
ACUERDO DEL CONSEJO GENERAL DEL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL POR EL QUE SE REFORMA EL REGLAMENTO DEL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.- CG257/2007.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Instituto Federal Electoral.- Consejo General.- CG257/2007.

Acuerdo del Consejo General del Instituto Federal Electoral por el que se reforma el Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Antecedentes

I. En apoyo de la campaña de credencialización en 1992 se puso a disposición de la ciudadanía un servicio de orientación telefónica, creándose el Centro Metropolitano de Orientación Ciudadana adscrito a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores. Este centro en 1996 cambió su denominación a Centro Nacional de Atención Ciudadana, el principal objetivo fue atender la creciente demanda de los ciudadanos de información en materia político-electoral.

II. En febrero de 1997, el Centro Nacional de Atención Ciudadana se transformó en el Centro Metropolitano IFETEL, dependiente de la Dirección del Sistema Nacional de Consulta Electoral de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, lo cual respondió al interés del Instituto por acercarse a los ciudadanos, coadyuvando en el cumplimiento de los programas y objetivos que tiene asignados por mandato constitucional, principalmente los referentes a la conformación y mantenimiento del Padrón, y la emisión de la Credencial para Votar con fotografía.

III. 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.

IV. En sesión ordinaria del Consejo General, celebrada el 30 de mayo de 2003, fue emitido el Acuerdo por el que se aprueba el *Reglamento del Instituto Federal Electoral en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, el cual fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de junio de 2003.

V. En sesión extraordinaria del día 29 de junio de 2005, el Consejo General del Instituto Federal Electoral emitió el acuerdo CG140/2005, por el que se reformó el Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

VI. En el Acuerdo citado en el numeral anterior, el Consejo General determinó la creación de la Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación como el órgano encargado de coordinar las tareas de la Unidad de Enlace, la Red Nacional de Bibliotecas, el Archivo Institucional y el Centro Metropolitano IFETEL.

VII. En sesión extraordinaria del día 29 de junio de 2005, el Consejo General del Instituto Federal Electoral emitió el acuerdo CG141/2005, por el que se instrumentó la creación de la Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación como Unidad Técnica Especializada adscrita a la Secretaría Ejecutiva.

VIII. En el Transitorio Décimo del Acuerdo referido en el párrafo anterior, se estableció que el Centro Metropolitano IFETEL continuaría adscrito, con su estructura y recursos, al Sistema Nacional de Consulta Electoral de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores hasta que concluyera el proceso electoral 2005-2006.

IX. Como parte del servicio que ofreció el Instituto Federal Electoral a la ciudadanía para el Proceso Electoral Federal 2005-2006, se reforzó la infraestructura de orientación telefónica, lo que permitió ampliar la cobertura y calidad de este servicio de manera permanente.

X. En el mes de septiembre de 2006, la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores presentó el Plan de Readscripción del Centro Metropolitano IFETEL, sobre las modificaciones en su estructura orgánica para garantizar el funcionamiento de los Centros Estatales de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana.

XI. Con el propósito de implementar el citado Plan, personal de la Direcciones Ejecutivas de Administración y del Registro Federal de Electores, así como de la Unidad de Servicios de Información y Documentación, realizó los estudios para analizar los pormenores de la readscripción del Centro Metropolitano IFETEL a la Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación.

XII. En sesión extraordinaria de fecha 8 de octubre de 2007 de la Comisión del Consejo para la Transparencia y el Acceso a la Información, se presentó el documento denominado **Diagnóstico de la operación del Centro Metropolitano IFETEL**, que da cuenta de la problemática que enfrenta la readscripción del Centro Metropolitano IFETEL a la Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación, el cual que se anexa al presente y es parte integral del mismo.

XIII. Como resultado del análisis del **Diagnóstico de la operación del Centro Metropolitano IFETEL**, la Comisión del Consejo para la Transparencia y el Acceso a la Información consideró oportuno presentar una propuesta de reforma al Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

XIV. En la primera sesión que celebraron la Comisión del Consejo para la Transparencia y el Acceso a la Información, y la Comisión de Reglamentos, que tuvo verificativo el día 8 de octubre de 2007, se presentó y aprobó el proyecto de Acuerdo del Consejo General del Instituto Federal Electoral por el que se reforma el Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Considerando

1.- Que el artículo 41, párrafo segundo, base III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos dispone que la organización de las elecciones federales es una función estatal que se realiza a través de un organismo público autónomo denominado Instituto Federal Electoral, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, en cuya integración participan el Poder Legislativo de la Unión, los partidos políticos nacionales y los ciudadanos, en los términos que ordena la ley. La certeza, la legalidad, la independencia, la imparcialidad y la objetividad son los principios rectores del ejercicio de esa función estatal. El Instituto Federal Electoral tiene a su cargo en forma integral y directa, además de las que determine la ley, las actividades relativas al padrón y lista de electores, entre otras.

2.- Que el artículo 70, párrafo 1 del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales establece que el Instituto Federal Electoral es un organismo público autónomo, de carácter permanente, independiente en sus decisiones y funcionamiento, con personalidad jurídica y patrimonio propios.

3.- Que según lo dispuesto en el artículo 69, párrafo 1, inciso c) del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, el Instituto Federal Electoral tiene como uno de sus fines, integrar el Registro Federal de Electores.

4.- Que conforme a lo dispuesto en el artículo 82, párrafo 1, incisos a), b), j) y z) del ordenamiento citado, son atribuciones del Consejo General del Instituto Federal Electoral expedir los reglamentos interiores para el buen funcionamiento del Instituto; vigilar el adecuado funcionamiento de los órganos del Instituto y conocer, por conducto de su Presidente y de sus comisiones, las actividades de los mismos y los informes específicos que el Consejo General estime necesario solicitarles; dictar los lineamientos relativos al Registro Federal de Electores, así como dictar los acuerdos necesarios para hacer efectivas sus atribuciones.

5.- Que de conformidad con lo establecido en el artículo 92, párrafo 1, incisos a), d), e) y f) del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores tiene como atribuciones las de formar el Catálogo General de Electores y el Padrón Electoral, expedir la Credencial para Votar, además de revisar y actualizar anualmente el Padrón Electoral.

6.- Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 146, párrafo 1 del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, a fin de actualizar el Catálogo General de Electores y el Padrón Electoral, el Instituto Federal Electoral, a través de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, realizará anualmente, a partir del día 1o. de octubre y hasta el 15 de enero siguiente, una campaña intensa para convocar y orientar a la ciudadanía, a fin de que actualicen su situación registral.

7.- Que los artículos 6, párrafo 1, apartado 2, fracciones II y VIII, y 7, párrafo 1 del Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral, establecen que para el desempeño de sus atribuciones el Consejo General contará, entre otras, con las Comisiones de Reglamentos y del Consejo para la Transparencia y el Acceso a la Información, las cuales ejercen las facultades que les confiere el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, así como los acuerdos y resoluciones del propio Consejo.

8.- Que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 18, párrafo 4, fracción X del Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Comisión de Transparencia tiene entre sus funciones proponer modificaciones al marco normativo en la materia.

9.- Que acorde con lo dispuesto por el *Acuerdo del Consejo General del Instituto Federal Electoral, respecto de la propuesta presentada por el Consejero Presidente del Consejo General, para la formalización de la existencia de la Dirección Jurídica, así como la creación de la Comisión de Reglamentos*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de octubre de 1998, esta última tiene entre sus atribuciones la de llevar a cabo la revisión de los reglamentos y, en su caso, proponer las modificaciones que estime necesarias.

10.- Que el artículo 61 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental ordena a los sujetos obligados, entre los cuales se encuentra el Instituto Federal Electoral, a establecer mediante reglamentos o acuerdos de carácter general los órganos, criterios y procedimientos institucionales para proporcionar a los particulares el acceso a la información, de conformidad con los principios y plazos establecidos en dicha legislación.

11.- Que con fundamento en el artículo 54, párrafo 1 del Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Centro Metropolitano IFETEL es el órgano encargado de orientar a la ciudadanía respecto de la información de acceso público que se encuentra en posesión del Instituto, por medio de consultas telefónicas, así como recibir inconformidades, quejas, sugerencias y reconocimientos sobre el desarrollo de los procesos o la actuación de las autoridades electorales.

12.- Que derivado del documento **Diagnóstico de la operación del Centro Metropolitano IFETEL**, se advierte la conveniencia de adscribir el Centro Metropolitano IFETEL a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores.

13.- Que de acuerdo con el estudio señalado en el considerando previo, se desprende que el órgano institucional que de mejor manera puede operar el Centro Metropolitano IFETEL, tanto por sus características presupuestarias, como administrativas y humanas, tanto para satisfacer la vertiente de transparencia como aquellas que corresponden al Registro Federal de Electores, así como a las diversas áreas del Instituto Federal Electoral, es la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores.

14.- Que derivado del **Diagnóstico de la operación del Centro Metropolitano IFETEL**, se desprende que más del noventa por ciento de las consultas realizadas por la ciudadanía a este Centro se refieren a información del Registro Federal de Electores, lo que constituye a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores como el principal proveedor de insumos para los servicios de orientación telefónica.

15.- Que dada la naturaleza del Centro Metropolitano IFETEL como órgano de orientación general a la ciudadanía, sus actividades no se circunscriben a las funciones en materia de acceso a la información que corresponden a la Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación, sino que pueden extenderse a otras áreas del conocimiento electoral.

16.- Que las perspectivas de crecimiento del Centro Metropolitano IFETEL se orientan a atender diversas necesidades institucionales, en primer lugar: coadyuvar en la realización de las actividades del Registro Federal de Electores en materia de actualización del Padrón Electoral y de la Lista Nominal de Electores, así como de la expedición de la Credencial para Votar; atender solicitudes de transparencia por la vía telefónica y desarrollar tareas de orientación genérica que involucran otros temas electorales como la organización electoral, la capacitación electoral y la educación cívica, la atención de quejas e inconformidades o la recepción de reconocimientos por las tareas desplegadas por la institución.

17.- Que, en consecuencia, el Centro Metropolitano IFETEL deberá constituirse como una instancia de orientación y apoyo en materia de acceso a la información que genere o posea el Instituto, y que además realizará paralelamente tareas de orientación a la ciudadanía en otras áreas de conocimiento electoral, y de colaboración con los órganos de la institución que así lo soliciten.

18.- Que en razón de la diversidad temática de tareas que realiza el Centro Metropolitano IFETEL, se estima pertinente llevar a cabo actividades de seguimiento y evaluación a los trabajos que éste desarrolla.

19.- Que dichas actividades, por la importancia que el Centro Metropolitano IFETEL tiene como vínculo del Instituto con diversos servicios brindados a los ciudadanos, requiere de la máxima atención por parte del Consejo General.

20.- Que el Consejo General del Instituto Federal Electoral cuenta con las comisiones como sus órganos auxiliares y que por la naturaleza de las tareas del Centro Metropolitano IFETEL, es procedente que las actividades de seguimiento y evaluación sean realizadas por Comisiones Unidas del Registro Federal de Electores y del Consejo para la Transparencia y el Acceso a la Información, con la presencia de sus Secretarios Técnicos; con la eventual invitación del titular de la Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación; y con la posibilidad de conformar grupos de trabajo que sean pertinentes para cumplir óptimamente con esta tarea.

De conformidad con los antecedentes y considerandos vertidos en este Acuerdo, y con fundamento en los artículos 41, párrafo segundo, base III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 69, párrafo 1, inciso c); 70, párrafo 1; 82, párrafo 1, incisos a), b), j) y z); 92, párrafo 1, incisos a), d), e) y f); y 146, párrafo 1 del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales; 61 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; 6, párrafo 1, apartado 2, fracciones II y VIII, y 7, párrafo 1 del Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral; 18, párrafo 4, fracción X y 54, párrafo 1 del Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Consejo General del Instituto Federal Electoral emite el siguiente:

Acuerdo

Primero.- Se reforman los artículos 13, párrafo 1, fracción IV; 18, párrafo 4, fracción IX y 54, párrafos 1 y 5 del Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Acceso a la Información Pública, para quedar como sigue:

ARTICULO 13.-

De la Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación

1. (...)

I a III ...

IV. Coordinar las labores del Archivo Institucional, la Red Nacional de Bibliotecas y la Unidad de Enlace, así como evaluar periódicamente sus resultados;

V a IX ...

ARTICULO 18

De la Comisión

1 a 4 ...

I a VIII ...

IX. Recibir los informes trimestrales de actividades de la Unidad Técnica, del Comité y de IFETEL, por lo que hace a sus atribuciones como instancia auxiliar en materia de acceso a la información, en términos del presente Reglamento;

X a XI ...

ARTICULO 54.-

De la integración y funcionamiento

1. El IFETEL realizará tareas de orientación a la ciudadanía y de apoyo a los órganos del Instituto, en materia de acceso a la información y será el encargado de:

- I. Orientar a los ciudadanos respecto de la información a que se refiere el párrafo 3 del presente artículo;
- II. Auxiliar vía telefónica a cualquier persona interesada en la materia de acceso a la información;
- III. Asesorar en el requisitado de los formularios de solicitudes de acceso a la información y promoción de recursos;
- IV. Informar respecto de la presentación y estado que guardan las solicitudes de acceso a la información y los recursos que establece este Reglamento;
- V. Coadyuvar con los órganos del Instituto en la difusión de la información que estimen pertinente para el desarrollo de sus atribuciones;
- VI. Las demás que les confiera el Consejo, la Junta, la Comisión, la Secretaría y el Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores, en sus respectivos ámbitos de competencia.

2 a 4 ...

5. El IFETEL estará adscrito a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores.

Segundo.- Se adiciona el párrafo 6 al artículo 54, para quedar como sigue:

ARTICULO 54

De la integración y funcionamiento

1 a 5 ...

6. Las Comisiones Unidas del Registro Federal de Electores y del Consejo para la Transparencia y el Acceso a la Información estarán encargadas de dar seguimiento a las tareas que realice IFETEL y recomendar las acciones que estimen pertinentes para su mejor funcionamiento.

Las Comisiones Unidas del Registro Federal de Electores y del Consejo para la Transparencia y el Acceso a la Información podrán integrar los grupos de trabajo que consideren pertinentes, con la participación de la Unidad Técnica y de otros que se requieran.

Tercero.- Se derogan todas aquellas disposiciones administrativas que contravengan a lo establecido en el presente acuerdo.

Cuarto.- Las modificaciones al Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información entrarán en vigor al día siguiente de la publicación del presente Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.

El presente acuerdo fue aprobado en sesión extraordinaria del Consejo General celebrada el 11 de octubre de 2007.- El Consejero Presidente del Consejo General, **Luis Carlos Ugalde Ramírez**.- Rúbrica.- El Secretario del Consejo General, **Manuel López Bernal**.- Rúbrica.

ANEXO

Diagnóstico de la operación de IFETEL

Octubre, 2007

Introducción

En cumplimiento del Acuerdo emitido por el Consejo General el día 29 de junio de 2005, una vez concluido el proceso electoral federal 2005-2006, se inició el proceso de readscripción del Centro Metropolitano IFETEL (IFETEL) de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE) a la Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación (UTSIyD). La DERFE presentó un plan de readscripción a la Secretaría Ejecutiva.

Los integrantes del grupo de trabajo designado para llevar a cabo el proceso administrativo de readscripción (DERFE, DEA y UTSIyD) detectaron diversos aspectos que deberían considerarse en este proceso, no sólo de índole administrativa, sino de servicio, armonización de esfuerzos, economía de procesos y garantía de flujos de información tanto hacia el trabajo que desarrolla el IFETEL como de éste a las áreas que se ven beneficiadas por su operación al interior del Instituto. Ante ello, se decidió analizar con detalle la trascendencia de la readscripción.

Mientras tanto, para dar cumplimiento inmediato al acuerdo del Consejo, la Secretaría Ejecutiva instruyó a la UTSIyD y la DERFE que pusieron en marcha los servicios de transparencia y acceso a la información en IFETEL, los cuales operan regularmente desde diciembre de 2006.

En este Diagnóstico de la Operación de IFETEL se presentan los elementos considerados por el grupo encargado de realizar la readscripción y las conclusiones a las que llegó. La estrategia del análisis discurre por dos vertientes paralelas:

- A) El análisis de la disponibilidad de los recursos necesarios para operar eficazmente IFETEL, entendidos en el estudio como los insumos indispensables que necesita IFETEL para operar, y
- B) El análisis de la necesidad de los productos o resultados que ofrece IFETEL y su utilización como insumos para otras áreas o actividades del Instituto Federal Electoral.

Implicaciones en los Procesos Internos de IFETEL

Se estudiaron los aspectos más relevantes sobre los procesos de trabajo de IFETEL, considerando aquéllos que son pilares para garantizar una continuidad de los servicios en la atención ciudadana. Por la relación que mantiene IFETEL con la DERFE, estos procesos de información y documentación actualmente se encuentran cubiertos en su totalidad, al ser esta Dirección Ejecutiva el principal proveedor de insumos de información para los servicios de la consultoría electoral que brinda IFETEL.

Los procesos de trabajo que fueron analizados para determinar la prioridad, origen y suministro en los Sistemas de información para IFETEL, estarían agrupados en cinco tipos de consideraciones para análisis:

1. *Administrativas,*
2. *De seguimiento y atención jurídica,*
3. *De actualización a los Sistemas de Información,*
4. *De uso de tecnología e información de Padrón Electoral y Lista Nominal y*
5. *De trascendencia en materia política.*
6. *De la interacción institucional*

1. Consideraciones administrativas

Se observó que con el cambio propuesto, la UTSIyD debería atender para IFETEL un considerable número de trámites administrativos mensualmente. Es de destacar que por su naturaleza se presenta un gran número de movimientos de contratación de personal eventual, y en adición se requiere de una alta frecuencia tareas de capacitación, por lo anterior y por la necesaria actualización de información. Adicionalmente IFETEL requiere de atención permanente de mantenimiento técnico para las plataformas: informática y de comunicaciones.

Adicionalmente, la Unidad Técnica estaría obligada a satisfacer las necesidades de espacios físicos, mobiliario y equipo informático que se requiera como producto de campañas laborales o apertura de nuevos servicios de información.

2. Seguimiento y atención jurídica.

Se determinó que por la naturaleza de los servicios que brinda la DERFE, y al ser ésta la principal instancia proveedora de información de IFETEL, los requerimientos de apoyo y atención jurídica que demande el ciudadano para los casos de presunta corrupción, delitos electorales, asistencia jurídica y los temas de competencia de los Institutos Estatales Electorales son atendidos en tiempo y forma, debido a la comunicación directa que actualmente mantiene IFETEL con la Secretaría Técnica Normativa de la DERFE, lo que permite cumplir las expectativas del ciudadano para obtener una respuesta a su solicitud en un tiempo breve.

3. Actualización a los Sistemas de Información

Con la readscripción de IFETEL, se podría restringir la vinculación operativa en materia registral. La UTSIYD tendría que triangular la comunicación con las áreas de la DERFE para obtener información de los Módulos, sobre todo en lo referente a los asuntos involucrados en la atención de quejas y directorios de Módulos. Se destaca que los proyectos de atención personalizada en Módulos implicaría la necesidad de comunicación informática en línea con los 300 Módulos distritales del país cuando menos (actualmente se encuentran en operación 801 en todo el país). Asimismo, la Unidad Técnica, por conducto de otras áreas, debería obtener toda la información necesaria para la actualización permanente de los Sistemas de información de IFETEL, información que depende actualmente en más del 90% de los insumos que genera la DERFE.

4. Uso de tecnología e información de Padrón Electoral y Lista Nominal

El análisis determina que, toda vez la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores es la única área del Instituto que tiene bajo su responsabilidad la administración absoluta de la base de datos del Padrón Electoral y Lista Nominal, la readscripción operativa de IFETEL implicaría la construcción de un sistema puente de información, tarea adicional para la DERFE y de solución a mediano y largo plazo, pues dependería de la madurez y estabilidad del Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores (SIIRFE). Este proceso de autorización y liberación de recursos de SIIRFE pondría en riesgo la continuidad de los servicios de información que utilizan actualmente las tareas de consultoría electoral, responsabilidades para el proyecto de notificaciones automatizadas, auditoría ciudadana y, durante el proceso electoral, lo correspondiente a las aclaraciones sobre las Listas Nominales y Voto de los Mexicanos en el Extranjero: orientación sobre trámites e información sobre la conformación de la Lista Nominal Especial para el Voto Postal.

5. Trascendencia en materia política

De acuerdo a la Ley Electoral, todas las actividades que inciden en la conformación y actualización del Padrón Electoral y de las Listas Nominales de Electores son supervisadas por la Comisión Nacional de Vigilancia (CNV) y su órgano técnico, el Comité Nacional de Evaluación y Supervisión (Conase). De manera regular, por lo menos una vez al mes, el Conase conoce las actividades de información al público que se ofrece a través de IFETEL y el detalle de las quejas presentadas por la ciudadanía y que se refieren, prácticamente en su totalidad, a la calidad y eficiencia de los servicios que ofrecen los Módulos de Atención Ciudadana de la DERFE.

Debido a la importancia del seguimiento de la CNV sobre los insumos de información proporcionados por IFETEL, obligan a la permanencia y continuidad de esta relación, independientemente de su adscripción. Esta situación debe tenerse en consideración en virtud de que el traslado a otra instancia del Instituto dificultaría la interacción de IFETEL con este órgano colegiado.

Análisis de Interacción Institucional

IFETEL surge por una necesidad del Registro Federal de Electores, respondiendo al interés del Instituto por acercarse a los ciudadanos para dar cumplimiento a sus programas y objetivos, principalmente a la conformación y mantenimiento del Padrón electoral y a la emisión de la Credencial para Votar. Es un centro de atención telefónica especializado en materia electoral, principalmente en trámites registrales (ubicación de módulos, requisitos, estatus

de credencial, etc.) y proporciona sus servicios a nivel nacional mediante el esquema de cobro revertido (lada 01800) que, junto con 31 Centros Estatales de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana (CECEOC) que operan a nivel nacional y que brindan atención personalizada, conformaban al Sistema Nacional de Consulta Electoral (SNCE) —hoy Dirección de Atención Ciudadana— de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores. Cabe señalar que la operación de los CECEOC y su pertenencia a la DERFE se establece en el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales.

En cuanto a los recursos que proporciona la DERFE, también se observa que existen otros insumos de información que utiliza IFETEL provenientes, además de la propia UTSlyD, de las Direcciones Ejecutivas de Organización Electoral, de Capacitación Electoral y Educación Cívica, y del Servicio Profesional Electoral. Sin embargo, los servicios de información que estas áreas proveen al público son cíclicos, de periodos cortos y en ocasiones, de acuerdo a los proyectos, son orientados a un solo sector de la población. Estos servicios y la atención a quejas que ofrece IFETEL sobre temas distintos a la obtención de la Credencial para Votar, constituyen aproximadamente el 2 por ciento de su operación.

Servicios de acceso a la información en IFETEL

Desde diciembre de 2006 IFETEL amplió su catálogo de atención a la ciudadanía con tres servicios más:

1. Orientación al público sobre acceso a la información (para ayudar a la ciudadanía a determinar si puede obtener la información que requiere mediante otro medio que no sea la interposición de un recurso de solicitud de información),
2. Orientación sobre el llenado de solicitudes de información, y
3. Orientación sobre recursos de revisión.

Para ello, se conformó un equipo especializado de 15 consultores telefónicos con conocimientos legales específicos, los cuales fueron capacitados por la UTSlyD.

Cabe señalar que no debe haber intermediación entre la institución y el particular en el seguimiento de sus requerimientos, ni se puede notificar el sentido de una resolución por vía telefónica.

Así pues, por ley, IFETEL tiene que limitarse a la asesoría telefónica que se puede brindar a la ciudadanía en materia de transparencia y acceso a la información. Hoy en día lo hace principalmente en aspectos de orientación sobre procedimientos, requisitos y plazos a los que se debe sujetar el consultante.

De enero a septiembre de 2007 IFETEL ha proporcionado **897** consultas sobre el tema de Transparencia y acceso a la Información; de éstas, 829 solicitaban la búsqueda de terceros; 27 información sobre la Ley de Transparencia; 13 información sobre el directorio institucional, 8 sobre el marco normativo del IFE, 7 sobre el presupuesto asignado, 6 sobre la remuneración de los funcionarios que laboran en el Instituto, 5 sobre la estructura orgánica y 2 sobre informes de partidos y agrupaciones políticas.

Dentro de la DERFE así como de diferentes áreas del IFE se obtiene información subsidiaria o complementaria que contribuye a elevar la calidad del servicio de Atención Telefónica.

Los siguientes datos muestran el estado de la demanda de información existente por parte de la ciudadanía con respecto al servicio que espera del IFE y la cual forma parte de las responsabilidades de IFETEL. De enero a septiembre de 2007:

1. Se han atendido **1'500,876** consultas, el **98%** de las cuales versaron sobre trámites registrales (trámites de actualización: 590,575; notificaciones telefónicas sobre la disponibilidad de la Credencial para Votar en Módulo: 489,028; Estatus sobre el trámite de la Credencial para Votar: 196,426; información de SIIRFE y Listas Nominales: 109,582; quejas, sugerencias y felicitaciones: 38,509, entre las más relevantes).
2. La información solicitada sobre temas que transparentan la vida institucional del IFE se desglosan en: el Directorio Institucional (3,165 solicitudes); Vocalías Locales y Distritales (2,076); Partidos Políticos (1,524); Transparencia y Acceso a la Información¹ (897).

¹ Esta información se refiere a la expresamente clasificada por el ciudadano como "transparencia".

3. En el total de las consultas atendidas por IFETEL figuran también: Convocatorias (1,725); Instancias legales (381); 4,196 sobre procesos electorales locales y 10,866 consideradas como “sin clasificación” por ser ajenas al IFE.

La demanda ciudadana de información que reporta IFETEL tiene que ver con 18 áreas al interior del Registro Federal de Electores y aporta elementos de información a 15 áreas de su Dirección Ejecutiva.

Así, IFETEL participa de manera activa dentro del SNCE de la DERFE para la atención y seguimiento de quejas, tarea para la cual se han establecido instancias que fungen como segundo nivel de atención al interior de la propia DERFE (segundo nivel interno):

- a) **Coordinación de Procesos Tecnológicos:** Atiende y soluciona las quejas sobre credenciales no entregadas a tiempo, calidad de la credencial, funcionamiento de los módulos de atención ciudadana y aquellas solicitudes de aclaración de ciudadanos que no pudieron ejercer su voto en la Jornada Electoral.
- b) **Coordinación de Operación en Campo:** Atiende y da solución a las quejas sobre mal servicio otorgado en los módulos de atención ciudadana tales como trato irrespetuoso, servicio lento, incumplimiento del horario de atención, de inconformidad sobre medios de identificación válidos o por no brindar el servicio en cualquier módulo de atención ubicado en la entidad de residencia del ciudadano.
- c) **Secretaría Técnica Normativa:** Se le envían las quejas referentes a corrupción, robo de formatos de credencial, o de quejas en las que se requiera levantar un procedimiento o con indicios de posible corrupción.

Impactos de la readscripción

Asimismo, se identificaron diversos aspectos presupuestales, en los procesos internos, en el servicio de orientación telefónica y en el futuro desarrollo de los servicios que pudiera ofrecer IFETEL, que se verían impactados con la readscripción de IFETEL a la UTSlyD.

Aspectos presupuestales

La UTSlyD está diseñada para ser un área compacta que pueda brindar servicios especializados de control y suministro de información de una manera ágil. El traslado material de la operación de IFETEL implicaría la transferencia física de equipo de cómputo y de personal. Las necesidades informáticas requieren hacerse cargo de infraestructura tecnológica, como el conmutador de alta sofisticación con el que cuenta, que debe someterse frecuentes actualizaciones en su configuración para asegurar la continuidad de los servicios.

En suma, la incorporación de IFETEL en su estructura requería necesariamente del fortalecimiento de su estructura con la creación de nuevas áreas, administrativas y técnicas de las que en la actualidad goza el Centro al estar en el seno de la DERFE, lo que contraviene el espíritu de economía con el que el Consejo General imprimió el Acuerdo de Creación de la UTSlyD.

Procesos Internos

Alejar al CMI del principal proveedor de la información que utiliza, y también principal beneficiario de los datos que recaba, y establecer entre ambos una nueva instancia administrativa alargaría los procesos internos de obtención de información y satisfacción de requerimientos ciudadanos, lo que también obra en contra de la economía procedimental que requiere la atención al público.

Cabe señalar que los servicios de acceso a la información y transparencia tampoco se verían beneficiados con la “cercanía” de IFETEL, dado que el potencial de la orientación al público vía telefónica en esta materia ya se ha alcanzado.

Proyectos futuros

La DERFE es la instancia institucional que atiende de manera cotidiana al mayor número de ciudadanos y IFETEL es la instancia de más fácil acceso para la mayor parte de la población, circunstancias que acercan a ambos de manera natural. Separarlos administrativamente podría comprometer el desarrollo de nuevos servicios en IFETEL en apoyo a las principales tareas de la DERFE (conformación y mantenimiento del padrón electoral y credencialización del mayor número de ciudadanos) como podría ser el de proyecto de Citas de Atención

Telefónica programadas en los Módulos de Atención Ciudadana (para canalizar y dosificar la atención a los ciudadanos en los Módulos de Atención Ciudadana y detectar la demanda de los servicios registrales), y del reciente servicio de Notificaciones Automatizadas, mediante el cual se informa al ciudadano que puede pasar a recoger su Credencial para Votar, en apoyo a las campañas de credencialización.

Conclusiones

- I. El Acuerdo del Consejo General CG 141/2005 mediante el cual se reubica IFETEL en la Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación fue garantizar el acceso a los servicios de transparencia al mayor número de personas posible.
- II. La disponibilidad de la ciudadanía a la materia de transparencia mediante orientación telefónica, está garantizada con los nuevos servicios abiertos al público en IFETEL: 1. Orientación al público sobre acceso a la información (para ayudar a la ciudadanía a determinar si podría obtener la información que requiere mediante otro medio que no sea mediante la interposición de un recurso de solicitud de información); 2. Orientación sobre el llenado de solicitudes de información, y 3. Orientación sobre recursos de revisión.
- III. Las solicitudes de acceso a la información en materia de transparencia que hasta la fecha ha realizado la ciudadanía han podido ser atendidas en su totalidad por IFETEL desde la DERFE por tratarse ya sea de información pública o claramente improcedente, desahogando con esto solicitudes que hubieran podido traducirse en trámites legales que tendrían el mismo resultado para el ciudadano.
- IV. El ciudadano recurre a IFETEL primordialmente en búsqueda de información necesaria para gestionar la obtención de su credencial para votar.
- V. Otra utilidad del servicio que ofrece actualmente IFETEL reside en la atención de quejas y sugerencias, elemento que coadyuva en la supervisión del trabajo de la DERFE, responsabilidad de la Comisión Nacional de Vigilancia y en apoyo a los mismos servicios que presta esta Dirección Ejecutiva al público.
- VI. La recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones brinda a la DERFE, información de primera mano que le permite detectar desviaciones en procedimientos y servicios, así como posibilidades de mejora en sus servicios.
- VII. La capacidad técnica y administrativa con que cuenta en la actualidad la UTSlyD es limitada en términos estructurales para integrar, operar y administrar adecuadamente una entidad que la triplica en número de empleados, por lo que requiere su fortalecimiento mediante la creación de áreas que no figuran en su proyecto original; y
- VIII. Que IFETEL cumple funciones de información muy diferentes a la naturaleza del resto del trabajo de la UTSlyD.
- IX. Adicionalmente a los recursos que proporciona la DERFE, se observó también, que existen otros insumos de información que utiliza IFETEL. Además de la propia UTSlyD, otros proveedores son las Direcciones Ejecutivas de Organización Electoral, de Capacitación Electoral y Educación Cívica, y del Servicio Profesional Electoral; cabe señalar que los servicios de información que estas áreas proveen al público son cíclicos, de periodos cortos y en ocasiones, de acuerdo a los proyectos, son orientados a un solo sector de la población. Los servicios de información y atención a quejas que ofrece IFETEL sobre temas distintos a la obtención de la Credencial para Votar es menor al 10% de su operación.