

# ALCALDES DE MÉXICO

## JALISCO, MÁS COMPETITIVO con innovación: E. Alfaro

**El Gobernador detalla acciones para ampliar conectividad, impulsar innovación para el desarrollo del estado y usar eficazmente la tecnología para seguridad pública**

**RANKING  
100 MUNICIPIOS  
CON MAYOR RECAUDACIÓN**

Con TI, menos  
trámites y más fáciles

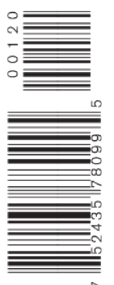
**CÓMO SUBIRSE  
AL TREN DEL DINERO  
ELECTRÓNICO**



[www.alcaldesdemexico.com](http://www.alcaldesdemexico.com)



NÚM. 120 / ABR 2020  
\$50.00 20-05-2020



► Entrevista con Mario Ariel Juárez Rodríguez, Alcalde de Cuautitlán, Estado de México

Lenovo recomienda Windows 10 Pro para empresas.

**OLIVIA MUNN**  
Actriz/Inversionista en Tecnología

Smarter  
technology  
for all

Lenovo



# ThinkShield

TU PERSONAL DE IT  
SIGUE DICIÉNDOTE QUE  
**ERES VULNERABLE**  
¿ESTÁS ESCUCHANDO?

Brinda a tu equipo de IT las herramientas que necesitan para defender tu negocio con el portafolio personalizable de hardware, software, servicios y procesos seguros de ThinkShield

 vPro™ Platform

 Windows 10

Mantente protegido con un dispositivo moderno Windows Pro 10 equipado con la plataforma Intel® vPro™

Ultrabook, Celeron, Celeron Inside, Core Inside, Intel, el logotipo de Intel, Intel Atom, Intel Atom Inside, Intel Core, Intel Inside, el logotipo de Intel Inside, Intel vPro, Itanium, Itanium Inside, Pentium, Pentium Inside, vPro Inside, Xeon, Xeon Phi, Xeon Inside y Intel Optane son marcas comerciales de Intel Corporation o de sus filiales en Estados Unidos y/o en otros países.

# Nuevas tecnologías para gobiernos competitivos

**I**nnovar es siempre un reto para los estados y municipios, sin embargo, cuando existe la voluntad de incorporar la innovación a las estrategias de gobierno, se vuelve una tarea menos complicada y los resultados pueden ser más que satisfactorios, tanto para los gobiernos como para los ciudadanos.

Las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) son fundamentales para lograr ese objetivo, ya que proveen herramientas para mejorar las áreas de la gestión pública y eso se traduce en una mejor calidad de vida para las personas.

En entrevista con *Alcaldes de México*, Enrique Alfaro Ramírez, Gobernador de Jalisco, explica algunas de las principales acciones que la administración que encabeza ha puesto en marcha para impulsar el desarrollo de la entidad, a partir del aprovechamiento eficiente de las nuevas tecnologías. El mandatario destaca la estrategia para ampliar la conectividad en la entidad, la creación de espacios para la generación de ideas innovadoras, así como el apoyo a proyectos emprendedores en TIC para el desarrollo del estado.

En este contexto, otra de las tendencias en materia de innovación para los gobiernos locales es el uso de TIC para la simplificación administrativa, orientada a una mayor cercanía con las personas. En esta edición incluimos un reportaje que aborda este tema, en el que especialistas explican cómo el uso de herramientas y estrategias innovadoras ha permitido lograr trámites más eficientes en municipios.

Asimismo, en estas páginas encontrará un reportaje que detalla cómo subirse al tren del dinero electrónico. En los últimos años, las *fintech*, empresas proveedoras de tecnologías

para transacciones con métodos de pagos digitales, han tenido una mayor presencia en el panorama financiero y han propiciado el desarrollo de estos métodos de pago, los cuales, a su vez, detonan la bancarización.

Presentamos también una entrevista con Tamara Caballero Velasco, Directora General Adjunta de Infraestructura, Gobiernos, Estados y Municipios de Banorte, quien comparte los esquemas que la institución brinda a los municipios para satisfacer sus necesidades de liquidez, así como de inversión en infraestructura y equipamiento.

Asimismo, incluimos una entrevista con el Secretario Ejecutivo del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval), José Nabor Cruz, quien explica el funcionamiento de DataMur, una plataforma que permite dar seguimiento al desempeño municipal en el cumplimiento de sus atribuciones constitucionales, así como en los indicadores relacionados con la Agenda 2030, y presentamos un *ranking* sobre los 100 municipios con mayor recaudación de impuesto predial y por cobro de derechos de agua, en el que destacan los municipios de Monterrey, Nuevo León; Tijuana, Baja California; León, Guanajuato; Juárez, Chihuahua, y Zapopan y Guadalajara, Jalisco.

La edición se complementa con una entrevista al Presidente Municipal de Cuatitlán, Estado de México, Mario Ariel Juárez Rodríguez.

Los editores.

# ALCALDES DE MÉXICO

Presidenta Ejecutiva  
**Gladis López Blanco**  
glopez@alcaldesdemexico.com

Directora General  
**Norma Pérez Vences**  
nperez@alcaldesdemexico.com

Coordinador Editorial  
**David Galicia Sánchez**

Coeditor  
**Luis Alberto Hernández Valencia**

Corrección de Estilo  
**Claudia Sáenz Garduño**

Coordinadora de Arte  
**Eréndira C. Castillo Ceballos**

Coordinadora de Fotografía  
**Rosalía Morales Flores**

Editor Web  
**Isafas Ocampo Gaona**

Webmaster  
**Armando Arellano García**

Colaboradores  
**Nora Sandoval, Alejandro Durán, Esther Arzate, Jaime Millán Nuñez, Martha Mejía, Leonardo Aramis Flores, Lilia Chacón A.**

Consejo Editorial  
**Gabriela Alarcón, Lucía Álvarez, Eduardo Bohórquez, Enrique Cabrero, Julieta del Río Venegas, Víctor Alejandro Espinoza Valle, Otto Granados, Amalia García, María Elena Morera, Patricia Mercado, Antonio Ocaranza Fernández, Teresita Rendón, Carlos Reta, María Cristina Rosas, Joel Salas Suárez, Arturo Sánchez Gutiérrez, Leticia Santín, Martha Tagle, Alicia Ziccardi**

Coordinadora Comercial y Estrategia  
**Karla Águila Juvera**  
kaguila@alcaldesdemexico.com

Ventas Publicidad  
ventaspublicidad@alcaldesdemexico.com

Suscripciones  
suscripciones@alcaldesdemexico.com

Director de Administración  
**Enrique Lorenzana Zarco**  
elorenzana@alcaldesdemexico.com

Foto de portada  
**Rosalía Morales**

Alcaldes de México®, año 10, número 120, Abril 2020, es una publicación mensual editada y distribuida por Cazonci Editores S.A. de C.V. Oficinas: Moliere 330, desp. 401, col. Polanco Reforma, alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11550, CDMX, Tel. 5545-8104, Fax 5545-8059. Correo electrónico: contacto@alcaldesdemexico.com. Todos los derechos de reproducción de los textos aquí publicados están reservados por Alcaldes de México. ISSN: En trámite. Número de certificado de reserva de derechos al uso exclusivo del título 04-2016-011914010500-102, otorgado por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Número de certificado de licitud de título: 14454. Número de certificado de licitud de contenido: 12027. Impresión: Prepprensa Digital S.A. de C.V., Caravaggio 30, Colonia Mixcoac, C.P. 03910, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Tel. 5611-7420. Este número se terminó de imprimir el 24 de marzo de 2020 con un tiraje de 9,000 ejemplares. Distribuidor, Comercializadora GBN S.A. de C.V. Calzada de Tlalpan # 572, Desp. C-302, Col. Moderna, alcaldía Benito Juárez C.P. 03510, CDMX, Tel. / Fax: (0155) 5618-8551. Los artículos firmados son responsabilidad de sus autores y no reflejan necesariamente el punto de vista de Cazonci Editores S.A. de C.V. Editor responsable: Norma Zoila Pérez Vences. Se prohíbe su reproducción total o parcial. Los publicreportajes son espacios pagados por el cliente.



## Antesala 1

Nuevas tecnologías para gobiernos competitivos

## Desde la Urna 4

Punto de inflexión: la nueva problemática

Por Arturo Sánchez Gutiérrez

## Expediente Abierto

### TIC • Entrevista

6 Jalisco, más competitivo con innovación: E. Alfaro

Por David Galicia Sánchez

### Regulación • Reportaje

10 Con TI, menos trámites y más fáciles

Por Ana Paula Hernández Alday

14 CRM para gobiernos: la nueva atención ciudadana

Por Omar Escobar

### Finanzas Reportaje

16 Cómo subirse al tren del dinero electrónico

Por Edgar E. Juárez

20 Impactos en América Latina por desaceleración mundial

Por Xavier Hovasse

### Eficiencia Administrativa

21 Trámites menos costosos

Por David Galicia Sánchez

### DesCifrando

22 Disponibilidad y uso de TIC en los hogares



Registro Moctezuma & Asociados número 25

### Entrevista

24 Aliado estratégico del desarrollo local

Por Martha Palma Montes

### Entrevista

26 Con DataMun, vigilar el desempeño local es posible

Por David Galicia Sánchez

### Ranking

28 100 municipios con mayor recaudación

Por Cuauhtémoc Paz Cuevas

### Agua

32 Retos del sector hídrico a nivel local

Por Alicia Valverde Reyes

### Desarrollo Local

34 Mejores servicios con menos trámites

Por David Galicia Sánchez

### Gobierno Digital

36 Innovación al servicio de los ciudadanos

Por David Galicia Sánchez

### Innovación

38 Esquemas innovadores para agilizar la gestión

Por David Galicia Sánchez

### Mejora Regulatoria

40 Nuevo Laredo va por trámites más ágiles

Por David Galicia Sánchez

## A Puerta Abierta 42

El plan: información en los municipios

Por Joel Salas Suárez

## El Municipio Hoy

Cuautitlán

44 Seguridad, principal demanda ciudadana

Por Martha Palma Montes

## Tips de Gestión

46 Guía contra la violencia de género en el transporte público

Por Martha Mejía

### De Todo

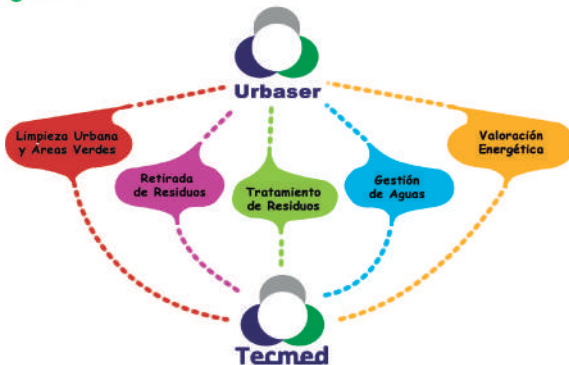
48 Para el buen vivir



**TECMED** es una compañía internacional líder en la prestación de servicios medioambientales, con una larga experiencia orientada al cliente.

El respaldo internacional con el que cuenta **TECMED** le permite contar con tecnología de punta, profesionales altamente calificados, así como certificaciones nacionales e internacionales; lo que le permite minimizar el costo de la gestión de operaciones de recolección, traslado, tratamiento y disposición final, además de su compromiso socialmente responsable.

Una compañía con visión de futuro que apuesta por el desarrollo sostenible desde sus principales áreas de negocio.



## Líderes en gestión de residuos

### Servicios Urbanos

- Barrido Manual
- Barrido Mecánico
- Recogida de Residuos
- Transferencia de Residuos

### Tratamiento de Residuos

Tratamiento, Reciclaje y Valorización  
Disposición Final



(55) 26242365  
(55) 26242209



Av. Homero No. 229 -401, Polanco V Sección, CP. 11560  
Ciudad de México



[www.tecmcdmx.com](http://www.tecmcdmx.com)



## Punto de inflexión: la nueva problemática

► Por Arturo Sánchez Gutiérrez\*

Los primeros días de marzo trajeron un conjunto de eventos que parecen complicar los escenarios de los próximos meses en el entorno político y económico a nivel nacional. Como en cualquier gobierno, no todo puede ser éxito tras éxito.

El Presidente y su partido aún cuentan con el ímpetu de la elección de 2018 y esos eventos podrían no representar un cambio importante en las elecciones. Si es el caso, eso lo veremos en la forma como evolucionen los procesos electorales en Coahuila e Hidalgo.

Con todo, es evidente que este gobierno tuvo un momento de inflexión el 8 de marzo. Ese día confluyeron tres fenómenos: (1) La persistencia del Coronavirus como una amenaza que se sigue extendiendo y genera temores en los mercados del mundo; (2) La marcha de las mujeres en las ciudades del país que, al menos en la CDMX, rompieron récords de participación y mostraron un nuevo tipo de hartazgo; y (3) La caída del precio del petróleo por la falta de acuerdo entre Rusia y Arabia Saudita.

Más allá de cómo evolucionen estas problemáticas, lo cierto es que, al momento de escribir estas líneas, se vive una sensación de vulnerabilidad en el ambiente político y económico del país: la actual administración federal insiste en que todo va bien, mientras las evidencias apuntan en sentido contrario. La marcha de las mujeres y el éxito del paro del 9 de marzo mostraron un tipo de organización y capacidad de protesta que reclama al gobierno dos actitudes que no ha tenido: sensibilidad y empatía.

El tema no es menor porque al reclamo de las mujeres se acumulan las protestas por falta de medicamentos y la inseguridad que, lejos de disminuir, se han incrementado. Una vez más, la falta de empatía presidencial con las víctimas y la aparente inacción se suman al ambiente de incertidumbre.

En el aspecto económico, los pronósticos de crecimiento siguen a la baja. El argumento de que basta acabar con la corrupción para corregir todos los males, además de no ser cierto, ha perdido credibilidad. La realidad es que factores internos y externos están afectando la estabilidad del peso frente al dólar y se requiere de mayor inversión para enfrentar una crisis que no es sólo mexicana. Hoy más que nunca se necesita certeza al invertir y no sólo el discurso político. Por lo pronto, cada vez se ve más lejana la posibilidad de alcanzar la meta de crecer 4 por ciento durante el sexenio.

En este contexto, no sorprende que la popularidad del Presidente López Obrador se haya reducido. A estas alturas no importa cuánto ha perdido en su prestigio. Lo que realmente importa es que la gente evalúa muy mal el desempeño del gobierno. Ciertamente, parte de la mala percepción es responsabilidad del propio Presidente, al centralizar toda la información. Pero la otra parte es la ineficiencia y la impericia del equipo de gobierno y la insistencia en no ceder ni un ápice en proyectos presidenciales como Santa Lucía, el Tren Maya y la refinería de Dos Bocas.

Los retos en estas semanas son importantes y se antoja un cambio de actitud. Lo novedoso de este momento es que las experiencias del 8 y 9 de marzo colocaron a la mujer mexicana en el centro de la reflexión. No fue un ejercicio más, sino un momento de inflexión. México no es y no debe ser el mismo.

Si no es el liderazgo nacional, habrá otros liderazgos que entiendan la necesidad de empatía con la mujer con visión de futuro y que propongan soluciones que las incorpore como parte de una nueva cultura.

*\*El autor es Decano Asociado de la Escuela de Gobierno y Transformación Pública del Tecnológico de Monterrey. Twitter: @ArturoSanchezG; Facebook: Arturo Sánchez Gutiérrez (figura pública).*



Ahorro Energético y garantía de la tecnología de **Microplus Germany** contra otras:

- 80% de ahorro energético vs. tecnologías tradicionales
- 50% de ahorro energético vs. alumbrado led
- Garantía Física de hasta 10 años
- Vida útil 100,000 Hs. equivalente a 22 años
- Eficiencia 200 Lm/w



Aguascalientes, México.

## NUESTRA TECNOLOGÍA NO ES LED, ES MICROLED PLUS

**PATENTADA, DIFERENTE Y SUPERIOR A LOS LED CONVENCIONALES**

- Tecnología germano-española
- Producto patentado y con certificaciones internacionales
- Temperatura de color, según necesidades
- Protección de resistencia al impacto IK 08 o mayor
- Amplio ángulo de iluminación por manejo óptico de la luz con lentes de cristal de alta pureza (patentado)
- Eliminación de la contaminación luminosa
- Resistencia al polvo y agua (IP-65 a IP-67)
- Operación de -40° C a 55° C



Nuestro **Programa de Modernización de Alumbrado Público** tiene como objetivo lograr hasta un 80% de ahorro, al sustituir el alumbrado tradicional con nuestras luminarias Microplus.

**NO SON LEDS.  
SON MICROLEDS.**

**Contacto:**

Microled Lighting de Mexico S.A de C.V.  
(55) 5438-1132  
marcsestier@microled.mx  
davidmcdowell@microled.mx  
Enrique Rébsamen 922, Narvarte, CDMX

Sin necesidad de invertir o endeudar a su municipio, las nuevas luminarias se pagan con el ahorro y eficiencia de la tecnología patentada de Microplus.

<http://www.microplusgermany.com/>

# JALISCO MÁS COMPETITIVO, CON INNOVACIÓN: E. ALFARO

*El Gobernador detalla acciones para ampliar conectividad, impulsar innovación para el desarrollo del estado y usar eficazmente la tecnología para seguridad pública*

▶ POR DAVID GALICIA SÁNCHEZ

FOTO: ROSALÍA MORALES

**G**uadalajara, Jal.- A poco más de un año de haber iniciado la actual administración, el gobierno de Jalisco ha puesto énfasis en diversas áreas para impulsar el desarrollo de la entidad. Para el Gobernador, Enrique Alfaro Ramírez, uno de los aspectos fundamentales para contribuir a ese crecimiento es la innovación.

El mandatario estatal explica que el impulso a este rubro parte de tres grandes proyectos, el primero es RED Jalisco, que busca conectar a todo el estado con Internet de alta velocidad pero, sobre todo, es un proyecto para mejorar la eficiencia del gobierno, de manera particular en las áreas de educación y salud.

“Ante el importante rezago en materia de conectividad que presentaba Jalisco, lanzamos una innovadora estrategia de conectividad incluyente y transversal para el despliegue de infraestructura con tecnologías de fibra óptica y microondas, que tiene por objetivo ampliar la cobertura de Internet en el estado y disminuir la bre-

cha digital. El despliegue compartido de infraestructura pública estatal permitirá conectar edificios de gobierno, escuelas, centros de salud, cruces de semáforo y puntos del C5”, explica.

A la fecha, apunta, se ha avanzado en la ingeniería fina y en el proyecto ejecutivo, y se espera comenzar la etapa constructiva en el mes de mayo de 2020. Asimismo, afirma que para esta iniciativa se realizará una inversión de 900 millones de pesos (mdp).

Otro gran proyecto del estado de Jalisco es la Plataforma Abierta de Innovación (PLAi), mediante la cual se busca desarrollar competencias y habilidades para el futuro, en donde las empresas, academia y ciudadanos encuentren un espacio para conectar ideas, conocimiento y proyectos en el campo de la innovación.

“En diciembre de 2019 creamos el organismo público descentralizado Plataforma Abierta de Innovación y Desarrollo de Jalisco, con un presupuesto de 25 mdp, y el 10 de marzo de 2020 instauramos la junta de gobierno de este organismo, donde se

aprobarán las normas, disposiciones reglamentarias y lineamientos para la organización, funcionamiento académico, administrativo y financiero. Esta junta se conforma por un representante del mandatario estatal, de la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología (SICyT), así como nueve miembros del sector público y privado”, detalla.

La PLAi tiene el propósito de incrementar la competitividad en el estado, apoyando la formación de talento para atender las demandas del campo laboral actual, y consiste en un espacio físico y virtual. Sus tres ejes estratégicos son aprender, conectar e innovar. A través de ella se ofrecerá capacitación en competencias tecnológicas, principalmente, y en modelos de innovación y diseño para pequeñas y medianas empresas (Pymes) y para el público en general.

Talent Land es el tercer gran proyecto de impulso a la innovación. El gobierno de Jalisco participó en la realización de la segunda edición de Jalisco Talent Land, del 22 al 27 de abril de 2019, para propiciar la interacción y vinculación entre jóvenes,



■ **Enrique Alfaro Ramírez** es ingeniero civil por el ITESO y maestro en Estudios Urbanos por parte de El Colegio de México. Ha sido Presidente Municipal de Tlajomulco de Zúñiga y de Guadalajara.



## Impulso a los municipios

Acciones y montos de inversión por años.

### Educación

- ▶ 403 planteles han sido beneficiados.
- ▶ 2019: 1,601'440,814 pesos
- ▶ 2020: 669'669,500 pesos

### Salud

- ▶ Se llevan a cabo 175 acciones de salud: 9 hospitales y centros de salud de servicios ampliados, 138 centros para acreditación y 28 clínicas.
- ▶ 2019: 577'376,999 pesos
- ▶ 2020: 204'950,000 pesos

### Deporte y espacios públicos

- ▶ Se realizan acciones en 25 unidades deportivas y parques en los municipios de Ahualulco, Ejutla, Guadalajara, Tonalá, Juchitán, Mazamitla, Mexxicacán, Tapalpa, Tlajomulco, Tlaquepaque, Tuxcueca, Valle de Guadalupe y Zapopan
- ▶ 2019: 558'689,625 pesos
- ▶ 2020: 137 millones de pesos

### Cultura

- ▶ Se realizan las acciones correspondientes a 6 espacios culturales en los municipios de Guadalajara, San Martín de Bolaños, Tepatitlán, Zapopan y Zapotlán El Grande.
- ▶ 2019: 107'899,650 pesos
- ▶ 2020: 47 millones de pesos

### Turismo

- ▶ Se realizan 6 acciones para fomentar el turismo, entre las que destacan el andador malecón a Jesús Pescador en el municipio de Chapala y la construcción del malecón en la localidad de Punta Pérula.
- ▶ 2019: 124'546,488 pesos
- ▶ 2020: 61 millones de pesos

Fuente: Gobierno de Jalisco.

especialistas, empresas y gobiernos para el desarrollo de proyectos de innovación y emprendimiento en temas como tecnología aplicada a la salud y al campo, robótica, inteligencia artificial, ciberseguridad, realidades mixtas, multimedia, marketing digital y emprendimiento, entre otros temas.

“De manera adicional a estos proyectos, apoyamos a las organizaciones del ecosistema de innovación, ciencia y tecnología, como son universidades, centros de investigación, cámaras de los sectores productivos, empresas con proyectos innovadores, así como a emprendedores, a través de convocatorias específicas del Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología y de la propia SICyT. También desarrollamos el capital humano para las necesidades estratégicas de Jalisco, a través del Programa Jalisco Tierra de Talento, con becas y apoyos para estudiantes de educación superior con méritos especiales, como fue el caso particular de 39 becas para posgrado otorgadas para estudios en China”, detalla.

El vínculo con la iniciativa privada ha sido clave para lograr que la innovación sea un factor decisivo en el desarrollo de la entidad. Es por ello que se creó el Consejo Consultivo para la Innovación, Crecimiento y Desarrollo Sostenible (Coincydes).

“Desde el arranque de la administración convocamos a los líderes empresariales de Jalisco con capacidad económica y solvencia moral para la conformación del Coincydes. Funciona como un órgano de consulta del gobierno para los proyectos estratégicos y asuntos de coyuntura relevantes para Jalisco. Desde aquí se elaborarán propuestas de acciones o proyectos y se fomenta una retroalimentación en torno al trabajo que, desde el gobierno de Jalisco, estamos impulsando”, explica Alfaro Ramírez quien, a su vez, destaca la importancia de la PLAI como un proyecto central para el vínculo del gobierno con el sector privado para impulsar la innovación y el desarrollo tecnológico.

De manera complementaria, asegura el mandatario estatal, se decidió rescatar, en conjunto con el gobierno municipal de



FOTO: DREAMSTIME

Guadalajara, el proyecto Ciudad Creativa Digital, lo cual implicó la depuración técnica, financiera y administrativa del Fideicomiso Maestro Ciudad Creativa Digital, así como la asociación civil Guadalajara Ciudad Creativa Digital, esta última en proceso de su liquidación. Al mismo tiempo, se realizó la definición de la política de precios de renta y de incentivos, y se inició la promoción y atracción de clientes para ocupar los espacios de la Torre A del Primer Complejo. Con esto, hoy Ciudad Creativa Digital tiene a sus primeros siete inquilinos: el Centro de Diseño y Desarrollo de Software para los sistemas de Corporativo CAB, del Grupo PISA; Talent Network; Karaokulta Game Studio; Amber de México, resultado de la fusión con Karaokulta Game Studio; Centro de Innovación de Internet de las Cosas (CIIoT); Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ) y la PLAI, de reciente creación.

### **OPORTUNIDADES PARA CRECER**

El Gobierno de Jalisco, a través de la Secretaría de Desarrollo Económico, tiene una estrategia de atracción de inversión que se basa en dos ejes principales: mercados y sectores estratégicos. El eje de mercados, se enfoca en países y estados con vocación inversionista en sectores vanguardistas y

clave para Jalisco, como China, Japón, Alemania y Estados Unidos.

En cuanto a los sectores estratégicos, en los cuales se llevan a cabo actividades proactivas, destacan el de alta tecnología (desarrollo de software, hardware, inteligencia artificial, computación en la nube, realidad virtual, realidad aumentada, *machine learning* y animación, entre otros); *aerobusiness* (aeronáutico, aeroespacial y drones); manufactura avanzada; metalmecánico, automotriz, movilidad eléctrica y energías alternativas.

Para lograrlo, detalla Enrique Alfaro, se llevan a cabo diversas labores, como giras internacionales, participación en eventos nacionales e internacionales, programas de desarrollo de proveedores internacionales, labores de inteligencia de negocios, estrechamiento de la relación con embajadas extranjeras en México, participación en foros de negocios, coordinación de estrategias con municipios, así como aprovechamiento de los ecosistemas industriales de Jalisco.

Asimismo, el Gobernador destaca el papel de la Alianza Centro Occidente Bajío, conformada por los gobiernos estatales de Jalisco, Guanajuato, San Luis Potosí, Querétaro y Aguascalientes, con el objetivo de lograr el liderazgo en materia de crecimiento con calidad.



FOTO: ARCHIVO ALCALDES DE MÉXICO

se trata de una disminución de 375 casos, equivalentes a una reducción de 31.3 por ciento. En el caso de robos a casa habitación, el delito que se redujo más en términos porcentuales, con una diferencia de 32.3 por ciento, pasó de 641 el año pasado a 430. Para terminar con los ejemplos, los robos a persona pasaron de 1,375 a 1,012, es decir, disminuyeron en 26.4 por ciento.

La gran apuesta del gobierno de Jalisco para aprovechar la tecnología en favor de mejores condiciones de seguridad es el Centro de Coordinación, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C5). “Cuando comenzamos esta gestión era un proyecto a medias, con un avance de no más de 80 por ciento y un máximo de funcionamiento de 50 por ciento, se trataba de un proyecto que no había despegado”, comenta.

Para terminar de comprender por qué el C5 es la gran apuesta, agrega Enrique Alfaro, “se trata del organismo encargado de coordinar y captar información fundamental en materia de seguridad. Además, genera productos que facilitan la coordinación entre todos los órdenes de gobierno a través de herramientas tecnológicas, bases de datos o sensores”. Para su operación, el C5 se divide en tres: el Escudo Urbano, las cámaras y sensores; el sistema de atención de emergencias, que opera el 911, el 089 para denuncias anónimas y la plataforma Locatel; finalmente, desde el C5 se administra también la infraestructura estatal de radiocomunicación.

“El C5 es una herramienta crucial para mejorar la toma de decisiones en materia de seguridad pública, apoyando a las corporaciones con información en tiempo real para prevenir delitos o para capturar a delincuentes; de la misma manera, esta información en tiempo real es vital para el personal de protección civil o de servicios médicos. En cuanto a la impartición de justicia, también es crucial como una herramienta para brindar evidencia necesaria para que desde la Fiscalía del estado o de la Fiscalía General de la República se puedan completar los procesos judiciales”, concluye. **▲**

“Se pretende que la región tenga el mayor desarrollo humano en América Latina para disminuir significativamente la pobreza, alcanzar los mayores niveles de competitividad en el país, consolidar un modelo de desarrollo sustentable que sea ejemplo a nivel nacional; desarrollar un modelo de movilidad regional, ser una región segura, capaz de retener y atraer talento, así como para resolver los problemas públicos a través de la participación ciudadana”, afirma.

## **C5, GRAN APUESTA EN SEGURIDAD**

Para establecer las condiciones que permitan un desarrollo óptimo del estado, las acciones para disminuir la incidencia delictiva son clave.

“El combate al crimen organizado es una responsabilidad que recae en el Gobierno Federal. No obstante, en Jalisco estamos haciendo lo que nos toca y, además, desde el primer día de la administración hemos construido una relación positiva con las autoridades federales en Jalisco. Lo hicimos en primer término con el Ejército, la Marina y la Policía Federal; y unos meses después, tras su creación y arribo a Jalisco, hemos estrechado la relación con la Guardia Nacional.

“En conjunto, autoridades de los tres órdenes de gobierno hemos definido estrategias de patrullaje de acuerdo con las problemáticas de cada zona. Además, hemos ejecutado diversos operativos para atender delitos específicos que nos han permitido reducir la incidencia delictiva, sobre todo en los delitos patrimoniales, de una manera significativa. Desde lo local, le apostamos a la creación de la Policía Metropolitana, un proyecto que ya funciona como modelo operativo intermunicipal y que está en proceso de consolidación.”

De acuerdo con el mandatario jalisciense, la incidencia total se redujo en 17.45 por ciento al comparar febrero de 2020 contra febrero de 2019, esto a pesar de que febrero de este año tuvo un día más. Mientras que los delitos con seguimiento especial tuvieron una disminución de 29.2 por ciento, al comparar los mismos periodos. Delito por delito, el único caso que se incrementó fue el robo a transporte de carga, con siete incidentes más este año.

El resto de los delitos patrimoniales tienen descensos considerables, destacando el robo de vehículos particulares, que se redujo en 29.2 por ciento, es decir, 431 robos menos; el robo a negocio pasó de 1,198 en febrero de 2019 a 823 en febrero de este año,

# MENOS TRÁMITES y más fáciles

*Más allá del uso de la tecnología, la tendencia en simplificación administrativa se orienta a lograr un enfoque ciudadano para tener mayor cercanía con las personas*

► POR ANA PAULA HERNÁNDEZ ALDAY

FOTO: DREAMSTIME

Los municipios son el primer punto de contacto para el cumplimiento de normas, trámites y servicios, que tienen por objetivo facilitar y supervisar el buen funcionamiento de las actividades comerciales y productivas de una entidad, así como los servicios públicos. En este contexto, la mejora regulatoria es la respuesta ordenada e institucionalizada para lograr una mejor atención, enfocada en el ciudadano.

La simplificación administrativa, a través de la disminución de trámites, y la desregulación para eliminar reglamentos cuyos costos superan a sus beneficios, son dos de los ejes de acción de la mejora regulatoria, indispensables para agilizar los trámites y servicios de primer contacto con el ciudadano en los municipios.

Las tendencias en el mejoramiento de trámites y servicios están relacionadas con ofrecer un mayor acceso a la información y conectividad para los ciudadanos, para sentirse escuchados, bien atendidos e interconectados con la autoridad, con la ayuda de plataformas de tecnologías de la información (TI) que facilitan y agilizan esta transformación.

“México tiene uno de los tres primeros lugares del mundo en mejora regulatoria, en cuanto a la aplicación federal”, expone Ramón Archila Marín, Coordinador de

Estados y Municipios de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (Conamer). El gran reto y el rezago se ubica a nivel municipal.

## SIMPLIFICACIÓN A LA MEDIDA

Un municipio tiene entre 300 y 400 tipos de interacciones que pueden ir desde una beca hasta una licencia de construcción, y que muchas veces se complican desde el inicio con detalles tan simples como la duplicidad de formatos, con información que podría llenarse una sola vez. Los trámites más recurrentes en México son el cobro de predial, servicios de luz, licencias de funcionamiento para nuevos negocios, construcción de locales y casas habitación.

“El primer paso para mejorar es realizar un diagnóstico para saber qué trámites existen y cuántas interacciones promedio tiene un ciudadano”, apunta Ramón Archila. En respuesta a esta necesidad, la Conamer creó el programa Simplifica, que ofrece a los presidentes municipales realizar un registro de trámites municipales.

Una vez realizado el diagnóstico, la siguiente fase es la simplificación de procesos. Cuando ya se sabe cuántos trámites no son necesarios, la mayoría de los municipios hacen una reducción de entre el 20 y 25 por ciento del total de trámites. Una de las deficiencias identificadas en la



atención ciudadana es la falta de fundamentos. “Existen vacíos para explicarle al ciudadano por qué debe hacer cierto trámite y por qué en determinada oficina”, asegura el funcionario de la Conamer.

Para una licencia de construcción, por ejemplo, “te piden estar al corriente en el pago del agua, o hacer algún trámite de medioambiente que no es de la materia. Para cubrir estos vacíos es necesario homologar criterios, con el fin de que los requisitos y la documentación que se le solicite al ciudadano —como recibos de agua, luz o identificación— le sirvan para todo el proceso”.

Uno de los trámites más importantes a nivel municipal son las licencias de funcionamiento para la apertura de nuevos negocios. Para agilizar este proceso existe,



el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) coinciden en señalar como inminente la necesidad de transitar de la burocracia hacia administraciones orientadas a la reducción de costos y medición del desempeño, para lograr una mayor eficiencia y entrega de servicios públicos.

“Uno de los caminos para la simplificación es la innovación, que muchas veces viene ligada con soluciones y herramientas tecnológicas”, considera Netzer Díaz Jaime, Director del Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal (CIAPEM), una asociación civil que promueve el aprovechamiento de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en los gobiernos estatales y municipales.

Una de las tendencias para la mejora de trámites y servicios es la conectividad, y su vehículo son dispositivos móviles que facilitan la comunicación con el ciudadano. “En Mérida ya se entregan licencias de funcionamiento en línea, y en Coatzacoalcos la información se da de igual manera a través de una app, vía telefónica o ventanilla única”, afirma Netzer Díaz.

Por su parte, el gobierno del estado de Colima ya realiza la impresión de actas de nacimiento en papel bond, gracias a la homologación de documentos. En la misma línea, en noviembre de 2019 entró en funcionamiento la ventanilla única de construcción simplificada (VECS), para la emisión de licencias de construcción comercial menores a 1,500 metros cuadrados, diseñada por la Conamer.

Netzer Díaz afirma que lograr una mayor agilidad no sólo requiere de herramientas tecnológicas y que el verdadero reto está en dirigir la transformación de los servicios, con una base tecnológica y de procesos. Y si bien la mayor carga de trámites se ubica en el área de desarrollo urbano, las prioridades en un proceso de simplificación las dicta la vocación del municipio, ya sea que una entidad tenga vocación turística, industrial o de vivienda; de ello dependerá su plan de acción.

Otra tendencia para la optimización de servicios es transitar a un portal unificado de servicios municipales, donde



## Ejes de la mejora regulatoria

- 1. Simplificación administrativa:** reducir el número de trámites y servicios que tienen que realizar las personas y empresas.
- 2. Desregulación:** eliminar aquellas regulaciones cuyos costos superan a sus beneficios, y que han dejado de cumplir con su objetivo o están duplicados o desactualizados.
- 3. Creación o modificación normativa:** verificar que las normas de nuevo ingreso al sistema jurídico sean eficaces, eficientes y tengan probados beneficios.
- 4. Flexibilización:** generar marcos normativos que sean capaces de adaptarse a los constantes cambios sin perder su objetivo.

Fuente: Conamer.

FOTO: DREAMSTIME

el ciudadano pueda realizar cualquier tipo de trámite desde su casa o empresa, como el pago de derechos, de servicios o constancias.

“Estas modificaciones pueden sonar costosas, pero no lo son”, dice Díaz, y explica que se trata de un círculo virtuoso. “Si esta iniciativa logra mejorar la recaudación, la implementación se paga sola.” Una opción para llevarla a cabo es recurrir a proyectos de riesgo compartido que garanticen la seguridad de las soluciones, o voltear a ver a las áreas de TIC de los municipios donde muchas veces ya hay herramientas desarrolladas que sólo hay que mejorar.

También existe una tendencia de los ciudadanos a ser escuchados para sentirse bien atendidos, por lo que en Tlaxiaco, Hidalgo, por ejemplo, se implementó un sistema de atención en línea para subir quejas y reportes de fallas en los servicios de sus colonias. Las solicitudes se comparten en una plataforma

desde 2002, el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), un programa de simplificación y reingeniería administrativa para reducir el tiempo de expedición de las licencias.

Para motivar a que los municipios apliquen los cambios sugeridos y evitar que el diagnóstico se quede en el cajón, la Conamer ofrece una certificación que avala la mejora regulatoria. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; Puebla, Puebla y León, Guanajuato son ejemplos de municipios que ya han realizado cambios sustanciales en sus trámites.

### TENDENCIAS 2020

Expertos en administración pública, como Peter Aucoin, e instituciones como

▶ **Ramón Archila Marín.**▶ **Netzer Díaz Jaime.**▶ **Marco Antonio Fernández.**

de manera transversal hacia todas las áreas involucradas, en la que el presidente municipal también participa.

### **ACCIONES PARA DIRIGIR EL CAMBIO**

“Para transitar hacia una mejor gestión de trámites y servicios, primero hay que tener confianza en el ciudadano”, afirma Netzer Díaz. Por ejemplo, en lugares rurales donde piden constancia de residencia, colonias y números, no debería ser necesario llevar testigos y formarse. En

usos prácticos, afirma, se pueden utilizar herramientas digitales para mejorar, desde fotos hasta chats en los sitios web.

“Los trámites con mayor rezago son los permisos de construcción, licencias sanitarias y operación de restaurantes”, afirma Marco Antonio Fernández, Profesor Investigador de la Escuela de Gobierno y Transformación Pública del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM). “Si se agilizan estos trámites, además de mejorar la atención ciudadana se promueve la rendición de cuentas”, por-

que se da mayor visibilidad a los servidores públicos, asegura el también Director de Análisis de México Evalúa.

Fernández considera que la digitalización de trámites sirve para agilizar la realización de los propios trámites y para acotar los potenciales problemas de corrupción. Aunque no hay que sobredimensionar ni el poder transformador de la tecnología ni la transparencia para erradicar la corrupción, afirma. Netzer Díaz agrega que es importante que los alcaldes vean cualquier tipo de desarrollo o proceso de agilización de trámites como una inversión y no como un costo.

“Se puede empezar por los aspectos básicos, como la señalética de los municipios, pues por más sencillo que parezca, falta comunicación sobre la ubicación de los módulos de información”, refiere Ramón Archila.

Independientemente de los canales, la integración de información, criterios y calidad en el servicio representan el principal desafío para ofrecer mejores trámites y servicios, con una visión estratégica de lo que necesita el ciudadano. Ese es justo el punto de partida para poder alinear cualquier acción a la gestión de las TIC aplicadas a los servicios públicos.

“El ciudadano debe ser reconocido desde que llega, y es posible servirle a través de distintos canales que no requieren de tecnología pero sí de un cambio de actitud, de manera presencial en ventanilla, por teléfono, por correo postal o de manera virtual”, afirma Díaz. “Lo importante es ampliar la oferta y aprender de las experiencias y casos de éxito que ya existen en muchos municipios”, concluye. ▲

## **3 pilares de la mejora regulatoria**

La Secretaría de Economía plantea la adopción de tres pilares complementarios para reactivar el crecimiento económico en las diversas regiones del país, a través de un enfoque que permita resolver las desigualdades: la innovación, la diversificación y la inclusión.

### **La innovación**

Se refiere a la adopción y adaptación de herramientas tecnológicas que permitan alcanzar un crecimiento alto y sostenido en las próximas décadas. Este pilar se enfoca en el uso de la tecnología para hacer eficiente la producción de bienes y servicios.

### **Diversificación comercial**

Es necesario ampliar las exportaciones a nuevas ramas productivas y fortalecer los procesos de creación de nuevas pequeñas y medianas empresas (Pymes), así como su consolidación en el mercado internacional. Para ello, se promueve una política industrial que permita formar cadenas de proveeduría y cadenas globales de valor.

### **Inclusión**

Considerando que ha habido sectores que han quedado al margen del desarrollo económico, es el momento de plantear una nueva estrategia de crecimiento que focalice los esfuerzos en la zona fronteriza del norte del país y apoye a los municipios con vocación minera y a los de zonas marginadas del país.

Fuente: Elaboración propia con información de la Conamer.

# FORTALECIMIENTO Y EFICIENCIA EN RECAUDACIÓN CON SENTIDO SOCIAL

Círculo de Crédito es una \*SIC 100% Mexicana que cuenta con un área especializada en el Sector Gobierno, la cual ha desarrollado una práctica fácil, rápida y sin ningún costo que permite generar un beneficio social y una eficiencia en las Finanzas Públicas de los Estados y Municipios, los cuales se generan a través de la ejecución de las siguientes acciones:

- 1 Fortalecimiento de Ingresos Propios: Reporte de contribuyentes en nuestra SIC; lo que genera un incremento en la Recaudación y recuperación de su cartera vencida.
- 2 Inclusión Financiera: Generación de historiales crediticios derivado del cumplimiento del pago de impuestos.
- 3 Creación de una conciencia y cultura del pago oportuno de contribuciones.

**“CÍRCULO DE CRÉDITO: UNA EMPRESA AL SERVICIO DE LOS  
ESTADOS Y MUNICIPIOS DE MÉXICO”**

**¡CONTÁCTANOS Y FORTALECE TU RECAUDACIÓN!**

# CRM para gobiernos: la nueva atención ciudadana

▶ Por Omar Escobar\*

Las demandas que los ciudadanos hacen en todos los niveles de gobierno son cada vez más especializadas. Esto se debe al crecimiento de los procesos de urbanización y a la hiperconectividad que mantienen los ciudadanos con la información. Es por eso que las administraciones públicas deben agilizar sus procesos para lograr satisfacer las necesidades de los ciudadanos, así como recopilar información de utilidad para tomar decisiones.

CRM (en inglés Customer Relationship Management o Gestión de las relaciones con clientes) podría ser una solución que las administraciones públicas pueden implementar para agilizar su desempeño, la comunicación con los ciudadanos, realizar proyectos centrados en los habitantes de una demarcación, atender mejor las demandas en menor tiempo, mejorar su capacidad de respuesta y aprovechar los datos que éstas generan para reducir costos de implementación y mejorar la toma de decisiones.

Lo anterior incrementaría el grado de confianza que los ciudadanos tienen en sus gobiernos. ¿Cómo funciona en el sector público? Generalmente, cuando el ciudadano quiere hacer una petición o solicitar algún servicio, el proceso resulta ser desgastante debido al gran número de procesos e información que se recibe día tras día en las administraciones públicas y que, al momento de querer resolver la petición, resulta ser implementado con poca planeación.

En general, el CRM es para gestionar la interacción de una empresa con sus clientes. La herramienta analiza datos para mejorar las relaciones comerciales con sus clientes, con el fin de retenerlos y, en última instancia, impulsar el crecimiento de las ventas.

A través del enfoque del CRM las empresas aprenden cómo atender las necesidades de su target. Citando a Peppers & Rogers: “Una empresa que se vuelca hacia sus clientes es una empresa que utiliza la información para obtener una ventaja competitiva y alcanzar la rentabilidad. El CRM puede considerarse un conjunto de prácticas diseñadas para poder acercarse a una compañía con sus clientes”.

Además, en años recientes surgió el CRM Social frente a la necesidad de recuperar los vínculos personales con los clientes, especialmente en la era de las redes sociales. Por eso, difiere del CRM tradicional por ofrecer la posibilidad de intercambio y conversación con los clientes.

Es decir, el CRM es una estrategia que nace en el sector privado, la cual está orientada al cliente en donde todas las acciones tienen el objetivo de mejorar la atención y las relaciones con los clientes.

En resumen, su objetivo es recopilar información de todos los clientes para ofrecer un seguimiento y una atención personalizada, elaborando soluciones de acuerdo al perfil del cliente. Existen diferentes áreas para utilizar el CRM en el sector privado. Para sector público se podría implementar en:

- **Políticas públicas:** al diseñar políticas públicas es necesario contar con información de costos, planificación, utilización de recursos, etcétera. De esta forma se podría tener la información del rendimiento de todos los actores.
- **Recursos humanos:** en la administración pública se puede tener una recopilación de datos sobre el desempeño, proceso de contratación y selección del mejor candidato para ocupar un puesto en la administración pública.
- **Atención al ciudadano:** el gobierno gira en torno al ciudadano, con las nuevas tecnologías de la información la interacción gobierno-sociedad debe ser constante para dar respuesta a las diferentes demandas.

*\*El autor es maestro por la Escuela de Gobierno y Transformación Pública del Tecnológico de Monterrey, con estudios en Política Pública por McCourt School of Public Policy, Director Ejecutivo de Goberna Consultores.*



## QPP

Quality of Service Priority and Preemption

Acceso prioritario garantizado



Garantía de acceso a comunicaciones críticas, incluso en los escenarios más difíciles

## Multioperador

La mejor cobertura 4G LTE gracias a su esquema multioperador



## Interoperabilidad

TETRA | Tetrapol  
P25 | Mexsat\*

## Tactilon Agnet



Voz cifrada



Mensajería multimedia



Geolocalización



Video en tiempo real

\*Próximamente

## Dispositivos



Tactilon Dabat



Bittium



Sonim XP8



Samsung S10

## Secure Software Solutions



**HAP** High Availability Platform- Sintetiza la operación de todos los sistemas



**IB** Integration Bus- Integración de plataformas (Plataforma México, INEGI, RENAPO)



**POLICE KARDEX**- Administración, historia y gestión de toda la base policial



**SRNP** Sistema de Registro Normativo Policial



**PAS** Police Academy Solution



**SAID** Sistema de Análisis de Incidencia Delictiva



**SSAP** Sistema de Seguimiento de Actuaciones Policiales



**IPH** Informe Policial Homologado Digital



**SPEAO** Sistema de Planeación Estratégica de Actividades Operativas

## Accesorios



- Desktop
- In-car
- Wired
- Wireless

## Airbus Academy

Soporte, asesoría y capacitación especializada

