



INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL

**Dirección Ejecutiva del  
Registro Federal de Electores**

**Oficio No. DERFE/4475 /2013**

México, D.F., 27 de agosto de 2013

Asunto: Control de Cambios PR20100  
Implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana

**Mtro. José Luis Rodríguez Herrera**  
**Titular de la Unidad Técnica de Planeación**  
**Presente**

Por este conducto me permito solicitar su amable colaboración, a fin de someter a la consideración de las instancias competentes, la Solicitud de Cambio correspondiente al Proyecto "PR 20100 Implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana". Dicha solicitud se remite debidamente requisitado por el Líder de Proyecto, en medio impreso.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

**Ing. René Miranda Jaimes**  
Encargado de Despacho de la Dirección Ejecutiva



C.c.p. Ing. Alonso Alcaraz Contreras - Encargado de Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana.  
Lic. Dulce María Esquerre Salazar - Coordinadora de Administración y Gestión.  
Ing. César Ledesma Ugaldé - Encargado de Despacho de la Secretaría Técnica de la DERFE.

RMJ/CLUJ/HEVI



**No. Solicitud** 03

**Fecha de solicitud:** 22 de agosto de 2013

**Solicitante** Ing. Alonso Alcaraz Contreras

**Clave y Nombre del Proyecto Específico:** PR20100-2013 Implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana

**Programa:** Servicios de Atención Ciudadana

**Presupuesto asignado:** \$12,379,735.00

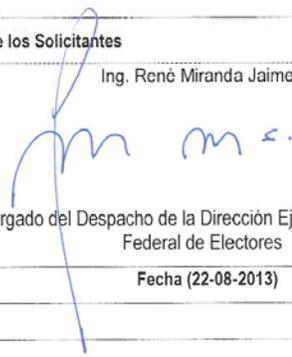
**Líder de Proyecto:** Ing. Alonso Alcaraz Contreras

<b>Objetivo del Proyecto Específico</b>	<p>Implementar el modelo de atención ciudadana a través del uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones para eficientar los tiempos de servicio, integrando nuevos medios de contacto, el desarrollo de nuevos servicios y el acercamiento de los mismos a la ciudadanía.</p> <p>Implementación del sistema SMS, disposición de medios electrónicos y kioscos para que el ciudadano empiece y de seguimiento a su trámite. Difundir el catálogo de servicios, fortalecimiento del sistema de telefonía IVR plataforma en línea, solución de cómputo y almacenamiento, software y membresías, plan de continuidad.</p>	
<b>TIPO DE CAMBIO</b>		
<p style="text-align: center;"><b>Adecuación Presupuestal</b></p> <p>Entre entregables <input type="checkbox"/></p> <p>Entre capítulos <input type="checkbox"/></p> <p>Entre partidas <input type="checkbox"/></p> <p>Cancelación de entregables <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Cancelación de proyectos <input type="checkbox"/></p> <p>Transferencia de recursos entre proyectos <input type="checkbox"/></p> <p>Cambio de Líder <input type="checkbox"/></p> <p>Otro: _____</p>	<p style="text-align: center;"><b>Modificación Entregables</b></p> <p>Alcance <input type="checkbox"/></p> <p>Cambio en descripciones <input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;"><b>Modificación Tiempo</b></p> <p>Incremento de Tiempo <input type="checkbox"/></p> <p>Disminución de Tiempo <input type="checkbox"/></p> <p><b>Nota.-</b> Si la modificación solicitada requiere de una adecuación presupuestal, relacionada con el costo de los entregables, adecuación entre capítulos y partidas, recalendarización de recursos o bien requerimiento adicionales de recursos presupuestales, el trámite se deberá de iniciar ante la DEA, debido a que es la Dirección Ejecutiva, facultada para administrar los recursos presupuestales del Instituto; y en caso de cancelación de entregables con sus respectivos recursos, se le deberá de notificar por escrito, si los recursos proviene de ahorros o economías, con el fin de que la DEA, este en posibilidades utilizarlo para atender otras prioridades institucionales.</p>
<b>Descripción del Cambio:</b>	<p>Se solicita cancelar el entregable PR20102 "Kioscos ciudadanos":</p> <p>Se solicita la cancelación del entregable PR 20102 "Kioscos ciudadanos", por no poder realizarse en los términos originalmente planteados, ya que la reducción de plazo obligada por las fechas actuales incrementa los costos y no permite encontrar oferentes del servicio.</p>	
<b>Fundamento del Cambio</b>	<p>Lineamientos para la Administración de la Cartera Institucional de Proyectos 2012, Capítulo 5, inciso b), que a la letra dice:</p> <p>"b) Cuando las modificaciones sean distintas a las descritas en el inciso a) tales como: nuevos proyectos específicos, cancelación de proyectos específicos, cambio de Unidad Responsable a cargo del proyecto, con su respectivo presupuesto, cancelación de entregables con reducción del presupuesto asignado al proyecto específico y que modifique el objetivo original, y que excepcionalmente el replanteamiento de proyectos específicos que requieran cambios tanto en el objetivo, como en el alcance y en los</p>	

	<p>entregables, así como transferencia de recursos entre proyectos estratégicos.</p> <p>En los casos anteriores el Titular de la Unidad Responsable deberá enviar a la UTP para su revisión, la "Solicitud de Cambios" debidamente fundada y motivada, anexando, en su caso, la documentación soporte. La UTP presentará dichas solicitudes, ante la Junta General Ejecutiva para su aprobación, previo conocimiento del Secretario Ejecutivo."</p>
<b>Motivación del Cambio:</b>	<p>Se solicita la cancelación del entregable PR 20102 "Kioscos ciudadanos" cuyo monto es de \$500,000 (quinientos mil pesos), debido a que fue planeado como un proyecto piloto de siete kioscos, con la finalidad de incrementar los medios de contacto de atención a los ciudadanos, sin embargo la integración técnica del proyecto ha sido compleja ya que los diversos proveedores a los que se ha solicitado la cotización respectiva se les complicó integrar en su totalidad todos los aspectos técnicos solicitados tales como el tiempo de traslado, instalación de equipo, difusión y validación del sistema de reportes, elaboración de materiales de guía y prueba del sistema, así como la definición del uso por horarios matutino, vespertino y nocturno, las horas pico del servicio, los servicios más utilizados y el consumo de papel de impresora, energía eléctrica y volumen de información recibida y enviada, lo que ha provocado que durante el proceso de revisión de las ofertas se haya ido recortando el tiempo para implementación de dicho piloto. Al consultar con proveedores la viabilidad de generar un nuevo esquema para reducir el piloto a cuatro meses, no ha sido posible encontrar un proveedor bajo estas condiciones, ya que la contratación para un período menor implica un desembolso incluso superior ya que no es posible amortizar los costos de fabricación, traslado de equipos y retiro de los mismos. Ante esto resulta inviable dar continuidad al proyecto, lo que ha resultado que este proyecto se vuelva a replantear bajo otro esquema de funcionamiento que ayude en la atención ciudadana. Aunado a lo anterior cabe mencionar que el Modelo de la Nueva Credencial para Votar incorpora un mecanismo para que desde dispositivos móviles tales como celulares o tabletas sea viable el acceso a una diversidad de servicios y entre ellos a aquellos que serían proporcionados por los "Kioscos ciudadanos". Dicho código enrutará a los usuarios de dispositivos móviles a un portal Web de servicios para la ciudadanía tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de citas</li> <li>• Ubicación de casillas</li> <li>• Estatus del trámite de la CPV</li> </ul> <p>En virtud de lo anterior, aunado a la inviabilidad de reducir la etapa piloto a 4 meses, la tecnología denominada QR del nuevo modelo de la Credencial para Votar podrá sustituir la función de los servicios que los "Kioscos ciudadanos" habrían de proporcionar a la ciudadanía.</p>
<b>Impacto del Cambio.</b>	<p>La cancelación del proyecto PR20102 "Kioscos ciudadanos", no impacta en la operación de servicios de atención ciudadana, ya que era un proyecto piloto. Por tal motivo se pueden reorientar los recursos asociados a dicho proyecto en otros proyectos prioritarios.</p>

Entregables que impacta	
Kioscos ciudadanos	PR 20102
<p><b>Nota.-</b> Con fundamento en los Lineamientos para la Administración de la Cartera Institucional de Proyectos 2012 Capítulo III numeral 5 inciso c) y párrafo segundo del inciso d), así como en los Lineamientos para la Autorización de Adecuaciones Presupuestales y Lineamientos Generales para el Ejercicio Presupuestal 2012, artículos 5 y 6 que a la letra dicen:</p> <p><b>Artículo 5.</b> El ejercicio y control de los recursos presupuestarios y financieros asignados a cada Unidad Responsable, son de <b>estricta responsabilidad de los titulares de las Unidades Responsables</b>, quienes deberán vigilar el <b>uso eficiente</b> de los mismos de acuerdo con las disposiciones normativas aplicables.</p> <p><b>Artículo 6.</b> Los <b>titulares de las Unidades Responsables</b> serán los únicos facultados para autorizar mediante firma autógrafa y a través del SIGA, las</p>	

erogaciones del gasto; asimismo, **deberán prever y adoptar medidas necesarias para que los gastos que se realicen durante el ejercicio, se ajusten al cumplimiento de los objetivos, metas y entregables establecidos, evitando así subejercicios o sobre ejercicios**. Adicionalmente, no podrán contraer obligaciones previas a contar con la suficiencia presupuestal respectiva.

Nombre y Firma de los Solicitantes	
Ing. Alonso Alcaraz Contreras  Encargado del Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana	Ing. René Miranda Jaimes  Encargado del Despacho de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores
Instancia que revisa	Fecha (22-08-2013)
Unidad Técnica de Planeación	
Secretaría Ejecutiva	
Comité de Planeación	
Junta General	

Para uso exclusivo de la Unidad Técnica de Planeación		
Fecha de revisión	Revisó	
29 agosto - 2013	Natalia Mora  Nombre y Firma	 Nombre y Firma
Observaciones		