

**FONDO MIXTO CONACYT-  
GOBIERNO MUNICIPAL DE PUEBLA, PUEBLA**

**CONVOCATORIA 2012- C01  
DEMANDA ESPECÍFICA**

**EJE 5.- MEJORES PRÁCTICAS MUNICIPALES**

**Demanda 1:**

**GENERAR UNA PLATAFORMA DE INFORMACIÓN SINCRÓNICA Y ASINCRÓNICA CON LA RUTA CRÍTICA Y CRITERIOS DE NECESIDADES DE CERTIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.**

**1. Antecedentes.-**

El municipio de Puebla se encuentra en el corazón de la región Angelópolis del Estado de Puebla, conformada por la Ciudad de Puebla, el área metropolitana que incluye parte de los municipios de San Andrés y San Pedro Cholula, y la junta auxiliar de Santiago Momoxpan. Asimismo, esta región incluye el Parque Industrial FINSA, sobre la autopista federal México-Puebla, km 117, situándose entre otras grandes empresas, VW de México y T-Systems como parte de este conglomerado industrial: la armadora de autos, autopartes, plásticos, y máquinas y herramientas. Con 524.31 kms<sup>2</sup>, el municipio alberga los poderes políticos del Estado de Puebla, la casa de Gobierno del Estado, y el Poder Judicial. Por otro lado, la oferta de educación media, media superior y superior se concentra en la ciudad de Puebla y el área metropolitana, lo que permite identificar una demanda extraordinaria por servicios públicos. Tan sólo en el sector de servicios educativos la Ciudad de Puebla logra atraer el 23.3% de la población estudiantil del sureste mexicano que demanda algún servicio de educación superior en la región. El incremento que podría darse en los próximos cinco años obedecerá al cambio demográfico en esta misma región del país, lo que significa que la población en la ciudad de Puebla crecerá por arriba de la media nacional de 0.82% promedio anual.<sup>1</sup>

La cercanía con el vecino Estado de Tlaxcala y con el Distrito Federal, capital de la República Mexicana, le ha dado a la ciudad una plataforma trascendental para el apoyo y desarrollo de la actividad productiva lo que permite que la ciudad y el área metropolitana sean al día de hoy la región más competitiva del Estado de Puebla.

Con algunas debilidades estructurales como el manejo de los residuos sólidos y residuos tóxicos; así como la antigüedad de la infraestructura de red como el alcantarillado, el agua potable y el alumbrado público, la ciudad de Puebla y el municipio en su conjunto es catalogado en el lugar número 38 de 379, en la clasificación competitiva de zonas urbanas en *Sociedad Incluyente*, Preparada y Sana, y en el lugar número 40 de la clasificación de *Economía Dinámica* e Indicadores Estables.<sup>2</sup> La Competitividad de los Municipios, Instituto Mexicano para la Competitividad IMCO.

<sup>1</sup> INEGI, Regiones socioeconómicas de México

<sup>2</sup> Competitividad Urbana 2007. La Competitividad de los Municipios, Instituto Mexicano para la Competitividad IMCO

## **FONDO MIXTO CONACYT- GOBIERNO MUNICIPAL DE PUEBLA, PUEBLA**

En la ciudad de Puebla y su área metropolitana se encuentran las principales universidades en el ámbito nacional y local; así como algunas universidades de reciente creación que han encontrado en Puebla una vocación productiva que permite estructurar un servicio educativo que se ofrece no sólo para la región sur – sureste del país, también esta oferta ha logrado traspasar fronteras y actualmente la Ciudad de Puebla es un destino muy importante de estudiantes internacionales, principalmente de Centro y Sudamérica: países como Guatemala, Panamá, Costa Rica, Colombia, Venezuela, Chile y Argentina ya se encuentran representados en la ciudad con estudiantes de estos países que se han trasladado a la ciudad para seguir sus estudios superiores.

En lo que respecta a la accesibilidad que tienen las viviendas a los servicios básicos se tiene que el 92.2% de las viviendas asentadas en la Ciudad de Puebla están conectadas al sistema de agua potable y el 93.3% a la red pública de drenaje o cuentan con fosa séptica; porcentajes superiores a los registrados a nivel municipal (89.5% y 90.0%, respectivamente).

Por todo ello es menester una plataforma de desarrollo para personas, empresas y organizaciones no gubernamentales (ONG's). **La Ciudad que Queremos** es un planteamiento desde el H. Ayuntamiento pero sustentado en las auténticas demandas ciudadanas, lo que significa que un sistema eficiente que permita la comunicación permanente del ciudadano promedio con sus autoridades municipales, logrará la confluencia de todos los miembros de la sociedad para hacerse coparticipen en la construcción de la gestión pública. Hoy por hoy las tecnologías de la información permiten ese acercamiento remoto: desde una computadora en la escuela, en la oficina, en las empresas y desde el hogar, los ciudadanos deben ser capaces de comunicarse con sus representantes y con las autoridades municipales: desde el Presidente hasta el empleado más modesto, bajo un esquema de apertura y transparencia con corresponsabilidad en el ejercicio de la función pública: para preguntar, para gestionar, para solicitar y para pagar.

Es importante tener presente que los Ayuntamientos son vistos por los ciudadanos como un solo órgano que se encarga de administrar y proporcionar los servicios públicos, no como oficinas aisladas. El quehacer cotidiano impide que las dependencias tengan tiempo para comunicarse con el resto del Ayuntamiento y que además esto se haga en un lapso corto de tiempo. Por lo que es necesario crear un sistema que simplifique esta comunicación, sin necesidad de dedicarle un plus al trabajo diario.

La mayor parte de las gestiones y acciones que se presentan ante la municipalidad o las que realiza la misma, están relacionadas con el espacio: alineamientos y números oficiales, factibilidad de uso de suelo, permiso de construcción, asignación de clave catastral, cobro del impuesto predial, regularización de asentamientos irregulares, dictámenes de protección civil, atención a llamadas de auxilio, mantenimiento y colocación de alumbrado público, mantenimiento a parques, jardines o áreas verdes, permisos de anuncios, ayudas de programas sociales, planeación del territorio, realización de obras públicas, entre otras. Por lo que el ayuntamiento resulta una gran fuente generadora de información territorial, misma que le es útil para administrar el

## **FONDO MIXTO CONACYT- GOBIERNO MUNICIPAL DE PUEBLA, PUEBLA**

territorio, siempre y cuando esta información se encuentre sistematizada y sea accesible.

Es necesario impulsar un sistema de información territorial multifuncional, que sirva a la administración pública y a la ciudadanía. En este mismo sentido una plataforma tecnológica, amplia y robusta que permita esa interacción con los ciudadanos permitirá crecer y mantener una vía de comunicación sincrónica, así como la planificación de los servicios a ofrecer por parte de las diferentes dependencias del H. Ayuntamiento, evitando que la información se distorsione y permitiendo que tanto el análisis de información así como los diferentes niveles de *minería de datos* lleven la operación permanente a mayores niveles de eficiencia. Con inventarios, censos, padrones de proveedores, procesos y catastro actualizados y confiables se dará una mejor respuesta para todos.

### **2. Indicadores.-**

#### **2.1 Indicadores de Impacto:**

- ✓ Número de trámites en internet
- ✓ Consultas en Intranet del Gobierno Municipal
- ✓ Número de funcionarios certificados

#### **2.2 Indicadores de Gestión:**

- ✓ Dependencias con normatividad para la digitalización
- ✓ Normatividad de digitalización e incorporación de información por dependencia y de acuerdo a sus demandas funcionales
- ✓ Plataforma para la consulta de ciudadanos y servidores públicos
- ✓ Integración de sistemas

#### **2.3 Indicadores Estratégicos:**

- ✓ Número total de funcionarios con certificación
- ✓ Número de cursos ofrecidos en función de la certificación
- ✓ Número de programas ofrecidos en capacitación para la profesionalización

### **3. Objetivos.-**

#### **3.1 General:**

Desarrollar un análisis estratégico de las condiciones generales de operación del H. Ayuntamiento de Puebla con el objetivo de mejorar las respuestas generales del Ayuntamiento a las demandas ciudadanas; superar los rezagos en materia de servicios; mejorar la calidad y cantidad del flujo de información adentro y hacia afuera de las dependencias; y finalmente, establecer con tecnologías de la información una auténtica ventana de diálogo con la sociedad.

#### **3.2 Específicos:**

- Generar una plataforma de videoconferencia que sea capaz de:
- Hacer enlaces entre los diferentes edificios del ayuntamiento

**FONDO MIXTO CONACYT-  
GOBIERNO MUNICIPAL DE PUEBLA, PUEBLA**

- Hacer y recibir videoconferencias fuera del ayuntamiento
- Guardar conferencias y reproducirlas dentro y fuera del ayuntamiento, on-demand, en vivo o descargándolas
- Conectarse a un stream de video (o viceversa)
- Tener un mecanismo robusto de seguridad, tanto a nivel de inscripción de datos como de acceso
- Integrarse con dispositivos móviles y redes sociales
- Ser utilizado para hacer citas, presentaciones, capacitaciones, conferencias y otros posibles usos que esta tecnología permita.
- Fácil utilización y entendimiento del uso.
- Reducir los problemas de información asimétrica.
- Incorporar sistemas de respaldo, administración y control.

**4. Productos Esperados.-**

- Sala de videoconferencia
- Sala de capacitación vía videoconferencia
- Sistema integral del resguardo de información
- Plataforma para videoconferencia
- Capacitación en el uso y administración de la plataforma
- Reporte del análisis de Sistemas y Procesos.
- Reporte de la Identificación de roles, puestos y funciones.
- Tableros de Control por Dependencia.
  - Indicadores Base
  - Indicadores de Gestión
  - Indicadores Estratégicos
- Identificación de un Sistema de Certificación de Competencias para Servidores Públicos, así como su instrumentación.

**5. Tiempo de ejecución.- Ocho meses**

**6. Modalidad.- Investigación Científica Aplicada (A2)**

**7. Usuarios.-**

Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información  
H. Ayuntamiento de Puebla



**FONDO MIXTO CONACYT-  
GOBIERNO MUNICIPAL DE PUEBLA, PUEBLA**

**8. Enlace.-**

Ing. Antonio González Macías  
Director de Tecnologías de la Información,  
SATI  
Ayuntamiento de Puebla  
[agonzalezm@pueblacapital.gob.mx](mailto:agonzalezm@pueblacapital.gob.mx)

Tel.: 309-44-00 ext.: 250