

**INFORME QUE PRESENTA
LA UTSID
CORRESPONDIENTE AL
PRIMER TRIMESTRE DE
2011**

INFORME QUE PRESENTA LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN AL COMITÉ DE INFORMACIÓN Y AL ÓRGANO GARANTE DE LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2011.

ANTECEDENTES

- I. Con fecha 11 de junio de 2002 fue publicada en el Diario Oficial de la Federación, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental en lo subsecuente identificada como (Ley), la cual tiene como finalidad garantizar el derecho a la información consagrado en el artículo 6º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, respecto a la información en posesión de los Poderes de la Unión, los Órganos Constitucionales Autónomos, los Tribunales Federales Administrativos y, en general, cualquier órgano de la Administración Pública Federal, asimismo en atención a lo dispuesto por el artículo 61 de la Ley, el Instituto, en su carácter de órgano constitucional autónomo, se encuentra obligado en el ámbito de su competencia a expedir la regulación jurídica de carácter general que establezca los órganos, criterios y procedimientos institucionales para proporcionar a los particulares el acceso a la información pública.
- II. En cumplimiento de lo anterior, mediante Acuerdo número CG110/2003, el Consejo General del Instituto, en sesión ordinaria celebrada el 30 de mayo de 2003, aprobó el Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública en lo subsecuente identificado como (Reglamento), cuya observancia resulta de carácter obligatorio para todos los órganos y servidores públicos del Instituto, mismo que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de junio de 2003, reformándose mediante Acuerdo número CG140/2005, en sesión extraordinaria celebrada el 29 de junio de 2005, aprobó una reforma al Reglamento, misma que fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de julio de 2005.
- III. Con la finalidad de mejorar y hacer más eficiente el acceso a la información pública en posesión del Instituto, en sesión extraordinaria del 29 de junio de 2005, mediante el Acuerdo del Consejo General número CG141/2005, se creó la Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación en lo subsecuente identificada como (Unidad), ordenando su integración con las siguientes áreas: la Unidad de Enlace, el Archivo Institucional, la Red Nacional de Bibliotecas y el Centro Metropolitano IFETEL.

- IV. La Unidad de Enlace mantiene el papel de ventanilla de entrada y trámite de las solicitudes y adquiere una tarea importante de asesoría jurídica dentro del Comité de Información, en tanto su titular toma el carácter de Secretario Técnico del Comité de Información.
- V. Una de las principales tareas que se ha fijado el Instituto es la elaboración de un sistema institucional que garantice la transparencia y el acceso a la información pública.
- VI. Con base a lo señalado en la fracción I, del párrafo 1 del artículo 15 del Reglamento, es obligación de la Unidad presentar ante el Comité de Información en lo subsecuente identificado como (Comité) y al Órgano Garante un informe trimestral de desempeño.

En virtud de los Antecedentes señalados y en cumplimiento a lo establecido por el artículo 15, párrafo 1, fracción I del Reglamento, se presenta el siguiente:

INFORME TRIMESTRAL DE DESEMPEÑO DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

ENERO - MARZO DE 2011

I. Unidad de Enlace

1. Número de Solicitudes de Acceso a la Información, de Acceso a Datos Personales y de Corrección de Datos Personales

Durante el período que se reporta se presentaron un total de 1,423 solicitudes integradas de la siguiente manera:

| Primer trimestre 2011 | | | |
|-------------------------------------|--|--|----------------------|
| Solicitudes de acceso a información | Solicitudes de acceso a datos personales | Solicitudes de corrección a datos personales | Total de solicitudes |
| 1,417 | 6 | 0 | 1,423 |

| Primer trimestre 2010 | | | |
|-------------------------------------|--|--|----------------------|
| Solicitudes de acceso a información | Solicitudes de acceso a datos personales | Solicitudes de corrección a datos personales | Total de solicitudes |
| 800 | 89 | 0 | 889 |

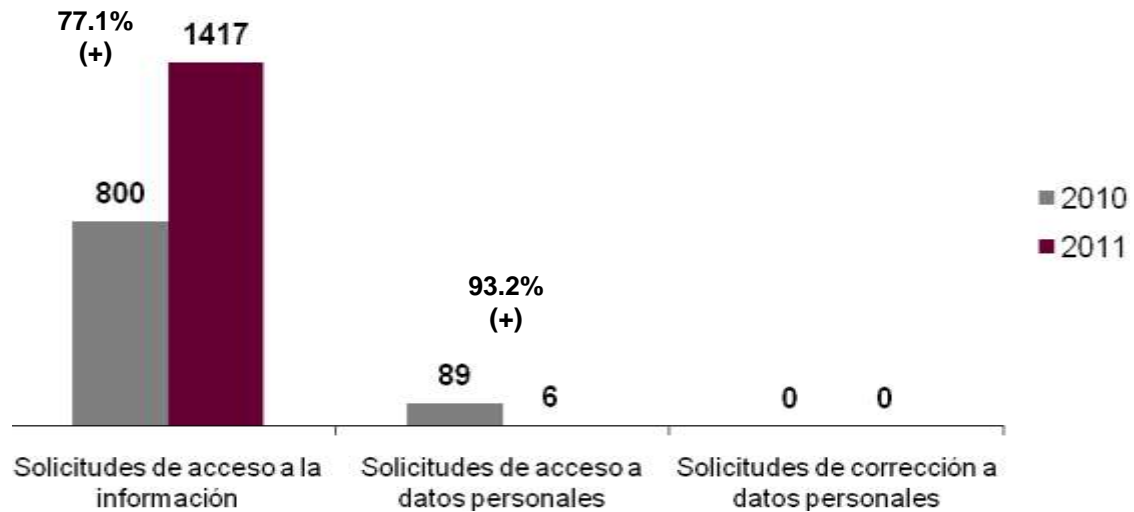
Dichas solicitudes se distribuyen en las siguientes proporciones:

| Primer trimestre 2011 | | |
|-------------------------------------|--|--|
| Solicitudes de acceso a información | Solicitudes de acceso a datos personales | Solicitudes de corrección a datos personales |
| 99.6% | 0.4% | 0% |

| Primer trimestre 2010 | | |
|-------------------------------------|--|--|
| Solicitudes de acceso a información | Solicitudes de acceso a datos personales | Solicitudes de corrección a datos personales |
| 90% | 10% | 0% |

En este sentido, cabe aclarar que por ley, todas las solicitudes de acceso a la información son atendidas por la Unidad de Enlace, mientras que en el caso de las solicitudes recibidas como ejercicio del derecho de petición, ésta Unidad las canaliza al órgano responsable que resulte competente para responderlas con fundamento en el artículo 8 constitucional.

Gráfica 1. Comparativo Solicitudes de Acceso a Información y Acceso a Datos Personales durante el primer trimestre



A continuación se desglosa el total de solicitudes presentadas durante el periodo mencionado.

1.1. Solicitudes de Acceso a Información Pública

Del 5 de enero al 31 de marzo de 2011, se presentaron ante la Unidad de Enlace en forma directa o por conducto de las Juntas Locales y Distritales Ejecutivas, un total de 1,417 solicitudes de información pública. De ellas, 1,220 (86.1%) fueron contestadas dentro del mismo trimestre y 197 (13.9%) se encuentran en trámite, por lo que su respuesta será emitida a lo largo del segundo trimestre de 2011.

Las 330 solicitudes que fueron recibidas en el cuarto trimestre de 2010 y quedaron pendientes de resolver se concluyeron en el trimestre que se reporta, pero no se contabilizan dentro de las 1,417 señaladas.

Lo anterior se resume en el siguiente cuadro:

| Solicitudes de acceso a la información pública | | |
|--|---------------------|---------------------|
| Número de solicitudes | 4to. Trimestre 2010 | 1er. Trimestre 2011 |
| Presentadas | 825 | 1,417 |
| Concluidas | 495 | 1,220* |
| Pendientes | 330 | 197*** |

Nota:

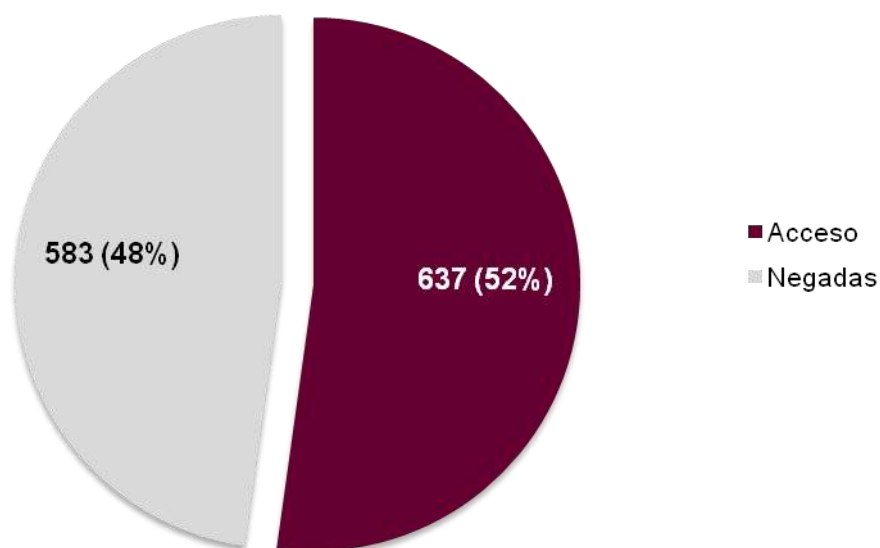
* En 637 se dio acceso a la información, mientras que en 583 se negó el acceso por resolución del Comité.

**Solicitudes que quedaron pendientes de resolver en el 4to. trimestre de 2010.

***Se resolverán durante el 2do. trimestre de 2011.

De las 1,220 solicitudes concluidas, 637 (52%) fueron resueltas en forma positiva, proporcionándose la información solicitada, mientras que 583 (48%) fueron resueltas por el Comité de Información confirmando la clasificación o declaratoria de inexistencia correspondiente, ya sea por tratarse de solicitudes de información clasificada como reservada o confidencial o bien, porque la información requerida no fue localizada en los archivos del Instituto (Gráfica2).

Gráfica 2. Acceso y negativas de información



Las 583 solicitudes turnadas al Comité de Información se resolvieron de la siguiente forma:

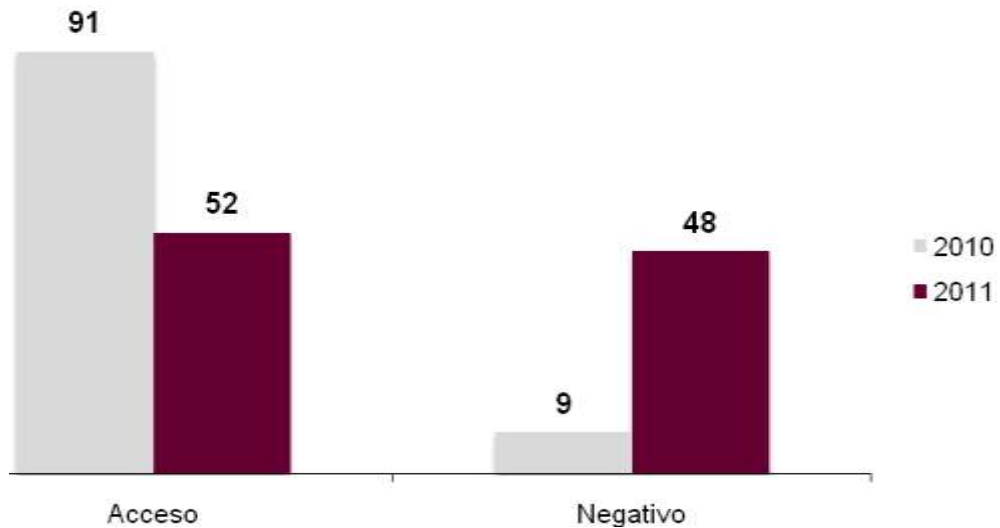
| Primer trimestre 2011 | |
|----------------------------|------------------|
| Clasificación/Declaratoria | Total de asuntos |
| Reservada | 3 |
| Confidencial | 53 |
| Inexistente | 527 |
| TOTAL | 583 |

| Primer trimestre 2010 | |
|----------------------------|------------------|
| Clasificación/Declaratoria | Total de asuntos |
| Reservada | 7 |
| Confidencial | 13 |

| | |
|--------------|-----------|
| Inexistente | 38 |
| TOTAL | 58 |

Al comparar las cifras del primer trimestre de 2011 con el mismo periodo de 2010, se observa una disminución en la respuesta positiva de las solicitudes de información. (Gráfica 3).

Gráfica 3. Comparativo de porcentajes de acceso y negativas de información



Cabe señalar que el Comité de Información en sesión extraordinaria de 11 de febrero de 2011, inició con la figura de “acumulación”, aprobando por primera vez el proyecto mediante el cual se resolvió de manera conjunta las solicitudes de información marcadas con los números UE/10/02981, UE/10/02984, UE/10/02985, UE/10/02986, UE/10/02987, UE/10/02988, UE/10/02996 y UE/10/02997, por la conexidad que existía entre ellas, por ser presentadas por el mismo solicitante, por referirse a información vinculatoria entre ellas, y al ser atendidas en el mismo sentido por el Órgano Responsable.

Lo anterior obedece al principio de economía procesal, evitando así la duplicidad o multiplicidad de procedimientos y la contradicción de resoluciones en asuntos que estén íntimamente vinculados o relacionados entre sí.

a) Solicitudes de Acceso a Información Pública con relación a los días hábiles del trimestre

Durante el periodo que abarca el presente informe, se presentaron algunas solicitudes en días inhábiles, como sábados, domingos y días festivos (7 de febrero y 21 de marzo). En estos casos, se interrumpió el cómputo de plazos, hecho que se notificó a la Unidad de Servicios de Informática (UNICOM) mediante el oficio No. UE/AS/0287/11 con fecha 25 de enero de 2011, a

efectos de adecuar el calendario del sistema INFOMEX con fundamento en el numeral Trigésimo Segundo de los Lineamientos que deberán observar los Órganos Responsables del Instituto Federal Electoral y la Unidad de Enlace en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información pública, a datos personales y corrección de los mismos, que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso.

En virtud de lo anterior, durante el periodo que se reporta fueron 60 días útiles o laborales en los que se dio seguimiento a las solicitudes de acceso a la información y de acceso a datos personales.

b) Solicitudes de Acceso a Información Pública por turnos a los órganos responsables

Las 1,417 solicitudes recibidas en el periodo generaron 1,491 turnos de atención por parte de los órganos responsables. Esta diferencia se explica por el hecho de que una solicitud puede ser enviada a más de un órgano responsable. En el siguiente cuadro podemos observar solamente los asuntos que no fueron remitidos al Comité de Información:

| Área | Total |
|--|-------|
| Unidad de Fiscalización | 450 |
| Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos | 347 |
| Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores | 234 |
| Unidad de Enlace | 202 |
| Junta Local Ejecutiva de Sinaloa | 72 |
| Dirección Ejecutiva de Administración | 56 |
| Dirección Ejecutiva de Organización Electoral | 24 |
| Dirección Jurídica | 23 |
| Dirección del Secretariado | 23 |
| Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica | 12 |
| Dirección Ejecutiva del Servicio Profesional Electoral | 11 |
| Contraloría Interna | 6 |
| Centro para el Desarrollo Democrático | 6 |
| Junta Local ejecutiva de Chihuahua | 5 |
| Junta Local Ejecutiva del Estado de México | 4 |
| Coordinación de la Unidad de Servicios de Informática | 2 |
| Secretaría Ejecutiva | 2 |
| Junta Local Ejecutiva de Nayarit | 2 |
| Junta Local Ejecutiva de Tabasco | 2 |
| Coordinación de Asuntos Internacionales | 1 |
| Coordinación Nacional de Comunicación Social | 1 |
| Coordinación del Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero | 1 |
| Junta Local Ejecutiva del Distrito Federal | 1 |
| Junta Local Ejecutiva de Guanajuato | 1 |

| | |
|-----------------------------------|--------------|
| Junta Local ejecutiva de Guerrero | 1 |
| Junta Local Ejecutiva de Oaxaca | 1 |
| Presidencia del Consejo General | 1 |
| TOTAL | 1,491 |

Cabe mencionar que dentro de los turnos arriba señalados no se suman los 133 requerimientos de información adicional, mismos que no han sido desahogados por los solicitantes.

c) Solicitudes de Acceso a Información Pública según la vía de presentación

De las 1,417 solicitudes recibidas, 1,368 se realizaron por la vía del sistema electrónico INFOMEX-IFE, 15 mediante correo electrónico, 18 se presentaron personalmente en la Unidad de Enlace, 2 mediante las Juntas Locales, 1 mediante Junta Distrital, 11 por conducto de los Órganos Responsables y 2 por el Sistema de Gestión.

| Medio de Ingreso | Acceso a la información 2011 | Acceso a la información 2010 |
|----------------------|------------------------------|------------------------------|
| INFOMEX | 1,368 | 720 |
| Correo Electrónico | 15 | 61 |
| Unidad de Enlace | 18 | 7 |
| Juntas Locales | 2 | 5 |
| Juntas Distritales | 1 | 2 |
| Órganos Responsables | 11 | 4 |
| Sistema de Gestión | 2 | 1 |
| TOTALES | 1,417 | 800 |

Como se puede observar, la tendencia en relación a la cantidad de solicitudes presentadas mediante INFOMEX en comparación con el mismo periodo del año pasado va en aumento (1,368 solicitudes presentadas mediante INFOMEX durante el primer trimestre de 2011), lo que demuestra que éste sistema es la principal vía por medio de la cual los ciudadanos presentan sus solicitudes de acceso a la información pública.

1.2. Solicitudes de acceso a datos personales

En el periodo del que se informa, se presentaron 6 solicitudes de acceso a datos personales por medio del sistema INFOMEX-IFE, mismas que han sido concluidas.

En este sentido, cabe resaltar que por disposición legal, el área responsable de recibir estas solicitudes es la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores y el régimen legal aplicable a estos casos es el que se establece en el párrafo 3 del artículo 171 del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales.

1.3. Solicitudes de corrección de datos personales

Durante el período que comprende el presente informe, no se recibió ninguna solicitud.

2. Tiempo de respuesta

El Reglamento del Instituto en la materia prevé en su artículo 24, párrafo 1, un término de 15 días hábiles para notificar la respuesta a los solicitantes. Asimismo, se contempla la posibilidad de ampliar excepcionalmente dicho plazo por un período igual cuando medie la solicitud del órgano responsable y se justifique a criterio de la Unidad de Enlace.

Por lo tanto, de las 1,417 solicitudes de acceso a información pública presentadas en el trimestre que se reporta, el Instituto respondió 1,220 (86.1%) en un promedio de 10.8 días, quedando pendientes por resolver 197 solicitudes.

En cuanto a las solicitudes de ampliación de plazo presentadas por los órganos responsables, se recibieron 35 casos como se observa a continuación:

| Órgano Responsable | Número de casos en los que se solicitó la ampliación |
|--|--|
| Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores | 24 |
| Dirección Ejecutiva de Administración | 4 |
| Dirección Ejecutiva del Servicio Profesional Electoral | 2 |
| Dirección Jurídica | 2 |
| Unidad de Enlace | 2 |
| Junta Local del Estado de México | 1 |

A continuación se establecen los promedios de respuesta por órgano responsable:¹

¹ El número total al que se alude en la tabla corresponde al número de veces que se turnaron las solicitudes a los órganos responsables, lo que significa que una misma solicitud se pudo turnar en más de una ocasión.

| Órgano responsable | Solicitudes Turnadas | Solicitudes Concluidas | Promedio días de respuesta |
|--|----------------------|------------------------|----------------------------|
| Junta Local Ejecutiva del Estado de México | 4 | 3 | 15.3 |
| Secretaría Ejecutiva | 2 | 1 | 15.0 |
| Coordinación del Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero | 1 | 1 | 10.0 |
| Centro para el Desarrollo Democrático | 6 | 6 | 9.8 |
| Dirección Ejecutiva del Servicio Profesional Electoral | 11 | 9 | 9.8 |
| Dirección Ejecutiva de Administración | 56 | 52 | 9.8 |
| Contraloría Interna | 6 | 5 | 9.4 |
| Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores | 234 | 212 | 9.1 |
| Unidad de Enlace | 202 | 189 | 7.5 |
| Dirección Jurídica | 23 | 21 | 7.5 |
| Junta Local Ejecutiva de Tabasco | 2 | 2 | 7.0 |
| Coordinación de Asuntos Internacionales | 1 | 1 | 7.0 |
| Junta Local Ejecutiva de Oaxaca | 1 | 1 | 7.0 |
| Coordinación de la Unidad de Servicios de Informática | 2 | 2 | 6.5 |
| Junta Local Ejecutiva de Sinaloa | 72 | 72 | 6.0 |
| Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica | 12 | 12 | 5.5 |
| Dirección del Secretariado | 23 | 18 | 5.4 |
| Junta Local Ejecutiva de Guanajuato | 1 | 1 | 5.0 |
| Junta Local Ejecutiva de Guerrero | 1 | 1 | 5.0 |
| Dirección Ejecutiva de Organización Electoral | 24 | 23 | 4.6 |
| Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos | 347 | 196 | 4.3 |
| Junta Local Ejecutiva de Nayarit | 2 | 2 | 4.0 |
| Junta Local Ejecutiva de Chihuahua | 5 | 5 | 3.8 |
| Unidad de Fiscalización | 450 | 406 | 3.0 |
| Coordinación Nacional de Comunicación Social | 1 | 1 | 1.0 |
| Junta Local Ejecutiva del Distrito Federal | 1 | 1 | 1.0 |
| PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA AL CIUDADANO | | | 10.8 días |

3. Actividades de la Unidad vinculadas con los asuntos atendidos por el Órgano Garante para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública (Órgano Garante)

El Titular de la Unidad, en su carácter de miembro del Comité, junto con la titular de la Unidad de Enlace, en su carácter de Secretaria Técnica del mismo, desarrollan actividades que se vinculan con los asuntos que conoce el Órgano Garante en el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Reglamento en materia de recursos de revisión y reconsideración. En consecuencia, como las resoluciones de este órgano a los recursos de revisión que impugnan las

decisiones del Comité o actos de la Unidad de Enlace tienen consecuencias en las actividades desarrolladas por la Unidad, su titular asiste a las sesiones del Órgano Garante y da seguimiento a los acuerdos y resoluciones del mismo.

Durante el primer trimestre de 2011 se presentaron ante el Órgano Garante 333 recursos de revisión y se resolvieron 12 de ellos, mientras que 54 interpuestos en el trimestre anterior se resolvieron en el primer trimestre del año en curso de la siguiente forma:

| Solicitante | Fecha de Presentación | Fecha de Resolución | Recursos Presentados |
|--------------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|
| Andrés Gálvez Rodríguez | 18/10/2010 | 10/01/2011 | 8 |
| Andrés Gálvez Rodríguez | 25/10/2010 | 10/01/2011 | 18 |
| Andrés Gálvez Rodríguez | 05/11/2010 | 14/01/2011 | 2 |
| Andrés Gálvez Rodríguez | 07/11/2010 | 27/01/2011 | 9 |
| Andrés Gálvez Rodríguez | 19/11/2010 | 27/01/2011 | 1 |
| Andrés Gálvez Rodríguez | 29/11/2010 | 27/01/2011 | 2 |
| Andrés Gálvez Rodríguez | 30/12/2010 | 14/03/2011 | 9 |
| | | | 49 |
| Alberto Liceaga | 19/11/2010 | 14/01/2011 | 1 |
| Carlos Alberto Salazar Vázquez | 23/11/2010 | 27/01/2011 | 1 |
| Carlos Alberto Salazar Vázquez | 02/12/2010 | 27/01/2011 | 1 |
| Ricardo González Miranda | 09/12/2010 | 27/01/2011 | 1 |
| Payton Manning | 15/12/2010 | 27/01/2011 | 1 |
| | | | 5 |
| Total | | | 54 |

De los 333 recursos presentados en el período que se reporta, 12 fueron resueltos el día 14 de marzo de 2011. El resto quedó pendiente de resolución dentro del margen de dicho período.

Lo anterior se encuentra plasmado en el cuadro resumen que se encuentra adjunto al presente informe como **Anexo 1**, en el que se detalla el recurrente, la fecha de interposición del recurso, el acto impugnado y la información que en su momento se solicitó, así como el número, fecha y sentido de la resolución emitida por el Órgano Garante.

4. Acciones de promoción de la Cultura de la Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública

4.1 Atención personalizada a particulares en las oficinas de la Unidad de Enlace.

En cumplimiento con lo señalado en los artículos 23, párrafo 1, y 24 párrafo 1, del Reglamento de Transparencia, para cumplir con el objetivo de garantizar a toda persona el ejercicio de su derecho de acceso a la información, la Unidad de Enlace del Instituto Federal Electoral llevó a cabo las actividades correspondientes para el adecuado funcionamiento del Módulo Público de Acceso a la Información, ubicado en Viaducto Tlalpan No. 100, Col. Arenal Tepepan, Delegación Tlalpan, C.P. 14610, México D. F., Edificio "D", Primer piso.

El Módulo Público cuenta con 1 equipo de cómputo conectado a Internet para la elaboración de solicitudes y obtención de información de la página web del Instituto Federal Electoral. En él también se brinda asistencia técnica en la materia a los solicitantes que así lo requieran.

Del 5 de enero al 31 de marzo de 2011, el personal de la Unidad de Enlace atendió a 57 ciudadanos, brindándoles ayuda y orientación en la elaboración de solicitudes de acceso a la información, así como resolviendo sus dudas sobre el uso y funcionamiento del sistema INFOMEX y la ubicación de información que se encuentra a disposición del público en el portal de Internet del IFE. De igual forma, también se les brindó orientación sobre el ejercicio de su derecho como ciudadanos para acceder a la información in situ.

Por otro lado, cabe señalar que continúan funcionando en las Juntas Locales de Nuevo León, Chihuahua, Yucatán, Oaxaca y Aguascalientes los llamados Módulos Compartidos de Acceso a la Información entre el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos y el Instituto Federal Electoral.

De acuerdo con lo dispuesto en los Lineamientos de Procedimientos ante la Unidad de Enlace, cada Junta Local y Distrital debe funcionar como un módulo de acceso a la información. De igual forma, los vocales secretarios de cada junta tienen la obligación de poner a disposición de los solicitantes un equipo de cómputo con acceso a Internet para que hagan uso del sistema INFOMEX, así como brindarles la asesoría y orientación necesarias para que hagan uso del mismo.

4.2 Programa de Actualización en Materia de Transparencia y Acceso a la Información.

Durante las diversas etapas del procedimiento para gestionar la solicitud de información ante los órganos responsables del Instituto Federal Electoral, el personal de la Unidad de Enlace brindó 30 asesorías a diferentes órganos responsables respecto de asuntos sometidos al Comité de Información, mientras que en 4 casos orientó a los enlaces de los órganos responsables en

el desahogo de los procedimientos realizados mediante el sistema electrónico INFOMEX-IFE. Asimismo, el personal de la Unidad de Enlace participó en seis reuniones de trabajo realizadas con motivo de la Reforma al Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5. Relación de Asuntos Relativos a Solicitudes de Información en las que se ha requerido a Partidos Políticos o Agrupaciones Políticas y su resultado

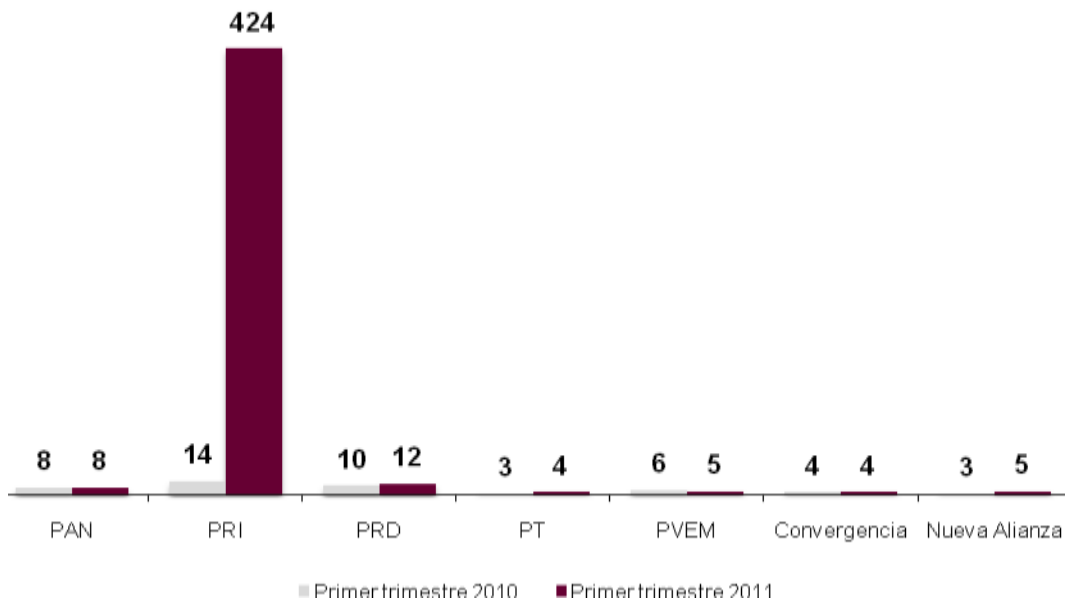
En cuanto a esta actividad, la Unidad de Enlace, en términos del artículo 69 del Reglamento de Transparencia atendió 435 solicitudes de información turnadas a los partidos políticos durante el periodo que se reporta, las cuales se desagregaron en 462 requerimientos. De estos, 8 fueron remitidos al Partido Acción Nacional, 424 al Partido Revolucionario Institucional, 12 al Partido de la Revolución Democrática, 5 al Partido del Trabajo, 4 al Partido Verde Ecologista de México, 5 al Partido Convergencia y 4 al Partido Nueva Alianza.

El sentido de las respuestas emitidas por los partidos políticos se puede observar en el siguiente cuadro:

| Partido Político | Acceso | Negativas | En recopilación de información | Respuestas pendientes | Sin respuesta (fuera de término) | Total de Requerimientos |
|------------------|-----------|-----------|--------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-------------------------|
| PAN | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| PRI | 73 | 35 | 14 | 298 | 4 | 424 |
| PRD | 9 | 3 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| PT | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| PVEM | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| Convergencia | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Nueva Alianza | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| TOTAL | 95 | 50 | 14 | 298 | 5 | 462 |

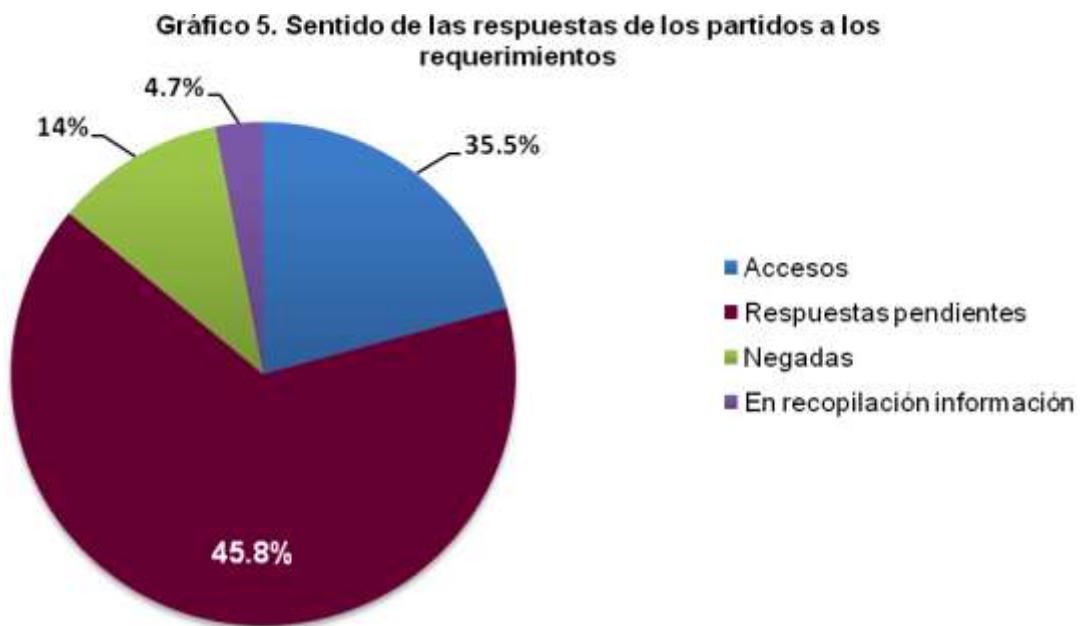
El detalle de estos requerimientos se puede consultar en el **Anexo 2**.

Gráfica 4. Requerimiento a partidos políticos



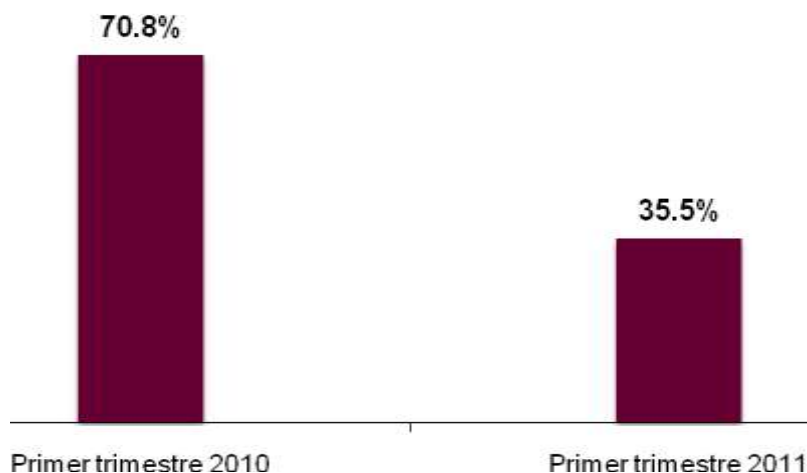
Durante el primer trimestre, el PRI continuó siendo el partido que recibe más requerimientos con el 91.77% del total de solicitudes. Por su parte, el PAN recibió el 1.73%, el PRD 2.6%, el PT 1.1%, el PVEM 1.08%, Convergencia el 0.86% y Nueva Alianza el 1.08%.

En este periodo, el sentido de las respuestas se distribuyó de la siguiente forma:



Durante el periodo que comprende el presente informe, el porcentaje de accesos a la información otorgado por los partidos políticos fue de 35.5%, mientras que en el primer trimestre de 2010 los partidos políticos dieron acceso al 70.8%.

Gráfico 6. Accesos otorgados por los partidos políticos a los requerimientos



Cabe mencionar que el porcentaje de acceso disminuyó en razón de que un gran porcentaje de las solicitudes mantienen un status de respuesta pendiente.

En cuanto al seguimiento que realiza la Unidad al cumplimiento de los partidos políticos nacionales con los artículos 5 y 59 del Reglamento en la materia, se informa que el 8 de abril del presente año, la Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación presentó al Comité de Publicación y Gestión Electrónica el Informe sobre la Verificación del cumplimiento con el artículo 59 del Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información en las páginas de Internet de los partidos políticos, realizadas el 25 de enero y 3 de marzo de 2011.

5.1 Relación de Asuntos Relativos a las Consultas de Información Voluntaria que se hayan Turnado a Partidos Políticos, así como su resultado.

La Unidad de Enlace, en términos de los artículos 42, párrafo II, inciso j) del COFIPE y 64 del Reglamento de Transparencia, realizó 38 consultas realizadas a los partidos políticos en el primer trimestre del presente año, mismas que fueron turnadas de la siguiente forma: 1 al Partido Acción Nacional, 33 al Partido Revolucionario Institucional, 1 al Partido de la Revolución Democrática, 1 al Partido Convergencia, 1 al Partido Nueva Alianza y 1 consulta realizada a una Agrupación Política Nacional.

Como nota al margen, cabe recordar que la consulta deriva de la facultad potestativa que les otorgan el artículo 42, párrafo II, inciso j) del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales y 64 del Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública a los partidos políticos para entregar o no la información solicitada.

Sentido de las respuestas emitidas por los partidos políticos a las consultas realizadas por la Unidad de Enlace.

- Partido Acción Nacional

Manifestó que no era viable la entrega de la información que le fue solicitada en la única consulta que se le turnó.

- Partido Revolucionario Institucional

De 33 consultas que le fueron realizadas, no contestó a 13 de ellas, mientras que en las 20 restantes contestó que no era viable la entrega de la información.

- Partido de la Revolución Democrática

Manifestó que no era viable la entrega de la información que le fue solicitada en la única consulta que se le turnó.

- Partido del Trabajo

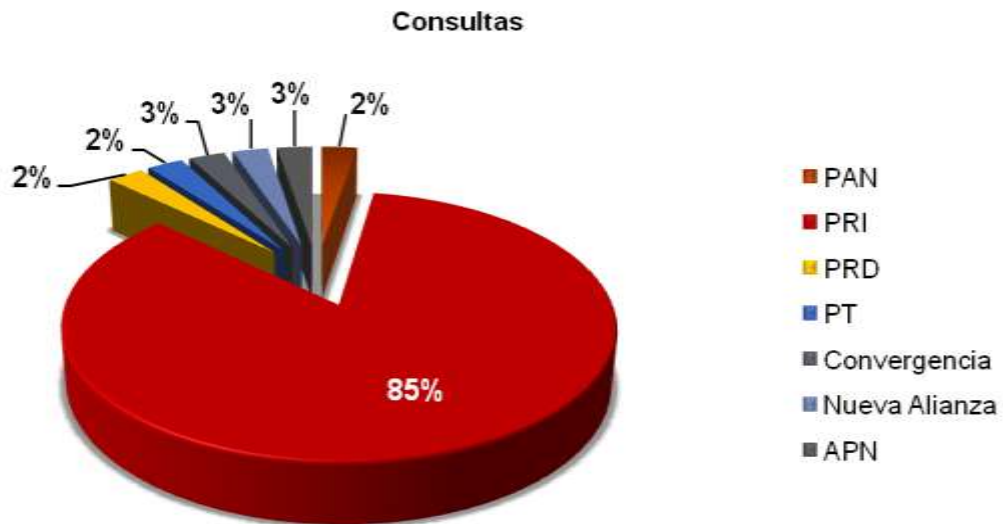
No contestó a la única consulta que le fue realizada.

- Convergencia por la Democracia

Manifestó que no era viable la entrega de la información que le fue solicitada en la única consulta que se le turnó.

- Partido Nueva Alianza

Manifestó que no era viable la entrega de la información que le fue solicitada en la única consulta que se le turnó.



5.2 Relación de Asuntos Referentes a los Cumplimientos de Resoluciones Emitidas por el Comité de Información, Consistente en la Difusión de Información en las Páginas de Internet de los Partidos Políticos, así como su Resultado.

Durante período que se reporta, no se requirió a ningún partido político mediante resolución del Comité de Información para que publicara información en su página de Internet.

II. Red Nacional de Bibliotecas

1. Servicios al público

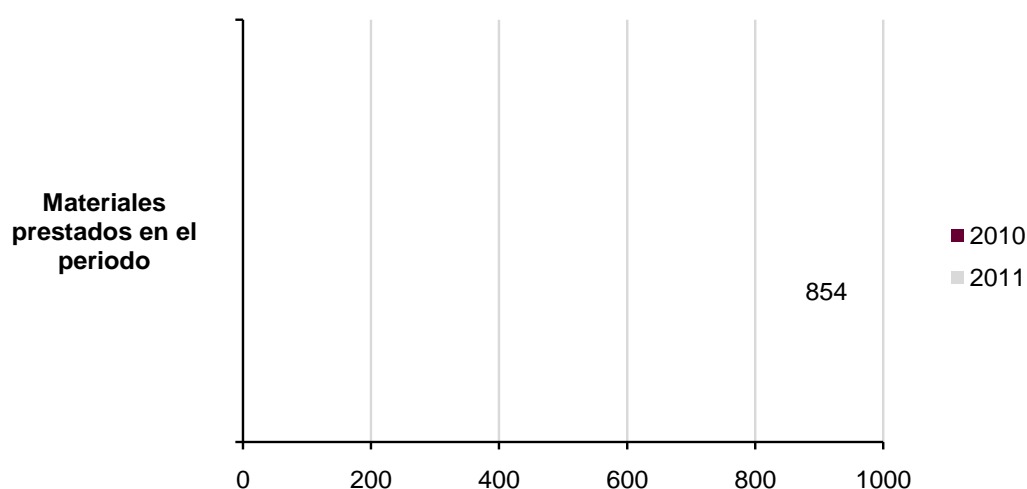
Como se puede apreciar en la siguiente tabla, durante el primer trimestre de 2011 se atendió a 336 usuarios, lo que comparativamente representa un aumento del 11.25 % con respecto a los 302 usuarios atendidos en el mismo periodo del año 2010.

| Año | Usuarios atendidos | Prestamos de libros | Prestamos de publicaciones | Prestamos interbibliotecarios | Consultas a la base de datos | Respuestas por correo electrónico. |
|------|--------------------|---------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| 2010 | 302 | | | | | |
| 2011 | 336 | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|----------|
| 2010 | 302 | 504 | 188 | 11 | 11 | 9 |
| 2011 | 336 | 446 | 402 | 6 | 17 | 2 |

De igual forma, el número global de préstamos creció en un 21.4%, ya que pasó de 703 en 2010 a 854 en 2011. Esto significa que el nivel de efectividad mejoró al aumentar de 2.33 a 2.54 préstamos por usuario.

**Comparativo de materiales prestados en el periodo
Primer trimestre de 2010 – Primer trimestre de 2011**



Vistas al Catálogo en Línea, Enero - Marzo de 2011

| Mes | Vistas* |
|--------------|---------------|
| Enero | 4,391 |
| Febrero | 3,794 |
| Marzo | 4,422 |
| TOTAL | 12,607 |

*Fuente: Subdirección de Información Socialmente Útil.

Del total de servicios prestados, 248 se ofrecieron a los distintos órganos del Instituto, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Servicios especializados brindados a las distintas áreas del instituto

Primer Trimestre de 2011

| Procedencia de los Usuarios | Cantidad de servicios durante el periodo |
|-----------------------------|--|
| Consejeros Electorales | 9 |
| Secretaría Ejecutiva | 7 |
| Partidos y Agrupaciones | 9 |
| DEPPP | 59 |
| DEOE | 50 |
| DECEYEC | 26 |
| DEA | 0 |
| Unidades Técnicas | 72 |
| Otros | 16 |

Durante el primer trimestre de 2011, los temas más consultados fueron los relacionados con procesos electorales estatales, legislación electoral y modelos de democracia, tal y como se muestra en la siguiente tabla que además incluye los datos de la institución de procedencia de los usuarios:

Temas más consultados

Primer Trimestre 2011

| Institución | No. Prestamos | Tema |
|---|---------------|---|
| IFE – Unidad de Fiscalización de los recursos de los Partidos Políticos | 31 | Procesos electorales de los estados y sus códigos |
| Universidad Nacional Autónoma de México | 18 | Legislación electoral |
| IFE - Unidad de Fiscalización de Iso Recursos de los Partidos Políticos | 13 | Modelos de democracia |
| UAM Iztapalapa y Xochimilco | 11 | Cultura cívica |
| Universidad Nacional Autónoma de México | 10 | COFIPE |
| Universidad Nacional Autónoma de México | 9 | Procesos electorales de 1991 a 2000 |
| UAM Iztapalapa y Xochimilco | 7 | Geografía del poder y las elecciones en México |
| Universidad Autónoma de la Ciudad de México | 5 | Estadísticas de las elecciones locales |
| UAM Iztapalapa y Xochimilco | 5 | Autonomía del IFE |
| El Colegio de México | 5 | Partidos Políticos en México |
| Universidad Autónoma de la Ciudad de México | 4 | Los órganos constitucionales autónomos |
| El Colegio de México | 4 | Elecciones locales |

| | | |
|-----------------------------|------------|------------------------------------|
| Secretaría de Hacienda. SAT | 3 | Derecho de acceso a la información |
| TOTAL | 125 | |

Se publicaron en formato electrónico los Boletines Bibliográficos y de nuevas adquisiciones correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo, los cuales fueron distribuidos entre 1,346 destinatarios. Esto representa un incremento de 23.13% con relación a los boletines enviados en el mismo periodo del año 2010. En dichas publicaciones se abordaron temas del ámbito electoral como son Credencial de Elector, Cédula de Identidad Ciudadana, y ética y política.

Por otra parte, en el boletín correspondiente al mes de febrero se notificó a los usuarios sobre el nuevo servicio de Diseminación Selectiva de Información, con el cual podrán solicitar bibliografías o documentos vía correo electrónico a la Biblioteca Central del Instituto. De igual forma, se puso a disposición de los usuarios la cuenta genérica boletin.biblioteca@ife.org.mx, con el fin de que sea utilizada como instrumento de contacto y envío de información relevante a los usuarios registrados en el servicio de boletines.

2. Adquisiciones

En su sesión del día 30 de marzo, el Comité de Biblioteca del Instituto aprobó el dictamen para la compra de 280 títulos que se integrarán como nuevas adquisiciones bibliográficas de la Biblioteca Central.

Por otra parte, se recibieron donaciones de parte de distintas oficinas de Consejeros y áreas del Instituto, así como de otras instituciones y particulares. En total se recibieron por este concepto 82 libros, 12 Videocasetes en formato VHS y 1956 CD-ROM'S, de los cuales se integraron a la colección de la Biblioteca Central 78 libros y 1285 discos compactos.

Donaciones recibidas. Durante el periodo enero-marzo 2011

| Enero | | | |
|--|--------|----------|------------------|
| Donante | Libros | CD-Rom's | Videocasetes VHS |
| Consejero Presidente, Dr. Leonardo Valdés Zurita | 4 | 0 | - |
| Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales | 1 | 1 | - |
| Lic. Jesús Galindo (Secretaría Ejecutiva) | 52 | 22 | - |

| | | | |
|--|---|-------|----|
| Suprema Corte de Justicia de la Nación | 0 | 4 | - |
| Lic. Jesús Galindo (Secretaría Ejecutiva) | 0 | 7 | - |
| Consejera electoral, Dra. Macarita Elizondo | 3 | 2 | - |
| Unidad de Servicios de Información y Documentación | 5 | - | - |
| José Rodrigo Ávila (tesista) | 1 | - | - |
| Varios | - | 1,956 | 12 |

| Febrero | | |
|--|---------------|-----------------|
| Donante | Libros | CD-Rom's |
| Suprema Corte de Justicia de la Nación | 0 | 2 |
| Unidad de Servicios de Información y Documentación | 2 | 1 |
| Secretaría Ejecutiva | 0 | 1 |
| Suprema Corte de Justicia de la Nación | 0 | 1 |

| Marzo | | |
|--|---------------|-----------------|
| Donante | Libros | CD-Rom's |
| Consejero Electoral, Dr. Benito Nacif | 1 | 0 |
| Congreso del Estado de Guerrero | 1 | 0 |
| Particular | 1 | 0 |
| Junta Distrital Número 8 del Estado de Michoacán | 1 | 0 |
| Unidad de Servicios de Información y Documentación | 2 | 0 |
| Secretario Ejecutivo | 3 | 0 |
| Secretaría Ejecutiva | 2 | 1 |
| Centro para el Desarrollo Democrático | 2 | 0 |
| Instituto Mexicano de la Radio | 1 | 0 |

| | | |
|----------------------------|-----------|-----------|
| TOTAL DE DONACIONES | 82 | 42 |
|----------------------------|-----------|-----------|

3. Procesamiento y análisis

En el periodo que se reporta se continuó con las labores de catalogación y clasificación de los libros adquiridos, incrementando de esta forma la base de datos de la Biblioteca con 1,365 materiales registrados en el Catálogo de la Biblioteca Central (Base de datos Aleph). Esta cantidad representó un incremento del 364% en el volumen de registros con respecto al mismo trimestre del año anterior.

Los materiales integrados al acervo fueron 78 libros, 207 artículos seleccionados para ingresar a la base referencial "Análisis" en el sistema Aleph, 2 documentos electrónicos y 1,078 actas en formato digital, correspondientes al proyecto Sistematización y Automatización de las Actas del Consejo General y la Junta General Ejecutiva del Instituto, aprobado en 2010.

Es importante mencionar que el incremento de los registros durante el periodo que comprende este informe fue posible gracias a la labor del catalogador que desempeñaba esta actividad desde 2010, así como a la participación de 2 personas más que fueron contratadas de manera temporal para el desarrollo de estas labores durante 2011.

| Primer trimestre 2011 | Libros | Artículos | Documentos Electrónicos | Actas | TOTAL |
|------------------------------|---------------|------------------|--------------------------------|--------------|--------------|
| Enero | 21 | 64 | 2 | - | 85 |
| Febrero | 57 | 81 | - | - | 140 |
| Marzo | - | 62 | 2 | 1,078 | 1140 |
| TOTAL | 78 | 207 | | 1,078 | 1365 |

Los libros donados, así como los artículos de publicaciones periódicas capturados en la base de datos, son seleccionados de acuerdo al perfil de la Biblioteca Central. Los temas más recurrentes del material procesado se desglosan a continuación:

| Enero – Marzo 2011 | Libros | Artículos | Documentos Electrónicos |
|---------------------------|---------------|------------------|--------------------------------|
| Democracia | 9 | 8 | |
| Delitos electorales | 1 | 16 | |
| Elecciones locales | 1 | 17 | |

| Enero – Marzo 2011 | Libros | Artículos | Documentos Electrónicos |
|------------------------------------|---------------|------------------|--------------------------------|
| Reforma electoral | 1 | 20 | |
| Sistema político México | 9 | 7 | |
| Ciencia política | 3 | 7 | |
| Participación ciudadana | 1 | 13 | 1 |
| Capacitación electoral | | 1 | |
| Género | 7 | 8 | |
| Derecho constitucional | 5 | 9 | |
| Sistema político | 6 | 8 | |
| Justicia electoral | | 3 | |
| Derecho electoral | | 4 | |
| Derechos políticos | | 3 | |
| Organismos electorales (IFE, IEDF) | | 29 | |
| Rendición de cuentas | 1 | 1 | |
| Política social | 2 | | |
| Partidos políticos | 2 | 17 | |
| Medios de comunicación | 3 | 2 | |
| Derechos humanos | 2 | 7 | |
| Transparencia | | 3 | |
| Administración pública | 2 | 2 | |
| Campañas electorales | 2 | 2 | |
| Educación cívica | 4 | 2 | |
| Movimientos sociales | 2 | | |
| Elecciones en el mundo | | 4 | |
| Cultura política | 4 | 2 | |
| Ciudadanía | 6 | | |
| Globalización | 1 | 1 | |

| Enero – Marzo 2011 | Libros | Artículos | Documentos Electrónicos |
|---------------------------------|---------------|------------------|--------------------------------|
| Liderazgo | 1 | | |
| Mediación/Conflictos | 1 | 4 | |
| Justicia | 1 | | |
| UNAM | 1 | | |
| Estadísticas electorales | | | 1 |
| Cédula de identidad ciudadana | | 1 | |
| Voto en el extranjero | | 2 | |
| Candidaturas Ciudadanas/Comunes | | 3 | |
| Propaganda electoral | | | |
| TOTAL | 78 | 206 | 2 |

Del mismo modo, se actualizaron en el catálogo los registros de las bibliotecas de las Juntas Locales de Nuevo León, Distrito Federal, Chiapas, Jalisco y Veracruz.

4. Convenios

En apoyo al intercambio bibliotecario se establecieron o renovaron 36 convenios de préstamo de materiales con las siguientes instituciones:

Convenios de Préstamo Interbibliotecario.

Primer trimestre 2011

Auditoría superior de la Federación

Biblioteca Central de la UNAM

Centro de Estudios Educativos

Centro de Investigación para el Desarrollo, A. C.

Centro de Investigación y Docencia Económicas, A. C. (CIDE)

Centro de Investigación y Seguridad Nacional

Centro para el Desarrollo Democrático del IFE

El Colegio de México

Convenios de Préstamo Interbibliotecario.

Primer trimestre 2011

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal

Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas

Coordinación Sectorial de Desarrollo Académico de la SEP

Dirección General de Cultura Democrática y Fomento Cívico de la Secretaría de Gobernación

Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria de la UNAM

Escuela Bancaria y Comercial

Escuela de Periodismo

Escuela Nacional de Antropología e Historia

Facultad de Derecho de la UNAM

Facultad de Ingeniería, Centro de Educación Continua y a Distancia de la UNAM

Facultad de Psicología de la UNAM

Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales

H. Cámara de Senadores

Instituto de Investigaciones Económicas de la UNAM

Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM

Instituto Electoral del Distrito Federal

Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE)

Instituto Nacional de Ecología

Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México

Procuraduría General de la República

Secretaría de Economía

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia DIF

Tribunal Electoral del Distrito Federal

Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación

Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa

Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco

Universidad del Desarrollo Empresarial y Pedagógico

5. Programas y proyectos

Con el objetivo de dar cumplimiento a las Políticas y Programas Generales y el Calendario Anual de Actividades del Instituto, se continuaron las labores para el desarrollo de los siguientes proyectos:

1. Sistematización y Automatización de las Actas del Consejo General y la Junta General ejecutiva del IFE. La finalidad de este proyecto es que los usuarios puedan encontrar Actas, Acuerdos y Resoluciones en texto completo con acceso directo desde el Catálogo de la Biblioteca Central.

Avance:

- a. 1,078 materiales electrónicos integrados al catálogo.
- b. 1 Profesional de la Bibliotecología contratado.

2. Proyecto Red Nacional de Información y documentación. El objetivo principal de este proyecto es reforzar a la Red Nacional de Bibliotecas del IFE.

Avance:

- Se requirió, concentró y elaboró el Informe Anual de Actividades con la Información que las Juntas Locales y Distritales que reportaron actividad bibliotecaria, las cuales son listadas a continuación:

| Entidad Federativa | Colección en Junta Local | Colecciones en Juntas Distritales | Total de Bibliotecas | Bibliotecas con servicio | Colecciones sin servicio |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|
| Aguascalientes | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Baja California Norte | 1 | 8 | 9 | 5 | 4 |
| Baja California Sur | 1 | 2 | 3 | 3 | 0 |
| Campeche | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| Chiapas | 1 | 8 | 9 | 8 | 1 |
| Coahuila | 1 | 7 | 8 | 8 | 0 |
| Colima | 1 | 2 | 3 | 3 | 0 |
| D.F. | 1 | 27 | 28 | 18 | 10 |

| | | | | | |
|----------------------------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|
| Durango | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| Estado de México* | 0 | 29 | 29 | 11 | 18 |
| Guanajuato | 1 | 14 | 15 | 5 | 10 |
| Guerrero | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Hidalgo | 1 | 6 | 7 | 6 | 1 |
| Jalisco | 1 | 19 | 20 | 19 | 1 |
| Michoacán | 0 | 9 | 9 | 2 | 7 |
| Nayarit | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| Nuevo León | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| Queretaro | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 |
| Quintana Roo | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| San Luis Potosí* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sinaloa | 1 | 8 | 9 | 5 | 4 |
| Tabasco | 1 | 6 | 7 | 4 | 3 |
| Tamaulipas | 1 | 8 | 9 | 4 | 5 |
| Tlaxcala | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Veracruz | 1 | 21 | 22 | 18 | 4 |
| Yucatán | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Zacatecas | 1 | 4 | 5 | 5 | 0 |
| TOTAL POR INSTALACIÓN | 22 | 195 | 217 | 138 | 79 |

- Diseño del Programa denominado Supervisión del Funcionamiento de la Red Nacional de Información y Documentación 2011 en Bibliotecas Regionales: Este programa contempla la visita a 11 Bibliotecas Regionales para brindar asesoría, capacitación y orientación para su correcto funcionamiento. Actualmente, el diseño de este programa se encuentra en proceso de revisión.
- Elaboración del Manual de Procedimientos de Inventario, el cual también se encuentra en proceso de revisión.

6. Desarrollo de la Red Nacional de Bibliotecas

- **Material enviado**

Se donaron 56 libros, 16 publicaciones periódicas y 8 obras en disco compacto a las juntas locales de los estados de Chiapas, Jalisco, Nuevo León y Veracruz, tal como se muestra en la siguiente tabla:

**Donaciones a Bibliotecas Locales por Entidad Federativa
Primer trimestre 2011
Libros**

| Títulos | Chiapas | Jalisco | Nuevo León | Veracruz |
|--|---------|---------|------------|----------|
| Memoria del Ciclo de Mesas Redondas Competencia Política, Geografía Electoral y Registros de Población | X | X | X | X |
| Tratado de derecho electoral comparado de América Latina | X | X | X | X |
| Voto en el extranjero :el manual de IDEA Internacional | X | X | X | X |
| Diseño de sistemas electorales :el nuevo manual de IDEA Internacional | X | X | X | X |
| Proceso Electoral Federal 2009 :material de divulgación | X | X | X | X |
| Cooperación electoral y el compromiso internacional con la democracia | X | X | X | X |
| Elecciones concurrentes en México :competencia, participación y voto diferenciado | X | X | X | X |
| La nueva reforma electoral de México :junio 2008; material de divulgación | X | X | X | X |
| El voto de los mexicanos en el extranjero | X | X | X | X |
| De las normas a las buenas prácticas: el desafío del financiamiento político en América Latina | | X | X | |
| Atlas 2009 de los partidos políticos en México :noviembre 2009 | X | X | X | X |
| Constitución y derechos indígenas | X | | | X |

| Títulos | Chiapas | Jalisco | Nuevo León | Veracruz |
|--|---------|---------|------------|----------|
| Las rutas de la democracia: elecciones locales en México | X | X | X | X |
| Los grandes problemas de México (16 v) | X | X | X | X |
| La ciencia política en México | X | | | |
| Historia de las ideas políticas | | X | | |
| Información y comunicación | | | X | |
| Memoria del II Curso de Formación Judicial Electoral: elecciones y justicia en España y México | | | | X |

Publicaciones Periódicas

| Títulos | Chiapas | Jalisco | Nuevo León | Veracruz |
|---|---------|---------|------------|----------|
| Revista Mexicana de Estudios Electorales, | X | X | X | X |
| Revista Mexicana de Estudios Electorales, | X | X | X | X |
| Revista Mexicana de Estudios Electorales, | X | X | X | X |
| Revista Mexicana de Estudios Electorales, | X | X | X | X |

Discos Compactos

| Títulos | Chiapas | Jalisco | Nuevo León | Veracruz |
|---------------------|---------|---------|------------|----------|
| Proyecto ACE (2002) | X | X | X | X |
| Proyecto ACE (2003) | X | X | X | X |

- **Asesorías**

Se brindó asesoría telefónica en diversos temas del trabajo bibliotecario a las juntas locales de Hidalgo, Puebla y Nuevo León. Se asesoró a las bibliotecas de las juntas locales sobre el procedimiento de entrega del informe anual de actividades del año 2010 y se elaboró el Manual de Procedimientos de Inventario conforme a las necesidades identificadas en las asesorías a las Bibliotecas de la Red. Este material será utilizado en la capacitación sobre el tema que se dará a las once bibliotecas regionales a visitarse conforme al programa establecido.

7. Actividades con otras áreas

Se brindaron 248 servicios distintos a los distintos órganos, direcciones y departamentos del Instituto, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Servicios Especializados Brindados a las Distintas Áreas del Instituto.

Primer Trimestre de 2011

| Tipo de Usuario | Cantidad de servicios durante el periodo |
|-------------------------|--|
| Consejeros | 9 |
| Secretaría Ejecutiva | 7 |
| Partidos y Agrupaciones | 9 |
| DEPPP | 59 |
| DEOE | 50 |
| DECEYEC | 26 |
| DEA | 0 |
| Unidades Técnicas | 72 |
| Otros | 16 |

Subdirección de Información Socialmente Útil

Se informó a la Subdirección de Información Socialmente Útil sobre la normatividad vigente que se encuentra disponible en el portal Web del Instituto en relación a las actividades de la Biblioteca Central y la Red Nacional de Bibliotecas. Asimismo, se dio respuesta a dos solicitudes de información por correo electrónico, recibidas a través de la encuesta de satisfacción de los usuarios de la página Web del IFE, mismas que recibieron los números de Folio RNID0001 y RNID0002. La temática de estas solicitudes fue “el uso del catálogo [de la Red Nacional de Bibliotecas del IFE]” e “información sobre las publicaciones del instituto”.

Unidad Técnica de Servicios de Informática (UNICOM)

Como parte de las actividades realizadas para el desarrollo del proyecto “Sistematización y automatización de las actas del Consejo general y la Junta General ejecutiva del IFE”, se elaboró en colaboración con UNICOM el Dictamen Técnico del Sistema ADAM, mismo que complementará al Sistema Aleph, actualmente en uso. El sistema ADAM permitirá a los usuarios hacer búsquedas de información directamente en los documentos electrónicos ingresados en el Catálogo.

Dirección Ejecutiva de Capacitación y Educación Cívica

Como se reporta en el rubro de actividades no calendarizadas, se llevaron a cabo cuatro visitas guiadas con una asistencia total de 99 personas, según se reporta en la siguiente tabla:

Visitas Guiadas

Primer Trimestre de 2011

| Número de Visitantes | Institución |
|-----------------------------|--|
| 21 | Universidad Autónoma De Quintana Roo. 21 Alumnos De Licenciatura |
| 8 | Save The Children`S. 9 Instructores. |
| 3 | Universidad Iberoamericana De Puebla. 3 Alumnos De Licenciatura En |
| 67 | Escuela Primaria República De Argentina. 60 Alumnos, 5 Monitores Y 2 |

8. Actividades No Calendarizadas

Archivo vertical

Se integraron 110 documentos al archivo vertical, que concentra materiales relevantes seleccionados de desplegados, folletos, fanzines y otros, sobre temas que están relacionados con la actividad y los intereses del Instituto.

Asistencia a eventos

Con el fin de conocer las novedades editoriales sobre el área de especialidad de la Biblioteca del Instituto, se visitó la XXXII Feria Internacional del Libro del Palacio de Minería, en la que se asistió además a la presentación del libro sobre Políticas de Información en Universidades Públicas.

Búsquedas en Bases de Datos

Se realizaron 17 búsquedas de información en distintas bases de datos especializadas.

Asesoría especializada en Servicios Bibliotecarios

Se brindó una capacitación de 20 horas sin constancia a la responsable del Centro de Documentación del Tribunal Electoral del Estado de México.

Depuración de la colección de Publicaciones Periódicas (Revistas)

Se depuraron y separaron del acervo los periódicos con antigüedad mayor a tres meses, entregando los materiales descartados a disposición documental.

Depuración de la Colección de Discos Compactos

Se revisó la colección de 1,408 discos compactos perteneciente a la Biblioteca Central, de los cuales 1,084 contienen Actas y Acuerdos del Consejo General y de la Junta General Ejecutiva, por lo que se conservan en el acervo, mientras que los restantes 680 fueron desincorporados de la colección.

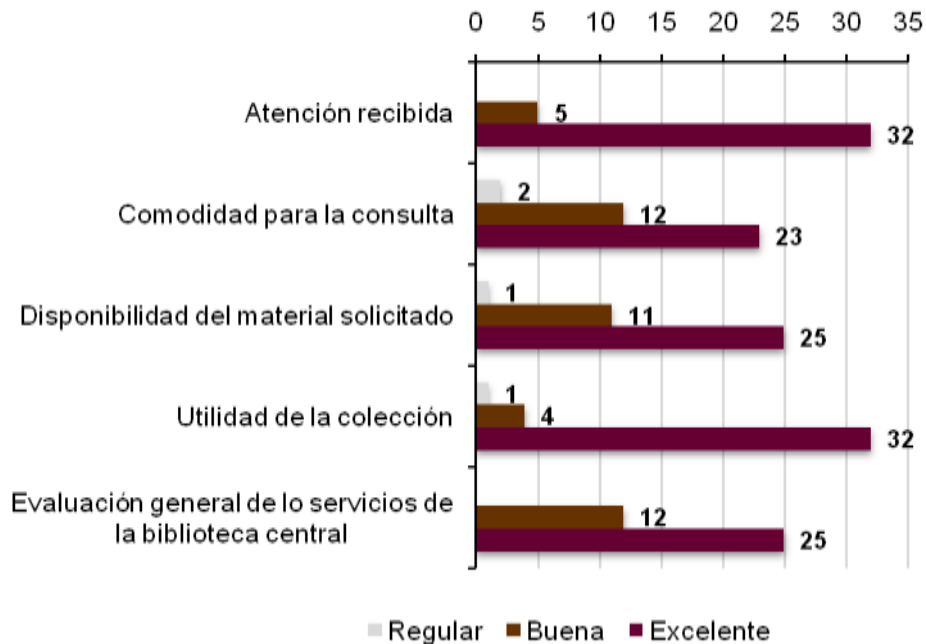
Cuestionario de satisfacción de usuarios

Se aplicó un cuestionario en forma aleatoria a 37 usuarios (15 internos y 22 externos), del que se desprendieron los datos que se presentan en las siguientes tabla y gráfica de resultados:

Actividades No Calendarizadas Cuestionarios de Satisfacción de Usuarios Primer Trimestre 2011

| Aspecto a evaluar | Regular | Buena | Excelente |
|--|---------|-------|-----------|
| Atención recibida | - | 5 | 32 |
| Comodidad para la consulta | 2 | 12 | 23 |
| Disponibilidad del material solicitado | 1 | 11 | 25 |
| Utilidad de la colección | 1 | 4 | 32 |
| Evaluación general de los servicios de la biblioteca central | - | 12 | 25 |

Evaluación del servicio de la Biblioteca Central



III. Archivo Institucional

1. Asesoría y Capacitación

El Archivo Institucional dio cabal cumplimiento a las actividades encomendadas en este periodo, como a continuación se indica:

- **Servicios de Asesoría**

Como parte de las funciones asignadas a la Subdirección del Archivo Institucional, establecidas en el Capítulo II, numeral octavo, fracción II, de los Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de los Órganos Responsables del Instituto, se encuentra el diseño y desarrollo de un programa de capacitación y asesoría archivística, por lo que esta área puso a disposición de los diferentes órganos del Instituto diversas formas de contacto para dar asesoría al personal que así lo requiera.

Asesorías

| Mes | Presencial | Telefónica | Electrónica |
|-------|------------|------------|-------------|
| Enero | 2 | 158 | 5 |

| | | | |
|--------------|----------|------------|-----------|
| Febrero | 2 | 156 | 8 |
| Marzo | 4 | 202 | 3 |
| TOTAL | 8 | 516 | 16 |

También se informan las siguientes actividades relacionadas con la programación del curso virtual desarrollado durante la segunda mitad del año 2010:

Curso Virtual

| Mes | Actividad |
|----------------|---|
| Enero | <ul style="list-style-type: none"> Se calificó la tercera edición del curso. |
| Febrero | <ul style="list-style-type: none"> Se realizó el oficio para entrega de constancias a los tutores voluntarios del curso en línea. Se revisó la lista de participantes de las ediciones para determinar quienes faltan de calificar por parte del CDD y el Archivo Institucional. Se realizó la revisión de la base de datos para organizar los grupos de la 1ra. Edición del curso en línea del 2011. Se realizó el vaciado de datos del correo electrónico a una base de datos para armar los grupos de la 1ra. Edición del curso en línea 2011. Se continúa con la revisión de actividades de aprendizaje del curso en línea. Se plantea reunión para la continuidad de las ediciones del curso en línea y preparación de material requerido para la actualización de dicho curso. Se califican actividades de aprendizaje del curso. Se armaron 3 grupos de participantes para la 1ra. Edición del curso para el 2011. Se elaboró esquema de propuesta para la actualización del curso en línea, conforme a los criterios establecidos en la reunión con el CDD. Se elaboró la base de datos de los participantes que han tomado el curso en línea con la finalidad de entregar un reporte de resultados finales. Se envió al CDD la lista de participantes de la 1ra. Edición del 2011. |
| Marzo | <ul style="list-style-type: none"> Se elaboró el esquema de propuesta para la actualización del curso en línea, conforme a los criterios establecidos con el CDD. Se elaboró la base de datos de los participantes que han tomado el curso en línea con la finalidad de entregar un reporte de resultados finales. |

- Se envió al CDD la lista definitiva de participantes de la 1ra. Edición 2011 del curso en línea.
- Se está trabajando en las modificaciones del Curso en Línea.
- Se elaboró el listado de estados que solicitan el curso en línea.
- Se realizó la revisión de los grupos del curso en línea “Administración de Documentos y Gestión de Archivos” para calificar las actividades de aprendizaje.

Durante el mes de marzo el Archivo Institucional impartió dos cursos en materia de archivística para Partidos Políticos.

2. Servicios al Instituto.

2.1. Revisiones y Transferencias Documentales

Entre los servicios que debe proporcionar el Departamento de Control y Desincorporación, adscrito a la Subdirección del Archivo Institucional, está la recepción de la documentación semiactiva que ha cumplido su plazo de conservación en los archivos de trámite, mediante la realización de Transferencias Primarias. De acuerdo con las disposiciones en la materia, el personal del Departamento de Control y Desincorporación primero debe recibir el inventario correspondiente vía correo electrónico y proceder a su revisión, para cotejar posteriormente el contenido de las cajas e inventario y declarar su validez conforme al Catálogo de Disposición Documental y el Cuadro General de Clasificación Archivística.

Revisiones Documentales

| Meses | Áreas | Expedientes | Cajas |
|--------------|----------|--------------|------------|
| Enero | 2 | 3,913 | 106 |
| Febrero | 4 | 1,474 | 180 |
| Marzo | 2 | 565 | 62 |
| TOTAL | 8 | 5,952 | 348 |

El Archivo Institucional oficializó y recibió las siguientes Transferencias Primarias derivadas de las revisiones documentales y de acuerdo con el Calendario Anual 2011 establecido para tal efecto.

Transferencias Documentales

| Meses | Total de áreas | Transferencias | Total de Cajas |
|--------------|----------------|----------------|----------------|
| Enero | 1 | 1 | 36 |
| Febrero | 2 | 11 | 148 |
| Marzo | - | - | - |
| TOTAL | 3 | 12 | 184 |

El Archivo Institucional recibió 12 Transferencias Primarias de las áreas generadoras y se asignaron ubicaciones topográficas a 184 cajas transferidas al Archivo de Concentración.

2.2. Localización, consulta, préstamos y copias.

En el periodo que se reporta, el Departamento de Control y Desincorporación recibió y atendió las siguientes solicitudes de localización, préstamo, consulta y, en su caso, fotocopiado de documentos:

| Meses | Solicitudes | Consulta De Cajas | Préstamo de Expedientes/Legajos/Pólizas | Cajas Manipuladas | Copias |
|--------------|-------------|-------------------|---|-------------------|------------|
| Enero | 10 | 36 | 47 | 1,869 | 147 |
| Febrero | 11 | 20 | 8 | 156 | 10 |
| Marzo | 9 | 43 | 58 | 365 | 105 |
| TOTAL | 30 | 99 | 113 | 2,390 | 262 |

2.3. El Archivo Institucional de acuerdo al Calendario Anual de Actividades recibió 42 inventarios generales por expedientes

3. Conservación de la Documentación

Se llevó a cabo una reunión de trabajo entre UNICOM y la Subdirección del Archivo Institucional para continuar con los trabajos realizados desde el 2010, con la finalidad de que los documentos electrónicos se elaboren bajo el mismo

esquema que se está trabajando en soporte papel con el objetivo de que se inicie la conservación en este medio (para evitar la dispersión de documentos en medio electrónico).

4. Apoyo al Comité de Información.

Se contestaron dos solicitudes de información.

5. Comité Técnico Interno para la Administración de Documentos.

Durante el trimestre del que se informa se preparó el material correspondiente para realizar la Primera Sesión Ordinaria y la Primera Sesión Extraordinaria del Comité Técnico Interno para la Administración de Documentos correspondientes al año 2011.

6. Actividades No Calendarizadas.

| Actividades | |
|--------------------------------------|---|
| Denominación | Descripción de lo realizado |
| Revisión de la Guía Simple 2010. | Se concluyó la revisión de la Guía Simple 2010 para realizar su publicación en el portal del Instituto. |
| Planeación de actividades 2011 | Se elaboró la Guía de Planeación de Actividades del 2011 de la Subdirección del Archivo Institucional. |
| Manual de Políticas y Programas 2011 | Se realizaron las modificaciones del Manual de Políticas y Programas 2011. |
| Ejecución de presupuesto 2011 | Se realizó en Project Management el presupuesto asignado a este año 2011. |

IV. Información Socialmente Útil

1. Información Socialmente Útil

1.1. Evaluación de la información socialmente útil que aportan los órganos responsables

Con fundamento en los artículos 3, 5, párrafo 1, fracción XXXVIII y 6, párrafos 3 al 6 del Reglamento del IFE en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el 28 de marzo fueron requeridas las áreas y unidades técnicas del Instituto mediante oficio, a fin de que enviaran a la Subdirección de

Información Socialmente Útil las propuestas que a su juicio deben incorporarse al Catálogo de Información Socialmente útil para su actualización. Las propuestas recibidas serán presentadas al Comité de Publicación y Gestión Electrónica para su valoración y posterior inclusión en este Catálogo.

1.2. Actualización y Reestructura del Portal de Transparencia

Entre las funciones asignadas a la Subdirección de Información Socialmente Útil se encuentra la actualización y reestructuración del portal de Transparencia, con el objeto de que el público en general disponga de información cada vez más precisa y actualizada.

Al respecto, durante el trimestre que se informa se realizaron las siguientes actividades:

Actualización del portal de Transparencia

Con el objeto de elaborar una metodología que permita evaluar el cumplimiento del Instituto con cada uno de los rubros que conforman las fracciones del artículo 5 del Reglamento de Transparencia, el Comité de Publicación y Gestión Electrónica ordenó la realización de una consulta a los órganos responsables para determinar su titularidad sobre la generación de la información enumerada en este artículo. Una vez determinada la titularidad de la información, se sometió a consideración de dicho Comité la metodología y la cédula de evaluación para medir el grado de cumplimiento de los órganos responsables con las obligaciones señaladas en este ordenamiento. Los resultados de la consulta a los órganos responsables son los siguientes: De los 181 rubros en que fueron divididas las 47 fracciones que integran el artículo 5 del Reglamento de Transparencia, los órganos responsables reconocieron su titularidad sobre la generación y actualización de la información que se encuentra en 155 de ellos (85.6%); mientras que con respecto a la información publicada en los 26 rubros restantes (14.34% del total), los órganos respondieron que su generación o titularidad no era de su competencia o no les era aplicable de acuerdo con sus atribuciones legales.

De igual forma, es importante señalar que durante este periodo fueron publicados 34 documentos nuevos relacionados con la administración del Instituto, por lo que se actualizó la información de las fracciones I, XIV, XVII, XVIII y de la XXI a XXVI del Reglamento.

Adicionalmente, derivado de la revisión que la Subdirección de Información Socialmente Útil realiza en forma permanente al Portal de Internet, se llevaron a cabo las siguientes acciones: 1) actualización de los productos cartográficos especializados en el apartado de Cartografía Electoral; 2) actualización de la información sobre los integrantes del Comité de Publicación y Gestión

Electrónica publicada en Intranet; 3) apoyo a la Secretaría Técnica de la Comisión de Organización Electoral para la publicación de información en Intranet; 4) actualización de la información sobre el Órgano Garante publicada en el Portal de Internet; 5) actualización de la información del Archivo Institucional y del Comité Técnico Interno para la Administración de Documentos del Instituto Federal Electoral (COTECIAD) correspondiente a los años 2009 y 2010 y, 6) elaboración de la propuesta para reubicar la información publicada en el Portal de Internet por la Junta Distrital Ejecutiva número 17 del Distrito Federal. También se hicieron requerimientos de la siguiente información a las diferentes áreas del Instituto: Calendarios Anuales de Actividades 2011 para Órganos Centrales y Delegacionales, aprobados por la JGE en su sesión ordinaria celebrada el 20 de diciembre de 2010; diversos materiales de difusión que se encontraban desactualizados en el Portal de Internet; atribuciones, perfil biográfico del titular y facultades de la Unidad Técnica de Planeación; actualización de los nombres del presidente y del secretario general del CEN del Partido Acción Nacional y diversos vínculos a las páginas web de agrupaciones políticas nacionales.

Reestructuración del portal de Transparencia

En el periodo que se informa no hubo reestructuraciones al apartado de transparencia del portal de internet.

Elaboración de material estadístico y de difusión en materia de transparencia

Parte importante de las actividades de la Subdirección es elaborar documentos para difundir las actividades que desarrollan los órganos del Instituto en materia de transparencia, por lo que en el periodo que se informa fue elaborado y publicado el Compendio Estadístico 2003-2010 en Materia de Transparencia y Acceso a la Información.

1.3. Coordinar eventos y seminarios para la difusión de la transparencia

El 21 de febrero de este año, el IFE entregó su Informe Anual de Actividades en Materia de Transparencia al Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, en el marco de la firma del convenio de colaboración en materia de datos personales IFE-IFAI. Al evento acudieron funcionarios del Instituto y del IFAI. La Subdirección de Información Socialmente Útil estuvo a cargo de la logística del evento.

Entre las actividades que realiza la Subdirección se encuentra la generación de documentos y programas de difusión y capacitación en materia de transparencia. Con esta finalidad, la Subdirección diseña actualmente un curso dirigido a todo el personal de los órganos del Instituto, el cual consta de los siguientes cuatro módulos, los cuales se impartirán a través del Campus Virtual del Instituto.

Estructura del Curso

1. Derechos fundamentales y Derecho de acceso a la información
 - a. Antecedentes
 - b. Conceptos
 - c. Principios
 - d. Sujetos
 - e. Procedimiento de acceso a la información

2. Transparencia y derecho de acceso a la información pública en el IFE
 - a. La transparencia y la confianza ciudadana
 - b. Normatividad (Reglamento de Transparencia)
 - c. Órganos de transparencia
 - d. Tipos de información (pública, reservada, confidencial)

3. Obligaciones de transparencia del IFE
 - a. Órganos responsables
 - b. Artículo 5 del Reglamento
 - c. Posibles sanciones por incumplimiento

4. Protección de datos personales
 - a. Concepto
 - b. Normatividad
 - c. Importancia de su protección
 - d. Consecuencias de una protección deficiente

De acuerdo con el programa de trabajo, el curso comenzará a impartirse en el mes de julio del presente año.

2. Gestor de Contenidos

2.1. Atención de solicitudes de publicación

Durante la sesión ordinaria del Comité de Publicación y Gestión Electrónica celebrada el 14 de mayo de 2009, la Subdirectora de Información Socialmente Útil fue designada como Gestora de Contenidos del portal de Internet del IFE. A partir de esa fecha, la Subdirección apoya sus labores en este encargo, revisando los documentos elaborados por los órganos responsables a fin de garantizar que cumplan con los propósitos de la Línea Editorial.

Con relación a las solicitudes de publicación recibidas entre el 5 de enero y el 31 de marzo del presente año, se atendieron 565 solicitudes, lo que implicó la revisión de 1,492 documentos.

Total de solicitudes de publicación atendidas

| Fecha | Solicitudes recibidas | Número de archivos revisados |
|--------------|-----------------------|------------------------------|
| Enero | 154 | 326 |
| Febrero | 202 | 438 |
| Marzo | 209 | 728 |
| TOTAL | 565 | 1,492 |

Fuente: IFE, Subdirección de Información Socialmente Útil.

Del total de los documentos recibidos para ser publicados, la Gestora de Contenidos devolvió el 4% de ellos con observaciones a los órganos responsables, a fin de que les realizaran las modificaciones necesarias para su publicación en el Portal de Internet.

De la información recibida, el 61% fueron publicaciones de contenidos nuevos, el 24 % actualizaciones, 5% avisos a través de *hostmaster*, 5% correcciones de información ya publicada, 4% bajas y el 1% restante corresponde a solicitudes de construcción de nuevos apartados.

Los órganos responsables que publicaron más información durante este periodo fueron las Direcciones Ejecutivas del Servicio Profesional Electoral (21%), Administración (16%), Prerrogativas y Partidos Políticos (12%), la Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación (10%), la Dirección Ejecutiva de Capacitación y Educación Cívica (9%) y la Dirección del Secretariado (9%).

2.2. Reporte de las quejas sobre el funcionamiento y actualización del Portal de Internet del Instituto, así como de los portales de Internet de los partidos políticos y agrupaciones políticas naciones; incluyendo el resultado de los mismos

2.2.1. Reporte de quejas y sugerencias del portal de internet del Instituto

De acuerdo con el artículo 8, párrafo 5 del Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información, el Comité de Publicación y Gestión Electrónica es el órgano encargado de conocer las quejas y sugerencias de los portales de Internet del Instituto y de los partidos políticos en los siguientes términos:

Artículo 8, párrafo 5. “Las quejas sobre el funcionamiento y actualización del portal de Intranet del Instituto y de los portales de internet de los partidos políticos, se harán llegar al Comité de Publicación y Gestión Electrónica; a través de la Unidad de Enlace e IFETEL, la cual establecerá y pondrá a disposición del público un formato de fácil acceso para tal motivo. El Comité de Gestión y Publicación Electrónica informará de la presentación de la queja correspondiente, al Enlace de transparencia del partido político de que se trate.”

En consecuencia con esta norma y teniendo como fin el dar un tratamiento adecuado a las quejas y sugerencias de los ciudadanos, la Subdirección revisa las encuestas de satisfacción que se reciben a través del portal de Internet del IFE. Estas encuestas son remitidas a IFETEL para su atención correspondiente, así como para conocer la opinión de los usuarios del Portal con el fin de mejorar su estructura y la disponibilidad de la información publicada en él. De esta forma, durante el primer trimestre de 2011 se recibieron 17,790 quejas y/o sugerencias por este conducto, de las cuales fueron atendidas 5,427. Las encuestas atendidas son aquellas que presentan un medio de contacto por el que se puede dar respuesta a las dudas o solicitudes de información sobre el Portal que envían los usuarios.

2.2.2. Actividades realizadas para la reestructuración del portal de Internet del Instituto

El 13 de enero de 2011, el Comité de Publicación y Gestión Electrónica aprobó la Metodología y Calendarización de los trabajos para la reestructuración del portal de Internet del Instituto, aunque cabe mencionar que de forma previa ya se habían realizado algunas actividades para avanzar en dichos trabajos. Tal

es el caso de la revisión del mapa de sitio del Portal de Internet, coordinada por la Gestora de Contenidos y realizada por el personal de la Subdirección de Información Socialmente Útil.

La revisión se llevó a cabo en los siguientes términos:

- Se revisaron 1,498 vínculos que conforman el mapa de sitio;
- Se elaboró una tabla de contenido para asentar los datos de la dirección de cada vínculo, así como su estatus (activo, inactivo, deshabilitado, roto), órgano responsable de la información publicada, fecha de revisión, observaciones y acciones que en su caso se pueden tomar para subsanar algunas actualizaciones.

El documento que resultó de la revisión se utilizó para desarrollar parte de las actividades derivadas de la Metodología. Durante la primera reunión del grupo de trabajo (al que asistieron representantes de cada uno de los órganos responsables), la Gestora de Contenidos explicó a los asistentes la importancia de contar con un portal ordenado y de fácil acceso para los usuarios externos, así como también destacó el estatus actual de gran parte de la información que obra en el sitio web y la relevancia de la participación de todas las áreas en la reestructura del Portal de Internet.

Posteriormente, el 10 de febrero de 2011, se envió un correo electrónico dirigido a los representantes previamente designados con la base de datos que contiene los vínculos que corresponden a cada órgano responsable, atendiendo tanto a las facultades que legalmente les competen como a las solicitudes de publicación que cotidianamente formulan; asimismo, se incluyó el vínculo que remite a la pantalla de prueba de la nueva imagen de la página de inicio del Portal de Internet.

La base de datos (con el filtro para cada caso) se envió a los siguientes 15 órganos responsables:

- a. Secretaría Ejecutiva
2. Dirección del Secretariado
3. Dirección Ejecutiva de Administración
4. Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica
5. Dirección Ejecutiva de Organización Electoral
6. Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos
7. Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores
8. Dirección Ejecutiva del Servicio Profesional Electoral
9. Dirección Jurídica
10. Unidad de Fiscalización de los Recursos de los Partidos Políticos
11. Coordinación de Asuntos Internacionales

12. Centro para el Desarrollo Democrático
13. Coordinación Nacional de Comunicación Social
14. Unidad Técnica de Servicios de Informática
15. Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación

El objetivo de la remisión de esta base de datos es que cada órgano responsable conozca la información y la ubicación de sus contenidos, así como solicitar su colaboración para realizar las siguientes acciones:

1. Revisión de los vínculos con los contenidos bajo su responsabilidad;
2. Validación de la competencia de cada área para generar o poseer la información;
3. Verificación de la organización y forma de presentación de los contenidos;
4. Identificación de documentos susceptibles de actualización o bien, la elaboración de propuestas para su reubicación en algún apartado histórico;
5. Elaboración de propuestas de reorganización de la información en caso de ser necesario.

Adicionalmente a esta base de datos se enviaron dos anexos a los órganos responsables. El primero de ellos enumera los contenidos cuya titularidad no fue posible identificar, mientras que el segundo enlista los materiales en cuya elaboración y publicación participan varios órganos del Instituto, por lo que no son propios ni exclusivos de un área en particular.

Se señaló como plazo para la revisión el periodo comprendido entre el 10 y el 25 de febrero de 2011. Hasta esa fecha, se recibieron 8 respuestas de los órganos responsables únicamente con observaciones de forma. Todavía está pendiente la recepción de propuestas para la reorganización de los contenidos, lo cual se tiene previsto definir en reuniones posteriores.

2.2.3. Reporte del total de accesos al Portal de Internet

Durante el periodo que comprende el presente informe, se registraron un total de **2'725,494** visitas en el portal de Internet del Instituto con una duración promedio de 4.20 minutos por visita. En este universo de visitas se pueden identificar dos tipos de usuarios. El primero de ellos es el de "nuevos visitantes", con el **57.3%** de las visitas realizadas, mientras que el segundo tipo

de usuarios, los “visitantes recurrentes”², realizaron el restante **42.7%** de las visitas.

Ambos conjuntos de usuarios visualizaron y/o cargaron en su navegador web un total de **8’410,670** vistas³. El promedio de páginas vistas en cada visita durante el periodo que se reporta fue de **3.09** páginas.

Para identificar los temas más consultados por los usuarios, se analizaron las 25 páginas web más vistas por ellos, las cuales representan el 89.28% (7, 509,390 vistas) del total recibido en el periodo. Es importante destacar que se descartaron de este análisis las vistas recibidas en la página de inicio del Portal, por ser el punto de partida de los usuarios; por ende, el total de vistas analizadas y agrupadas temáticamente es de **5, 251,794** vistas.

De acuerdo con la descripción anterior, se determinaron los siguientes 10 temas más consultados por los usuarios durante el primer trimestre de 2011, los cuales fueron los siguientes:

Temas más Consultados Por los Usuarios en el Portal de Internet. Enero-marzo de 2011

| Tema | Total de Vistas | Porcentaje de vistas con relación al total analizado |
|---|------------------|--|
| Credencial para votar | 3,973,569 | 75.66% |
| Bolsa de trabajo | 501,940 | 9.56% |
| Apartado de Estados | 158,770 | 3.02% |
| Acerca del IFE | 157,397 | 3% |
| Preguntas Frecuentes | 121,175 | 2.31% |
| Estadísticas y Resultados Electorales | 73,332 | 1.40% |
| Apartado de Transparencia | 60,768 | 1.16% |
| Apartado de Espacio Ciudadano | 47,775 | 0.91% |
| Consultas ciudadanas atendidas por la Dirección de Atención Ciudadana | 46,522 | 0.89% |
| Apartado de Partidos Políticos, Agrupaciones Políticas y su Fiscalización | 39,234 | 0.75% |

Fuente: IFE, Subdirección de Información Socialmente Útil.

Nota: El 1.34 del porcentaje restante se compone de los temas Mapa de sitio (0.71%) y Estadísticas de la Lista Nominal y Padrón Electoral (0.63%).

² Aquel usuario que ha visitado más de una vez el portal del Instituto.

³ Vista web es la acción que realiza el usuario cuando carga una página web en su navegador.

V. Centro de Atención Ciudadana IFETEL

1.1. Atención ciudadana durante la CAI 2010-2011

La Dirección de Atención Ciudadana de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores proporcionó el servicio de orientación electoral 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).

Dicho sistema se desarrolla bajo un esquema de comunicación directa y personalizada con los ciudadanos, en la que éstos pudieron consultar información referente a: ubicación de módulos, fechas y horarios para realizar los trámites de inscripción al Padrón Electoral, cambio de domicilio, corrección de datos y reposición de la Credencial para Votar con fotografía; sobre las fechas límite para recoger su Credencial para Votar y los medios de identificación aceptados; orientación a los ciudadanos que no contaban con su Credencial para Votar y hubieran realizado sus trámites en tiempo y forma para que presentaran la solicitud de expedición de la misma; así como a aquellos que contaran con su credencial y no aparecieran en la lista nominal de electores, a fin de que pudieran solicitar su rectificación e inclusión correcta.

De esa forma, del 1 al 15 de enero de 2011, se atendieron 228,987 consultas ciudadanas, de las cuales 92,103 se proporcionaron vía telefónica; 24,326 de manera presencial (CECEOC); 105,009 por autogestión, por correo electrónico se registraron 457; por medio Twitter se atendieron 189 consultas, a través de los Buzones de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones instalados en los Módulos de Atención Ciudadana; 287 por oficio; 1,666 por otras vías; se realizaron 4,850 consultas mediante los CEDIC, en este periodo no se llevaron a cabo Notificaciones Telefónicas Automatizadas.

Durante ese periodo, se recibió un total de 228,887 consultas, de las que 44,578 se refirieron a ubicación de módulos; 8,008 a estatus de la Credencial; 6,105 al Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores; 4,946 fueron sobre Consulta Permanente a la Lista Nominal; 2,600 a trámite de reposición de Credencial para Votar; 602 a trámite de cambio de domicilio; 613 a trámite de incorporación al Padrón Electoral; 196 en materia de Transparencia; 212 se refirieron a trámite de corrección de datos personales; 63 a trámite de reemplazo por vigencia; 14 a solicitudes del procedimiento alternativo para excluir del Padrón Electoral registros de ciudadanos fallecidos; 14 a trámite de reincorporación; 2 a trámite de corrección de datos en dirección; 18,901 consultas sobre diversos temas electorales, clasificados en el concepto "Otros", entre los que se cuentan requisitos para obtener la Credencial, horarios de atención en los módulos, ubicación de casillas y vigencia de la Credencial;

302 Quejas; 112 Sugerencias; 121 Felicitaciones; se agendaron 141,498 citas programadas para la atención ciudadana en módulos.

1.2 Atención Ciudadana durante la CAP 2011

La Dirección de Atención Ciudadana de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores proporcionó el servicio de orientación electoral 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).

Dicho sistema se desarrolla bajo un esquema de comunicación directa y personalizada con los ciudadanos, en la que éstos pudieron consultar información referente a: ubicación de módulos, fechas y horarios para realizar los trámites de inscripción al Padrón Electoral, cambio de domicilio, corrección de datos y reposición de la Credencial para Votar con fotografía; sobre las fechas límite para recoger su Credencial para Votar y los medios de identificación aceptados; orientación a los ciudadanos que no contaban con su Credencial para Votar y hubieran realizado sus trámites en tiempo y forma para que presentaran la solicitud de expedición de la misma; así como a aquellos que contaran con su credencial y no aparecieran en la lista nominal de electores, a fin de que pudieran solicitar su rectificación e inclusión correcta.

De esa forma, del 16 de enero al 27 de marzo de 2011, se atendieron 1,067,390 orientaciones ciudadanas, de las cuales 450,958 se proporcionaron vía telefónica; 132,225 de manera presencial (CECEOC); 264 por Twitter; 3,368 por correo electrónico; 389,813 por autogestión 3,665 se registraron a través de los Buzones de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones instalados en los Módulos de Atención Ciudadana; 4,867 por otras vías; se realizaron 26,814 consultas mediante los CEDIC y se llevaron a cabo 55,416 Notificaciones Telefónicas Automatizadas.

Durante ese periodo, se recibió un total de 1,067,390 orientaciones, de las que 206,370 se refirieron a ubicación de módulos; 51,188 a estatus de la Credencial; 35,693 al Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores; 8,994 a trámite de reposición de Credencial para Votar; 27,819 fueron sobre Consulta Permanente a la Lista Nominal; 2,480 trámite de incorporación al Padrón Electoral; 2,968 a trámite de cambio de domicilio; 1,162 en materia de Transparencia; 947 se refirieron a trámite de corrección de datos personales; 149 a solicitudes del procedimiento alterno para excluir del Padrón Electoral registros de ciudadanos fallecidos; 368 a trámite de reemplazo por vigencia; 45 a trámite de reincorporación; 23 a trámite de corrección de datos en dirección; 147,589 consultas sobre diversos temas electorales, clasificados en el concepto "Otros", entre los que se cuentan requisitos para obtener la Credencial, horarios de atención en los módulos, ubicación de casillas, vigencia de la Credencial y funcionarios de casillas; se

agendaron 521,308 citas programadas y se recibieron 1,876 Quejas; 1,231 Sugerencias; 1,764 Felicitaciones. Se realizaron 55,416 notificaciones telefónicas que se refirieron a los avisos ciudadanos sobre la disponibilidad de la Credencial para Votar.

Asimismo, en el trimestre se llevó a cabo 1 campaña ordinaria de notificaciones telefónicas automatizadas, con el fin de invitar a los ciudadanos que realizaron su trámite durante el último año a que recojan su credencial en el módulo correspondiente, con los registros proporcionados por las Vocalías Locales del Registro Federal de Electores.

De igual forma, se realizaron 2 campañas especiales de notificaciones de este tipo, coadyuvando con los avisos ciudadanos que realiza la DERFE en el marco del artículo 180, párrafo 5 del COFIPE.

El total de las 3 campañas de notificaciones realizadas entre el 16 de enero y el 27 de marzo de 2011 se presenta a continuación:

| Entidad | Notificados | Llamadas no completadas | Total |
|---------------------|-------------|-------------------------|--------|
| Aguascalientes | 195 | 70 | 265 |
| Baja California | 517 | 802 | 1,319 |
| Baja California Sur | 18 | 126 | 144 |
| Campeche | 34 | 23 | 57 |
| Coahuila | 282 | 189 | 471 |
| Colima | 199 | 76 | 275 |
| Chiapas | 75 | 94 | 169 |
| Chihuahua | 904 | 575 | 1,479 |
| Distrito Federal | 3,337 | 1,156 | 4,493 |
| Durango | 202 | 98 | 300 |
| Guanajuato | 837 | 365 | 1,202 |
| Guerrero | 405 | 200 | 605 |
| Hidalgo | 182 | 100 | 282 |
| Jalisco | 1,214 | 611 | 1,825 |
| México | 21,323 | 12,961 | 34,284 |
| Michoacán | 485 | 393 | 878 |
| Morelos | 424 | 178 | 602 |
| Nayarit | 155 | 65 | 220 |
| Nuevo León | 810 | 504 | 1,314 |
| Oaxaca | 134 | 87 | 221 |
| Puebla | 585 | 234 | 819 |
| Querétaro | 267 | 98 | 365 |
| Quintana Roo | 158 | 200 | 358 |
| San Luis Potosí | 231 | 104 | 335 |
| Sinaloa | 240 | 184 | 424 |

| Entidad | Notificados | Llamadas no completadas | Total |
|--------------|---------------|-------------------------|---------------|
| Sonora | 537 | 280 | 817 |
| Tabasco | 59 | 122 | 181 |
| Tamaulipas | 185 | 260 | 445 |
| Tlaxcala | 110 | 34 | 144 |
| Veracruz | 325 | 309 | 634 |
| Yucatán | 125 | 129 | 254 |
| Zacatecas | 170 | 65 | 235 |
| Total | 34,724 | 20,692 | 55,416 |

El 25 de enero de 2011, se celebró una reunión de mesa de trabajo con los representantes de los partidos políticos acreditados ante el CONASE, en donde se informó que la Dirección de Atención Ciudadana se encuentra en un periodo de replanteamiento de los esquemas en los procedimientos que se instrumentan en dicha área. Además, se mencionó la necesaria renovación tecnológica y migración de la plataforma con la que actualmente opera el Centro de Atención Ciudadana IFETEL.

Derivado de las observaciones de los representantes partidistas, la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores estableció el compromiso de atender las peticiones realizadas para su análisis en la siguiente reunión de esta mesa de trabajo.

Por otro lado, el 8 de marzo de 2011, se celebró una reunión de mesa de trabajo con los representantes de los partidos políticos, en donde se presentó el documento “Dirección de Atención Ciudadana. Marzo de 2011”, en el cual se describió el diagnóstico del nuevo esquema de Atención Ciudadana, con citas programadas, y de las actividades que se realizan en los Centros Estatales de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana (CECEOC).

Asimismo, se planteó que se implementaron distintas acciones y estrategias que permitieron optimizar la atención ciudadana y atender a los ciudadanos con Credencial 03 durante el cierre del año 2010 y principios de 2011.

Derivado de los comentarios de los partidos políticos, la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores estableció el compromiso de proporcionar un informe sobre las solicitudes de información en los CECEOC y continuar con el análisis del tema en las reuniones del grupo de trabajo respectivo.

En otro tema, en reunión de mesa de trabajo de la misma fecha, se presentó el documento denominado “Uso y destino de los datos de teléfono y correo electrónico que proporcionan los ciudadanos. Análisis Técnico-Operativo. Marzo de 2011”, en el cual se describe la evolución del modelo de trabajo en los Módulos de Atención Ciudadana para la captación de los datos de teléfono y correo electrónico, su resguardo y uso de origen, así como los servicios de

información que brinda el Centro de Atención Ciudadana IFETEL mediante dichos datos, la seguridad en el acceso a la información, el resguardo y depuración de la base de datos contenida.

Se planteó que actualmente en el Centro de Atención Ciudadana IFETEL se tiene identificado el uso de los datos de teléfono y correo electrónico en cinco tipos de servicio:

1. Citas Programadas.- Da la posibilidad de contactar al ciudadano para informar situaciones de contingencia o cierre de módulos que no permita llevar a cabo su cita programada.
2. Estatus de la Credencial (fichas de rastreo).- Se informa al ciudadano la condición de su trámite registral.
3. Quejas, sugerencias y felicitaciones.- La confirmación de tiempo, modo y lugar, adicional de los datos personales del ciudadano, permite una fiscalización del registro para su seguimiento por las áreas involucradas.
4. Notificaciones Telefónicas Automatizadas.- Permite a la Dirección de Atención Ciudadana en campaña ordinaria informar al ciudadano la disponibilidad de su Credencial en módulo, o bien, previo a la cancelación por ley de su formato de Credencial.
5. Correo electrónico y buzón de voz.- Estos datos se utilizan para responder a los requerimientos de información de los ciudadanos.

También, se comentó que se considera el apoyo a los diferentes proyectos de las Direcciones Ejecutivas de Capacitación Electoral y Educación Cívica, del Registro Federal de Electores, así como en la Coordinación del Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero.

Concluida la exposición, los representantes de los partidos políticos plantearon lo siguiente:

- Fundamentar jurídicamente si los datos de los ciudadanos pueden ser utilizados para las actividades que se proponen.
- Analizar la posibilidad de incluir un apartado en el Formato Único de Actualización y Recibo donde el ciudadano autorice la utilización de estos datos para otros fines.
- Realizar un documento integral donde se establezca la ruta crítica para la evolución de los programas propuestos.

Al respecto, se estableció el compromiso de informar a detalle la ruta a seguir para lograr los objetivos de los proyectos de la Dirección de Atención Ciudadana, y se proporcionaría la información solicitada para continuar con el análisis del tema en el grupo de trabajo respectivo.

2. Citas programadas para la Atención Ciudadana en módulos

La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, a través del Centro de Atención Ciudadana IFETEL, proporciona el servicio de atención ciudadana bajo la modalidad de “Citas Programadas para la Atención de Ciudadanos en Módulos”.

De esa forma, del 1 de enero al 27 de marzo de 2011, se agendaron un total de 662,806 citas, de las cuales 494,822 se realizaron por Autogestión vía Internet.

En los cuadros siguientes se desgrega por entidad federativa el estatus de las Citas Programadas:

Citas Programadas (Del 1 de enero al 27 de marzo de 2011)

| Entidad | N° | Nombre | Estatus de la Cita | | | | | | | Total de Citas |
|---------|---------------------|--------|--------------------|------------|-----------|----------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|----------------|
| | | | Programadas* | Canceladas | Atendidas | Vencidas | Atendidas Fuera de Horario | No Atendidas/Contingencia** | No atendidas por falta de requisitos | |
| 1 | Agascalientes | 673 | - | 2,189 | 1,136 | 21 | 19 | 42 | 183 | 4,263 |
| 2 | Baja California | 21,147 | 253 | 9,608 | 5,321 | 128 | 25 | 395 | 203 | 37,080 |
| 3 | Baja California Sur | 379 | 10 | 639 | 495 | 28 | 4 | 12 | 353 | 1,920 |
| 4 | Campeche | 1,907 | 53 | 2,000 | 1,092 | 77 | 41 | 86 | 169 | 5,425 |
| 5 | Coahuila | 8,910 | 68 | 7,058 | 4,434 | 216 | 102 | 269 | 578 | 21,635 |
| 6 | Colima | 1,726 | 137 | 1,305 | 228 | 10 | 176 | 1 | 544 | 4,127 |
| 7 | Chiapas | 13,778 | 138 | 5,948 | 2,781 | 136 | 421 | 169 | 771 | 24,142 |
| 8 | Chihuahua | 10,278 | 269 | 5,264 | 2,491 | 82 | 73 | 175 | 867 | 19,499 |
| 9 | Distrito Federal | 80,125 | 873 | 20,201 | 12,118 | 765 | 924 | 681 | 912 | 116,599 |
| 10 | Durango | 3,111 | 44 | 2,632 | 1,462 | 10 | 6 | 8 | 279 | 7,552 |
| 11 | Guanajuato | 10,229 | 157 | 8,871 | 4,438 | 216 | 602 | 138 | 1,013 | 25,664 |
| 12 | Guerrero | 3,270 | 13 | 2,078 | 1,222 | 86 | 2 | 32 | 325 | 7,028 |
| 13 | Hidalgo | 5,111 | 10 | 4,744 | 3,111 | 219 | 59 | 361 | 228 | 13,843 |
| 14 | Jalisco | 5,211 | 18 | 11,667 | 6,319 | 578 | 363 | 789 | 1,307 | 26,252 |
| 15 | México | 50,040 | 515 | 18,804 | 12,954 | 348 | 1,594 | 1,107 | 2,224 | 87,586 |
| 16 | Michoacán | 8,583 | 197 | 5,911 | 2,993 | 122 | 30 | 188 | 98 | 18,122 |
| 17 | Morelos | 3,262 | 30 | 3,269 | 2,036 | 96 | 29 | 137 | 482 | 9,341 |
| 18 | Nayarit | 622 | 1 | 965 | 505 | 11 | 12 | 30 | 149 | 2,295 |
| 19 | Nuevo León | 22,850 | 263 | 6,483 | 3,439 | 378 | 11 | 91 | 741 | 34,256 |
| 20 | Oaxaca | 10,027 | 144 | 5,895 | 2,755 | 159 | 16 | 152 | 1,247 | 20,395 |
| 21 | Puebla | 5,587 | 16 | 9,333 | 7,096 | 201 | 59 | 27 | 1,152 | 23,471 |
| 22 | Querétaro | 3,758 | 5 | 3,411 | 2,375 | 12 | - | - | 158 | 9,719 |
| 23 | Quintana Roo | 4,429 | 45 | 2,574 | 1,770 | 70 | 85 | 42 | 303 | 9,318 |
| 24 | San Luis Potosí | 2,794 | 30 | 3,023 | 1,911 | 52 | 23 | 61 | 126 | 8,020 |

| Entidad | | Estatus de la Cita | | | | | | | | |
|-------------------|------------|--------------------|--------------|----------------|----------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------|----------------|
| N° | Nombre | Programadas* | Canceladas | Atendidas | Vencidas | Atendidas Fuera de Horario | No Atendidas/Contingencia** | No atendidas por falta de requisitos | Vencidas ATM*** | Total de Citas |
| 25 | Sinaloa | 7,717 | 188 | 4,245 | 2,611 | 404 | 5 | 30 | 1,268 | 16,468 |
| 26 | Sonora | 10,019 | 228 | 5,135 | 1,685 | 281 | 665 | 268 | 255 | 18,536 |
| 27 | Tabasco | 3,521 | 2 | 4,577 | 1,890 | 7 | - | 1 | 534 | 10,532 |
| 28 | Tamaulipas | 7,266 | 199 | 3,642 | 1,410 | 103 | 600 | 155 | 292 | 13,667 |
| 29 | Tlaxcala | 359 | - | 931 | 729 | 11 | 11 | 43 | 116 | 2,200 |
| 30 | Veracruz | 32,840 | 272 | 9,552 | 6,492 | 107 | 737 | 352 | 5,347 | 55,699 |
| 31 | Yucatán | 3,799 | 95 | 973 | 528 | 98 | 1 | 4 | 40 | 5,538 |
| 32 | Zacatecas | 399 | 8 | 1,413 | 688 | 8 | - | 2 | 96 | 2,614 |
| Total | | 343,727 | 4,281 | 174,340 | 100,515 | 5,040 | 6,695 | 5,848 | 22,360 | 662,806 |
| Porcentaje | | 51.86% | 0.65% | 26.30% | 15.17% | 0.76% | 1.01% | 0.88% | 3.37% | 100.00% |

* Son los casos agendados para realizar trámites en el Módulo de Atención Ciudadana (MAC) en fecha posterior, dentro de un periodo entre uno y 30 días.

** De las 6,695 citas no atendidas por contingencia, 5,713 fueron mal tipificadas; 413 por Depuración en el sistema, 307 ciudadanos no realizaron su trámite debido a que su Credencial para Votar se encuentra vigente, 132 no se atendieron por fallas en el sistema, 50 casos no tienen nota de avance por parte del MAC donde especifique la razón, 40 no fueron atendidas debido a fallas en la energía eléctrica, 20 más no se atendieron por el cierre del MAC, 5 ciudadanos no quisieron realizar su trámite, 4 ciudadanos hicieron cita para recoger la Credencial, 4 ciudadanos no se atendieron por contingencia ambiental, 3 no fueron atendidas debido a que los ciudadanos encontraron su CPVF y no realizaron su trámite, 3 no fueron atendidos por problemas en el Sistema de Orientación Geográfico Electoral Ciudadana (SOGEC) y uno más no se atendió debido a que la cita estaba fuera del horario de servicio del MAC,

*** El responsable del control de la aplicación no indicó el estatus de atención de la cita y el sistema lo dio por vencido en automático.

Citas Programadas por Autogestión en Internet (Del 1 de enero al 27 de marzo de 2011)

| Entidad | | Estatus de la Cita | | | | | | | | |
|---------|---------------------|--------------------|------------|-----------|----------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------|----------------|
| N° | Nombre | Programadas* | Canceladas | Atendidas | Vencidas | Atendidas Fuera de Horario | No Atendidas/Contingencia** | No atendidas por falta de requisitos | Vencidas ATM*** | Total de Citas |
| 1 | Aguascalientes | 551 | - | 1,566 | 895 | 18 | 14 | 31 | 127 | 3,202 |
| 2 | Baja California | 14,820 | 208 | 6,794 | 4,266 | 90 | 23 | 300 | 161 | 26,662 |
| 3 | Baja California Sur | 337 | 5 | 495 | 422 | 19 | 4 | 8 | 295 | 1,585 |
| 4 | Campeche | 1,652 | 47 | 1,621 | 971 | 67 | 35 | 73 | 141 | 4,607 |
| 5 | Coahuila | 6,808 | 53 | 5,197 | 3,529 | 155 | 78 | 214 | 414 | 16,448 |
| 6 | Colima | 1,412 | 106 | 1,015 | 178 | 7 | 145 | 1 | 474 | 3,338 |
| 7 | Chiapas | 11,983 | 105 | 4,968 | 2,469 | 117 | 360 | 142 | 659 | 20,803 |
| 8 | Chihuahua | 7,248 | 200 | 3,695 | 1,969 | 60 | 57 | 129 | 616 | 13,974 |
| 9 | Distrito Federal | 54,644 | 688 | 12,901 | 8,669 | 504 | 691 | 507 | 647 | 79,251 |
| 10 | Durango | 2,223 | 38 | 1,856 | 1,147 | 8 | 5 | 8 | 205 | 5,490 |
| 11 | Guanajuato | 7,524 | 117 | 6,319 | 3,463 | 154 | 498 | 111 | 698 | 18,884 |
| 12 | Guerrero | 2,786 | 12 | 1,489 | 960 | 60 | 1 | 28 | 237 | 5,573 |
| 13 | Hidalgo | 4,336 | 8 | 3,954 | 2,743 | 202 | 57 | 316 | 183 | 11,799 |
| 14 | Jalisco | 3,763 | 4 | 7,720 | 4,565 | 412 | 263 | 569 | 902 | 18,198 |
| 15 | México | 39,080 | 431 | 13,308 | 10,228 | 252 | 1,280 | 870 | 1,525 | 66,974 |

| Entidad | | Estatus de la Cita | | | | | | | | |
|-------------------|-----------------|--------------------|--------------|----------------|---------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------|----------------|
| N° | Nombre | Programadas* | Canceladas | Atendidas | Vencidas | Atendidas Fuera de Horario | No Atendidas/Contingencia** | No atendidas por falta de requisitos | Vencidas ATM*** | Total de Citas |
| 16 | Michoacán | 6,668 | 165 | 4,194 | 2,372 | 88 | 24 | 144 | 66 | 13,721 |
| 17 | Morelos | 2,260 | 22 | 2,273 | 1,592 | 71 | 24 | 94 | 303 | 6,639 |
| 18 | Nayarit | 514 | 1 | 669 | 376 | 4 | 3 | 12 | 97 | 1,676 |
| 19 | Nuevo León | 13,481 | 178 | 3,715 | 2,248 | 248 | 6 | 53 | 488 | 20,417 |
| 20 | Oaxaca | 8,587 | 120 | 4,970 | 2,436 | 132 | 13 | 136 | 1,118 | 17,512 |
| 21 | Puebla | 4,128 | 4 | 6,228 | 5,294 | 136 | 50 | 18 | 824 | 16,682 |
| 22 | Querétaro | 2,939 | 3 | 2,589 | 1,957 | 11 | - | - | 126 | 7,625 |
| 23 | Quintana Roo | 3,674 | 42 | 2,172 | 1,557 | 61 | 76 | 36 | 249 | 7,867 |
| 24 | San Luis Potosí | 2,346 | 28 | 2,363 | 1,550 | 47 | 21 | 51 | 84 | 6,490 |
| 25 | Sinaloa | 5,715 | 139 | 3,048 | 2,020 | 294 | 4 | 26 | 905 | 12,151 |
| 26 | Sonora | 7,757 | 195 | 3,957 | 1,406 | 236 | 584 | 230 | 209 | 14,574 |
| 27 | Tabasco | 3,066 | 2 | 3,864 | 1,664 | 6 | - | - | 452 | 9,054 |
| 28 | Tamaulipas | 5,192 | 146 | 2,469 | 1,073 | 77 | 478 | 111 | 179 | 9,725 |
| 29 | Tlaxcala | 299 | - | 670 | 573 | 5 | 7 | 33 | 97 | 1,684 |
| 30 | Veracruz | 27,435 | 219 | 7,631 | 5,558 | 93 | 625 | 297 | 4,344 | 46,202 |
| 31 | Yucatán | 2,662 | 66 | 721 | 443 | 74 | 1 | 4 | 32 | 4,003 |
| 32 | Zacatecas | 331 | 8 | 1,039 | 562 | 5 | - | 1 | 66 | 2,012 |
| Total | | 256,221 | 3,360 | 125,470 | 79,155 | 3,713 | 5,427 | 4,553 | 16,923 | 494,822 |
| Porcentaje | | 51.78% | 0.68% | 25.36% | 16.00% | 0.75% | 1.10% | 0.92% | 3.42% | 100.00% |

* Son los casos agendados para realizar trámites en el Módulo de Atención Ciudadana (MAC) en fecha posterior, dentro de un periodo entre uno y 30 días.

** De las 5,427 citas no atendidas por contingencia, 4,684 fueron mal tipificadas, 321 ciudadanos no se atendieron por Depuración en el sistema, 218 ciudadanos no realizaron su trámite debido a que su Credencial para Votar se encuentra vigente, 96 no se atendieron por fallas en el sistema, 46 casos no tienen nota de avance por parte del MAC donde especifique la razón, 36 no fueron atendidas debido a fallas en la energía eléctrica, 11 no se atendieron porque se realizaron otras actividades en el MAC, 3 ciudadanos hicieron cita para recoger su Credencial, 3 ciudadanos no quisieron realizar su trámite, 3 no fueron atendidos por problemas en el Sistema de Orientación Geográfico Electoral Ciudadana (SOGEC), 3 no se atendieron por contingencia ambiental, 2 no fueron atendidas debido a que los ciudadanos encontraron su CPVF y no realizaron su trámite y una más no se atendió debido a que la cita estaba fuera del horario de servicio del MAC.

*** El responsable del control de la aplicación no indicó el estatus de atención de la cita y el sistema lo dio por vencido en automático.

3. Atención ciudadana para la formulación de avisos Ciudadanos

El Centro de Atención Ciudadana IFETEL coadyuvó en el reforzamiento para la formulación de avisos ciudadanos previo a la cancelación del trámite de solicitudes de credencial efectuadas durante el 2009 (Art. 180 párrafo 5 y 199, párrafo 1, del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales), a través de una campaña telefónica.

Del 16 de enero al 27 de marzo de 2011, se realizaron en total 55,416 notificaciones telefónicas, de éstas, 25,656 fueron llamadas de apoyo a los

avisos ciudadanos como parte de campañas especiales, de los cuales 16,561 fueron ciudadanos notificados y 9,095 fueron ciudadanos no localizados (Son eventos que no obstante de realizar la marcación con un mínimo de dos intentos, no fue posible entregar el mensaje por las siguientes causas: línea ocupada, fuera de servicio, tono de fax, etc.). Asimismo; se llevó a cabo 1 campaña ordinaria de notificaciones telefónicas automatizadas con un total de 29,760, de los cuales 18,163 fueron ciudadanos notificados y 11,597 fueron ciudadanos no localizados.

- **Consulta Permanente a la Lista Nominal de Electores**

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo estipulado en los artículos 187, p. 3; 192, p. 1 y 193 del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores realizó los trabajos para garantizar el acceso permanente a la base de datos del Padrón Electoral a los ciudadanos, a fin de que pudieran consultar su situación registral y vigencia de la Credencial.

En ese sentido, del 1 de enero al 27 de marzo de 2011, la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores proporcionó el servicio de consulta permanente a la Lista Nominal de Electores a través del Centro de Atención Ciudadana IFETEL, en donde se registraron un total de 32,765 consultas, de las cuales 935 fueron por la vía telefónica, 4 por correo electrónico, Twitter 1 y 18 por otras vías. Asimismo, se registraron 143 consultas a través de los Centros Estatales de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana y 31,664 mediante los Centros Distritales de Información Ciudadana (CEDIC).

De ese total de ciudadanos que consultaron la Lista Nominal, se obtuvo que se encontraron incluidos en la Lista Nominal 30,579 registros ciudadanos, 1,662 registros no estaban incluidos y de 524 no existía registro.