

Estrategia de Atención Ciudadana

Informe de avance y seguimiento de las líneas de acción

Enero de 2016

CONTENIDO

1	Presentación.....	3
2	Valor Público.....	5
	LÍNEA 1 – Modelo de Atención Personalizada en los MAC.....	5
	LÍNEA 2 – Modelo de Atención a través de INETEL.....	6
	LÍNEA 3 – Emitir Credenciales para Votar de manera segura y oportuna.....	10
	LÍNEA 4 – Mecanismos de interacción con el ciudadano.....	11
	LÍNEA 5 – Modelo Institucional de Módulos de Atención Ciudadana.....	11
	LÍNEA 6 – Campañas de Difusión.....	15
3	Tecnologías.....	19
	LÍNEA 7 – Modernización tecnológica basada en ciclos de vida.....	19
	LÍNEA 8 – Evolución del SIIRFE.....	24
	LÍNEA 9 – Evolución en el uso de tecnologías biométricas.....	25
4	Procesos.....	27
	LÍNEA 10 – Sistema de Gestión de Calidad.....	27
	LÍNEA 11 – Desarrollo del capital humano.....	29

1. Presentación

El artículo 41, base V, párrafo noveno de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, señala que el Instituto Nacional Electoral (INE) tendrá a su cargo en forma integral y directa, además de las que determine la ley, las actividades relativas al Padrón Electoral y la Lista Nominal de Electores.

La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE) se encarga de la actualización y depuración del Padrón Electoral, de la expedición de la Credencial para Votar y de la emisión de las Listas Nominales de Electores.

La Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales en su artículo 30, párrafo 2, refiere que la certeza, legalidad, independencia, imparcialidad, máxima publicidad y objetividad son los principios rectores que rigen las actividades del Instituto, dentro de las cuales se encuentran las de actualizar y depurar el Padrón Electoral.

En este sentido, la atención ciudadana que se materializa a través de los servicios de credencialización que se proporcionan en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC), hace posible el cumplimiento de las actividades referidas.

En el ámbito de la planeación estratégica, y con el propósito de incrementar el valor público de las acciones del Instituto orientadas a fortalecer el Padrón Electoral y la expedición de la Credencial para Votar, la DERFE desarrolla la **Estrategia de Atención Ciudadana** en los más de 900 MAC distribuidos en todo el territorio nacional, así como sus oficinas y medios de contacto.

La Estrategia de Atención Ciudadana integra diversos proyectos institucionales cuyas metas convergen en elevar la cobertura, calidad y el nivel de los servicios que el Instituto, a través de la DERFE, ofrece a la ciudadanía.

En la Estrategia se prevén los mecanismos para que, de manera gradual y planeada, los procesos que coexisten en la atención hacia la ciudadanía se integren a la modernización e innovación tecnológica, a los estándares de mejora continua, y generen valor público mediante el reconocimiento y valoración por parte de los ciudadanos.

El 15 de diciembre de 2014, se presentó ante la Comisión del Registro Federal de Electores la Estrategia de Atención Ciudadana, y a lo largo de 2015 se reportó el despliegue de la versión 6.0 del Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores, el Informe de los servicios de la Dirección de Atención Ciudadana en la Jornada Electoral 2015, y el Informe preliminar de avance y seguimiento de las líneas de acción de la Estrategia de Atención Ciudadana.

El presente Informe reporta los avances y el seguimiento efectuado por las diversas áreas de la DERFE en cada una de las **Líneas de Acción** que estructuran los ejes rectores de la Estrategia de Atención Ciudadana, en el año 2015.

Líneas de Acción de la Estrategia de Atención Ciudadana



2. Valor Público

LÍNEA 1 – Modelo de Atención Personalizada en los MAC

El Modelo de Atención Personalizada permite administrar el proceso de cada uno de los trámites realizados por el ciudadano, con el fin de que obtengan su Credencial para Votar en el menor tiempo posible y con los más altos estándares de calidad y eficiencia.

A partir de estas consideraciones, la DERFE puso en marcha una **prueba piloto** del 27 de noviembre de 2014 al 31 de enero de 2015, con el objetivo de administrar el proceso de cada uno de los trámites realizados por el ciudadano, para obtener su Credencial para Votar, además de llevar a cabo un seguimiento de cada uno de los ciudadanos que acuden al MAC a realizar algún tipo de trámite o simplemente a solicitar informes.

Los resultados de la prueba piloto del Modelo de Atención Personalizada se encuentran disponibles en el Informe elaborado por la Dirección de Atención Ciudadana, el cual fue entregado a los integrantes de la Comisión del Registro Federal de Electores el 3 de diciembre de 2015.

Segunda etapa de implementación en MAC fijos

Para la implementación del proyecto del Sistema de Citas Programadas y Control de Turnos en los MAC, de manera inicial se seleccionaron **110** Módulos de Atención Ciudadana en los cuales se realizará la instalación, configuración y puesta en operación de esta solución.

En virtud de lo anterior, se continuó con la detección de las características técnicas idóneas para cumplir con los criterios de calidad y eficiencia previamente mencionados. Así, se está en proceso de dimensionar de forma íntegra las especificaciones para satisfacer elementos esenciales en la operación del proyecto como son la infraestructura a instalar en los Módulos de Atención Ciudadana seleccionados y aquella que deberá ser provista para la operación de manera central del modelo. Igualmente, se consideran los componentes de software, tanto para los MAC como a nivel central, y los servicios relacionados con la implementación y gestión del mismo.

Algunos elementos a considerar para la distribución de estos componentes de software a nivel nacional son: el desarrollo de las pruebas, la puesta en operación, la integración con otros sistemas del Instituto y la transferencia de conocimientos.

Para el desarrollo de este proyecto, se está considerando el uso de los recursos del **Fideicomiso “Fondo para la Atención Ciudadana y Mejoramiento de Módulos**

del Instituto Nacional Electoral”, para cubrir las necesidades detectadas, con base en los alcances que se definan.

LÍNEA 2 – Modelo de Atención a través de INETEL

Incremento de capacidad de atención

En 2013, la Dirección de Atención Ciudadana en su Centro de Atención Ciudadana INETEL contaba con 50 consultores para brindar atención; sin embargo, fue necesario incrementar el número de consultores para fortalecer y trabajar de una manera óptima los servicios que se brindan. Actualmente, el Centro de Atención Ciudadana INETEL se conforma por **105 consultores** que brindan atención telefónica oportuna y de calidad.

Asimismo, se fortalecieron otras vías de atención, como es el caso de Redes sociales, Buzón de voz, Correo electrónico, Chat, Encuestas y Buzón físico para quejas, sugerencias y reconocimientos. El área de Monitoreo del Centro de Atención Ciudadana INETEL también fue fortalecido con el fin de monitorear la calidad y mejorar la atención que los consultores brindan a los ciudadanos.

Para visualizar los resultados del incremento de personal, se presenta un comparativo entre la atención que se brindó en el día de la jornada electoral de los Procesos Electorales de 2012 y 2015. En la siguiente gráfica se observa que en 2012 se tuvo alrededor del 40% de abandono de llamadas, **mientras que en el 2015 el abandono fue sólo del 7.96%**.

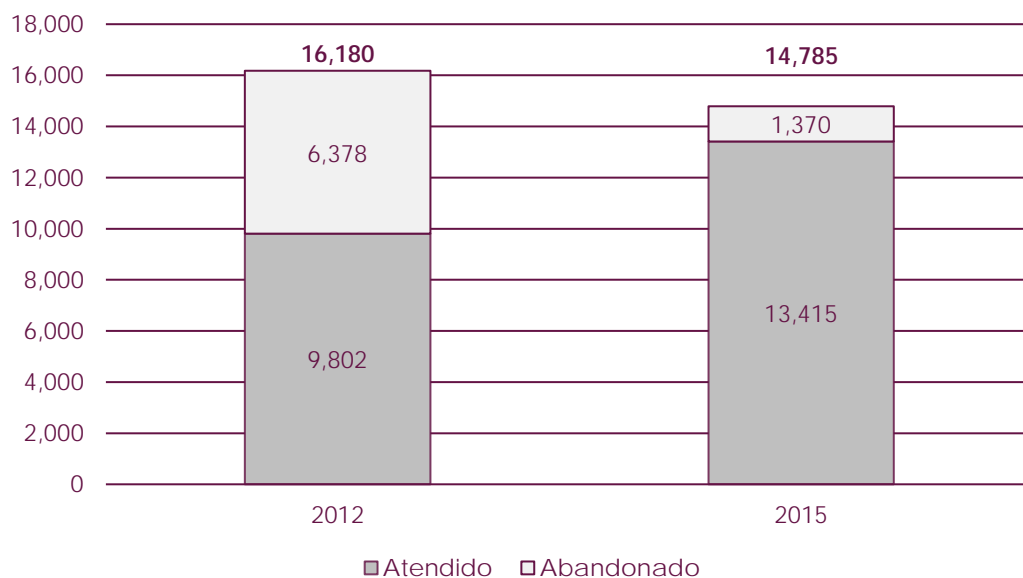


Gráfico 1. Comportamiento de llamadas telefónicas atendidas y abandonadas en el día de la jornada electoral de los Procesos Electorales Federales 2012 y 2015.

Para periodos de alta demanda se contrató un Centro de Atención Alterno bajo el Contrato Institucional con Telmex, esto con el fin de apoyar la alta demanda, en el mes de junio. La empresa de desborde de llamadas de Telmex (Telvista), brindó apoyo mediante Atenciones Telefónicas, relativas a ubicación de módulos, consultas a la lista nominal, ubicación de casillas, consulta infantil y juvenil, citas y disponibilidad de la Credencial para Votar. Adicionalmente, en julio de 2015, se contó con el apoyo de dicho Centro para atender consultas sobre la disponibilidad de la Credencial para Votar, así como del cierre de la Campaña Anual Intensa y al Programa de la renovación de Credenciales 09-12.

A continuación se presenta el comparativo de consulta telefónica, donde claramente se muestra el comportamiento de las llamadas atendidas y abandonadas del 2013 al 2015 (con corte al 30 de noviembre de este año).

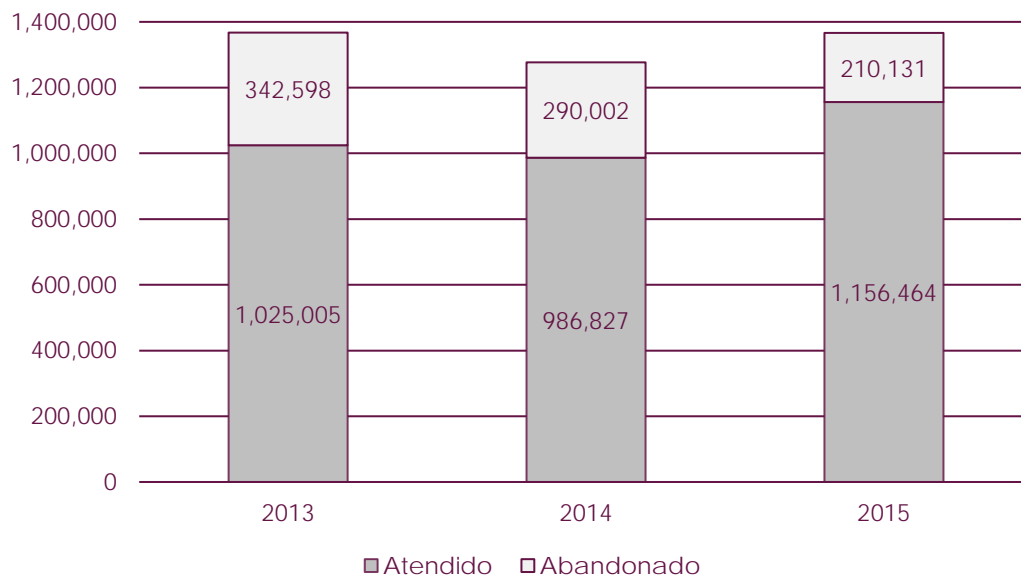


Gráfico 2. Comparativo de Demanda Telefónica 2013 a 2015

Es importante destacar que en la etapa de cierre de las campañas de actualización del Padrón Electoral, como es el caso de la Campaña Anual Intensa 2015 (CAI), se incrementan las consultas y solicitudes de atención; en este sentido, se estima que durante el mes de diciembre se registrará un incremento considerable.

Haciendo referencia al nivel de abandono que se muestra en el Gráfico 2, el nivel reportado en 2015 (**15%**) es menor que el de ejercicios anteriores, pues en 2014 se registró un abandono del **22%** de las llamadas, mientras que en 2013 fue de **25%**.

Asimismo, se mantuvo una capacidad instalada de **105 consultores** que han atendido el alto nivel de demanda de los servicios proporcionados por el Centro de Atención Ciudadana INETEL por parte de la ciudadanía y otros actores políticos. Al respecto, se ha respondido de manera eficiente a través de la gestión estratégica de los servicios, gracias al incremento no sólo de la cobertura sino de la capacidad de respuesta mediante la aplicación de nuevos modelos de atención a los ciudadanos.

Fortalecimiento de infraestructura

Para mejorar la infraestructura de atención ciudadana y fortalecer los servicios que se brindan a la ciudadanía a través del Centro de Atención Telefónica INETEL, a finales del 2014 se implementó la herramienta BMC Remedy, con el objetivo de estandarizar la plataforma de atención y gestión del soporte al servicio, permitiendo tener comunicación en tiempo real y transparencia en la información entre INETEL y UNICOM (CAU).

Igualmente, se mejoró la operación, simplificando pantallas y teniendo todas las integraciones necesarias con otras aplicaciones del INE, por ejemplo, el SIIRFE, el catálogo de módulos de la Coordinación de Operación en Campo y la interacción con el SIAC.

Por otro lado, en el primer trimestre del 2015, se iniciaron los servicios de mantenimiento y soporte a la infraestructura de telecomunicaciones de la Plataforma CISCO.

Actualmente se está trabajando en la actualización de la infraestructura de telecomunicaciones de la Dirección de Atención Ciudadana de la DERFE.

Automatización de servicios

En 2015, se realizó la adquisición de licencias de software N NUENCE Text To Speech, con lo que se amplió la capacidad de atención respecto de la que se tenía en 2013.

A partir de junio de 2015, se incrementó de manera permanente la capacidad de atención ciudadana por medio de las atenciones y servicios automatizados, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Acumulado de Atenciones Automatizadas 2015

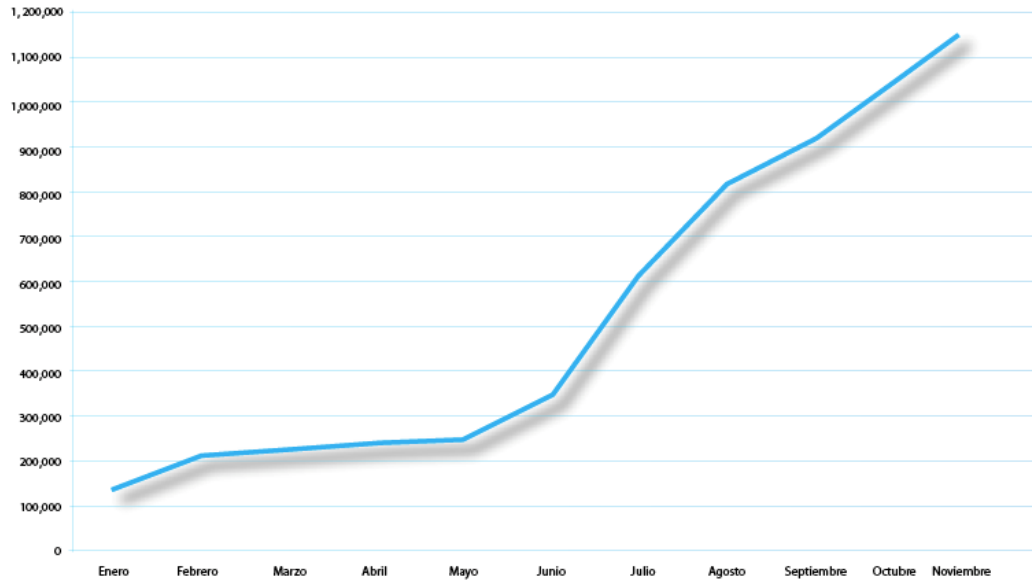


Gráfico 3. Atenciones Automatizadas - Acumulado al 29/11/2015

Las atenciones automatizadas otorgan la ventaja de que se pueden utilizar sin restricción de horario, sin margen de error y con interacción definida para que los servicios sean atendidos siempre con el mismo estándar de calidad.

Seguimiento a la mejora continua en la Atención Ciudadana

Se han desarrollado herramientas que optimizan los procesos de servicio y que impactan de manera positiva en la percepción del ciudadano respecto al servicio que se brinda en el Centro de Atención Ciudadana INETEL.

La forma de trabajo establecida así como la capacitación en temas como comunicación efectiva, manejo de voz, indicadores y variables de calidad para la atención telefónica, se alinean a un esquema de mejora continua dentro del Centro de Atención Ciudadana INETEL.

LÍNEA 3 – Emitir Credenciales para Votar de manera segura y oportuna

Evaluación permanente de las medidas de seguridad

La DERFE, a través de la Coordinación de Procesos Tecnológicos, lleva a cabo la evaluación permanente de las medidas de seguridad de la Credencial para Votar.

En este sentido, el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (IIJ-UNAM) realizó la entrega formal al INE de los resultados de una batería de pruebas que se hicieron a la Credencial para Votar, correspondiente al primer y segundo trimestres de 2015. Estos resultados revelan que la calidad de los materiales y las medidas de seguridad en las Credenciales para Votar pasaron dichas pruebas.

Esta línea de acción está concluida.

Inicio de la validación por biométricos para agilizar la entrega de credenciales

La versión 6.0 del SIIRFE ya cuenta con la capacidad para configurar la identificación de los ciudadanos de manera automática al momento de la captación del trámite, sin que medie la intervención de algún operador del MAC o del CECyRD, utilizando para ello los resultados de la comparación biométrica facial y por huella.

En todos los trámites se aplica la autenticación por huella dactilar de los ciudadanos para la correspondiente entrega de la Credencial para Votar.

Esta línea de acción está concluida.

Nuevos niveles de servicio para puntos de distribución de credenciales

El 31 de agosto de 2015 se realizó la integración de 222 nuevos puntos de distribución en la base de datos del sistema para el control de la producción de la Credencial para Votar, con lo que actualmente se cuenta con un total de 534 puntos, frente a los 312 que se tenían registrados anteriormente.

Esta línea de acción está concluida.

LÍNEA 4 – Mecanismos de interacción con el ciudadano

Implementación del sistema de acceso a servicios a través de QR

Desde el mes de julio de 2014 hasta la fecha se está trabajando en conjunto con el área de diseño web y gestión de contenidos del Instituto Nacional Electoral para la migración de elementos del sistema y la homologación de la arquitectura para la interfaz web.

Sistema “Ubica tu Módulo” para módulos itinerantes

Al mes de diciembre de 2015, se registró un avance del 95 por ciento, al dar cuenta de las pruebas de seguridad informática en conjunto con UNICOM.

Finalmente, en el mes de enero de 2016 se liberó el servicio, con lo que se tiene concluida esta línea de acción.

Desarrollo de aplicaciones (apps)

Con el objetivo de acercar al ciudadano los servicios del INE durante el Proceso Electoral Federal 2014-2015, UNICOM desarrolló una Aplicación Institucional para dispositivos móviles que permitiera su consulta desde cualquier lugar y momento. Además de la información electoral, la Aplicación brinda acceso de manera permanente, y en una modalidad de autoservicio, a los principales servicios de la DERFE:

- ▶ Información de la Credencial para Votar, incluyendo la consulta de vigencia y a la Lista Nominal de Electores.
- ▶ Identificación del tipo de trámite que se puede realizar.
- ▶ Información sobre los documentos necesarios para tramitar la Credencial para Votar.
- ▶ Ubicación de los módulos y servicios de localización para llegar a ellos e identificar los más cercanos.

LÍNEA 5 – Modelo Institucional de Módulos de Atención Ciudadana

Protocolo de Atención Ciudadana

Como parte de la actualización de los procedimientos operativos en los Módulos de Atención Ciudadana, previo al inicio de la Campaña de Actualización Permanente 2015 (CAP 2015), se reforzó dentro del “Manual para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana, Tomo I, Agosto de 2015”, el tema relativo

al Protocolo de Atención Ciudadana, que considera cuatro aspectos principales:

- **Funciones y responsabilidades del personal del MAC**, en el que se establece la importancia del rol que desempeña cada funcionario en la interacción con el ciudadano.
- **Esquema de atención del MAC**, que señala la necesidad de orientar al ciudadano de la forma en que se trabaja en el MAC; con ello se tiene un control en el flujo que se dé al interior del mismo, organizando a los ciudadanos que acuden con una cita programada, así como aquellos con determinadas condiciones que requieran de un trato prioritario.
- **Prioridad en la atención a grupos vulnerables**, considerando a todas aquellas ciudadanas y ciudadanos que requieran atención por tratarse de adultos mayores, mujeres embarazadas o personas con discapacidad.
- **Proceso de entrevista**. A través de ella se capta la información necesaria para definir el tipo de trámite que el ciudadano solicita, por lo cual el trato debe ser amable y debe brindarse de manera ágil, con la finalidad de recabar la información precisa, además de validar los medios de identificación que presenta el ciudadano.

Implementación del Modelo Institucional a nivel nacional

Con la finalidad de elevar la calidad de la atención ciudadana que el Instituto Nacional Electoral (INE) ofrece a la ciudadanía para tramitar su credencial para votar, la DERFE continuó la adecuación de MAC en 2015, implementando acciones para el mejoramiento de los locales en los que están instalados los módulos en el ámbito nacional.

En este contexto, se solicitó al **Fondo para la Atención Ciudadana y Mejoramiento de Módulos del Instituto Nacional Electoral** la autorización de los recursos financieros para los trabajos de adecuación del inmueble y dotación de mobiliario, elementos gráficos y componentes comerciales en 23 módulos de 13 entidades federativas.

Es importante aclarar que de esos módulos, únicamente doce requirieron la dotación de mobiliario e imagen.

Los criterios que se tomaron en cuenta para la selección de los MAC que recibirán estas acciones fueron los siguientes:

- ▶ **Superficie**. Área de funcionamiento del MAC, tomando en cuenta que se requieren 23 m² por estación de trabajo.

- ▶ **Ubicación.** Localización física del inmueble en relación con vialidades principales, transporte público y su ubicación fuera de áreas de riesgo.
- ▶ **Accesibilidad.** Fácil y libre acceso a la ciudadanía en general y a personas con requerimientos especiales.
- ▶ **Configuración.** Estaciones de trabajo que operan en un MAC. Se privilegia la adecuación de módulos con el número de estaciones de trabajo que permitan una mayor capacidad de atención ciudadana; no obstante, podrán ser considerados módulos con configuración menor, ubicados en plaza o local comercial, con instalaciones adecuadas.

- **Módulos considerados para adecuación arquitectónica**

	ENTIDAD	LOCALIDAD	MAC	CONFIGURACIÓN
1	Chiapas	Tuxtla Gutiérrez	070922	B+2
2	Distrito Federal (hoy Ciudad de México)	Cuauhtémoc	090821	B+4
3	Guerrero	Iguala de la Independencia	120221	B+3
4		Chilapa	120621	B+3
5	México	Atlacomulco	150321	B+3
6		Teotihuacán	150521	B+2
7		Nezahualcóyotl	153021	B+5
8		Tenancingo	153521	B+4
9		Zinacantepec	154021	B+2
10	Guanajuato	Celaya	111221	B+3
11	Nuevo León	Monterrey	191021	B+4

- **Módulos considerados para dotación de elementos de mobiliario, gráficos y componentes comerciales**

	ENTIDAD	LOCALIDAD	MAC	CONFIGURACIÓN
1	Aguascalientes	Aguascalientes	010223	B+4
2	Campeche	Carmen	040221	B+5
3	Chiapas	Tuxtla Gutiérrez	070922	B+2
4	Chihuahua	Chihuahua	080621	B+1
5	Distrito Federal (hoy Ciudad de México)	Cuauhtémoc	090821	B+4
6		Miguel Hidalgo	091021	B+7
7	Guerrero	Iguala de la Independencia	120221	B+3
8		Chilapa	120621	B+3
9		Chilpancingo	120721	B+2
10	Hidalgo	Tepeapulco	130721	B+2
11		Atlacomulco	150321	B+3
12	México	Teotihuacán	150521	B+2
13		Nezahualcóyotl	153021	B+5

14		Tenancingo	153521	B+4
15		Zinacantepec	154021	B+2
16	San Luis Potosí	Matehuala	240121	B+2
17		Ciudad Valles	240421	B+2
18	Coahuila	Torreón	050521	B+3
19		Saltillo	050721	B+3
20			050723	B+1
21	Guanajuato	Celaya	111221	B+3
22	Nuevo León	Monterrey	191021	B+4
23	San Luis Potosí	San Luis Potosí	240721	B+2

Prototipo de Módulo Móvil

Para el caso de los módulos de atención ciudadana de tipo itinerante, la Dirección Ejecutiva realizó el análisis tanto del esquema de operación actual como del parque vehicular existente, así como la revisión de la infraestructura requerida para la óptima operación del módulo, definiendo la implementación de un prototipo bajo el siguiente concepto: *Módulo de atención ciudadana que opera a través de un vehículo automotor, con el espacio y equipamiento que permite, en su interior, la atención al ciudadano para el levantamiento de trámite registral y entrega de credenciales.*

Resultado de las acciones referidas, se establecieron las opciones para llevar a cabo dos prototipos de Módulo de Atención Ciudadana Móvil:

	Tipo 1 Oficina móvil	Tipo 2 Oficina móvil
Cantidad a producir	1 prototipo	1 prototipo
Tipo de unidad	Chasis cabina 3.5 toneladas	Cargo Van
Modalidad de operación	Atención ciudadana al interior con dos estaciones de servicio	Atención ciudadana al interior con dos estaciones de servicio
Tipo de área a cubrir	Atención de zonas rurales	Atención de zonas urbanas y rurales
Tipo de vialidad en que circulará	Vías de circulación de terracería y pavimentadas	Vías de circulación pavimentadas

Actualmente, se desarrolla el procedimiento administrativo de Invitación a cuando menos tres personas de carácter nacional No. IA3/INE/027/2015 para adquisición de Prototipos para Módulos de Atención Ciudadana de tipo Móvil. A la fecha se ha realizado la invitación a licitantes, se ha llevado a efecto la Junta de aclaraciones correspondiente, las propuestas técnicas y económicas por parte de los licitantes se presentaron el 04 de diciembre de 2015 y la emisión del fallo se realizará tentativamente, el 16 de diciembre de este año.

La producción y entrega de los prototipos se realizará en un lapso de 10 semanas a partir de la fecha del fallo.

LÍNEA 6 – Campañas de Difusión

Actividades instrumentadas en materia de Difusión

Considerando la Estrategia de Difusión Institucional impulsada por la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica (DECEyEC), así como en la Estrategia de Información complementaria durante la Campaña Anual Intensa (CAI) 2015, del 1º de septiembre al 31 de octubre de 2015, se han instrumentado las siguientes acciones de difusión:

- **Radio.** Se instrumentaron 191,448 spots en tiempos de Estado, administrados y monitoreados por la Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos (DEPPP).

Versión	Temática	Periodo de transmisión
Inscripción chavos	Inscripción	Del 01 de septiembre al 31 de octubre de 2015
Renovación motion	Renovación de la Credencial 15	
Inscripción rurales	Inscripción	
Renovación Lenguas Indígenas	Renovación de la Credencial 15	
Juglar	Cambio de domicilio	Del 01 al 31 de octubre de 2015
Comic	Renovación de la Credencial 15	

*En Baja California hay versiones de spots, pero en inglés.

Esta presencia se complementó con el trabajo de concertación que realizaron las Vocalías del Registro Federal de Electores (VRFE), las cuales lograron la transmisión adicional de los siguientes impactos, por producto:

SPOTS CONCERTADOS	ENTREVISTAS	COMENTARIOS DE COMUNICADORES	NOTAS INFORMATIVAS	BOLETINES DE PRENSA	MENSAJES INDÍGENAS	Otros*	Total de concertados
1,332	253	149	342	193	1,288	26	3,583

* Otros productos: Cápsulas informativas.

- **Televisión.** Las versiones transmitidas son:

Versión	Temática	Periodo de transmisión
Inscripción chavos	Inscripción	Del 01 de septiembre al 31 de octubre de 2015
Renovación motion	Renovación de la Credencial 15	
Juglar	Cambio de domicilio	
Comic	Renovación de la Credencial 15	Del 01 al 31 de octubre de 2015

Sobre la instrumentación de estos spots en tiempos de Estado, en el reporte de la DEPPP se registran 82,586. Esta información que se complementó con el trabajo de concertación de las VRFE, a través del

cual se obtuvieron las siguientes emisiones adicionales:

SPOTS CONCERTADOS	ENTREVISTAS	COMENTARIOS DE COMUNICADORES	NOTAS INFORMATIVAS	BOLETINES DE PRENSA	CINTILLOS EN SÚPER IMPOSICIÓN	OTROS *	TOTAL DE CONCERTADOS
367	143	42	42	68	567	279	1,508

* Otros productos: Reportes especiales en Campeche

- **Prensa escrita.** Se han publicado las siguientes inserciones concertadas por las VRFE:

Cintillos concertados	Roboplanas concertados	Directorios	Entrevistas	Boletines de prensa	Notas informativas	Fotografías caricaturas	Otros*	Total
62	1	22	163	148	91	16	14	517

- **Impresos.** Se han enviado los siguientes carteles nacionales:

Versión	Temática	Tiraje
Chavos	Inscripción	9,800 ejemplares
Chavos rural	Inscripción rural	9,800 ejemplares
Renovación de la Credencial 15	Renovación de la Credencial 15	9,800 ejemplares

La distribución reportada por las VRFE es la siguiente:

Volantes		Carteles		Cartas de Notificaci ón	Folletos		Cintillos	Otros*	Total
Nacion ales	Concerta dos	Nacion ales	Nacio nales		Nacional	Concertados			
361,197	243,385	9,516	2,531	6,922	19,530	22,895	21,422	9,887	697,285

*Otros productos: minivolantes, cintillos a modo de separadores y tarjetas de invitación

- **Perifoneo.** Se han reportado los siguientes trabajos de perifoneo:

Equipos	En español	En lengua indígena	Total
INE / rentados	7,453	298	7,751
Concertados	2,323	380	2,703
TOTAL	9,776	678	10,454

Exteriores. Se ha reportado la colocación del siguiente material:

Bardas	Mantas	Carteleras espectaculares	Imagen de módulos	Otros	Total
142	255	26	75	103	601

* Son Display de la Credencial

- **Mecanismos de Comunicación Interpersonal.** Estos mecanismos buscan apoyos adicionales de difusión con otras instituciones e instancias, así como la notificación y orientación de grupos ciudadanos sobre las actividades del INE, para que ellos difundan la información entre los

habitantes de sus comunidades. A la fecha de corte, las entidades reportan lo siguiente:

Sesiones de				Ciudadanos participantes			Total	Notificaciones Telefónicas
Concertación	Sensibilización	Indígena	Total	Concertación	Sensibilización	Indígena		
1,100	466	35	1,601	3,038	16,331	543	19,912	21,948

- **Redes Sociales.** Las VRFE han reportado el posteo de los siguientes mensajes:

Inserciones				Mensajes			Otros *	Total
Banners	Ligas	Notas Informativas	Correo electrónico	Facebook	Twitter	Chat		
175	60	35	98	1,007	234	442	163	2,214

* Mensajes en Whatsapp

Monitoreo de radio y televisión

La DEPPP monitoreó los spots emitidos en tiempo de Estado, obteniendo, para este periodo, los siguientes datos:

- Por mensaje de radio, con referencia a la versión que se está transmitiendo, se observa que la que promueve la Renovación de la Credencial 15 tiene un 44% de los impactos emitidos.
- La versión de televisión que promueve la Renovación de la Credencial para Votar tiene un 49% de los impactos emitidos.

Servicio de verificación de datos de la Credencial para Votar con enfoque en la protección de los datos personales

En 2015, se inició la operación mediante un convenio con una institución privada, y se analizó la información proporcionada por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) para instrumentar el servicio de verificación de datos de la Credencial para Votar.

En enero de 2016 se presentó un proyecto de Acuerdo por el que la Comisión Nacional de Vigilancia recomienda al Consejo General de este Instituto, apruebe la instrumentación del Servicio de Verificación de los datos de la Credencial para Votar que se brindará a las instituciones públicas, privadas, y los partidos políticos, mediante los convenios respectivos, con los objetivos de:

- ▶ Verificar la vigencia y coincidencia los datos de la Credencial para Votar que presenten los ciudadanos para identificarse ante las instituciones, respecto de la información almacenada en la base de datos del Padrón Electoral.

- ▶ Autenticar las huellas dactilares del ciudadano que se identifique con una Credencial para Votar, mediante la correlación gráfica de las marcas dactilares capturadas al momento de presentar dicho instrumento electoral con aquellas que se encuentran almacenadas en la base de datos del Padrón Electoral.

Resulta importante destacar que el Servicio de Verificación de datos de la Credencial para Votar está diseñado para garantizar la confidencialidad de los datos personales contenidos en el Padrón Electoral, pues parte de la premisa de que la autoridad electoral no comunicará datos personales a las instituciones a las que se brinde el servicio, y se realizaron mejoras a partir de las recomendaciones del INAI para una adecuada protección de los datos personales.

Carta de Derechos del Ciudadano

Para dar respuesta a la necesidad de informar a la ciudadanía acerca de los derechos que le asisten cuando acuden al MAC a realizar algún trámite u obtener información, el Modelo Institucional de Módulos de Atención Ciudadana, aprobado por la Junta General Ejecutiva en diciembre de 2010, contempla en sus elementos gráficos un letrero que se coloca a la vista de los usuarios con los Derechos y Obligaciones del ciudadano.

En la primera etapa de la implementación del modelo en 2012, se instalaron en 27 módulos fijos distritales en cuatro entidades; más adelante, en 2014, con la creación del Fideicomiso “Fondo para la Atención Ciudadana y Mejoramiento de Módulos del Instituto Nacional Electoral”, se contó con recursos para instalarlo en 146 módulos distribuidos en todo el país.

De esta manera, se espera que, a la par de la implementación del Modelo Institucional de Módulos en sus siguientes etapas, se continúe la difusión de los Derechos y obligaciones del ciudadano hasta completar el total de la red de módulos semifijos e itinerantes.

3. Tecnologías

LÍNEA 7 – Modernización tecnológica basada en ciclos de vida

Contratación de servicios administrativos de equipo de cómputo para los MAC

Con el fin de conocer la situación actual de la Infraestructura Tecnológica con la que operan los MAC e identificar las necesidades de actualización, se realizó un diagnóstico de los bienes que se encuentran operando en los módulos.

- **Infraestructura Tecnológica adquirida para los MAC.** De 2012 a 2015, se presentaron las siguientes adquisiciones de IT para la operación de los MAC:

	Año de Adquisición	Equipo de cómputo de escritorio	Equipo de cómputo portátil (laptop)	Equipo de cómputo tipo servidor	Impresoras	Cámara fotográfica digital	Escáner de huellas decadaactilar
1	2012	—	981 (*)	—	1,542	162	265
2	2013	—	—	—	—	1,620	—
3	2014	—	—	—	925	—	618
4	2015	2,953	263	340	—	—	—
	Total	2,953	1,244	340	2,467	1,782	883

	Año de Adquisición	LAN Switch	Pad de firma	Lector de código de barras	U.P.S.	Escáner de documentos
1	2012	954	162	—	—	162
2	2013	—	1,440	1,296	—	942
3	2014	—	1,712	240	—	—
4	2015	—	—	—	—	—
	Total	954	3,314	1,536	0	1,104

(*) = Se contrataron dos años adicionales de garantía para estos equipos que concluye a finales del año 2015.

Los bienes mencionados anteriormente fueron adquiridos de forma centralizada, para su posterior distribución a las entidades federativas para la puesta en operación.

- **Infraestructura Tecnológica operando en los MAC.** Derivado de las adquisiciones realizadas, se distribuyeron para su operación en los MAC las siguientes cantidades de equipos por tipo:

	Descripción	Cantidad
1	Equipo de cómputo Escritorio	2,953
2	Equipo de cómputo Escritorio portátil	1,244
3	Equipo de cómputo Escritorio servidor	340
4	Impresoras	2,467
5	Cámara fotográfica digital	1,782
6	Escáner de huellas decadactilar	883
7	LAN Switch	954
8	Pad de Firma	3,314
9	Lector de códigos de Barras	1,536
10	Unidad de Energía Ininterrumpida (UPS)	3,293
11	Escáner de digitalización de documentos	1,104

- **Descripción de los equipos y su uso en los MAC.** Con el fin de identificar la utilización que se le da a los bienes que se encuentran instalados en los MAC, a continuación se describen de manera general los equipos que conforman la IT utilizada.

- **Equipo de cómputo.** Para la operación de los MAC se utilizan tres tipos de equipos de cómputo: escritorio, portátil y servidor.

Mediante el esquema de Servicios Administrados de Cómputo, se contrataron 4,537 equipos de cómputo para la operación de los MAC, que cubren el requerimiento de operación con equipos actualizados. El periodo de contratación es por 36 meses, por lo que la sustitución tendrá que llevarse a cabo en 2018.

- **Impresora.** Las 2,467 unidades son utilizadas para la impresión de la Solicitud Individual de la Inscripción o Actualización al Padrón Electoral de los ciudadanos, así como diversos reportes que se generan en los MAC.
- **Escáner de huellas decadactilar.** Utilizados para la captación de las 10 huellas dactilares de los ciudadanos, para los procesos de depuración del Padrón Electoral, a través de los sistemas de identificación biométrica con que cuenta el Instituto
- **Cámara fotográfica digital.** La fotografía que se obtiene se utiliza en la Credencial para Votar; asimismo, se utiliza para la depuración del Padrón Electoral mediante el uso de los sistemas de identificación biométrica.

Se cuenta con 1,782 dispositivos operando en los MAC, los cuales concluyen con el soporte de garantía a finales de 2016. Asimismo, se

está analizando el esquema de operación de los MAC, para determinar si existe necesidad de adquisición adicional de cámaras.

- **Pad de firma.** Utilizados para la captura de la firma de los ciudadanos que se imprime en la Credencial para Votar.

Actualmente se tienen en operación 3,314 dispositivos en los MAC, que cubren los requerimientos de operación por lo que, considerando el ciclo de actualización de tres años, algunos se tendrán que sustituir a finales de 2016 y otros a finales de 2017, tomando en cuenta la fecha de adquisición.

- **Escáner de digitalización de documentos.** Utilizados para la digitalización de los documentos que los ciudadanos presentan como Medios de Identificación al realizar un trámite para obtener su Credencial para Votar.

Los MAC cuentan con 1,104 escáneres de digitalización de documentos, cuya renovación se requerirá para finales del año 2016. Asimismo, se encuentra en proceso de análisis el esquema de operación de los MAC, por el cual se determinará la cantidad de este tipo de bienes que se requerirán para la operación.

- **Lector de código de barras.** Utilizados para la lectura de las credenciales con el fin de realizar la conciliación de los lotes de producción de Credenciales para Votar recibidas en los MAC.

Los MAC operan con 1,536 lectores de código de barras. Estos dispositivos cuentan con soporte de garantía vigente y será necesario sustituirlos a finales del año 2016.

- **LAN Switch.** Utilizados para la conectividad a la red de los equipos de cómputo y periféricos en los MAC.

Los MAC requieren de la utilización de un LAN Switch. Estos dispositivos se proporcionan por parte de la Unidad Técnica de Servicios de Informática (UNICOM).

- **Unidad de Energía Ininterrumpida (UPS).** Utilizados como respaldo de energía y protección de los equipos de cómputo, en caso de falla del suministro eléctrico.

Mediante el esquema de Servicios Administrados de Cómputo, se contrataron equipos de energía ininterrumpida para la protección de los equipos de cómputo que se utilizan en la operación de los MAC. El periodo de contratación es por 36 meses, por lo que la sustitución tendrá que llevarse a cabo el en año 2018.

A la fecha, se ha actualizado el 100 por ciento de los equipos de cómputo de los módulos fijos y semifijos. Se contrataron 500 equipos de cómputo portátil adicionales para complementar los requeridos para la operación de los módulos móviles, bajo la modalidad de Servicios Administrados de Cómputo. A la fecha se han entregado el 85 por ciento de los 500 equipos.

Políticas de actualización de Infraestructura Tecnológica en los MAC

Con el fin de identificar las necesidades de actualización de la Infraestructura Tecnológica (IT) con la que operan los MAC, a continuación se relacionan los bienes que se identifica deberán actualizarse en el periodo 2015-2018. Se considera este periodo debido a que se tienen bienes que fueron actualizados en el presente año y que requerirán su renovación en el año 2018.

Para la renovación de los bienes se considera el ciclo de vida útil que se tiene definido que es de tres años contados a partir de la adquisición de los equipos, y que corresponde al periodo de garantía que proporciona el proveedor, así como aspectos que impactan en la operación como por ejemplo el uso constante que trae como consecuencia un desgaste acelerado de los componentes de los equipos.

Las cantidades programadas a renovar por año, se definen tomando como base el número, la configuración y el esquema la operación actual de los MAC, sin embargo se deberá considerar que dependiendo de los aspectos que se establezcan, estas cantidades podrán modificarse.

Cantidad de bienes a actualizar por año. A continuación se presentan las cantidades aproximadas de bienes a actualizar por año:

Descripción del bien	Cantidad de bienes adquiridos y/o contratados en el periodo 2012-2015	Periodo aproximado de vida útil de los bienes	Bienes programados (cantidad aproximada) a renovar por año			
			2015	2016	2017	2018
Equipo de cómputo de escritorio	2,953	3 años	0	0	0	2,953
Equipo de cómputo de portátil	1,244	3 años	0	0	0	763
Equipo de cómputo tipo servidor	340	3 años	0	0	0	340
Impresoras	2,467	3 años	1,700	0	0	2,625
Cámara fotográfica digital	1,782	3 años	162	0	1,620	0
Escáner de huellas decadaactilar	883	3 años	1,613	0	618	0
LAN Swich	954	3 años	954	0	0	0
Pad de firma	3,314	3 años	0	0	3,314	0
Lector de código de barras	1,536	3 años	0	1,296	240	0

Unidad de Energía Ininterrumpida(UPS)	3,293	3 años	0	0	0	3,293
Escáner de digitalización de documentos	1,104	3 años	0	1,104	0	0

Aspectos a considerar para la actualización de los bienes. A continuación se presentan los aspectos relevantes que se deben tomar en cuenta para la actualización de los bienes:

1. El ciclo de actualización se considera de tres años o menos, lo cual se determinará por evaluaciones de aspectos que se definirán para cada bien. Estos aspectos se publicarán y deberán ser evaluados. Este periodo corresponde al soporte de garantía que proporciona el proveedor de los equipos cuando son adquiridos. Asimismo, se deben revisar los bienes que se someten a cargas de trabajo fuerte y que debido a esto sus componentes sufren desgaste acelerado que provoca que constantemente presenten fallas.
2. La actualización de los equipos de cómputo para los MAC se realizará mediante el esquema de Servicios Administrados de Cómputo, cuya contratación considera una actualización cada 36 meses. Este proceso se realiza de manera integral, abarcando la totalidad de las áreas del Instituto y se lleva a cabo de forma conjunta con la UNICOM.
3. Para la contratación de los bienes, mediante cualquier esquema existente, se deberán considerar los procesos establecidos:
 - a. Identificación de los requerimientos.
 - b. Investigación de Mercado.
 - c. Dictamen de Procedencia Técnica (DPT).
 - d. Integración de la documentación soporte.
 - e. Proceso de licitación.
 - f. Entrega e inventariado de los bienes.
 - g. Distribución para su puesta en operación.
4. Se considerará la celebración de contratos abiertos que permitan atender requerimientos específicos y extraordinarios que se presenten por incremento en demandas y/o eventualidades, para mantener la continuidad en la operación.
5. Se adaptará el esquema de aprovisionamiento al modelo de Cadena de Suministros, con lo cual se podrá tener un mejor control con respecto a los

periodos y cantidades de bienes y servicios que requieran de actualización.

6. Se incluirá la participación de las áreas de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, en la definición de los diferentes aspectos que tengan relación con la operación de los MAC.

Derivado del análisis realizado, se concluye que es necesario llevar a cabo las siguientes acciones para la actualización de los siguientes bienes que operan en los MAC:

1. **Impresoras.** El 17 de diciembre de 2015, el proveedor entregó 170 equipos de impresión marca Samsung, con lo que se llegó a 1,870 equipos de impresión, que se distribuirán para su operación en los MAC en el mes de febrero de 2016.
2. **Escáner de huellas decadactilar.** Se concluyó con el proceso de contratación para la extensión de la garantía de los dispositivos, la cual inició el pasado 1º de diciembre de 2015.
3. **Cámara fotográfica digital.** Estos dispositivos cuentan con el soporte de garantía durante el año 2016, sin embargo, derivado del análisis del esquema de operación de los MAC, pudiera requerirse la adquisición de dispositivos adicionales para complementar el esquema de operación de los MAC que se defina.

Actualmente se están realizando análisis de esquemas de operación para los MAC, que una vez concluidos podrán proporcionar información que permitan determinar las cantidades de bienes que se requiera contratar.

En este sentido, se están estableciendo políticas de revisión periódica de equipos y dispositivos que operan en los MAC para su eventual sustitución, considerando un ciclo de vida de tres años.

LÍNEA 8 – Evolución del SIIRFE

Liberación de la versión 6.0 del SIIRFE

Durante el mes de junio de 2015 se llevó a cabo la liberación de la versión 6.0 del Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores (SIIRFE), la cual se encuentra en la fase de estabilización.

La versión 6.0 del SIIRFE provee los siguientes beneficios y funcionalidades:

1. Se sistematizan los procesos de depuración, defunciones, datos irregulares, y suspensión de derechos políticos, lo cual redundará en la reducción de

tiempos, el incremento en la productividad y el monitoreo integral de dichos procesos.

2. Se identifica al ciudadano desde el MAC, privilegiando el uso de los servicios multibiométricos, lo cual redundará en la disminución de casos de duplicados y de datos personales irregulares.
3. Se integran los procesos de análisis jurídico al SIIRFE, lo que permite automatizar dichos procesos; reducir los tiempos inherentes; incrementar la productividad en esta materia, y contar con un seguimiento individual y en tiempo real para cada trámite en situación de análisis jurídico.

Se crea el componente de servicio de identificación, que proporciona herramientas al operador de gabinete en CECYRD para que combine las imágenes, realice acercamientos (*zoom*) y haga comparaciones, a fin de contar con más elementos para la identificación de las personas.

LÍNEA 9 – Evolución en el uso de tecnologías biométricas

Adecuaciones necesarias al SIIRFE para la comparación biométrica desde los MAC

En los primeros meses de 2015 se realizaron las adecuaciones necesarias al SIIRFE, para el uso de los servicios de comparación biométrica 1:N desde los MAC.

En la versión 6.0 del SIIRFE se implementó el uso de los servicios 1:N desde los MAC, para los ciudadanos que no puedan ser identificados a partir de sus datos personales (nombre, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento y sexo).

Esta línea de acción está concluida por lo que se refiere a la implementación del servicio; no obstante, se requiere de mayor capacidad en la Solución Integral de Identificación Multibiométrica (SIIM) y su puesta en operación, lo cual aportará mayor precisión en la identificación de los ciudadanos. Para ello, como parte de la contratación en el año 2016 de una Solución de Identificación Biométrica utilizando 10 huellas dactilares e imagen facial, se incluirán los volúmenes de comparaciones biométricas que actualmente demanda el Instituto.

Adquisición del motor de búsqueda que permita la comparación de 10 huellas

Durante 2014 y 2015 se han realizado actividades de investigación de mercado e integración del anexo técnico, así como las gestiones para el procedimiento de licitación.

Durante el primer bimestre de 2016 se llevará a cabo el procedimiento de Licitación Pública para la contratación de una Solución de Identificación Biométrica mediante el uso de 2 y 10 huellas dactilares e imagen facial.

Asimismo, durante 2016 se realizará la implementación de esta Solución, así como, la conformación de la base de datos biométrica y su integración al flujo operativo del Registro Federal de Electores a través del SIIRFE, con el objeto de que durante el último trimestre de este año inicie su operación.

Cabe señalar que la integración de una nueva Solución de Identificación Biométrica aportará beneficios en los procedimientos de identificación de ciudadanos, fortaleciendo los procesos operativos relacionados con la integración del Padrón Electoral.

4. Procesos

LÍNEA 10 – Sistema de Gestión de Calidad

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Tlaxcala

El estado de Tlaxcala cuenta con dos certificaciones con la ISO 9001:2008, que se consiguieron en 2011 y 2014. El alcance en el Modelo de Gestión de la Calidad se encuentra comprendido dentro del “*Servicio y atención ciudadana en los Módulos de Atención Ciudadana, desde la primera entrevista hasta la entrega de la Credencial para Votar con Fotografía*”.

La siguiente tabla muestra el esquema antes y después de la certificación:

ANTES	DESPUÉS
<ul style="list-style-type: none"> Aunque existe el medio para generar y dar seguimiento a las quejas sugerencias y felicitaciones en los MAC, el método no siempre asegura obtener resultados que aseguren mejorar el servicio y atención ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la participación ciudadana: Al medir la percepción ciudadana y la satisfacción de los ciudadanos respecto al trato ofrecidos por los MAC, así como hacer eficiente el control de las Quejas, sugerencias y Felicitaciones de los buzones de MAC. Principio: Enfoque al Ciudadano.
<ul style="list-style-type: none"> Los esfuerzos para el logro de los objetivos es aislado, la cultura laboral es individualizada. La capacitación establecida es enviada por Oficinas Centrales. 	<ul style="list-style-type: none"> Un alto compromiso con el trabajo en equipo en las Vocalías Ejecutiva, Secretarial (incluida la Coordinación Administrativa), y del Registro Federal de Electores (Incluyendo los Módulos de Atención Ciudadana). Permanente capacitación para generar competencias en el personal para lograr la mejora continua. Se tienen programan cursos, talleres, pláticas, etc., que permiten generar conciencia de la pertinencia e importancia de las actividades, y de cómo se contribuye con el logro de los objetivos de calidad. Principio: Participación de las personas.
<ul style="list-style-type: none"> Las actividades son emergentes o se hacen por costumbre, se asegura la entrega de información, pero no se 	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia: a través de la implementación de un SGC se tienen determinados los procesos; se

gestionan las actividades como procesos.

- La mayoría de las veces se logran los resultados esperados, pero al realizarlo nuevamente no se obtiene el mismo resultado.

gestionan las actividades y los recursos como procesos.

- Definir los procesos relacionados con la atención ciudadana. No solo en los MAC, también en las vocalías y la coordinación administrativa.
- **Principio: Enfoque de sistemas para la gestión.**

- Se genera y entrega información sólo cuando es solicitada, no existe una dinámica de autoevaluación y concientización de las actividades y de los procesos.

- **Rendición de cuentas:** mediante el Cuadro de Mando se mide el desempeño de los MAC. Aquí se tiene una política de calidad, unos objetivos de calidad, indicadores y metas para poder evaluar en Sistema.

- Se autoevalúa y los evalúa un tercero. Estas auditorías ayudan a detectar oportunidades de mejora y a corregir lo que está mal. Las revisiones de los Vocales nos permiten planear las mejoras, es decir a revisar la dirección por la que se conduce al SGC.

- **Principio: Mejora Continua.**

La participación del personal en cierta forma es aislada y no se ve como un equipo.

- **Mejoras** en el clima laboral tanto interno como externo, al establecer acciones que permitan que las actividades laborales se desarrollen bajo condiciones controladas; como son:

- a. Establecimiento de proyectos para dar seguimiento y formación sobre la implementación de la filosofía Japonesa de las 5's (Seleccionar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar y Mantener la disciplina).
- b. Círculos de Calidad para discutir y establecer acuerdos en el desempeño de las labores e indicaciones.

- La comunicación es horizontal. Esto establece un nuevo tipo de relación entre los jefes y el personal. Pero esta nueva relación no solo es con el personal, también se toma en cuenta a oficinas centrales y proveedores. La organización, sus clientes, proveedores, empleados y socios son

-
- interdependientes. Unas relaciones de mutuo beneficio convienen a todos, y de ello deben ser conscientes todas las partes implicadas.
- **Principio: Relaciones mutuamente beneficiosas.**
-
- Algunos funcionarios conocen los principios rectores, misión y visión del instituto, pero el trabajo carece de una alineación.
 - Se llevan a cabo las actividades con estricto apego a los principios rectores, sensibilizando al personal y estableciendo estrategias de difusión, sobre la importancia y cumplimiento de la Misión y Visión del Instituto; además se establece y difunde y se asegura la comprensión de una Política de Calidad en la que los Vocales aseguran que: es adecuada al INE; incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del SGC; es comunicada y entendida dentro de la organización; y se revisa cada seis meses para su continua adecuación.
 - Desde el Vocal Ejecutivo y en general los miembros del Servicio Profesional Electoral, predicán con el ejemplo. Se asegura que se cumplen los principios rectores.
 - **Principio: Liderazgo.**
-

LÍNEA 11 – Desarrollo del capital humano

Régimen de contratación por honorarios del personal de MAC

Para ofrecer una mayor certidumbre y estabilidad a los prestadores de servicios y al Instituto, se hicieron modificaciones al esquema contractual de 3,033 plazas adscritas a la Cartera Institucional de Proyectos, así como a 2,576 plazas de honorarios eventuales asignadas del presupuesto base de operación, a contratos de honorarios permanentes.

También se establecieron mecanismos para garantizar que el personal contratado cumpla con el perfil del puesto y cuente con la experiencia necesaria para desarrollar las actividades institucionales.

Con el fin de complementar las acciones antes mencionadas y a fin de que exista personal que se comunique en lenguas indígenas en las entidades federativas que así lo requieran, se contempló la posibilidad de exceptuar el

cumplimiento de la escolaridad establecida en el perfil del puesto.

Capacitación permanente con orientación en la calidad del servicio

En 2015 se implementó el curso de capacitación denominado "Actualización de Procedimientos Operativos, Versión 6.0 del SIIRFE-MAC", en la modalidad en línea, habilitado en el Campus Virtual del Instituto, cuyo objetivo fue mostrar a los funcionarios las actualizaciones e innovaciones tanto de los procedimientos como del sistema, coadyuvando así a brindar un mejor servicio y atención ciudadana.

La capacitación se estructuró en dos Módulos, el primero de ellos dirigido al personal operativo de las 32 entidades de los Módulos de Atención Ciudadana (MAC), en el cual se inscribieron 5,934 funcionarios, distribuidos en dos períodos: en el primero participaron 5,845 de los cuales el 98.63% (5,765) obtuvo una calificación igual o mayor a ocho, con un promedio general de 9.71; dicho curso se impartió del 25 de mayo al 03 de junio del presente año. En el segundo período se inscribieron 89 participantes, de los cuales 65 funcionarios de los 80 que no participaron o no aprobaron el curso anterior fueron reinscritos y 24 personas fueron dadas de alta; en éste período se obtuvo una aprobación del 78.65% (70) de los funcionarios, con un promedio general de 8.14.

El segundo Módulo se diseñó para los Vocales del Registro Federal de Electores de las Juntas Locales y Distritales y, personal de actualización al Padrón Electoral, en el cual participaron 1,320 funcionarios de las 32 entidades, de los cuales el 97.64 % (1,281) obtuvieron una calificación igual o mayor a ocho, con un promedio general de 9.54; el curso estuvo habilitado del 15 al 23 de junio de 2015 en el Campus Virtual del INE.

Con la finalidad de "Preservar y fortalecer la confianza en la sociedad" brindando un servicio de calidad que se vea reflejado en el actuar de cada funcionario y en su espacio físico laboral, se diseñó la estrategia de Capacitación para instrumentar el curso "*Inducción a la Técnica de las 5's*", el cual fue impartido a todos los funcionarios de las Juntas Locales y Distritales del país, segmentando a los estados en tres bloques distintos. Asimismo, en el mes de noviembre de 2015, se impartió en oficinas centrales de la DERFE.

Adicionalmente, se elaboró el diseño e instrumentación del curso de capacitación "Actualización de Procedimientos Operativos, CAI 2015" para personal del RFE de las Juntas Local y Distritales de las 32 entidades federativas, con un total de 7,058 personas capacitadas.

A continuación se muestran las fechas en las que se habilitó el curso "*Inducción a la Técnica de las 5's*" para las entidades federativas:

BLOQUE I	07 al 13 de agosto de 2015	Baja California, Baja California Sur, Coahuila, Distrito Federal (hoy Ciudad de México), Morelos, Puebla, Veracruz	
BLOQUE II	25 al 31 de agosto de 2015	Colima, Chihuahua, México, Oaxaca, Quintana Roo, Tlaxcala, Yucatán, Aguascalientes, Campeche, Chiapas, Durango, Guanajuato, Jalisco, Nayarit, Nuevo León	14,998 personas
BLOQUE III	23 al 30 de septiembre de 2015	Guerrero, Hidalgo, Michoacán, Querétaro, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Zacatecas	
BLOQUE IV	05 al 11 de noviembre de 2015	Oficinas Centrales – Edificio Insurgentes	

Esta actividad contribuyó al cumplimiento de una meta colectiva de los miembros del Servicio Profesional Electoral en los órganos desconcentrados del Instituto.

Asimismo, se desarrollaron trabajos para incluir los principios de protección de datos personales y la autodeterminación informativa en los contenidos de capacitación.

Atención de grupos vulnerables o en situación de discriminación

Las acciones enfocadas en la atención ciudadana de personas pertenecientes a grupos vulnerables o en situación de discriminación que han sido instrumentadas, se describen a continuación.

- **Procedimiento para la corrección de datos de ciudadanos transgénero.** A partir de la modificación al Código Civil del Distrito Federal en la que se establece la posibilidad que tienen las ciudadanas y ciudadanos para cambiar el nombre y/o sexo en el Acta de Nacimiento, en concordancia con la identidad o expresión de género se incorporó desde la versión 5.8 del SIIRFE-MAC, desplegada en enero de 2015, la funcionalidad que permite identificar esta situación durante la captación del trámite, a fin de vincular el registro correspondiente que se encuentra en el Padrón Electoral.
- **Procedimiento para la atención de ciudadanos en situación de calle.** En el marco de la sentencia emitida por la Sala Regional Distrito Federal del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación bajo el número de expediente SDF-JDC-455/2014, relativo a que se tomen las medidas pertinentes para incluir un procedimiento especial para la expedición de la credencial a las personas que se encuentren en situación de calle, la

DERFE elaboró y presentó a la CNV para su aprobación, el documento intitulado "*Procedimiento para la Expedición de la Credencial para Votar a Ciudadanos en Situación de Calle y que carezcan de un comprobante de domicilio, Versión 1.5, Abril 2015*". En este documento se definen las acciones a instrumentar para la atención a ciudadanos que solicitan la Credencial para Votar y que no cuentan con un comprobante de domicilio por estar en situación de calle.