

PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO

Grupo de Trabajo Mecanismos de Atención Ciudadana

2014

Índice

TEMA	PAG
1. Presentación.....	3
2. Antecedentes.....	4
3. Fundamento	6
4. Objetivo General.....	<u>10</u>
5. Objetivos Específicos.....	10
6. Descripción de temas en el Programa Anual de Trabajo del Grupo de Trabajo Mecanismos de Atención Ciudadana, 2014	11
7. Programación de los actividades del Trabajo del Grupo de Trabajo Mecanismos de Atención Ciudadana, 2014.....	14
8. Calendario de reuniones del Grupo de Trabajo Mecanismos de Atención Ciudadana, 2014	15

1. Presentación

La Comisión Nacional de Vigilancia (CNV) tiene la facultad de coadyuvar con la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE) y vigilar los trabajos relativos al Padrón Electoral, conforme lo establecido en el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales (Cofipe), el Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral y el Reglamento de Sesiones y Funcionamiento de las Comisiones de Vigilancia del Registro Federal de Electores.

Para el ejercicio de sus atribuciones, la CNV contará con el apoyo de Grupos de Trabajo Permanentes y, en su caso, temporales, cuyo objetivo principal será el de proporcionarle elementos técnicos y operativos para la toma de sus acuerdos y resoluciones.

El Reglamento de Sesiones y Funcionamiento de las Comisiones de Vigilancia del Registro Federal de Electores establece que la CNV aprobará el Programa Anual de Trabajo de los Grupos Permanentes, así como la agenda temática mensual. En virtud de lo anterior, los Programas Anuales de Trabajo constituyen un instrumento de planificación, que servirá como eje orientador de las actividades de los grupos, cuyo alcance no resulta limitativo sino enunciativo, al establecer la relación de temas que se pretenden atender durante el año, los objetivos que se persiguen, las áreas responsables de preparar la documentación que dará contenido al análisis y discusión, las metas que se pretenden obtener, así como la calendarización de los mismos.

2. Antecedentes

El Consejo General del Instituto Federal Electoral, en ejercicio de sus atribuciones, el 13 de diciembre de 2010 aprobó la reforma al Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral, a fin de incluir en el mismo, la integración y atribuciones de las Comisiones de Vigilancia del Registro Federal de Electores (CG429/2010).

En correspondencia con lo anterior, el propio Consejo General aprobó, el 24 de febrero de 2011, un nuevo Reglamento de Sesiones y Funcionamiento de las Comisiones de Vigilancia del Registro Federal de Electores (CG55/2011).

En virtud de estas reformas se estableció un modelo de apoyo técnico para la Comisión Nacional de Vigilancia que atendiera a una división del trabajo en grupos especializados en las materias que la legislación le otorgó como sus principales facultades:

- a) Actualización del Padrón Electoral.
- b) Marco Geográfico Electoral.
- c) Verificación y Depuración del Padrón Electoral.
- d) Mecanismos de Atención Ciudadana.
- e) Seguimiento y apoyo a las actividades de las Comisiones de Vigilancia, así como a la suscripción de los convenios de apoyo y colaboración que suscriba el Instituto Federal Electoral.

Asimismo, en dicha reglamentación se estableció que la Comisión Nacional de Vigilancia sería quien determinaría el Programa Anual de los Grupos de Trabajo, así como la Agenda Temática Mensual. Con base en esa atribución, se aprobaron dichos documentos para los años 2011, 2012 y 2013, mediante los acuerdos 2-255:26/05/2011, 1-EXT85: 05/01/2012 y 1-274:13/12/12.

Desde entonces, en dichos programas anuales se han aprobado 162 temas que se han abordado en 394 reuniones, de las cuales 329 ha sido ordinarias y 65 extraordinarias, que a su vez se han traducido en un total de 2,905 puntos en los órdenes del día.

PROPUESTA

3. Fundamento

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos prevé en su artículo 41, fracción V, párrafo segundo, que el Instituto Federal Electoral cuente en su estructura con órganos de vigilancia, precisando que los correspondientes a la vigilancia del Padrón Electoral estarán integrados en su mayoría por los Partidos Políticos. En correspondencia con lo anterior, el Cofipe establece la existencia de una Comisión Nacional, 32 Comisiones Locales y 300 Comisiones Distritales, que tienen como objetivo coadyuvar y vigilar en los trabajos relativos al Padrón Electoral.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 202 del Cofipe, las Comisiones de Vigilancia tendrán las siguientes atribuciones:

- a) Vigilar que la inscripción de los ciudadanos en el Padrón Electoral y en las Listas Nominales de Electores, así como su actualización, se lleven a cabo en los términos establecidos en este Código;
- b) Vigilar que las Credenciales para Votar se entreguen oportunamente a los ciudadanos;
- c) Recibir de los Partidos Políticos las observaciones que formulen a las Listas Nominales de Electores;
- d) Coadyuvar en la Campaña Anual de actualización del Padrón Electoral;
- e) Las demás que les confiera el presente Código.

Derivado de lo anterior, el Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral en su artículo 73, párrafo 3, prevé que la CNV cuente con el apoyo para el ejercicio de sus atribuciones, con Grupos de Trabajo Permanentes y, eventualmente, con Grupos de Trabajo Temporales.

El objeto de los Grupos de Trabajo es el de proporcionar a la CNV los elementos técnicos y operativos necesarios para la toma de sus acuerdos y resoluciones.

Los Grupos de Trabajo permanentes son:

- a) Actualización del Padrón Electoral (GTAPE)
- b) Marco Geográfico Electoral (GTMGE)
- c) Verificación y Depuración del Padrón Electoral (GTVDP)
- d) Mecanismos de Atención Ciudadana (GTMAC)
- e) Seguimiento y apoyo a las actividades de las Comisiones de Vigilancia y de los convenios de apoyo y colaboración en entidades con proceso electoral local (GTCVC)

Por su parte, los artículos 72, numeral 2 y 73 Bis del Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral; así como el 25 y 26 del Reglamento de Sesiones y Funcionamiento de las Comisiones de Vigilancia del Registro Federal de Electores, establecen de manera más específica las atribuciones de las Comisiones de Vigilancia Nacional, Locales y Distritales, de las cuales se considera que, por la especialización del Grupo de Trabajo Mecanismos de Atención Ciudadana, éste debería de apoyar en la atención de las siguientes:

- Vigilar que las Credenciales para Votar con Fotografía se entreguen oportunamente a los ciudadanos, atendiendo a la normatividad de la materia que se emita para tales efectos;
- Solicitar informes a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, respecto del proceso de entrega de las credenciales para votar con fotografía y de la inscripción y actualización de los ciudadanos en las listas nominales de electores;
- Coadyuvar en las campañas de actualización del Padrón Electoral, para lo cual podrán conocer y opinar sobre los mecanismos que implemente la Dirección Ejecutiva Registro Federal de Electores para la inscripción de los ciudadanos en el Padrón Electoral y las listas nominales de electores, así como la actualización de dichos instrumentos, y los mecanismos de depuración integral;
- Realizar operativos de campo para vigilar la inscripción de los ciudadanos en el Padrón Electoral y las listas nominales de electores, y la actualización de dichos instrumentos, incluidos los módulos de atención ciudadana;
- Conocer y opinar de las actividades de planeación y ejecución que realice la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, con motivo de la campaña anual de actualización, incluido el número y distribución de estaciones de trabajo, ubicación y tipos de módulos, rutas de cobertura y horarios de atención ciudadana y directorio en el ámbito de su competencia territorial;
- Conocer de las quejas interpuestas por la ciudadanía que se relacionen con la inscripción y actualización del Padrón Electoral y con la entrega de las credenciales para votar con fotografía;

- Conocer y opinar sobre las modificaciones en los procedimientos de atención ciudadana en relación a la inscripción de los ciudadanos en el Padrón Electoral y la actualización de dicho instrumento, así como de la entrega de la credencial para votar con fotografía;
- Realizar los estudios y desahogar las consultas, que en el ámbito de su competencia, le solicite la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores; y
- Las demás que la Constitución, el Código, Acuerdos del Consejo General y el Reglamento Interior les confieren.

Además, el numeral 3, del referido artículo 72, previene que las Comisiones Nacional, Locales y Distritales de Vigilancia, puedan coadyuvar entre sí, para el cumplimiento de sus atribuciones.

4. Objetivo general

- Servir como documento de planeación y programación de las actividades de los Grupos de Trabajo, el cual permita orientar a las áreas de la Dirección Ejecutiva en la preparación de la documentación necesaria para el análisis de los temas y tanto a la DERFE como a las representaciones políticas a ordenar y preparar cronológicamente su discusión en las reuniones de trabajo, con la finalidad de aportar a la Comisión Nacional de Vigilancia, mejores documentos de trabajo o proyectos de acuerdo para el ejercicio de sus atribuciones.

5. Objetivos específicos

- Seguir, evaluar, vigilar y, en su caso, proponer mejoras al servicio brindado al ciudadano a través de la Dirección de Atención Ciudadana.
- Seguir, evaluar, vigilar y, en su caso, proponer mejoras al servicio brindado al ciudadano de manera presencial en los MAC.
- Seguir, evaluar y vigilar el avance de las adecuaciones y mejoramiento a los MAC.
- Seguir, evaluar, vigilar y, en su caso, proponer mejoras al diseño e instrumentación de las campañas de difusión e información.

6. Descripción de Temas en el Programa Anual de Trabajo del Grupo de Trabajo Mecanismos de Atención Ciudadana, 2014

1. Seguimiento al servicio brindado al ciudadano a través de la Dirección de Atención Ciudadana.

Descripción: Informar del servicio de orientación que la Dirección de Atención Ciudadana (DAC) proporciona al público a través del Centro de Atención Ciudadana IFETEL, así como de los 31 Centros Estatales de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana (CECEOC) y de los 300 Centros Distritales de Información Ciudadana (CEDIC).

Fundamento Normativo: Artículo 43, párrafo 1, inciso c), y párrafos 2, 3 y 4 del Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral; y artículos 2, párrafo 1, fracción XXV; 23, párrafo 1; 9, numeral 5; 20, fracción X; 22, fracciones IX y X; 23 párrafo 1 y 61 del Reglamento del Instituto Federal Electoral en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Documento: Informe sobre el servicio brindado al ciudadano a través de la Dirección de Atención Ciudadana.

Meta:

- a) Dar seguimiento al 100% de las atenciones brindadas por la Dirección de Atención Ciudadana, analizando el informe mensual correspondiente, lo que coadyuvará en la toma de decisiones para la mejora de los trabajos que emprende o ejecuta el Instituto.

2. Seguimiento al servicio brindado al ciudadano a través de los Módulos de Atención Ciudadana.

Descripción: Informar sobre los trámites aplicados en los Módulos de Atención Ciudadana, así como las incidencias que reportan éstos en su operación.

Fundamento Normativo: Artículos 180 párrafo 1; 182 párrafo 1 y 183 párrafo 1, del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales.

Documento: Informe sobre el servicio brindado al ciudadano de manera presencial en los Módulos de Atención Ciudadana.

Meta:

- a) Dar seguimiento al 100% de los trámites registrales solicitados por los ciudadanos, así como al 100% de las incidencias reportadas por los Módulos de Atención Ciudadana en su operación, mediante la revisión del informe que por semana operativa se integre.

3. Seguimiento al avance de las adecuaciones y mejoramiento de los Módulos de Atención Ciudadana.

Descripción: Informar sobre la integración del nuevo modelo institucional en los Módulos de Atención Ciudadana.

Fundamento Normativo: Artículo 180 numeral 1 del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales.

Documento: Informe sobre la adecuación y mejoramiento de los Módulos de Atención Ciudadana.

Meta:

- a) Revisar y dar seguimiento al avance en las adecuaciones de los Módulos de Atención Ciudadana conforme a la nueva imagen institucional, a través del informe semestral que se presente.

4. Seguimiento al diseño e instrumentación de las campañas de difusión e información.

Descripción: Informar las actividades que se instrumentan a nivel nacional y por entidad federativa en materia de difusión en apoyo a la actualización del Padrón Electoral.

Fundamento Normativo: Artículo 132, párrafo 1, inciso e) del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales; Artículo 43, párrafo 1, inciso e) del Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral.

Documento: Reporte de instrumentación de la Campaña de Difusión en apoyo a la Campaña Anual Intensa o Campaña Anual Permanente.

Meta:

- a) Conocer y dar seguimiento a los medios y productos instrumentados a nivel nacional y por entidad federativa a través del informe mensual que se genere, y realizar el análisis de la información sobre la emisión de los spots de radio y televisión emitidos en tiempos de Estado.

7. Programación de Actividades del Grupo de Trabajo Mecanismos de Atención Ciudadana, 2014

CONS	TEMA(S)	ÁREA(S) RESPONSABLE (S)	POSIBLES ACUERDOS	AÑO 2014																							
				ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEPT		OCT		NOV		DIC	
				R 1		R 1	R 2	R 1	R 2	R 1	R 2	R 1	R 2	R 1	R 2	R 1	R 2	R 1	R 2	R 1	R 2	R 1	R 2	R 1	R 2	R 1	
1	Seguimiento al servicio brindado al ciudadano a través de la Dirección de Atención Ciudadana	DAC		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
2	Seguimiento al servicio brindado al ciudadano a través de los Módulos de Atención Ciudadana	COC		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
3	Seguimiento al avance de las adecuaciones y mejoramiento de los Módulos de Atención Ciudadana	COC												X												X	
4	Seguimiento al diseño e instrumentación de las campañas de difusión e Información	COC		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			

8. Calendario de Reuniones del Grupo de Trabajo Mecanismos de Atención Ciudadana, 2014

CALENDARIO DE REUNIONES 2014

GRUPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
GTMAC	16	6 20	6 20	10 23	8 22	5 19	3 17	7 21	4 18	9 23	6 20	11