

**ACUERDO DE LA JUNTA GENERAL EJECUTIVA DEL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL, POR EL QUE SE APRUEBA LA SOLICITUD DE CAMBIO CORRESPONDIENTE AL PROYECTO ESPECÍFICO: "PR 20100 IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA", MISMO QUE FORMA PARTE DE LA PLANEACIÓN TÁCTICA (CARTERA INSTITUCIONAL DE PROYECTOS) DEL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL PARA EL EJERCICIO FISCAL 2013. JGE133/2013.**

---

**ANTECEDENTES**

1. El 13 de diciembre de 2010, en sesión extraordinaria, el Consejo General del Instituto Federal Electoral, mediante Acuerdo CG420/2010 aprobó el Sistema Integral de Planeación, Seguimiento y Evaluación Institucional.
2. El 25 de febrero de 2011, en sesión ordinaria la Junta General Ejecutiva del Instituto Federal Electoral, mediante Acuerdo JGE24/2011 aprobó los Lineamientos para autorización de adecuaciones presupuestarias para el ejercicio presupuestal de 2011, aún vigentes según el Punto Tercero de dicho Acuerdo.
3. El 04 de junio de 2011, entraron en vigor los Lineamientos Generales para la Programación, Presupuestación y Evaluación para el ejercicio fiscal de 2012, elaborados por la Dirección Ejecutiva de Administración y la Unidad Técnica de Planeación, mismos que aún se encuentran vigentes.
4. El 30 de enero de 2012, en sesión ordinaria la Junta General Ejecutiva del Instituto Federal Electoral, mediante Acuerdo JGE18/2012 aprobó los Lineamientos Generales para el Ejercicio Presupuestal 2012, aún vigentes según el Punto Quinto de dicho Acuerdo.
5. El 16 de febrero de 2012, en sesión extraordinaria la Junta General Ejecutiva del Instituto Federal Electoral, mediante Acuerdo JGE30/2012 aprobó los Lineamientos para la Administración de la Cartera Institucional de Proyectos 2012.
6. El 15 de mayo de 2012, en sesión extraordinaria la Junta General Ejecutiva del Instituto Federal Electoral, mediante Acuerdo JGE70/2012 aprobó modificaciones a los Lineamientos para la Administración de la Cartera Institucional de Proyectos 2012.
7. El 30 de agosto de 2012, en sesión ordinaria el Consejo General del Instituto Federal Electoral, mediante Acuerdo CG615/2012 aprobó modificaciones al Modelo Integral de Planeación Institucional, derivado del Sistema Integral de Planeación, Seguimiento y Evaluación Institucional.
8. El 30 de agosto de 2012, en sesión ordinaria el Consejo General del Instituto Federal Electoral, mediante Acuerdo CG616/2012 aprobó modificaciones a los Lineamientos para la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto del Instituto Federal Electoral alineado al Sistema Integral de Planeación, Seguimiento y Evaluación Institucional.
9. El 23 de noviembre de 2012, en sesión ordinaria la Junta General Ejecutiva del Instituto Federal Electoral mediante Acuerdo JGE137/2012 aprobó la Planeación Táctica y Operativa del Instituto Federal Electoral para el ejercicio 2013.
10. El 28 de noviembre de 2012, en sesión extraordinaria el Consejo General del Instituto Federal Electoral mediante Acuerdo CG752/2012 aprobó el Anteproyecto de Presupuesto del Instituto Federal Electoral para el Ejercicio Fiscal 2013.
11. El 27 de diciembre de 2012 fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2013.
12. El 11 de enero de 2013, en sesión extraordinaria el Consejo General mediante Acuerdo CG12/2013 aprobó el Presupuesto del Instituto Federal Electoral para el Ejercicio Fiscal de 2013.

13. El 25 de febrero de 2013, en sesión ordinaria la Junta General Ejecutiva mediante Acuerdo JGE42/2013 aprobó modificaciones a la Planeación Táctica y Operativa del Instituto Federal Electoral para el ejercicio fiscal 2013.

#### **CONSIDERANDO**

1. Que el artículo 41, párrafo segundo, Base V, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que el Instituto Federal Electoral es un organismo público autónomo, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, en cuya integración participan el Poder Legislativo, los Partidos Políticos Nacionales y los ciudadanos, que tiene la función estatal de organizar las elecciones federales, y en el ejercicio de esta función se rige bajo los principios rectores de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad.
2. Que el artículo 106, párrafo 4 del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, dispone que el Instituto Federal Electoral se regirá para su organización, funcionamiento y control, por las disposiciones constitucionales relativas y las contenidas en dicho ordenamiento legal.
3. Que el artículo 108, párrafo 1, incisos a) al e) del Código Comicial Federal señala que el Consejo General; la Presidencia del Consejo General; la Junta General Ejecutiva; la Secretaría Ejecutiva y la Unidad de Fiscalización de los Recursos de los Partidos Políticos, constituyen los órganos centrales del Instituto Federal Electoral.
4. Que el artículo 38, numeral 1, incisos a) y c) del Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral dispone que corresponde a la Junta General Ejecutiva cumplir y ejecutar los Acuerdos del Consejo, así como dictar los Acuerdos y Lineamientos necesarios para la adecuada ejecución de los Acuerdos y Resoluciones del Consejo.
5. Que el mismo artículo señalado en el Considerando anterior, en el numeral 1, inciso l) señala que es atribución de la Junta General Ejecutiva aprobar la Cartera Institucional de Proyectos, para su posterior integración al Anteproyecto de Presupuesto del Instituto.
6. Que el artículo 39, numeral 1, del Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral señala que la Secretaría Ejecutiva es el órgano unipersonal; encargado de coordinar la Junta, de conducir la administración y supervisar el desarrollo adecuado de las actividades de los órganos ejecutivos y técnicos del Instituto, de conformidad con las disposiciones aplicables, cuyo titular es el Secretario Ejecutivo.
7. Que el instrumento señalado en el Considerando anterior, en su artículo 68, numeral 1, inciso i) establece que es atribución de la Unidad Técnica de Planeación administrar la información que se genere acerca del cumplimiento de los planes, programas y proyectos institucionales.
8. Que el citado artículo 68, numeral 1, incisos j) y k) del mismo instrumento normativo señalan respectivamente que la Unidad Técnica de Planeación deberá coadyuvar con la Dirección Ejecutiva de Administración, en el diseño e implantación de propuestas metodológicas aplicadas a la formulación del Anteproyecto de Presupuesto del Instituto y en la integración de la Cartera Institucional de proyectos, así como apoyar a la Dirección Ejecutiva de Administración en el proceso de planeación y evaluación financiera que aporte elementos sobre el rumbo estratégico del Instituto y la viabilidad de los proyectos institucionales.
9. Que mediante Acuerdo CG420/2010 el Consejo General aprobó el Sistema Integral de Planeación, Seguimiento y Evaluación Institucional, el cual tiene como objetivo principal que el Instituto incorpore gradual e incrementalmente nuevas capacidades y competencias que contribuyan de manera proactiva y articulada, en la definición, organización, planeación y gestión de las diversas acciones que tienen la finalidad de materializar la misión y visión del Instituto.

10. Que el Sistema Integral de Planeación, Seguimiento y Evaluación Institucional se compone de 6 módulos, unos de los cuales se refiere específicamente a la Administración de Proyectos, cuyo objetivo según lo establece el numeral 3.6.3 del Sistema es institucionalizar a la administración de proyectos como una práctica generalizada que permita un mejor control, seguimiento, medición y evaluación de la Cartera Institucional de Proyectos.
11. Que los Lineamientos para la Administración de la Cartera Institucional de Proyectos 2012, tienen como objetivo principal “establecer el marco normativo que permita a las Unidades Responsables administrar la ejecución, seguimiento y cierre de la Cartera Institucional de Proyectos, de Acuerdo con la metodología de Administración de Proyectos implementada en el Instituto”.
12. Que las modificaciones realizadas a los Lineamientos para la Administración de la Cartera Institucional de Proyectos 2012 consistieron específicamente en el numeral 4, Definiciones del Capítulo I Disposiciones Generales, así como al Capítulo III Disposiciones Específicas numeral 1 Seguimiento de los Proyectos Específicos, inciso d y numeral 5 Control de Cambios, estos últimos relativos precisamente al procedimiento de solicitud de cambio.
14. Que el Modelo Integral de Planeación Institucional, de manera específica define a la planeación táctica como el despliegue de iniciativas a través de las cuales se alcanzaran los objetivos estratégicos y se impactará de manera positiva los procesos y las actividades cotidianas del Instituto, está representada por la Cartera Institucional de Proyectos y es el elemento eje del Modelo Integral de Planeación Institucional, debido a que es el vínculo que une a la Planeación Estratégica con la Planeación Operativa.
15. Que para el ejercicio fiscal de 2013, la **Cartera Institucional de Proyectos se integra por 4 Proyectos Estratégicos y 55 Proyectos Específicos**, dentro de los cuales se encuentra el denominado **"PR 20100 Implementación del modelo integral de atención ciudadana"**.
16. Que el capítulo III, numeral 5, párrafo primero, incisos a) y b) de los Lineamientos para la Administración de la Cartera Institucional de Proyectos 2012, refiere que todo proyecto está sujeto a sufrir modificaciones de diversa índole y magnitud, sobretodo en el tiempo de realización, en el presupuesto asignado, así como en los contenidos de los entregables que se esperan generar, en ese sentido, en el inciso b) se precisa que 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 excepcionalmente el replanteamiento de proyectos específicos que requieran cambios tanto en el objetivo, como en el alcance y en los entregables, así como transferencia de recursos entre proyectos estratégicos”, el Titular de la Unidad deberá enviar a la Unidad Técnica de Planeación para su revisión, la solicitud de cambios debidamente fundada y motivada, anexando en su caso, la documentación soporte, y la Unidad Técnica de Planeación presentará dichas solicitudes, ante la Junta General Ejecutiva para su aprobación, previo conocimiento del Secretario Ejecutivo.
17. Que el mismo precepto señalado en el Considerando anterior, en el inciso c) establece que las Unidades Responsables deberán de tramitar las adecuaciones presupuestales resultado de las modificaciones a sus proyectos específicos, ante la Dirección Ejecutiva de Administración para que en el ámbito de su competencia y de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos para la Autorización de Adecuaciones Presupuestales vigentes, así como en los Lineamientos Generales para el Ejercicio Presupuestal 2012, se gestionen o autoricen por las instancias correspondientes, enviando sin excepción, copia de la respuesta a la Unidad Técnica de Planeación y a la Unidad Responsable solicitante.
18. Que con relación a lo señalado en el Considerando anterior, el Punto Quinto del Acuerdo JGE18/2012 por el que la Junta General Ejecutiva del Instituto Federal Electoral aprobó los Lineamientos Generales para el Ejercicio Presupuestal 2012 especifica que estos Lineamientos Generales permanecerán vigentes en tanto no se emitan nuevas disposiciones sobre el particular.

19. Que por su parte, el artículo 6 de los Lineamientos referidos en el Considerando anterior, señala que los titulares de las Unidades Responsables serán los únicos facultados para autorizar mediante firma autógrafa y a través del SIGA, las 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.
20. Que mediante Oficio No. DERFE/4475/2013 de fecha 27 de agosto de 2013 la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores envió a la Unidad Técnica de Planeación una solicitud de cambio correspondiente al proyecto específico "PR 20100 implementación del modelo integral de atención ciudadana".
21. Que de conformidad con lo señalado en el oficio de referencia, 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.
22. Que la descripción, fundamentación, motivación y especificaciones correspondientes a los cambios solicitados a los proyectos específicos señalados en el Considerando anterior, se encuentran debidamente detallados en la solicitud de cambio que acompaña al Oficio No. DERFE/4475/2013, ambos documentos forman parte del presente como **anexo único**.
23. Que una vez revisada y analizada la solicitud de cambio señalada la Unidad Técnica de Planeación, mediante Atenta Nota de fecha 06 de septiembre de 2013, hizo del conocimiento del Secretario Ejecutivo, la referida solicitud.
24. Que derivado de lo anterior, la Unidad Técnica de Planeación, presenta para aprobación de la Junta General Ejecutiva, la solicitud de cambio tal y como se describe en el anexo único que acompaña al presente.

En virtud de lo anteriormente señalado y con fundamento en lo previsto en los artículos 41, párrafo segundo, Base V, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 106, párrafo 4; 108, párrafo 1, incisos a) al e); artículo 38, numeral 1, incisos a), c) y l); 39, numeral 1, y 2 incisos b) y e); 68, numeral 1, incisos i), j), k) y p) del Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral; así como el Capítulo III, numeral 5, párrafo primero, incisos a), b) y c) y; 6 de los Lineamientos para la Administración de la Cartera Institucional de Proyectos 2012; y los Acuerdos CG420/2010, JGE24/2011, JGE18/2012, JGE30/2012, JGE70/2012, JGE137/2012, CG615/2012, CG616/2012, CG752/2012, CG12/2013; la Junta General Ejecutiva ha determinado emitir los siguientes:

#### **ACUERDOS**

**Primero.-** se aprueba la solicitud de cambio correspondiente al proyecto específico: "PR 20100 Implementación del modelo integral de atención ciudadana", mismo que forma parte de la planeación táctica (Cartera Institucional de proyectos) del Instituto Federal Electoral para el ejercicio fiscal 2013; de conformidad con los documentos que integran el anexo único del presente Acuerdo y que forman parte integral del mismo.

**Segundo.-** La solicitud de cambio aprobada en el Punto Primero del presente Acuerdo, entrará en vigor a partir de su aprobación por este órgano colegiado.

**Tercero.-** Se instruye a la Unidad Técnica de Planeación para que realice la actualización a la Planeación Táctica del Instituto a fin de incorporar los cambios aprobados en el proyecto específico señalado en el Punto Primero del presente Acuerdo e informe a la y lleve a cabo las gestiones administrativas a que haya lugar, para su cabal cumplimiento.

**Cuarto.-** Publíquese el presente Acuerdo en la Gaceta del Instituto Federal Electoral.



INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL

**Dirección Ejecutiva del  
Registro Federal de Electores**

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

México, D.F., 27 de agosto de 2013

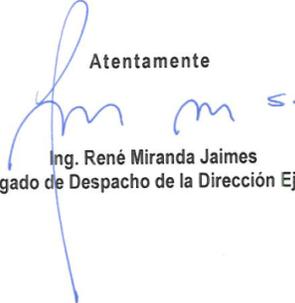
Asunto: Control de Cambios PR20100  
Implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana

**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 Esquera Salazar.- Coordinadora de Administración y Gestión.  
Ing. César Ledesma Ugalde.- Encargado de Despacho de la Secretaría Técnica de la DERFE.

RMJ/CLU/HEVI





SOLICITUD DE CAMBIO

**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>	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.  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.	
<b>TIPO DE CAMBIO</b>		
<b>Adecuación Presupuestal</b> Entre entregables <input type="checkbox"/> Entre capítulos <input type="checkbox"/> Entre partidas <input type="checkbox"/>  Cancelación de entregables <input checked="" type="checkbox"/> Cancelación de proyectos <input type="checkbox"/> Transferencia de recursos entre proyectos <input type="checkbox"/> Cambio de Líder <input type="checkbox"/>  Otro:	<b>Modificación Entregables</b> Alcance <input type="checkbox"/>  Cambio en descripciones <input type="checkbox"/>	<b>Modificación Tiempo</b> Incremento de Tiempo <input type="checkbox"/>  Disminución de Tiempo <input type="checkbox"/>
<p><i>Nota.- 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.</i></p>		
<b>Descripción del Cambio:</b>	Se solicita cancelar el entregable PR20102 "Kioscos ciudadanos":  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.	
<b>Fundamento del Cambio</b>	Lineamientos para la Administración de la Cartera Institucional de Proyectos 2012, Capítulo 5, inciso b), que a la letra dice:  "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	



SOLICITUD DE CAMBIO

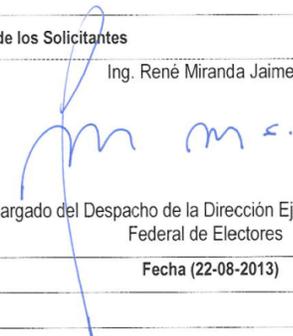
	<p>entregables, así como transferencia de recursos entre proyectos estratégicos.</p> <p>En los casos anteriores el Titular de la Unidad Responsable deberá enviar a la UTP para su revisión, la "Solicitud de Cambios" debidamente fundada y motivada, anexando, en su caso, la documentación soporte. La UTP 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 periodo 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>	



SOLICITUD DE CAMBIO

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	 Nombre y Firma	 Nombre y Firma
Observaciones		



INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL

**Dirección Ejecutiva del  
Registro Federal de Electores**

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

México, D.F., 27 de agosto de 2013

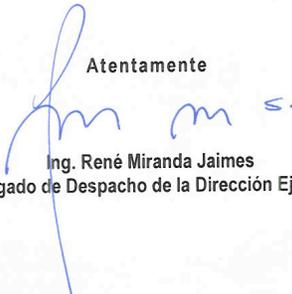
Asunto: Control de Cambios PR20100  
Implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana

**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 Esquera Salazar.- Coordinadora de Administración y Gestión.  
Ing. César Ledesma Ugalde.- Encargado de Despacho de la Secretaría Técnica de la DERFE.

RMJ/CLU/HEVI





## SOLICITUD DE CAMBIO

**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>	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.  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.	
<b>TIPO DE CAMBIO</b>		
<b>Adecuación Presupuestal</b>	<b>Modificación Entregables</b>	<b>Modificación Tiempo</b>
Entre entregables <input type="checkbox"/>	Alcance <input type="checkbox"/>	Incremento de Tiempo <input type="checkbox"/>
Entre capítulos <input type="checkbox"/>	Cambio en descripciones <input type="checkbox"/>	Disminución de Tiempo <input type="checkbox"/>
Entre partidas <input type="checkbox"/>		
Cancelación de entregables <input checked="" type="checkbox"/>	<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>	
Cancelación de proyectos <input type="checkbox"/>		
Transferencia de recursos entre proyectos <input type="checkbox"/>		
Cambio de Líder <input type="checkbox"/>		
Otro:		
<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>	



## SOLICITUD DE CAMBIO

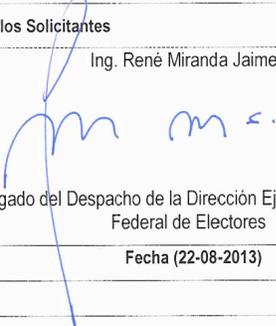
	<p>entregables, así como transferencia de recursos entre proyectos estratégicos.</p> <p>En los casos anteriores el Titular de la Unidad Responsable deberá enviar a la UTP para su revisión, la "Solicitud de Cambios" debidamente fundada y motivada, anexando, en su caso, la documentación soporte. La UTP 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 periodo 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>

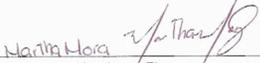
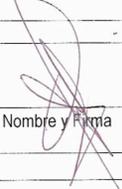
Entregables que impacta	
Kioscos ciudadanos	PR 20102
<p><b>Nota.-</b> Con fundamento en los Lineamientos para la Administración de la Cartera Institucional de Proyectos 2012 Capítulo III numeral 5 inciso c) y párrafo segundo del inciso d), así como en los Lineamientos para la Autorización de Adecuaciones 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>	



## SOLICITUD DE CAMBIO

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	 Nombre y Firma	 Nombre y Firma
Observaciones		