FONDO MIXTO
CONACYT - GOBIERNO MUNICIPAL DE PUEBLA
CONVOCATORIA 2009-C02

DEMANDA ESPECÍFICA

Eje 2. COMPETITIVIDAD PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO

DEMANDA 2.1 DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CENTROS DE SERVICIO A CLIENTES Y LA SUBCONTRATACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO, CON EL OBJETIVO PRINCIPAL DE GENERAR NUEVOS EMPLEOS MEJOR REMUNERADOS EN EL MUNICIPIO DE PUEBLA.

Antecedentes:

Para el Gobierno Municipal de Puebla el ámbito económico tiene una importancia estratégica en alcanzar el bienestar de las personas. Por lo que es necesario impulsar el desarrollo económico con sentido social, mediante la atracción de inversión nacional y extranjera, promoviendo y fortaleciendo al sector empresarial y generando condiciones propicias para impulsarlo.

Por lo anterior, es importante visualizar tres grandes aspectos de la entidad -Educación, índice de competitividad e Industria-.

Con respecto a la educación, la zona metropolitana de la ciudad de Puebla ocupa el segundo lugar nacional en el número de instituciones académicas de educación superior. Sin embargo, debe fortalecerse la articulación entre la oferta educativa y la demanda empresarial, permitiendo complementar la política educativa y la economía del conocimiento.

Sin posibilidad de escapar a procesos tales como la globalización, los cuales han modificado la dinámica económica e intensificado las relaciones internacionales de negocio. Se presentan en la entidad grandes oportunidades que los cambios han traído como los retos y peligros implícitos en ellos. El sector de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones ofrece en Puebla una opción para la capitalización de la infraestructura disponible en educación superior.

A pesar de la infraestructura, antes mencionada para el rubro de educación superior y, aunada a una importante multiplicación de micro empresas en diversos sectores, su índice promedio integrado de competitividad* con respecto a otras 59 ciudades de la república en el 2008, la ubica en el lugar número 20, mientras que en el año el año 2003 ocupaba el lugar 17, lo cual representa un descenso de tres posiciones en cuatro

años respecto de la estructura competitiva de las 60 ciudades del país incluidas en el estudio.

La falta de competitividad en la ciudad ha tenido ha tenido reflejos importantes en la disminución de diferentes rubros, como lo son sueldos y salarios, el índice de desempleo y de desarrollo humano.

Con respecto al sector industrial, las empresas poblanas tradicionalmente se han desarrollado en los sectores de construcción e industria manufacturera, predominando los sectores automotriz, textil y de alimentos. Hasta el momento, no hay una estrategia clara en marcha para el desarrollo de otros sectores, tales como el de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con la cual se puede tener un mayor aprovechamiento del capital humano de la entidad generado por las diversas instituciones educativas y un impacto económico importante, generando más empleos que proporcionen mejor calidad de vida a los poblanos.

Objetivo General:

Desarrollar un plan estratégico para el establecimiento de Centros de Servicio a Clientes (CSC, "call centers o contact centers") que permita atraer inversión nacional o extranjera relacionada y la subcontratación de procesos de negocio, con el objetivo principal de generar nuevos empleos mejor remunerados en el Municipio de Puebla.

Objetivos Específicos:

- Generar más y mejores empleos en el Municipio de Puebla.
- Generar más ingresos en el Municipio de Puebla al exportar servicios de alto valor agregado.
- Transferir tecnologías de punta que contribuyan a la formación de un cluster tecnológico.
- Fortalecer el Sector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Municipio de Puebla.
- Incorporar del Municipio de Puebla en el mercado global.
- Complementar industrias tradicionales.

Productos Esperados:

Estudio que contenga y permita:

- Determinar el atractivo de la industria de centros de servicios a clientes y la subcontratación de procesos de negocio, especialmente para el mercado de habla hispana en USA y Latinoamérica.
- Determinar el atractivo de la industria de centros de servicios a clientes y la subcontratación de procesos de negocio para la industria automotriz en México.
- Propuesta de Plan estratégico que señale las líneas de acción con el objeto de dotarlas de un paquete integrado de apoyos institucionales que coadyuven y promuevan el desarrollo del sector de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Propuesta para la actualización del marco jurídico, regulatorio e institucional para fomentar la inversión (nacional o extranjera) mediante la coordinación interinstitucional y de los tres niveles de gobierno.
- Propuesta para la actualización del marco laboral.

Indicadores de Impacto:

Al finalizar el proyecto se deberá poder evaluar el impacto del mismo en términos de Estrategias para la competitividad adoptadas como resultado de la respuesta a esta demanda mediante los indicadores definidos por el Instituto Mexicano de Competitividad, A.C. (IMCO) y que estén relacionados con el seguimiento de la demanda, tales como:

- Economía dinámica e indicadores estables
  - Crecimiento promedio del PIB
  - Variabilidad del crecimiento del PIB
  - PRO-DUMMY (Relación del PIB per cápita sobre el promedio nacional).

- Mercados de factores (capital, mano de obra y energía) eficientes
  - Incremento promedio de los asalariados
  - Población Económicamente Activa (PEA) cuyos salarios son negociados por sindicatos
  - PRO-DUMMY (Relación del PIB per cápita sobre el promedio nacional).

- Sectores precursores (telecomunicaciones, transporte y sector financiero) de clase mundial
  - Usuarios de Internet
  - Productividad de las telecomunicaciones
  - Distancia al primer mercado exterior
  - Tiempo empleado en transporte hogar-trabajo
  - PRO-DUMMY (Relación del PIB per cápita sobre el promedio nacional).

Gobierno eficaz y eficiente
- Apertura de negocios
- Gestión de trámites empresariales
- Intervencionismo del gobierno
- Efectividad del gobierno
- Promoción de la competencia
- Costo de la Nómina
- Inversión en optimización informática
- Gasto de soluciones tecnológicas del gobierno
- Índice de calidad e-gobierno
- PRO-DUMMY (Relación del PIB per cápita sobre el promedio nacional)

Aprovechamiento de las relaciones internacionales
- Inversión extranjera directa (neta)
- Tráfico de llamadas de larga distancia nacional
- PRO-DUMMY (Relación del PIB per cápita sobre el promedio nacional)

Sectores económicos con potencial (industrias que por diferentes motivos tengan posibilidades de ser competitivas).
- PIB Industrial
- Número de empresas con ISO 9000
- Acervo total de recursos humanos capacitados en ciencia y tecnología

    - Empresas de Expansión 500
    - PRO-DUMMY (Relación del PIB per cápita sobre el promedio nacional)

- Creación de nuevas empresas como resultado de la atención a esta demanda.
- Todos los indicadores definidos por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) y que estén relacionados con:

    - Población económicamente activa
    - Población ocupada y desocupada
    - Incremento en la creación de fuentes de trabajo generadas como resultado de esta demanda

- % de implementación del Plan Estratégico generado como resultado de la demanda.
- % de incremento en ingresos de las empresas actualmente establecidas.

Tiempo de ejecución del proyecto: 4 meses

Modalidad: A2

Usuarios:

Secretaría de Desarrollo Social
Secretaría de Desarrollo, Turismo y Competitividad.

Enlace:

Mtro. Julio Franco Corzo.
Teléfono y Correo Electrónico:
4045150 ext. 6930 y 6931, julio.franco@iexe.org.

FONDO MIXTO
CONACYT - GOBIERNO MUNICIPAL DE PUEBLA
CONVOCATORIA 2008-C02

DEMANDA ESPECÍFICA

EJE 3.- DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE

DEMANDA 3.1 MODELO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA IDENTIFICACIÓN, RECOPILACIÓN, ANALISIS Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TERRITORIAL.

Modalidad: **B1**

***Antecedentes*:**

El acelerado crecimiento, extensivo y desagregado de la ciudad durante las últimas cuatro décadas ha transformado drásticamente las necesidades de su población, a tal magnitud, que la estructura de servicios prestados por el Ayuntamiento en materia territorial ha sido rebasada, provocando que la respuesta y atención a los ciudadanos no cumpla con las expectativas planteadas. Es por eso que en el Plan Municipal de Desarrollo 2008-2011, en su Eje 3, se plantea el retomar el control del proceso de urbanización sin omitir la tendencia metropolitana, pero reorientado hacia un aprovechamiento racional de largo plazo de los recursos naturales y del capital territorial para el Desarrollo Sustentable del Municipio.

Bajo esta perspectiva, es importante mencionar que aún cuando muchos de estos problemas surgen del crecimiento dado a través de la urbanización irregular, gran cantidad ellos son producto de la falta de control y conocimiento oportuno de las características territoriales que determinan las dinámicas de crecimiento e interacción de la ciudad, esto, debido a la ausencia de modelos, metodología, instrumentación y personal especializado que sirva como base para el conocimiento, análisis, modelado y toma de decisiones estratégicas a corto, mediano y largo plazo.

En la actualidad, el Sistema de Información Geográfica (SIG) del Ayuntamiento está conformado por bases de datos espaciales y alfanuméricas generadas sin un sustento metodológico real, las estrategias de intervención sobre las mismas no han sido correctamente instrumentadas y la plataforma de soporte no ha sido explotada en todas sus posibilidades tecnológicas.

Con base en esto, se suscribe la necesidad de un modelo teórico e instrumental que sustente el enriquecimiento del SIG a nivel técnico y administrativo a partir de la integración innovadora de TICs tanto en campo como en gabinete así como la formación de los cuadros operativos correspondientes, que garanticen la existencia,

eficacia y pertinencia de un flujo continuo de información para el análisis y toma de decisiones en el ámbito urbano, social y económico.

***Objetivo General*:**

Crear un **MODELO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA IDENTIFICACIÓN, RECOPILACIÓN, ANALISIS Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TERRITORIAL** que, con base en una estricta metodología y personal capacitado, permita la integración modular y escalable de información técnica, documental y administrativa generada por las distintas instancias municipales en sus dimensiones Social, Económica y Territorial y asegure el control, monitoreo y administración del territorio con base en modelos geográficamente referenciados.

***Objetivos Específicos*:**

1. Definición de lineamientos y alcances del modelo de recopilación, análisis y difusión de información territorial.
2. Identificación las necesidades instrumentales y operativas para el desarrollo e implantación del modelo.
3. Definición de estrategias y diseño de la metodología, según los lineamientos del modelo, para trabajos de campo, análisis en gabinete y actividades administrativas, incluyendo normatividad y manuales de funciones y procedimientos.
4. Instrumentación y puesta a punto de las soluciones planteadas.
5. Capacitación de cuadros operativos, incluyendo personal de campo, analistas, programadores, administrador de contenido y administrador de TICs.
6. Acompañamiento en la generación de herramientas especializadas de recopilación, análisis y consulta multidisciplinaria de información territorial.
7. Generación de instrumentos de control, medición, verificación y aseguramiento de calidad de los procesos.

***Productos Esperados*:**

El Modelo de Innovación Tecnológica para la Identificación, Recopilación, Análisis y Difusión de Información Territorial incluye:

- Documento diagnóstico y prospectivo de la base tecnológica-instrumental y de los procesos que actualmente sustentan al SIG
- Documento descriptivo del modelo propuesto, incluyendo alcances, estrategias de desarrollo, metodología y normatividad.
- Documento descriptivo de perfiles, funciones y procedimientos.
- Guías de análisis y planeación para la instrumentación a corto, mediano y largo plazo.
- Instrumentación inicial del modelo de innovación tecnológica con base en la plataforma ya existente, incluyendo el módulo de consulta geográfica, el módulo básico de monitoreo de riesgos, el módulo de consulta de uso de suelo y giro comercial, el módulo de alineamiento y número oficial y el módulo básico de retroalimentación.
- Programa de capacitación para personal operativo de campo y gabinete para el uso innovador de TICs
- Programa de capacitación para analistas y programadores para la autogestión tecnológica.
- Programa de formación del administrador de contenido.
- Programa de formación del administrador de servidores.
- Instrumentación de las estrategias de seguimiento y aseguramiento de calidad.

- Documento comparativo entre la fase diagnosticada y el modelo instrumentado con base en Indicadores de desempeño.

Indicadores:

- Agilización de los procesos de digitalización
- Reducción de tiempos de búsqueda en el SIG
- Nomenclatura actualizada
- Atlas de riesgos actualizado
- Digitalización de Desarrollos y Fraccionamientos al día
- Nivel de autogestión de información territorial para usuarios no especializados
- Mejora y ampliación de los servicios de información territorial
- Mejora cualitativa y cuantitativa en la información del SIG

Usuarios:

Secretaría de Gestión Urbana y Obra Pública para el Desarrollo Sustentable

Enlace:

ISC Mario Ángel Ríos Guzmán
Teléfono y Correo Electrónico:
404 56 00 ext. 215, mriosg@pueblacapital.gob.mx

Tiempo de ejecución del proyecto: 1 año

FONDO MIXTO
CONACYT - GOBIERNO MUNICIPAL DE PEBLA
CONVOCATORIA 2009-C02

DEMANDA ESPECÍFICA

EJE 5.- GOBERNANZA, INNOVACIÓN Y TRANSPARENCIA

5.1 Desarrollo de Indicadores de evaluación para medir el desempeño del Municipio de Puebla.

Antecedentes:

La actual administración municipal ha definido, mediante el Plan Municipal de Desarrollo 2008-2011, la gobernanza, innovación y transparencia como uno de sus ejes de trabajo prioritarios. Este eje transversal tiene que ver con todas las dependencias municipales para impulsar una gestión institucional responsable con la participación de todos los actores, un gobierno eficiente y eficaz que promueva acuerdos, perfile proyectos viables, haga coincidir recursos e iniciativas, respete y haga respetar el Estado de Derecho, maneje los recursos públicos con transparencia, eficacia y rinda cuentas, para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Líneas de Política como son:

- Consolidar un sistema de evaluación integral del desempeño y resultados del gobierno municipal, con base en las prioridades de los ciudadanos y con transparencia en su cálculo y ejecución.
- Implementar tecnologías de información y comunicación que permitan incrementar la eficacia gubernamental

Para el logro de estos objetivos, y en particular para llevar implementar una herramienta que proporcione datos a nivel municipal, que sea de acceso a la Presidenta Municipal, a los funcionarios públicos de alto nivel de las dependencias involucradas en la administración pública municipal, que permita la toma de decisiones mediante la presentación de indicadores clave, y concentren información de las distintas áreas exponiendo mediciones comparativas con datos históricos y con los objetivos presentados en forma numérica y gráfica propias de la actividad del municipio, y que permita el seguimiento integral y estructurado de los distintos factores clave de éxito de la administración pública, tanto en su situación como en las tendencias.

Objetivo general

Optimizar la toma de decisiones de funcionarios de alto nivel a través de la definición de indicadores estratégicos y soportados en una herramienta tecnológica que provea información Ejecutiva.

Objetivos específicos

- Definición de los principales indicadores de la Administración Municipal.
- Contar un panel que soporte los indicadores generados y brinde información ejecutiva a través de graficas, semáforos de alarma e informes.
- Desarrollar un sistema de Administración Basado en Resultados del Ayuntamiento de Puebla a través de un monitoreo continuo y la evaluación del desempeño de las áreas, en términos de sus resultados e impactos.
- Desarrollar una herramienta que ayude a la planeación y que clarifique prioridades con indicadores alineando los programas, metas y la asignación de recursos.
- Contar con un almacenamiento, transformación y distribución de datos útiles para los responsables de tomar decisiones.
- Desarrollar una herramienta tecnológica que actúe como sensor para así poder efectuar las acciones correctivas necesarias.
- Incrementar la productividad de ejecutivos y analistas, por la gran facilidad de acceso, obtención y análisis de información.

Productos esperados:

La plataforma tecnológica de esta herramienta será en ambiente web y deberá estar integrado en su totalidad con el Sistema Único Municipal de Administración (SUMA). Que controla la Planeación de los Recursos Gubernamentales

Características:

- Definición de los Indicadores clave de desempeño, de Impacto, Calidad, Eficiencia financiera, Gestión y Eficacia.
- Recopilación, análisis y selección de información clave que será estructurada de acuerdo con el enfoque estratégico del Gobierno Municipal
- Diseñar el Dataware House del Ayuntamiento de Puebla.
- Deberá estar totalmente integrado al proyecto SUMA que es plataforma SAP, implantada en el Ayuntamiento.
- Tablero de control que integre los indicadores generados en la Administración Municipal.
- Reportes y consultas de los indicadores generados.
- Implementar un Balance scoreCard donde se establecen metas, se monitorean, interpretan y actúan.
- Contar con un cubo de información para el análisis multidimensional de la información.

Indicadores:

- *% De incremento en la productividad*

Usuarios de la demanda

- Coordinación Ejecutiva de Presidencia.

Modalidad: B1

Tiempo de ejecución del proyecto: 6 meses

Enlaces:
Mtra. Mónica Barrientos Sánchez,
Ing. Jair Manjarrez Morales y
Lic. Miguel Romero Sarmiento

Teléfono y Correo Electrónico:

404 51 50 ext. 6979 mbarrientoss@pueblacapital.gob.mx
404 51 00 ext. 250 jmanjarrezm@pueblacapital.gob.mx
404 51 00 ext. 305 mromeros@pueblacapital.gob.mx