

Formato 4 Solicitud de modificación

Fecha de elaboración	Número de modificación
17/05/2022	1

Unidad Responsable:	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores
Clave y nombre del proyecto	R110210 Soporte y Actualización de los Sistemas de Atención Ciudadana

Modificación Artículo 15 numeral 4	
Titular de la UR	
Líder de Proyecto	
Fecha de inicio	
Fecha de término	
Redacción de objetivo	
Alcance sin impacto presupuestal	
Justificación sin impacto presupuestal	
Transferencia de recursos de proyectos de la UR	
Reducción por ahorro o economía	

Modificación Artículo 15 numeral 5	
Nuevo proyecto	
Ampliación líquida interna	
Ampliación y cambio de fuente de financiamiento	
Cambio de UR	
Cancelación	
Alcance con impacto presupuestal	
Reducción	
Transferencia de recursos proyectos de diferentes UR's	
Incremento capítulo 1000 Servicios personales	X

Montos de modificación					
Concepto	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Modificado Anterior	Reducción (-)	Ampliación (+)	Total (=)
1000					
2000-6000	7,550,000				7,550,000
1000 TIC				3,149,325	3,149,325
2000-6000 TIC	7,560,000		3,149,325		4,410,675
Total	15,110,000		3,149,325	3,149,325	15,110,000

De conformidad con el artículo 15, numeral 5, inciso i) de los Lineamientos para la Administración de la Cartera Institucional de Proyectos (LCIP), se solicita la siguiente modificación al proyecto:

- Adecuaciones que deriven de modificaciones a la estructura ocupacional y/o incrementos en la asignación del capítulo 1000 Servicios personales del proyecto.**

Justificación de modificación al proyecto R110210

Justificación

El proyecto R110210 "Soporte y actualización de los sistemas de atención ciudadana", con un presupuesto aprobado de \$15,110,000.00 M.N., tiene el objetivo de fortalecer la infraestructura tecnológica del Centro de Atención Ciudadana INETEL a fin de elevar la capacidad de atención y mantener el nivel de satisfacción ciudadana. Con el alcance de implementar servicios para brindar de mayor capacidad de atención al Centro de Atención Ciudadana INETEL, así como la adquisición y contratación de servicios CISCO para preservar el buen funcionamiento de la infraestructura tecnológica con la que se cuenta en INETEL.

La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE), del Instituto Nacional Electoral (INE) tiene entre sus atribuciones llevar a cabo la actualización y depuración del Padrón Electoral, así como la expedición de la Credencial para Votar y la emisión de la Lista Nominal de Electores.

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

Las actividades que se llevan a cabo en los MAC están estrechamente vinculadas con las acciones que emprende el ciudadano para solicitar su Credencial para Votar o consultar información de trámites y servicios a través del Centro de Atención Ciudadana INETEL o desde el portal Web del Instituto, como es el caso de las citas programadas, donde el ciudadano puede generar una cita de atención conforme a la disponibilidad en los MAC en que se brinda el servicio.

Bajo las condiciones actuales y desde el inicio de la pandemia del Covid-19, ha existido un cambio inminente en la operación de los MAC. Por lo que, se llevó a cabo el análisis del comportamiento y de la demanda del sistema de citas actual entre el año 2020 y 2021, y se observó un cambio significativo que impactó la operación del Sistema, el cual implicó revisar los parámetros de diseño de la infraestructura además del flujo y navegación, así como, la revisión de las características y funcionalidades de dicho sistema, además del dimensionamiento de la infraestructura necesaria para soportar esta nueva forma de operar.

En este marco, se requiere llevar a cabo la implementación del desarrollo de un nuevo Sistema de Atención Ciudadana para atención en los MAC, con una solución integral para optimizar, administrar, gestionar y controlar el proceso de atención que se brinda a los ciudadanos que realizan los trámites para obtener su Credencial Para Votar.

De esta manera, la Dirección de Atención Ciudadana está trabajando en conjunto con la Dirección de Desarrollo y Operación de Sistemas de la DERFE en la implementación de un nuevo sistema, derivado a que se tiene la experiencia suficiente en temas de análisis de procesos de servicio, instalación e implementación, desarrollo y adecuaciones de soluciones de las necesidades del Instituto.

Por lo anterior, para estar en posibilidad del desarrollo del sistema se requiere una adecuación presupuestal de los recursos propios del proyecto R110210, por un monto de \$3,149,325.00 (Tres millones ciento cuarenta y nueve mil trescientos veinticinco 00/100 M.N.) para llevar a cabo las contrataciones de personal especializado para este desarrollo.

Asimismo, el desarrollo de este sistema se encuentra alineado al Plan Estratégico del Instituto Nacional Electoral 2016-2026, concretamente a la Política General para promover la innovación, modernización y eficiencia institucional, la cual menciona que deben impulsarse decisiones que contribuyan a elevar la calidad de los servicios que el INE ofrece a la ciudadanía, a simplificar los procesos operativos incorporando nuevas tecnologías de la información que faciliten la sistematización, comunicación y seguimiento a las tareas propuestas.

La actividad agregada denominada “Sistema de Citas Programadas” requiere de 13 plazas para el desarrollo de las actividades, cabe señalar que, el cálculo de la plantilla necesaria para dicha actividad ha sido validada por la Dirección de Personal de la Dirección Ejecutiva de Administración.

Cabe mencionar, que recientemente se detectó que los recursos que se tienen destinados en la partida 51501 para la actividad de adquisición de licencias de

grabación de llamadas, por el momento no es factible llevarla a cabo por motivo de la situación actual y que el personal de INETEL se encuentran laborando desde sus hogares, sin embargo, analizando la situación es posible optimizar los recursos de manera interna a través de la optimización de recursos e implementación de un procedimiento de rotación de grabación de llamadas, llevando a cabo esta actividad de manera aleatoria con la infraestructura actual. Por los motivos anteriores, y coadyuvando al cumplimiento del objetivo y alcance del proyecto R110210, se solicita la presente modificación y reorientación de una parte de los recursos de la partida 51501 para llevar a cabo la actividad del desarrollo del nuevo Sistema de Citas Programadas.

En este sentido, se solicita la apertura de la aplicación Hyperion Planning para realizar la captura de las modificaciones correspondientes a los importes en los rubros de Partidas (capítulo 1000 TIC y 2000-6000 TIC) y calendario, de conformidad con lo siguiente:

Dice:

UR	SP	PP	Py	Partida	Total	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	27	R005	R110210	31401	7,550,000	0	0	2,500,000	2,400,000	0	0	0	0	0	0	0	2,650,000
	85	R011	R110210	33304	1,500,000	0	0	0	0	0	0	1,500,000	0	0	0	0	0
	85	R011	R110210	51501	3,800,000	0	0	0	0	0	3,800,000	0	0	0	0	0	0
	85	R011	R110210	51501	2,260,000	0	0	0	0	2,260,000	0	0	0	0	0	0	0
				Total	\$ 15,110,000	0.00	0.00	\$ 2,500,000	\$ 2,400,000	\$ 2,260,000	\$ 3,800,000	\$ 1,500,000	0.00	0.00	0.00	0.00	\$ 2,650,000

Debe decir:

UR	SP	PP	Py	Partida	Total	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
OF11	27	R005	R110210	31401	7,550,000	0	0	2,500,000	2,400,000	0	0	0	0	0	0	0	2,650,000
OF11	85	R011	R110210	33304	1,500,000	0	0	0	0	0	0	1,500,000	0	0	0	0	0
OF11	85	R011	R110210	51501	2,910,675	0	0	0	0	2,910,675	0	0	0	0	0	0	0
OF11	999	R005	R110210	12101	2,634,793	0	0	0	0	0	77,001	375,257	436,507	436,507	436,507	436,507	436,507
OF11	999	R005	R110210	13202	416,653	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	416,653
OF11	999	R005	R110210	39801	91,750	0	0	0	0	0	0	2,315	11,286	13,129	13,129	13,129	38,762
OF11	999	R005	R110210	14401	6,129	0	0	0	0	0	153	996	996	996	996	996	996
				Total	\$ 15,110,000	0.00	0.00	\$ 2,500,000	\$ 2,400,000	\$ 2,910,675	\$ 77,154	\$ 1,878,568	\$ 448,789	\$ 450,632	\$ 450,632	\$ 450,632	\$ 3,542,918

Presupuesto aprobado: **\$15,110,000.00**

Presupuesto modificado: **\$15,110,000.00**

Alta de estructura programática

Si	No
X	

UR Ejerce	SP	PP	Py	Partida
OF11	999	R005	R110210	12101
OF11	999	R005	R110210	13202
OF11	999	R005	R110210	39801
OF11	999	R005	R110210	14401

Ing. Alonso Alcaraz Contreras
Líder de Proyecto

