, es decir, el sujeto de esa oración será la tecnología, el sujeto de esa oración será el proceso de atención ciudadana, el sujeto de esa oración será la modernización tecnológica. Creo que si no queda preciso cuál es el sujeto, luego es difícil poner el verbo adecuado, dado que la acción que revisa el sujeto es definida por el verbo.

Lo menciono porque en un documento de estrategia debe quedar clara la estrategia y me remito al nombre del documento: “Estrategia de la atención ciudadana”. Desde mi punto de vista, el sujeto en esa oración es la atención ciudadana y entonces sería fácil

redactar que la atención ciudadana debe modernizarse mediante la aplicación de tecnología. Creo que quedaría mucho más simple, mucho más llano, mucho más directo.

Y si quieren ponerlo en infinitivo, la palabra adecuada sería aplicar tecnología moderna al proceso de atención ciudadana, que es como normalmente se redactan los documentos que tienen que ver con la estrategia, en infinitivo; es decir, no tiene un tiempo concreto, se realizan en un tiempo indefinido.

Señalo esto porque creo que es necesario que el gobierno y los órganos en general del Estado, se comuniquen lisa y llanamente con sus operarios o con sus trabajadores o con el público en general, con la agente en general.

Pedí perdón desde el principio porque a lo mejor no estoy entrando a la esencia del tema, insisto, tengo una deformación profesional que me hace ser sensible a este tipo de problemas.

Gracias.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Tiene la palabra el representante del Partido Revolucionario Institucional.

**Representante del PRI:** Gracias, buenas tardes.

Para nosotros presentar un Proyecto que beneficie a los ciudadanos, parece que siempre lo vamos a ver con buenos ojos, pero también siempre vamos a estar analizando qué es lo mejor para el ciudadano.

Esta propuesta es un cambio sustancial en la atención ciudadana y por lo tanto hemos manifestado aquí en la Comisión Nacional de Vigilancia que debe de haber publicidad. Los ciudadanos no saben, hasta el momento y no creo que lo sepan hasta después de la elección, que va haber un cambio sustancial en la atención ciudadana.

Luego entonces tendrían que estar definiendo, tendríamos que estar definiendo ante todos cómo le vamos a decir al ciudadano para que le quede claramente que la atención, el 80 por ciento de atenciones que es en la propuesta de los módulos fijos, va a sufrir un cambio. Ese es el primer punto que anotamos para que se tome en consideración.

Por otra parte, recordar que el 80 por ciento de atenciones por citas programadas, va a ser complejo, va a ser muy complejo; tratar de dar atenciones por citas nos parece que sí habría que ir analizando, desde este momento, cómo se le va a hacer frente a ese 80 por ciento, son millones de ciudadanos por mes. No millones, alrededor de un millón de ciudadanos por mes, a los cuales se tendrían que estar dándole citas programadas.

Pero también habrá ciudadanos que saquen cita y que no van a poder ser atendidos. 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 cosa.

Esa consideración de los ciudadanos que ya están, los que no acudieron a la cita no hay ningún problema, puede sacar una nueva cita y ellos saben por qué no acudieron. Pero las que acudieron y no pudieron tener acceso a un trámite, ahí empiezan para nosotros los problemas. ¿Regresarán esos ciudadanos? Muchas de las veces en las revisiones, en las supervisiones que hacemos, hacemos encuestas con estos ciudadanos y nos dicen que no, que difícilmente están regresando.

Ahí tendríamos que estar viendo qué es lo que vamos a hacer con esos ciudadanos, cómo los vamos a convencer para que por lo menos la mayor parte de estos ciudadanos que llegan y no pueden acceder a un trámite, regresen para que se les pueda hacer un trámite.

Ahora, de los ciudadanos que acuden a los módulos sin cita, hay una propuesta de que en sitio van a poder sacar una cita. Pero volvemos al mismo problema: ¿Van a regresar estos ciudadanos? ¿Sacarán cita todos?

También aquí hay datos que debemos ir recopilando de esos ciudadanos que llegaron al módulo con la intención de hacer un trámite. 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 ¿todos van a acudir?

De los que se fueron sin cita, ¿regresarán? Esas son dudas que traemos y que del registro de estos datos nos podrán dar información para ver cómo vamos a atacar esos problemas.

Ya con esos datos se ha mencionado aquí la prueba piloto que se está llevando a cabo, ahí en la prueba piloto todo esto se puede ir generando de manera mínima en un módulo, que si bien es cierto es una prueba piloto, nosotros solicitamos en su momento una prueba piloto, pero no en un módulo en una entidad urbano-concentrada que tiene comunicaciones, ya sea por Internet, tiene comunicaciones telefónicas, en cada esquina podemos ver un teléfono, tiene comunicaciones de transporte, en fin, tiene todo tipo de facilidades para los ciudadanos.

Pero hay entidades, hay módulos fijos distritales que no tienen estas características que nos parecen importantes para el acceso a las citas programadas. Sí debería existir otro módulo en este tipo de distritos, este tipo de módulos, para que haya una prueba piloto y nos arroje información para mejorar el servicio. En este momento nadie puede decir qué es lo mejor, podemos prever, podemos tener una hipótesis, podemos decir qué es lo mejor para los ciudadanos, pero nadie puede afirmar que así va a ser.

De los datos que nos dé esta prueba piloto, de ahí se pueden desprender algunas fallas y podemos hacer algunas observaciones. Lo más importante que nos parece, a esta representación, es la actualización del padrón electoral. Nosotros sí tenemos una seria

duda sobre esta parte, si la actualización se conserva, por lo menos, nos daríamos por satisfechos, por supuesto. Esperamos que la actualización no caiga.

Sabemos que va a haber una curva de aprendizaje, así que esperaremos superar esa curva de aprendizaje que no debe llevar un tiempo muy largo, debe ser un tiempo corto. Si de los análisis que hagamos entre todos vemos que la actualización decae, lo que tendríamos que hacer es presentar las observaciones y si hay que dar una vuelta de timón, si hay que regresar a lo anterior, se tendrá que hacer.

Nosotros le damos la bienvenida al Proyecto, queremos que nos vaya bien a todos, porque teniendo una buena actualización en los módulos, de este tipo, nos va a ir bien a todos; a ustedes en la participación ciudadana, a nosotros en ir por los votos con los ciudadanos y nos parece que tener un padrón actualizado y una lista nominal actualizada nos beneficia a todos, y beneficia también a la sociedad en su conjunto. Gracias.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Tiene el uso de la palabra la representante del Partido Verde Ecologista de México.

**Representante del PVEM:** Gracias, Presidenta.

Me parece que en principio debo agradecer, porque el documento es muy alentador, tiene cuatro anexos ahí que van describiendo cada una de las tareas que se van a realizar, pero tengo algunas dudas porque, por ejemplo, no sé si ustedes tendrían que votar esta estrategia de atención ciudadana, no sé si los Consejeros tendrían que votarla.

Y segundo, no sé si tendría que pasar a Consejo General, porque como bien lo dijo Justo, creo que la medida se tiene que difundir y decir que hay un nuevo Proyecto que se va a atender y que tiene tales o cuales características.

También señalar que, como decía el representante del Partido Humanista, creo que a veces efectivamente, como que no nos enfocamos y no me parece una deformidad, más bien es una forma de ver la problemática, porque en la última parte, por ejemplo, cuando ustedes presentan el calendario de actividades, presentan dos columnas, una que va 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.

Dicen que lo van a atender con respecto al presupuesto que ustedes tienen, pero no sé si eso tenga que ver realmente con un impacto al presupuesto general de cada año, porque la solicitud de ampliación presupuestal es anual, no cada tres años. A mí eso me genera cierta duda.

Ahora, me parece que al ser un cambio trascendental también tendríamos que encontrar los medios para difundirla, no solamente a través del Consejo General, sino

igual, incluso hasta podrían dar una conferencia de prensa o algo así, para que la ciudadanía se entere de lo que está ocurriendo.

Y decirles que me preocupa otro tema que se introduce en todo esto y que se ha introducido en los medios de comunicación, a través de la llamada cédula de identidad. Sabemos que es un Proyecto pero ya en el Consejo General hubo un intenso debate hace, no recuerdo si tres, cuatro años, sobre si esta cédula de identidad puede en un momento dado desplazar la voluntad de los ciudadanos por obtener la credencial.

Creo que el INE está obligado a hacer un ejercicio de reflexión, porque he escuchado a algunos Consejeros donde dicen “sí, vamos por la cédula de identidad y no sé qué”, pero no he escuchado de aquellos que dicen “a lo mejor es un riesgo para la propia credencial de elector”.

Nosotros vamos con el Proyecto, me parece adecuado, interesante, me parece bien. Le faltan partes, porque la parte presupuestal es una cosa importante pero es una buena intención y así como lograron culminar el asunto del dinero que se le da a la gente que trabaja en los módulos y asegurarla, igual pueden hacer esto y si tienen voluntad, lo van a hacer. Gracias.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Tiene el uso de la palabra el representante del Partido Acción Nacional.

**Representante del PAN:** Este tema no debería ser polémico.

Es un tema que va a procurar un beneficio tanto para los ciudadanos como para la institución. Creo que la modernización que se está poniendo en estos momentos en la perspectiva de un cambio tecnológico, pero además, vinculado con todos los otros elementos que requiere una estrategia de módulos, nos está indicando que la nueva forma de atender a los ciudadanos va a ser una forma que va a representar ventajas.

En estos momentos la representación del PRI decía que nadie puede decir que las cosas van a mejorar, nosotros decimos que sí van a mejorar y sí vamos a mejorar, porque vemos la perspectiva que va a traerle a los ciudadanos. Por lo pronto le va a mejorar a los ciudadanos.

Si en estos momentos buscáramos regresar al pasado o sea, como estamos ahora, estaríamos de nuevo padeciendo el problema de las fichas, el problema de la desatención, el problema de la falta de institucionalidad y Dios nos libre de regresar a ese modelo, cuando se tiene una perspectiva de buscar una modernización, que además traiga una serie de ventajas institucionales.

No es mínimo el esfuerzo que ha hecho esta institución por tener a los módulos funcionando todos estos años, aunque fuera con los medios a su alcance, pero ha estado funcionando y eso ha logrado que la credencial para votar tenga lo que ahora es, un medio de identificación preferido por los ciudadanos.

Esta perspectiva, este nuevo enfoque que se le da, deja atrás aquellas decisiones que se pensaron tomar en un momento dado bajo una perspectiva única, como era la imagen institucional, como era el mueble, como era una serie de situaciones que no traían una estrategia completa.

Nos parece que este cambio que apenas se está proponiendo, porque es evidente que las pruebas piloto que se van a hacer, van a indicar que las cosas van a funcionar mejor, sobre todo para el ciudadano y esto es muy importante, porque el ciudadano en vez de alejarse, se va a acercar.

Un problema que se mencionó, que es que 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 sabemos cuántos son en estos momentos y en segundo lugar, este sistema actual de fichas, por eso les digo, Dios nos libre de regresar a ese sistema.

Al contrario, van a tener la posibilidad de disponer mejor de su tiempo, de ser mejor atendidos. Para mí es más que suficiente lo que nos acaba de platicar la Consejera Presidenta de esta Comisión de que notó los cambios beneficiosos que esto representa, estoy de acuerdo absolutamente con ella y por eso, me atrevo a decir que sí va haber cambios importantes.

Ahora, que esto va a requerir un esfuerzo adicional de parte de la Institución, sí lo creemos, un esfuerzo que va ir atendiendo una serie de módulos de una primera forma y que buscará la manera tecnológica de que se vayan atendiendo los siguientes tipos de módulos.

Sí creemos que un cambio sobre todo técnico, un cambio de atención siempre será bienvenido institucionalmente y siempre será bienvenido por los beneficios que va a traer, los temores de que las cosas no funcionen, eso siempre ha sido la limitante del progreso.

Tenemos que comprobar que efectivamente, que las cosas funcionen, pero no hay temor al progreso, no hay temor al cambio no se hará las cosas como en un momento dado se tienen planeado, y más sin esta perspectiva y la que estamos viendo una serie de ventajas institucionales e inclusive a nivel de los propios ciudadanos que van a hacer que no solo la actualización quede igual, creemos que la actualización va todavía a estar mucho mejor, simple y sencillamente por el trato que se le va a dar a los ciudadanos.

Dejaría aquí está tema porque nuestra opinión siempre ha sido de buscar la aplicación de la tecnología que mejor convenga a la Institución, que la institución de todos los esfuerzos que ha hecho va seguir haciendo un esfuerzo institucional porque las cosas funcionen todavía mejor y que en esta forma creo que el instituto va ir caminando hacia donde debe de caminar, que es hacia donde tener las mejores facilidades para los ciudadanos y además, tener un mejor instrumento para la actualización del Padrón Electoral. Es cuánto. Gracias.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Ahora tiene el uso de la palabra la representante de Nueva Alianza.

**Representante de Nueva Alianza:** Gracias.

En cuanto al Proyecto en sí mismo, por supuesto que estamos convencidos de que va a mejorar la atención y que va a mejorar la atención integral de los módulos. Tenemos tres observaciones muy precisas que se desprenden del mismo documento que nos hicieron llegar. Cuando se está hablando respecto a la situación de los trabajadores que se va a formalizar, creo que sería el momento oportuno para quedarse con la gente que ha demostrado compromiso real con su trabajo.

Tengo entendido que en el propio Registro está documentado la gente que no ha dado un buen servicio hay quejas de ciudadanos, hay observaciones que los propios partidos políticos hemos hecho respecto a muchos módulos.

No son muchos pero sí hemos documentado casos donde quienes atienden los módulos no se responsabilizan, no dan maltrato a la ciudadanía y creo que sería un buen momento de hacer la depuración necesaria para quedarse con los mejores elementos y por qué no incluso, considerar una convocatoria para que se sume gente nueva, incluso considerar también gente con capacidades diferentes que podrían sumarse entusiastas a ejercer funciones en los Módulos de Atención Ciudadana y que estando en esta coyuntura tendríamos la oportunidad de que esa gente que se integre o la gente que se quede, responda en la dimensión que exige la atención de la ciudadanía. Eso por un lado.

En otro aspecto ya señalábamos en la mesa de trabajo con el Director del Registro, que sería importante que la gente que realiza las funciones de seguridad en los módulos tengan sus protocolos de actuación y no confundan su función con la función de orientación a la ciudadanía. Esa no es la función del personal de seguridad que está en los módulos y es importante que les quede claro para efecto de no generar confusión y de no trastocar sus verdaderas funciones que resguardar la seguridad del módulo y de los que ahí se encuentran.

Y por último, dejarlo para efectos de inquietud, simple y sencillamente porque tuvimos reunión con Comisión del Padrón, que efectivamente, tenemos la inquietud e hicimos la solicitud de que se nos fueran informando los trabajos que vayan referidos a cuál va a ser el papel de Registro en lo que tiene que ver con la clave única de identidad que de alguna manera no se dice que va a ser un documento, se está hablando de una clave y por supuesto que estamos muy interesados en saber cuál va a ser la orientación objetivo alcance y convenios que se vayan a hacer para tales efectos si es que el INE va a llevar la batuta en dicho Proyecto. Gracias.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Tiene el uso de la palabra la representante del Poder Legislativo de Movimiento Ciudadano.

**Representante del Poder Legislativo de Movimiento Ciudadano:** Buenas tardes a todas y a todos.

Nada más tengo tres dudas y una observación. La propuesta que nos presentaron es muy buena, así en el escrito, en el documento que nos hicieron llegar. ¿Pero esto se va a aplicar en la totalidad de los módulos?

¿La actualización y la modernización se va a hacer en todos los módulos? Y además están manejando una integración o ampliación de personal para poder responder todas estas necesidades. ¿También va haber capacitación o profesionalización para estas personas que ingresan a estos módulos?

Y otra cuestión es la actualización de la tecnología, por lo que observé están incluyendo más equipo de telecomunicaciones para poder ampliar y tal vez es necesario, no sé mucho de lo técnico, pero va a ser necesario para poder responder a todos los objetivos que están planteando.

La pregunta más importante es: ¿La propuesta económica que ustedes hicieron abarca o asume el total de los cambios o va a ser un gasto paulatino? Porque es una cantidad bastante importante y sí sería conveniente dejar muy claro cómo sería su aplicación de estos recursos.

También creo que los ciudadanos requieren la atención muy profesional para que puedan volver a hacer el trámite, porque como decía Justo, algunos van, no los atienden y difícilmente regresan. Sería importante ver ahí cómo va a actuar el personal que se integra a estos módulos. Es cuanto, gracias.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Ahora tiene el uso de la palabra el representante del Partido del Trabajo, por favor.

**Representante del PT:** Buenas tardes.

Primero agradecer la atención que tienen con presentar el documento y recordar algunas cosas.

Ya le habíamos por ahí adelantado algo al ingeniero René, algo que nosotros vemos como exitoso en la institución, IFE ahora INE, es que se visualizara un sistema integral de información del Registro Federal de Electores en una plataforma flexible que permitiera que con el tiempo, con más tecnología, con eso que en este mundo va cambiando muy constantemente, permitiera su incorporación.

Eso creo que hay que decirlo, SIIRFE es ahora exitoso para la institución. Segundo, agradecemos que hay premisas que no sólo la representación del Partido del Trabajo, sino muchas otras durante algunos años, unas que están, otras que ya no están.

Fuimos colocando en la mesa de los diferentes debates el tema de cómo es que hoy existe un esquema no uniforme de fichas o de mecanismos de atención. Hoy dicen en el documento vamos hacia una organización en la atención; eso que vio la maestra Adriana en el módulo del fijo distrital 12, no es más que eso, una organización en la atención de los ciudadanos.

Se tiene y se va a tener un acceso a un servicio que se va a incorporar a SIIRFE para tomar en consideración una premisa que también habíamos colocado ya hace algún tiempo: El de tener reportes y poder medir cuántos ciudadanos llegan al módulo, cuántos se atienden, cuántos no se atienden, inclusive creo y eso todavía ahora, porque no lo tengo claro, pero quizás pudiéramos llegar hasta el nivel del por qué no se le atendió, si no llevó sus documentos, si entre esos documentos era un documento fundamental o si podía subsanarse con el tema de testigos, en fin. Eso que visualizamos hace algunos años hoy creo que se refleja en ese documento.

Otro tema que igual habíamos visualizado y que se incorpora en el documento, aunque lo veo un poco complejo y complejo por el asunto presupuestal, no por otra cosa, es el asunto del uso de biométricos, su uso preventivo en la incorporación o actualización del padrón y la lista nominal. Siempre hemos solicitado eso, que el uso de esa herramienta biométrica no sólo sirviera para corregir, sino para desde en el módulo identificar que había una situación particular con un registro. Se atiende, pero lo veo con la complejidad financiera. Esta institución detuvo una licitación pública para poder mejorar esa herramienta biométrica.

Creo que sí, el uso de la tecnología sin duda mejora o va a mejorar, aunque de verdad lo identifiqué más bien como una organización en la atención, pero como lo pudieron constatar quienes han visitado ese módulo, creo que no basta solamente ese servicio o esa herramienta adicional en los módulos; o sea, el espacio tiene que contener requisitos indispensables, el inmueble tiene que contar con ciertos requisitos.

No en todos los módulos tienen un espacio de espera, porque el espacio es muy pequeño, inclusive el espacio lo comparten con la Junta y no critico que compartan el espacio con la junta, sino digo el espacio de cuatro por cuatro, de seis por seis, no les permite tener una sala de espera para poder decidir hoy ir; “yo me espero los cinco minutos, 15, 20 ó 30 minutos que vas a tardar en atenderme, los espero aquí sentado”.

También creo que se van a requerir recursos humanos y la institución tiene que hacerse cargo de lo que la compañera Gaby de Nueva Alianza ha venido planteando, por qué personal de seguridad está haciendo labores de orientación ciudadana. Pues en el manual de atención dice que hay una figura que se llama: Auxiliar de atención ciudadana y no en todos los módulos existe esa figura o si existe por el asunto de las cargas de trabajo, tiene que meterse a realizar actividades diferentes a las que se supone el manual le dice que debe hacer.

Eso es salir a verificar si los ciudadanos que están solicitando un trámite llevan los documentos, en fin. Eso sucede hoy y nosotros pedíamos que desde antes te pudieran decir, desde que te vas a formar: “Te falta tal documento” y el ciudadano decía: “Ahora vengo”, en fin. Y creo que sí tienen que meter cuestiones de antecedentes, porque sí los hay, de iniciativas en algunas entidades, en algunos distritos en particular.

Le he referido al ingeniero René algo que me encontré hace algunos años, más de cinco, en un módulo de Torreón ya tenían un banner donde iban los turnos. Y en el módulo del distrito 16 del Distrito Federal, que el Consejero Benito Nacif conoce bien, sabe que tienen ya un esquema casi similar a ese. Te dan una ficha, antes de que se planteara eso. Sí hay esfuerzos institucionales que debemos ponerlos como antecedente, agradecerles y revisaremos puntual y a cabalidad con la responsabilidad que salga de este documento.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

¿Alguna otra intervención? El representante del Poder Legislativo del Partido Acción Nacional.

**Representante del Poder Legislativo del PAN:** Gracias.

Un poco sumarme a la cuestión que planteaba la representante del Legislativo de Movimiento Ciudadano, en cuanto a que se hacía la acotación en la parte de la automatización de que ello depende de los ajustes presupuestales al respecto, para saber si se concibe esto como un avance que se vaya a dar gradualmente o de manera uniforme y simultánea.

El tema de la automatización en la atención ciudadana en los módulos, plantea quizá un reto que tiene que ver con 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, esa es una parte que no se advierte en este documento. ¿Se estaría trabajando ya en algo así o en qué estamos en esa parte?

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

¿Alguna otra intervención? El Consejero Enrique Andrade.

**Consejero Electoral Enrique Andrade:** Gracias, Presidenta.

Nada más para agradecer la presentación de esta estrategia, reconocer los avances. Finalmente 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.

El INE es de las autoridades que más contacto tiene con la ciudadanía, junto con las oficinas que tramitan pasaportes, licencias. Entonces es muy importante la imagen que estemos dando y por supuesto que la atención sea de primer nivel. Me da mucho gusto

la atención que ya se tiene en este módulo, con la experiencia de la Presidenta de esta Comisión y nuestra meta será precisamente lograrlo en todos los módulos de atención.

Respecto a la cédula de identidad que se comentó por parte de Leti, sí es importante aclarar que estamos muy pendientes de ese tema, que no ha habido todavía reuniones, pero se están buscando las reuniones con las autoridades correspondientes del ejecutivo para que se aclare cuál va a ser el procesamiento que va a tener esta cédula de identidad y por supuesto, nuestra convicción de estar defendiendo la actualización permanente de nuestro Padrón Electoral y que no sea una cédula que sustituya esta situación para la ciudadanía, porque sabemos que sería un problema para nosotros, que estamos muy conscientes de lo que significa.

Y por último una duda. Viene en el documento explicado que se tiene el avance del ISO-9000 en Tlaxcala de las reuniones que se tuvieron ahí, pero no me queda claro si esta situación que ya la tenemos o la estamos consiguiendo para los demás módulos o estados. Gracias, es todo, Presidenta.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

El doctor Ciro Murayama.

**Consejero Electoral Ciro Murayama:** Gracias.

También de forma breve, para reconocer el trabajo que hay detrás de este documento, que a su vez empieza a convertirse no sólo en algo plasmado en el papel sino como ya se ha referido aquí, en la transformación de algunos procesos de trabajo del Instituto porque finalmente eso es lo que se está cambiando, es una especie de ingeniería en la operación o en la función de atención a los ciudadanos, que me parece, 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 veo mal el hecho de que se empiece con unos módulos fijos para hacer las citas y las mejoras, de hecho, el esquema de atención por cita, no vulnera el derecho de alguien que llegue sin cita, sólo que el que llegue así tendrá que esperar la fila como suele ocurrir en cualquier otro trámite.

También entiendo que no se empiece por los MACs que no están fijos y que ahí lo que se hace es llegar pueblo, cuando se hace más difícil que la gente pueda programar su cita.

Lo veo bien, simplemente respondiendo a algunas inquietudes de los partidos, yo también diría que lo de la cédula de identidad en términos formales, la iniciativa presidencial, tenemos tanta información como ustedes, estoy como Leti, me gustaría saber bien de qué se trata y lo digo no tomándomelo a la ligera, no tenemos como autoridades Electorales una comunicación formal que nos aclare hacia dónde vamos, por supuesto que estamos en toda la disposición de escuchar, en el entendido de que

nuestra responsabilidad es preservar la confianza en el padrón, en la lista y en la Credencial para Votar con Fotografía.

Si el Estado Mexicano consigue evolucionar a un solo documento en el futuro, por supuesto que no vamos a ser obstáculo, pero sí diría que no está en nuestro plan de trabajo inmediato porque no hay alguna propuesta.

Lo que diría es que hay que conocer que se está planteando incluso, quizá tenga que haber alguna adecuación legislativa que no se hizo en el periodo de sesiones que ha concluido y lo que les puedo decir es que de aquí a las elecciones nuestra preocupación es hacer todo para que el padrón esté en las mejores condiciones y no va haber otro documento que se esté produciendo ni trabajando, eso me queda claro.

Sobre el tema de aprovechar para depurar al personal de los MAC, más bien diría que sin desechar el que en toda Institución pública y el INE no es la excepción cuando alguien no trabaje bien, no tiene por qué quedarse, pero incluso lo pondría al revés, dado que estamos pasando de una condición de informalidad laboral en los hechos, aplicamos la metodología de la OIT y estos contratos se acaban cada mes y la gente se puede ir sin ninguna posibilidad de si se quería quedar a conseguirlo, si es que no había.

Esto los Consejeros lo planteamos en la Comisión de Presupuesto y en el Consejo General como un acto de justicia a trabajadores que ya están laborando, entonces que no se abra la puerta.

Esta 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 para que nadie crea que es el momento que como son mejores plazas, ahora voy a ver a quién traigo. Y lo digo así con toda claridad.

Es un acto de justicia a gente que tiene trabajando algunos, muchísimos años en muy malas condiciones. Lo que hay que asegurar es que sea a esa gente, a la que ha estado trabajando.

Claro que entre 5 mil habrá algunos que no tengan tan buen desempeño, pero sin quitarlo de lado, sin desechar lo que usted nos plantea, lo que he comentado, incluso en las reuniones con nuestros vocales del Registro que hemos tenido en distintos lugares del país, es ¡ojo! esto es un acto de justicia para los que están, no para que entonces como estaban en condiciones de inseguridad, ahora sí les apliquemos esa inseguridad, van para afuera y ya como hay más certeza, vamos a traer otro personal. Tiene que ser un proceso con criterios muy bien regulados.

Me informaba el titular, el Director Ejecutivo que ya están procesándose unos criterios que debe de aprobar la Junta General Ejecutiva, porque es esa instancia, no es aquí, para que en el momento, dado que ya no hubo recorte, afortunadamente, al Proyecto que presentamos, se va a concretar ese compromiso institucional a partir del año que entra, a partir del mes de enero y entonces para concretarlo debemos de tener las

reglas muy claras para evitar que haya, diría que hay más riesgo de exceso en el sentido que se los estaba planteando, que en el otro.

Y 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. Esa fue la idea inicial. Gracias.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Ahora le cedo el uso de la palabra a René Miranda.

**Ing. René Miranda:** Gracias, Presidenta.

Hay varios planteamientos que se han hecho, por supuesto tomamos nota de ellos respecto a mejoras en la redacción; en claridad de algunos conceptos creo que sí cabe justamente hacerlo.

La idea, creo que la Presidenta nos da un plazo para poder recibir observaciones puntuales, y cuenten con que las procesaremos de manera correcta. Respecto a la difusión del nuevo esquema, creo que sí, definitivamente coincido con la representación del PRI, tenemos que difundir. Recordemos ahora es un planteamiento.

Como parte de la implementación de este planteamiento tendremos necesariamente que hacer alguna, difundir información al ciudadano, creo que hay muchas cosas que el ciudadano va a agradecer cuando podamos concretar un esquema como éste.

Coincido también con las voces que se han manifestado, en el sentido de que lo más importante es darle claridad y certeza al ciudadano de cómo y cuándo lo vamos a atender, que ahora no tenemos tampoco muchas herramientas para poder brindársela, más que decirle: Espérenos, el día de hoy en algún momento lo atendemos. Y eso me parece que sí se cambiara de manera importante.

Respecto al tema que nos comentaba Gaby, coincido con lo que mencionó el Consejero Murayama, en el sentido de que demos el beneficio a la gente que está, estoy pidiendo que me den de todos modos una relación de las quejas ciudadanos respecto a ciudadanos en particular, como bien mencionaba el Consejero Murayama.

Creo que de todos modos tenemos los mecanismos no importando la condición contractual para poder atender aquellos casos en donde hay alguna indebida atención y más cuando es reiterada de algún funcionario o funcionaria del módulo, me parece que tenemos todas las condiciones para poder mejorar esa situación o, en todo caso, corregirla.

Respecto al tema de los policías, algo que me comentaba Adalid, sí existe esa figura. Justamente el nuevo modelo, una de las ventajas que tenemos con el nuevo modelo es que ya se formaliza una mesa de recepción, creo que es un cambio importante, parece

menor, pero hoy por hoy aunque exista la figura, en el modelito no estaba formalizado que hubiese una recepción.

El caso de Tlaxcala es bien interesante, porque como parte de esta metodología de ISO-9000 necesariamente acordaron establecer ya formalmente la mesa y si tú vas a un módulo de Tlaxcala ya existe esa figura, alguien que da la bienvenida al ciudadano con modos correctos, adecuados, apropiados y además ya le da el primer Informe. “¿Qué viene a hacer?” “Tal trámite”. “Déjeme ver sus papeles y le damos un turno”.

Justamente esto con el nuevo modelo se recoge, es importante establecerlo en todos los módulos y ahí ya podríamos evitar esas malas prácticas que de repente, a veces cuando hay mucha gente hasta el policía le entra como puede a tratar de dar información. No necesitamos que el policía haga esas labores, por más que a veces hay muy buena disponibilidad, pero sí necesitamos tener a alguien con mayor instrucción en el tema de atención a la ciudadanía.

Y respecto a las dudas que nos planteaba Movimiento Ciudadano, del Poder Legislativo: ¿Cuál es la idea de este módulo? ¿En qué módulos a implementar este esquema? Idealmente en los fijos, ya lo mencionaba también el Consejero Murayama, en los móviles sería complicado, creo que sí tendríamos que diferenciar estrategias de módulos fijos y módulos móviles, pero también recordemos que tenemos el 80 por ciento de los trámites en los fijos, que creo que es un impacto muy positivo.

En los móviles también tenemos ahí en el propio documento, ustedes lo ven, las estrategias ahí son muy simples, son mejorar las condiciones de los vehículos, mejorar las condiciones de las rutas, que de alguna manera es lo que se puede hacer y una parte muy importante ahí es la difusión de las rutas para que la ciudadanía sepa con tiempo suficiente qué días están en qué localidades los módulos móviles.

No planteamos necesariamente más personal con la implementación de este mecanismo, lo que sí es la redefinición de los procesos y reubicación seguramente de personas dentro del propio módulo. No contemplamos más personal.

Creo que aquí la ventaja va a ser que esto, adicional a la conversión de las plantas de nuevos, eventuales o permanentes, ya nos va a permitir 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.

Pero ya tendremos el control para ver qué tanto crecimos y qué tanto tenemos que decrecer una vez concluidas las campañas anuales intensas. En principio no se requiere más personal y por supuesto, lo mencionábamos, una de las propias líneas de acción es la capacitación a todo el personal de manera ya formal.

Vamos a incorporar un apartado de antecedentes, lo que Adalid nos compartía es cierto, y se los decía a los propios representantes en la CNV, en una reunión de trabajo que tuvimos, realmente aquí creo que se recogen muchas de las iniciativas, Adalid nos

lo señalaba, que se han hecho históricamente y creo que la idea de tenerlos en una sola estrategia nos va a permitir, insisto, darle un seguimiento puntual para poderlas ir implementando en función de recursos que se vayan destinando justamente a este Proyecto.

Como parte del modelo también se recoge ahí el modelo institucional, se contempla en todos los módulos que van pasando al modelo una premisa importante, rampas de acceso, también poner estaciones de trabajo con mayor espacio. Recordarán ustedes que este modelo contempla la colocación de pantallas atrás del ciudadano para poder tomar la foto. Esas estaciones de trabajo tienen un espacio mayor para también sentar al ciudadano con su propia silla.

Sí se recoge ahí en el documento y si creen que hay aspectos ahí que debemos complementar, les agradeceremos nos lo hagan saber, para poder complementar dicho documento. Y respecto al ISO-9000 solamente está en el estado de Tlaxcala ahora, fue una iniciativa que inició en el 2011, estamos hablando ahora ya de la recertificación, en dos ocasiones ya habido recertificaciones, se contrata una empresa externa, revisa los procesos y emitió la recertificación recientemente.

La idea es que vamos a empezar a hacer una especie de estrategia de contagio. Vamos a empezar con las entidades más cercanas que rodean al estado de Tlaxcala, vamos a llevar a nuestros vocales del Registro responsables de módulos a recibir capacitación directamente de la gente de Tlaxcala para que sobre la propia metodología, planes de implementación, que regresen a sus entidades, empiecen las labores de implementación y ya después nuestra gente de Tlaxcala van jugar como de facilitadores, entrenadores. Están contentos por participar en esta estrategia.

Estamos apenas definiendo bien el programa de contagio, pero en cuanto lo tengamos, por supuesto que se los presentaremos. Es cuanto, Presidenta.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Hay una pregunta para René Miranda ¿la aceptas?

**Ing. René Miranda:** Sí, claro.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Adelante.

**Representante del Poder Legislativo del PAN:** La cuestión se refería a las personas que no saben leer o que se les dificulta o que no están familiarizadas con este tipo de procesos. Por ejemplo, si tenemos un MAC 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? No tanto en el acceso de los ciudadanos.

**Ing. René Miranda:** La persona no ve necesariamente una brecha tecnológica. El ciudadano llega, 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.

Están pensados estos modelos en que el ciudadano no requiera un conocimiento, un entrenamiento en tecnología, aunque haya mucha tecnología implícita en el procedimiento como tal, evidentemente esta persona difícilmente haría una cita por Internet, por un dispositivo móvil. Sin embargo, sí lo puede hacer telefónica, que también una llamada telefónica no necesariamente es una imposibilidad hablar a un centro telefónico para obtener una cita.

Creo que ese es el mecanismo que se tendría previsto. La mesa de recepción e informes para poder atender a los ciudadanos, independientemente de su condición cultural, educativa.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

Ahora tiene la palabra el Consejero Javier Santiago.

**Consejero Electoral Javier Santiago:** Muy brevemente, sólo dos aspectos.

Uno, reconocer el trabajo que se ha realizado en este Proyecto, me parece muy importante y segundo, no escuché respuesta a un planteamiento que se hizo sobre ampliar el programa piloto, que sí es conveniente hacerlo en otras zonas. El mismo Distrito Federal no todo es la Colonia del Valle, podemos ir a Iztapalapa, a Gustavo A. Madero, hay zonas también de alta marginación con ciertos problemas, que nos permitirían detectar algunas dificultades.

Pero también pudiera hacerse en algún ámbito rural, los hijos de ámbitos rurales. Pero aquí sí sería relevante seleccionar algunos con problemas sociales, económicos, para tener un mapa un poco más amplio de las necesidades de la población y que podamos atenderlas de la mejor manera.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** ¿Alguna otra intervención? De no ser así, se da por recibida la estrategia de atención ciudadana y les recuerdo por favor, que si tienen algún comentario u observación, que lo manden a más tardar el viernes 19 de diciembre de este año. Y ahora le solicito al Secretario Técnico que presente el siguiente punto del orden del día.

**Ing. René Miranda:** El siguiente punto del orden del día es asuntos generales, Presidenta. Y al respecto le informo que no han sido agendados hasta ahora asuntos.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

De nueva cuenta, ¿tú vas a agendar un asunto general? Tiene el uso de la palabra el representante de MORENA.

**Representante de MORENA:** Buenas tardes.

Nada más para solicitar un pequeño Informe en donde nos den respecto al estado de los módulos en el estado de Guerrero, cuál es la problemática o si están funcionando normalmente.

Muchas gracias.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

¿Alguna otra intervención? Le voy a ceder el uso de la palabra a René Miranda para que nos Informe lo que acaba de solicitar el representante de MORENA.

**Ing. René Miranda:** Independientemente de que les hagamos llegar un Informe por escrito, lo que les puedo mencionar es que en los módulos de Guerrero están cerrados, no hay una atención en este momento que se dé por las condiciones que todos sabemos.

Chilpancingo y Acapulco no están dando servicio en este momento, perdón por la confusión pero sí hubo un día en que se dio la instrucción de que se cerraran, sin embargo, después se hicieron las gestiones necesarias y solamente están cerrados los módulos de Chilpancingo y Acapulco.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** A la brevedad posible, René Miranda, nos hará entrega del Informe y espero que nos lo puedas estar actualizando de manera constante. Gracias. No habiendo más asuntos generales que tratar, le solicito el Secretario Técnico que continúe con el siguiente punto del orden del día.

**Ing. René Miranda:** El último punto del orden del día corresponde a la relación de solicitudes y compromisos de la tercera sesión ordinaria de la Comisión del Registro Federal de Electores y le informo, Presidente, que tenemos un compromiso que es mediante el oficio que se turnaría al área de lo contencioso para poder conocer el estatus que guardan las medidas cautelares, se solicitó aquí por dos representaciones.

Y otro compromiso que sería el ofrecido por usted para que el viernes 19 podamos recibir observaciones de esta Comisión a la estrategia de Atención Ciudadana y por último que se acaba de agendar el asunto general pasado para hacerles llegar un Informe de la situación que guarda la atención ciudadana en el estado de Guerrero.

Apuntaríamos también la solicitud que hizo la representación del PRI que secundó el Consejero Javier Santiago, de buscar al menos alguna otra sede de módulo fijo para poder ampliar y tener datos más significativos de la operación de este módulo.

**Consejera Electoral Adriana Margarita Favela:** Gracias.

No habiendo más asuntos que tratar, se da por concluida la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 de la Comisión del Registro Federal de Electores del Instituto Nacional Electoral, siendo las 15:00 de este día.

Gracias.

**Concluye la sesión de la Comisión del Registro**