MENSAJE

Puebla es una ciudad de especial importancia en todo el país como resultado de su estratégica ubicación entre uno de los puertos más importantes como lo es Veracruz y la Ciudad de México. Se encuentra en el camino de una fundamental ruta comercial, además de ser la puerta de entrada y salida al sureste de nuestra República, un camino obligado para transitar a diferentes entidades federativas.

Hoy han transcurrido 18 meses de trabajo para la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones en los que hemos contribuido a la transformación de nuestra ciudad, utilizando tecnologías de vanguardia para mejorar los servicios públicos al hacerlos más accesibles y ágiles. Hemos fortalecido e incrementado la red de internet gratuito a través de la cual se brinda la alternativa de conectividad sin costo, en beneficio de los habitantes del municipio de Puebla.

La innovación tecnológica, la mejora de los servicios públicos, la constante comunicación con la ciudadanía para mantenerlos informados de las acciones de gobierno y de los programas sociales, así como la capacitación y profesionalización de las y los servidores públicos municipales para ofrecer una mejor atención al ciudadano, integran el eje fundamental de actuación de ésta Secretaría en nuestra labor diaria.

Así mismo, hemos trabajado para brindar a las dependencias del Ayuntamiento herramientas tecnológicas que faciliten su trabajo diario, lo que propicia mayor eficacia en su desempeño.

Nuestros esfuerzos están enfocados a lograr que Puebla sea un referente de innovación urbana en México y América Latina. Queremos mostrar un liderazgo como una sociedad fuerte, con valores, innovadora y moderna.

Con nuestras acciones aportamos resultados que promueven el progreso y transformación de la Ciudad, líder en innovación y referente a nivel nacional de un nuevo modelo de desarrollo urbano.

Los resultados que se presentan en este documento son producto del trabajo responsable y empeño de quienes integramos esta Secretaría en cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias establecidas en el Eje 5, programa 28 del Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018.

Reiteramos nuestro compromiso para continuar trabajando con dedicación, esfuerzo, buena voluntad y colaboración con el Ayuntamiento.

ÍNDICE

Introducción	4
Innovación	5
Creación de la Plataforma Smart Puebla	6
Gobierno Abierto	11
Tecnologías Digitales y Conectividad	14
Bahías Digitales	16
Portal Web del Ayuntamiento	18
Aplicaciones Móviles	18
Facturación Electrónica	19
Firma Electrónica Avanzada	19
Bancarización	19
Cartilla	19
Regulación Digital	19
Centro de Información y Atención Ciudadana 072	20
Capacitación	21
Difusión del Quehacer Gubernamental	23

INTRODUCCIÓN

El Programa 28 denominado Innovación Digital y Buen Gobierno ha contribuido de manera efectiva a lograr que Puebla se encuentre en el camino de la transformación y el progreso, para alcanzar su máximo potencial.

La innovación se ha convertido en la base de la administración pública municipal y en el motor que impulsa la creación de una sociedad diferente, que utiliza las nuevas tecnologías de la información para acceder a los bienes y servicios públicos con facilidad y lo que redunda en un mayor beneficio social.

La innovación favorece mejoras a los procesos de gobierno y fortalece la relación con los ciudadanos al generar canales alternativos de comunicación directa con los servidores públicos para hacer llegar sus demandas y propuestas, participando en la creación de servicios más eficientes.

Por ello, la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones presenta los logros alcanzados en cumplimiento al Programa 28 del Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 que contribuye a la transformación del Municipio de Puebla, en pro de la modernización e innovación institucional y de la ciudad.

Se tiene el claro objetivo de impulsar una Administración Municipal eficiente, con esquemas que mejoren su desempeño, que simplifique y haga más accesibles los servicios gubernamentales para los ciudadanos.

Bajo este contexto se optimizaron diferentes trámites y servicios a través de su digitalización, usando tecnologías de información y comunicación, de tal forma que la ciudadanía tenga mayor accesibilidad y vinculación con el trabajo gubernamental.

EJE 5 BUEN GOBIERNO, INNOVADOR Y DE RESULTADOS

PROGRAMA 28 INNOVACIÓN DIGITAL Y BUEN GOBIERNO

INNOVACIÓN

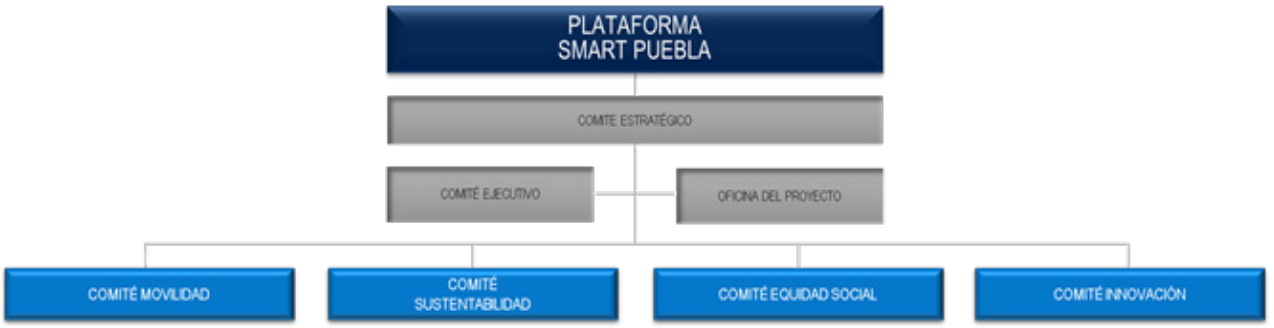
La innovación y la tecnología han sido el eje central para el progreso del Municipio de Puebla. La transformación de Puebla en una Ciudad Inteligente (Smart Puebla) a través de un modelo de gestión urbana, capaz de responder de manera integral a las necesidades de sus habitantes en los ámbitos de movilidad, planeación urbana, gobierno, economía, energía, medio ambiente, resiliencia, seguridad, educación y salud han detonado su desarrollo y crecimiento.

Bajo este modelo, el Municipio de Puebla fundamentó y diferenció su entrada a este movimiento mundial, con la premisa de equidad social y colaboración de todos los actores de la ciudad que aportan soluciones en beneficio de sus habitantes.

Entre los logros más importantes en materia de Smart Puebla se destaca:

Creación de la Plataforma Smart Puebla. Inicia el 3 de junio de 2014 en reunión de Gabinete presidida por el Alcalde con el objeto de participar de forma colectiva en la identificación de los aspectos clave de la municipalidad en términos de retos, proyectos en marcha y oportunidades de futuro para el desarrollo de una Smart City, en beneficio de la calidad de vida de los Poblanos. El 12 de mayo de 2015, se presentó a los ciudadanos dicha plataforma, en un evento realizado en el Teatro de la Ciudad.

La plataforma consta de cuatro Comités Consultivos integrados por autoridades municipales, estatales y federales, así como representantes de universidades, cámaras empresariales, asociaciones civiles y otros actores primordiales de la ciudad. Su objetivo es impulsar acciones que faciliten la transformación de la Angelópolis en una ciudad inteligente con un enfoque de equidad social, en la que colaboran todos los actores de la sociedad poblana y aportan soluciones, en beneficio de los habitantes de Puebla.



OBJETIVO GENERAL

Impulsar las acciones en el marco de la plataforma Smart Puebla garantizando la viabilidad de cada proyecto.

FUNCIONES

- **Dar impulso a los planteamientos de la Oficina Smart ; velar por la idoneidad de los planteamientos desde la perspectiva Smart Puebla.**
- **Diseñar esquemas innovadores de participación social.**
- **Búsqueda de financiamiento para todos sus Proyectos Smart.**
- **Vincular los Proyectos Smart con los diferentes actores sociales.**

COMITÉ DE MOVILIDAD

CÓDIGO	PROYECTO
M1	SISTEMA DE BICICLETAS PUBLICAS
M2	METRORED CICLISTA
M3	PEATONALIZACION DINAMICA DEL CENTRO HISTORICO
M4	CALLES COMPLETAS
M5	SENDAS SEGURAS (CAMINOS AZULES)
M6	ESTACIONAMIENTO DIGITAL
M7	SEMAFORIZACION INTELIGENTE
M8	SEÑALETICA INTELIGENTE
M9	PARADAS TRANSPORTE PUBLICO SMART / RUTA SMART

COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD

CÓDIGO	PROYECTO
S1	ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE.
S2	NORMA TÉCNICA SMART DE IMAGEN URBANA
S3	RECICLAJE SMART PUEBLA
S4	COMUNIDADES SUSTENTABLES: AZUMIATLA
S5	PARQUES URBANOS SMART
S6	GESTION DE AREAS VERDES Y ARBOLADO
S7	LA GRANJA FAMILIAR SMART
S8	CORREDORES GASTRONÓMICOS SOSTENIBLES
S9	BARRIO SANTIAGO SMART PUEBLA
S10	PALACIO MUNICIPAL SMART

COMITÉ DE INNOVACIÓN

CÓDIGO	PROYECTO
I1	PUEBLA CAPITAL DE INNOVACION Y DISEÑO
I2	APPS4PUEBLA
I3	PLATAFORMA DE DATOS ABIERTOS
I4	RED WIFI MUNICIPAL
I5	BAHIAS DIGITALES
I6	HACKATON APPS 4 PUEBLA
I7	SMART MAP / SISTEMA INFORMACIÓN GEOGRÁFICO
I8	SISTEMA DE ALERTAMIENTO TEMPRANO
I9	CAM (CENTRO DE ATENCION CIUDADANA)
I10	VENTANILLA ÚNICA
I11	APERTURA RAPIDA DE NEGOCIOS 5 TRAMITES 5 DIAS. (D.B)
I12	CENTRO DE ATENCION CIUDADANA SMART 072

COMITÉ DE EQUIDAD SOCIAL

CÓDIGO	PROYECTO
EQ1	PARTICIPACION CIUDADANA (PRESUPUESTO PARTICIPATIVO)
EQ2	ALIMENTACION (UNIDADES MOVILES ALIMENTARIAS)
EQ3	AULA DE MEDIOS PRESCOLAR
EQ4	UNIDADES HABITACIONALES DIGNAS Y SUSTENTABLES
EQ5	YO SI TENGO SECUNDARIA
EQ6	TORNEO DE BARRIOS PUEBLA 2015
EQ7	PRO IGUALDAD 2014-2018
EQ8	PARQUE SKATE
EQ9	MIL NIÑAS MIL FUTUROS
EQ10	KATHEDRA
EQ11	CRUZADA POR LA ALFABETIZACIÓN
EQ12	PROGRAMA DE EDUCACIÓN ESPECIAL INDÍGENA
EQ13	EDUCACIÓN A DISTANCIA
EQ14	JÓVENES EN PROGRESO
EQ15	CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIOS

Los Criterios Smart son características particulares a las que se deben ceñir los proyectos de la Plataforma Smart Puebla para ser considerados en este rubro. Existen, a nivel mundial, criterios para que una ciudad sea considerada Smart, tales como el uso de las tecnologías de la información y comunicación, la eficiencia energética o la conectividad, por ejemplo. Sin embargo, para la ciudad de Puebla se realizaron adecuaciones específicas que respondan a sus retos y oportunidades.

CRITERIOS SMART

- *Mejora de la Sustentabilidad ambiental*
- *Incremento de la calidad de vida*
- *Mejorar la integración territorial*
- *Inclusión social y eliminación de la desigualdad*
- *Eficiencia de los servicios urbanos*
- *Participación Ciudadana activa*
- *Desarrollo de la Infraestructura tecnológica e Innovación*
- *Gestión Transversal*

EJES TEMÁTICOS DEL PROYECTOS SMART

1. Movilidad Inteligente y Planificación Urbana.
2. Espacio Público, Ciudad Verde e Imagen Urbana.
3. Eficiencia energética y energías renovables.
4. Gestión Inteligente del Medio Ambiente (agua, recursos naturales y residuos).
5. Open Data y Apps 4 Puebla.
6. Servicios Públicos Inteligentes.
7. Telecomunicación y Conectividad.
8. Regulación Inteligente.
9. Seguridad y Resiliencia Urbana
10. Smart Ciudadano.
11. Desarrollo Económico e Industria Creativa.
12. Smart Destination: turismo, ocio y cultura.
13. Desarrollo Social y Smart Rural
14. Educación y Salud.

SMART CITY EXPO WORLD CONGRESS PUEBLA 2016

Smart City Expo World Congress Puebla 2016 es un evento líder que reúne a las ciudades más representativas del mundo, instituciones, académicos y líderes de pensamiento, centros de investigación, grandes corporaciones y emprendedores con poder de decisión.

- 100 conferencistas.
- 200 ciudades de América Latina.
- 80 diferentes empresas mundiales.
- 5 mil visitantes.

Smart City Expo Puebla se convierte en el acontecimiento detonante de un futuro más sustentable, más sano, generador de riqueza y más equitativo de las ciudades de México y América Latina.

GOBIERNO ABIERTO

En sincronía con el esquema Smart City para la ciudad de Puebla, el Modelo de Gobierno Abierto establecido en el Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 como un tema transversal del Gobierno Municipal, se ha implementado través de diferentes acciones realizadas por las Dependencias y Entidades para fortalecer la rendición de cuentas, la transparencia, la participación ciudadana y el impulso a la innovación.

Durante este año, se logró la vinculación con la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia de la República, para formar parte de la Primera Generación de la Red México Abierto integrada por 7 estados y 11 municipios, que tiene como finalidad el intercambio de conocimientos, herramientas, recursos técnicos y metodológicos para la apertura de datos.

ESTADOS	MUNICIPIOS
Baja California	Tijuana, BC
Chihuahua	Mexicali, BC
Coahuila	Ahome, Sin.
Guanajuato	Cd. Juárez, Chih.
Nuevo León	Torreón, Coah.
Sonora	Cd. Victoria, Tamps.
Veracruz	Reynosa, Tamps.
	Veracruz, Ver.
	Puebla, Pue.
	Minatitlán, Ver.
	Solidaridad, Q. Roo.

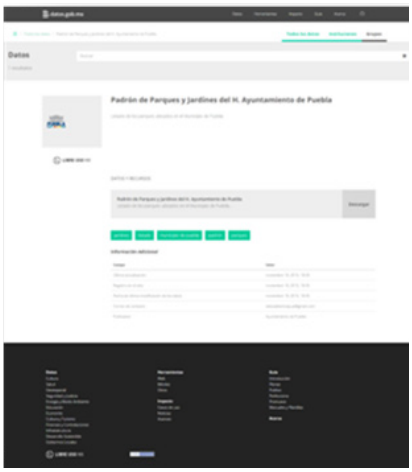
Fuente: Oficina de la Presidencia de la República.

Esta acción permite al H. Ayuntamiento de Puebla, ser parte del primer grupo de entidades que abre sus datos a nivel nacional, para que los ciudadanos los reutilicen con libertad y generen productos que beneficien a toda la sociedad, como es el caso de la creación de aplicaciones para dispositivos móviles.

A través de la Red México Abierto, se logró lo siguiente:

- En el marco de la Cumbre de Gobierno Abierto 2015, se elaboró el Convenio para Datos Abiertos con la Secretaría de la Función Pública, celebrado el 28 de octubre en el Palacio de Minería de la ciudad de México, con el objetivo de facilitar el acceso, uso, reutilización y redistribución de los datos considerados de carácter público puestos a disposición de cualquier interesado.

- La apertura de bases de datos relacionados con la movilidad urbana que se incorporarán al Portal datos.gob.mx, en beneficio de la ciudadanía.



La Comisión Intersecretarial de Gobierno Abierto formada por los titulares de las Dependencias, la Coordinación General de Transparencia y el Instituto Municipal de Planeación se creó para impulsar una gestión pública municipal transparente e innovadora, que aprovecha las tecnologías digitales en favor del Buen Gobierno.

Durante el año que se informa, se realizaron 3 Sesiones Ordinarias de la Comisión Intersecretarial de Gobierno Abierto a través de la cuales se dio seguimiento a los trabajos realizados para la creación del Portal de Datos Abiertos del Municipio, con la finalidad de poner a disposición del público conjuntos de datos en forma libre sin restricción, para que el talento ciudadano desarrolle nuevas herramientas y aplicaciones innovadoras, útiles para toda la sociedad. Con esta acción se promueve la participación e involucramiento ciudadano en temas de su interés con el Gobierno Municipal.

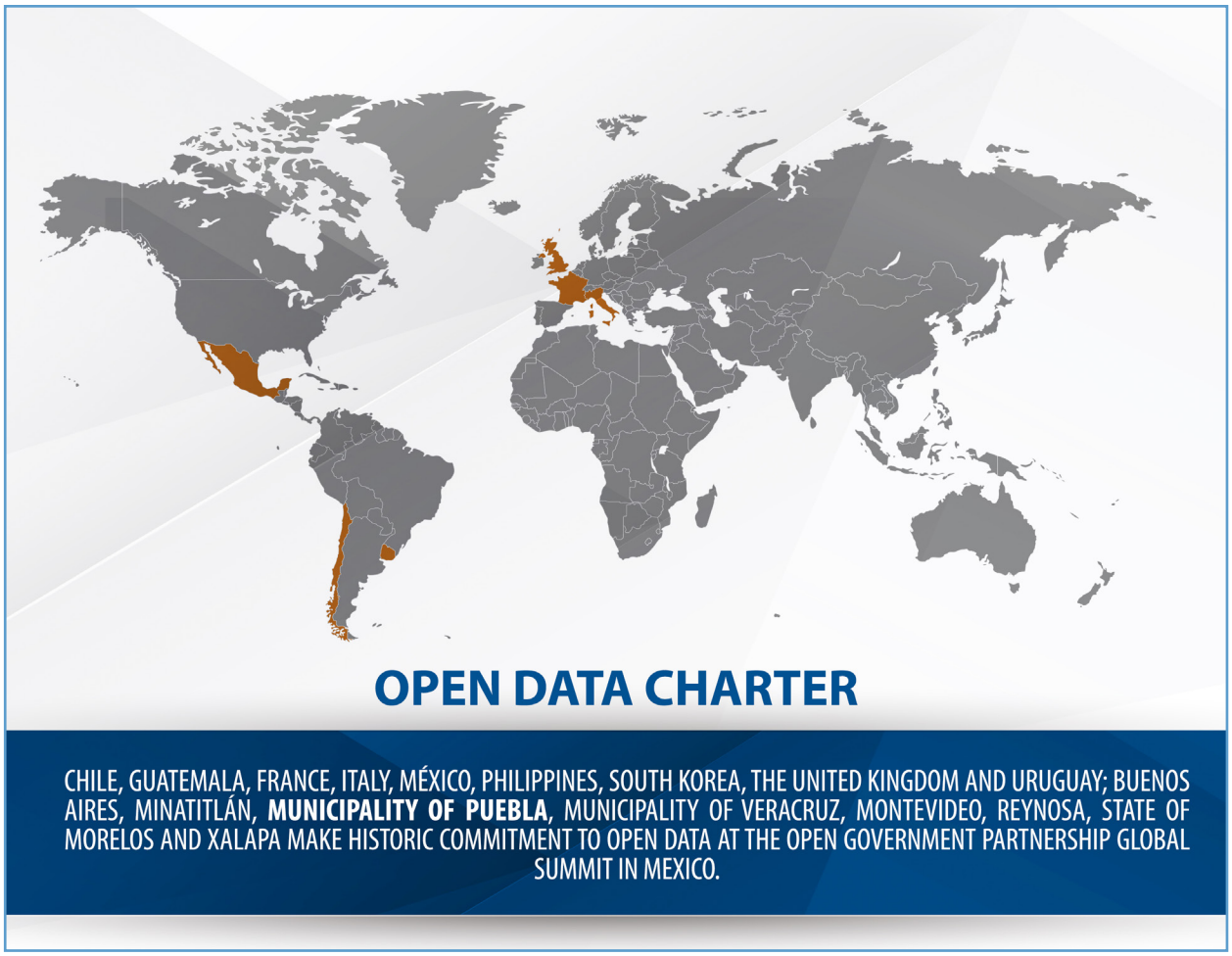
Con la creación de datosabiertos.pueblacapital.gob.mx se fomenta y contribuye a una mayor transparencia del municipio de Puebla. Dicho portal cuenta con 109 conjuntos de datos de las dependencias y entidades municipales, que contienen información estándar, manipulable, descargable y reutilizable, en beneficio de los usuarios.

datosabiertos.pueblacapital.gob.mx

Producto de la vinculación con la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Oficina de Presidencia de la República, se adoptó la Carta de Datos Abiertos a nivel internacional, misma a la que se adhirieron nueve países y ocho gobiernos locales que incluye al Municipio de Puebla, como los primeros en acoger los principios y prácticas para las políticas y servicios públicos.

GOBIERNOS INTERNACIONALES Y LOCALES ADHERIDOS A LOS PRINCIPIOS DE LA

CARTA INTERNACIONAL DE DATOS ABIERTOS



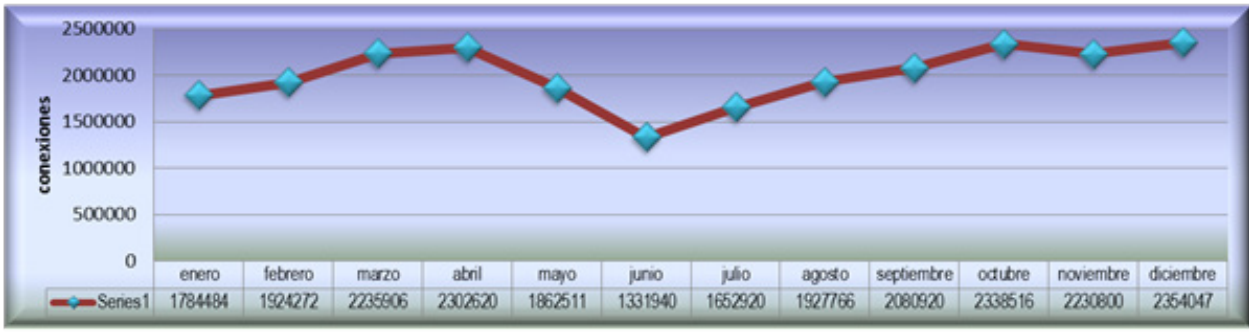
La apertura de datos como un ejercicio común de los gobiernos, permite que la información sea utilizada por cualquier persona, además de impulsar y fortalecer las prácticas anticorrupción y fomentar el crecimiento económico de los países.

TECNOLOGÍAS DIGITALES Y CONECTIVIDAD

Mediante la operación de la red **SMARTPUEBLA** se alcanzó al mes de diciembre de 2015, la cifra de 530 puntos de acceso a internet WiFi público gratuito, con lo que se contribuye a la disminución de la brecha digital en el municipio de Puebla.

De enero a diciembre 2015, se tuvo un aproximado de **24 millones 026 mil 702** en conexiones a través de **1 millón 349 mil 491** dispositivos móviles, lo que beneficia a una población de más de un millón 282 personas.

ACCESOS A LA RED SMART PUEBLA
PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2015



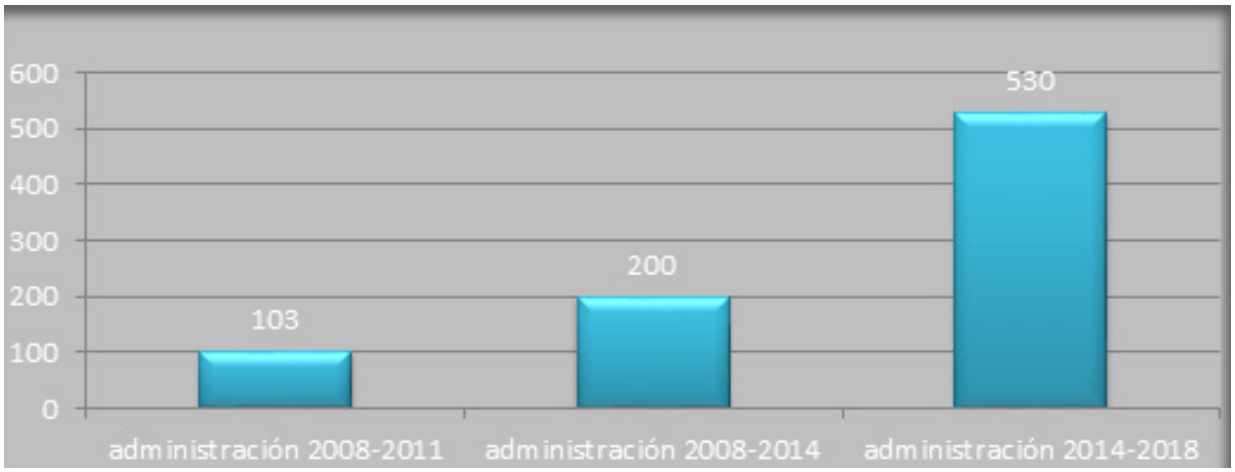
Fuente: Secretaría De Innovación Digital y Comunicaciones

Los puntos de conexión de la red SMARTPUEBLA ofrecen una capacidad en el ancho de banda de un promedio de 5 Mbps, mayor a lo entregado en años anteriores.

En el año 2014, se proveía el acceso gratuito a internet a 14 Juntas Auxiliares. A partir del primero de agosto de 2015, se contempló a las 17 Juntas Auxiliares, incluyendo aquellas que no contaban con el servicio: San Andrés Azumiatla, Santa María Guadalupe Tecola y San Miguel Canoa. En estos tres sitios el servicio se brinda vía microondas debido a la complejidad de su ubicación geográfica.

Cabe destacar que la Red Smart Puebla cuenta con 346 puntos de internet que son administrados en línea desde el Centro de Operación (NOC por sus siglas en inglés), ubicados en las oficinas de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones, lo que permite asegurar la continuidad del servicio y una pronta respuesta en caso de fallo o mantenimiento.

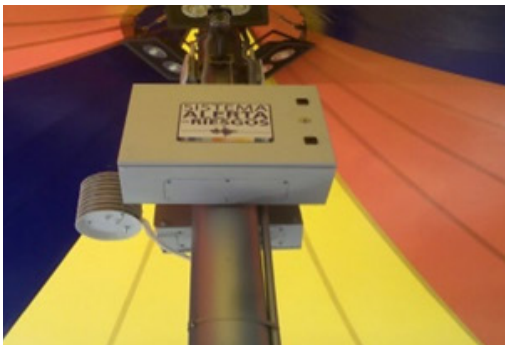
COMPARATIVO DE PUNTOS DE INTERNET GRATUITO



Fuente: Secretaría De Innovación Digital y Comunicaciones

BAHÍAS DIGITALES

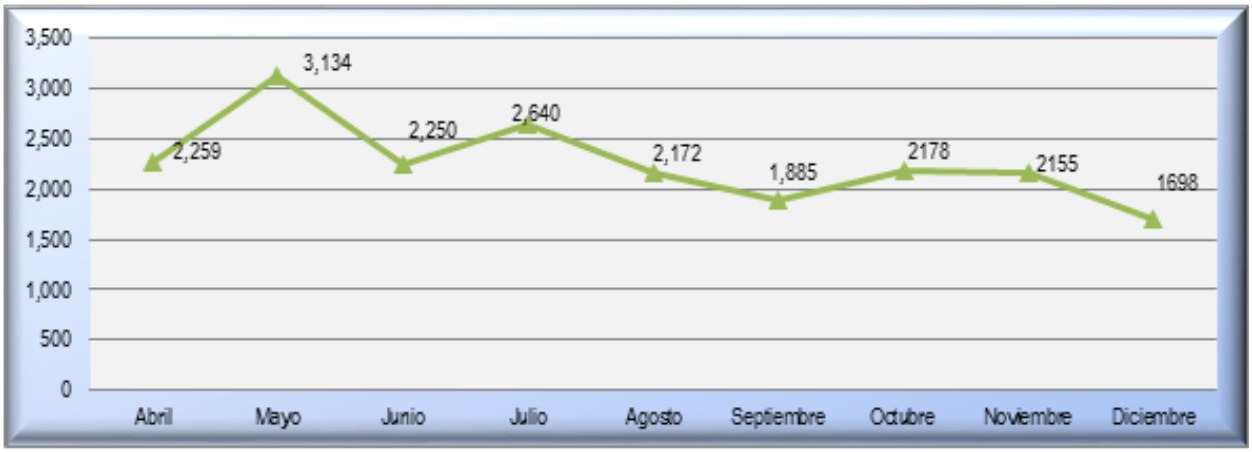
El Programa Bahías Digitales fomenta la apropiación social de la ciencia, la tecnología e innovación entre la población del Municipio de Puebla. Por tal razón, se modificó el modelo de operación y, en el mes de marzo, se puso en marcha la Bahía Digital de la Ciencia ubicada en la Unidad Habitacional Rivera Anaya, única en su tipo en todo el país, que se distingue por incluir una estación meteorológica (temperatura, humedad, velocidad y dirección del viento, pluviómetro, radiación UV y presión atmosférica), una estación científica (calidad del aire, sismógrafo experimental, contaminación sonora), lo que permite a los usuarios acceder a estos datos y mediciones mediante una aplicación integrada en el quiosco digital. Asimismo, cuenta con bluetooth y alerta sísmica.



BAHÍA DIGITAL DE LA CIENCIA EN LA UNIDAD HABITACIONAL RIVERA ANAYA

Con un aproximado de 20 mil 300 accesos durante el 2015, lo que benefició a la población de la Unidad Habitacional Rivera Anaya.

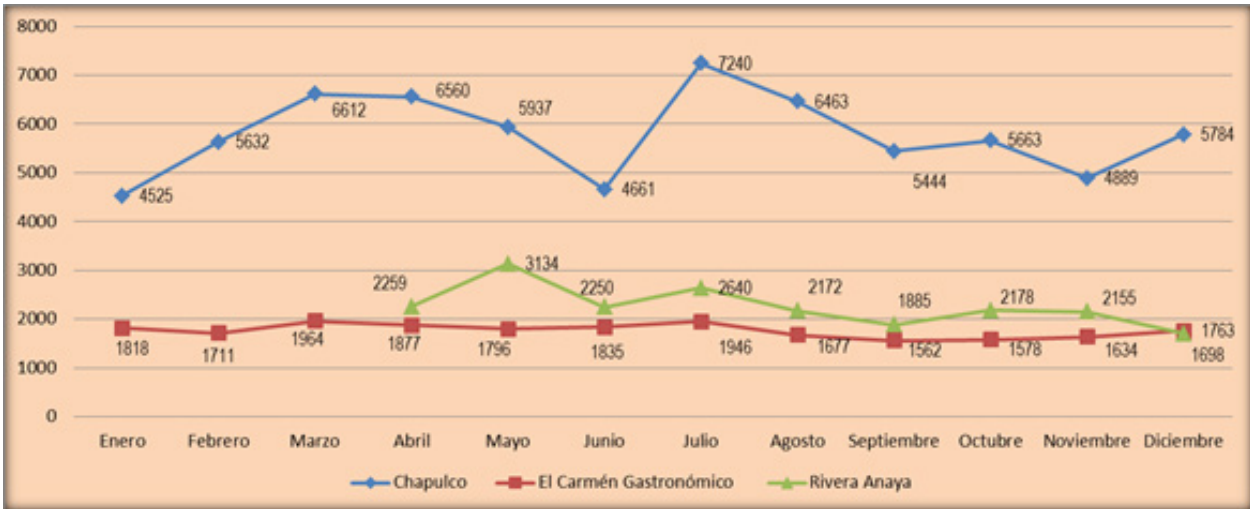
TOTAL DE ACCESOS A BAHÍA DIGITAL DE LA CIENCIA
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2015



Fuente: Secretaría De Innovación Digital y Comunicaciones

Entre 2014 y 2015, se han instalado tres Bahías Digitales en el Municipio de Puebla.

ACCESOS A BAHÍAS DIGITALES
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2015



Fuente: Secretaría De Innovación Digital y Comunicaciones

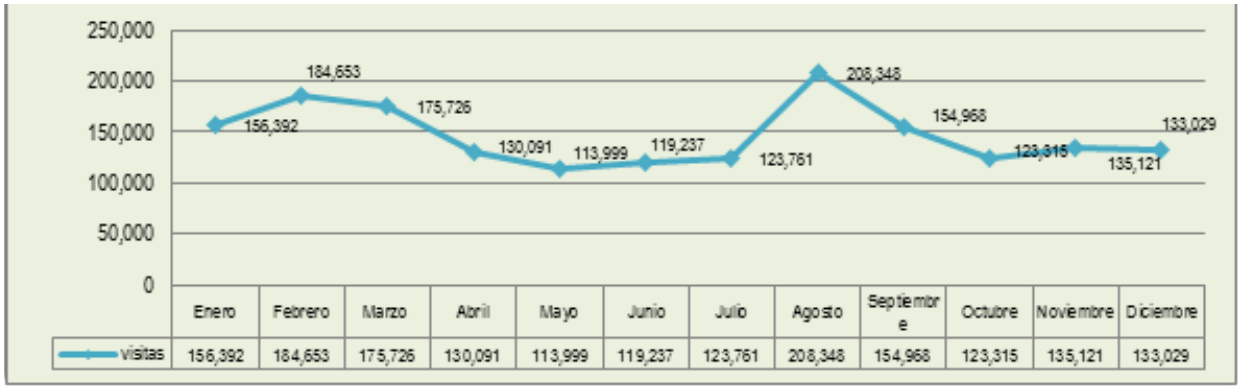
BAHÍA DIGITAL EL CARMEN GASTRONÓMICO

BAHÍA DIGITAL LAGUNA DE CHAPULCO

PORTAL WEB DEL AYUNTAMIENTO

El portal web del Ayuntamiento ha sido uno de los principales medios para informar a la ciudadanía sobre los servicios que las Dependencias y Entidades otorgan. Durante el período de enero al 31 de diciembre de 2015 se contó con un millón 758 mil 640 visitas al portal.

VISITAS AL PORTAL WEB DEL AYUNTAMIENTO
PERIODO DE ENERO A DE DICIEMBRE DE 2015



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Visitas	156,392	184,653	175,726	130,091	113,999	119,237	123,761	208,348	154,968	123,315	135,121	133,029

Fuente: Secretaría De Innovación Digital y Comunicaciones

En el micro sitio destinado a la Transparencia, se transmitieron en línea 12 Sesiones Ordinarias de Cabildo durante el 2015.

Asimismo para mejorar la comunicación e imagen de la Administración Municipal con la ciudadanía, se implementaron las siguientes mejoras a la plataforma multitrámites:

- Aviso de Apertura de Empresas (Bajo Impacto).
- Expediente Único para Construcción Nueva (mayor a 50.01 m2 y hasta 1,499 m2).
- Servicio de Terminación de Obra para Expediente Único.
- Plataforma de pagos bancarios en línea.

APLICACIONES MÓVILES

Con la finalidad de **diversificar los medios de difusión e interacción con la ciudadanía,** se desarrollaron 2 aplicaciones móviles, confiables, innovadoras, funcionales, de fácil manejo, alto rendimiento desde cualquier dispositivo móvil del que se acceda, los 7 días de la semana, captando información sobre servicios, turismo, mi ciudad, entre otros.

En el mes de junio de 2015 se desarrolló la aplicación móvil **"Red WiFi Municipal",** en la cual mediante un mapa se ubican los 530 puntos de internet gratuitos.

En el mes de agosto de 2015, se liberó la aplicación móvil **"Yo sé circular",** donde se especifican algunos capítulos del Reglamento de Tránsito, infracciones, derechos y obligaciones, así como los lugares para realizar pagos por multas. La aplicación cuenta con 10 mil 587 instalaciones hasta el 31 de diciembre del año que se informa.

Ambas aplicaciones con versiones IOS y Android con desarrollo propio, por lo que no generaron ninguna inversión para el Ayuntamiento.

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

En septiembre de 2014, se inició la Facturación Electrónica dentro del Portal Web del Ayuntamiento, beneficiando a 682 usuarios, con un total de 3 mil 269 facturas.

Para este año la aceptación de éste servicio por parte de la ciudadanía se incrementó, beneficiando a 4 mil 281usuarios en el periodo de enero a diciembre del 2015 y expidiéndose 21 mil 612 facturas.

FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA

Con la finalidad de contar con un gobierno eficiente, ágil y de calidad, el 10 de septiembre de 2015 se firmó un Convenio de Colaboración con el Servicio de Administración Tributaria (SAT), que establece mecanismos conjuntos de coordinación para instrumentar el uso de los certificados de la Firma Electrónica Avanzada a la plataforma multiservicios del Municipio de Puebla, iniciando con el trámite de Aviso de Apertura de Negocios, que permite al ciudadano y a las empresas realizar la gestión a través de Internet, reduciendo con esto los tiempos de respuesta.

BANCARIZACIÓN

En la presente administración se implementó el proyecto de bancarización para 239 servicios otorgados por el Ayuntamiento, lo que permite al ciudadano la generación de órdenes de cobro vía internet e instituciones bancarias con las cuales se tiene convenio, disminuyendo el desplazamiento de los ciudadanos a las oficinas del gobierno municipal. De igual forma una vez realizado el pago en bancos, tiendas de conveniencia o en las oficinas de la Tesorería Municipal, el ciudadano puede obtener su comprobante de pago vía internet, sin necesidad de acudir a una oficina del Ayuntamiento.

Durante el período de enero a diciembre de 2015, se han contabilizado un total de 63 mil 789 transacciones con el proyecto de bancarización.

CARTILLA

Se continuó con el registro en línea de las Fichas para el Trámite de Cartilla del Servicio Militar Nacional, beneficiando a 8 mil 70 jóvenes clase 1997, anticipados y remisos, con lo que reduce el tiempo de espera en la obtención de la cita.

REGULACIÓN DIGITAL

Como parte de la consolidación del Gobierno Digital, el 29 de mayo de 2015 se publicó en el periódico oficial del Estado, la adición del Capítulo 37 denominado "Del Gobierno Digital", al Código Reglamentario para el Municipio (COREMUN).

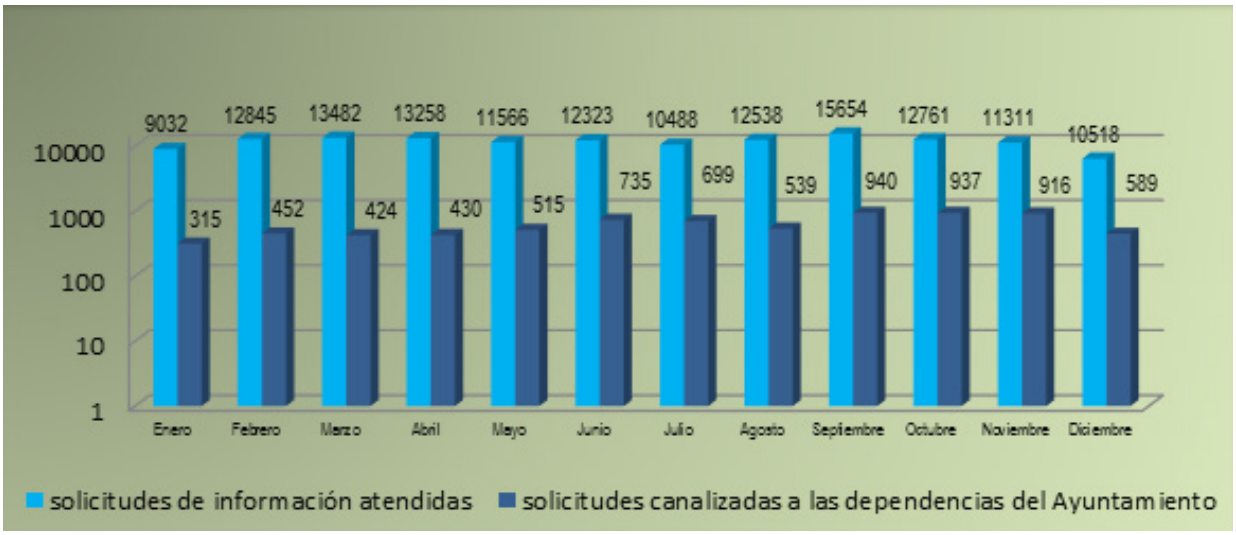
- Implementación de la Firma Electrónica Avanzada
- Modernización y actualización de los trámites
- Reingeniería de procesos y reducción de tiempos de respuesta en los trámites.

La sistematización del Padrón de Usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM), que contempla diversos trámites y servicios en línea, tuvo una inversión de 383 mil 960 pesos.

EL CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA 072

Este centro funge como enlace entre el Ciudadano y el Gobierno Municipal bajo un modelo de colaboración operativo de las Dependencias de la Administración Pública Municipal, Agua de Puebla, Organismo Operador de Limpia y CITELUM.

SOLICITUDES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA
PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015



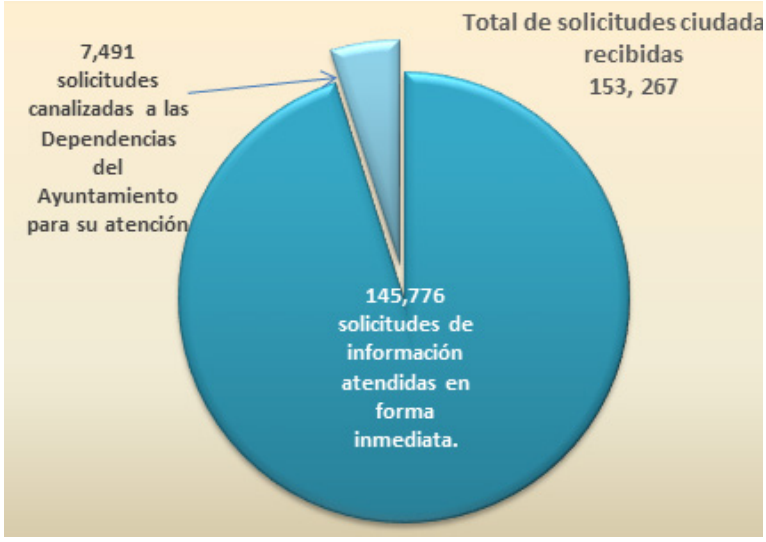
Fuente: Secretaría De Innovación Digital y Comunicaciones

En el 2015 se recibieron 153 mil 267 solicitudes ciudadanas de diversa naturaleza, de las cuales 7 mil 491 se canalizaron a las Dependencias para su correspondiente atención por ser reportes de servicios; la diferencia de 145 mil 776 fueron atendidas y resueltas por las y los servidores públicos que contestan el 072.

El Centro de Información y Atención Ciudadana "072" puso en operación, a finales del mes de diciembre de 2015, una nueva y sencilla plataforma para gestionar solicitudes de servicios municipales utilizando medios como la web, redes sociales y aplicaciones en smartphone, en la que se participa conjuntamente con el ciudadano. En esta plataforma se integraron todas las Dependencias Municipales y se capacitó a los funcionarios correspondientes para que utilicen dicha herramienta.

SOLICITUDES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA 072

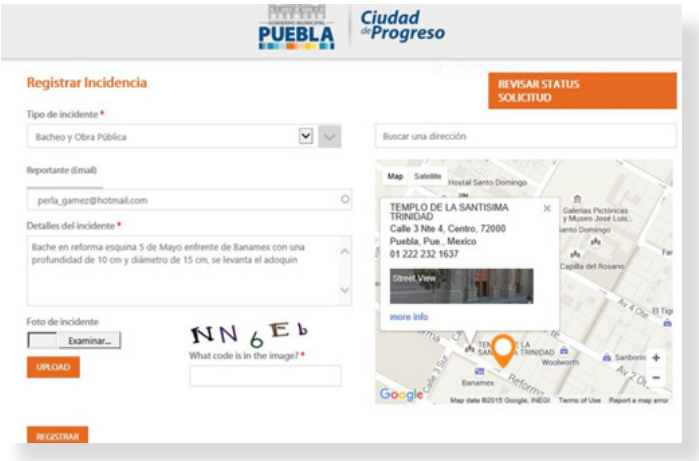
PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2015



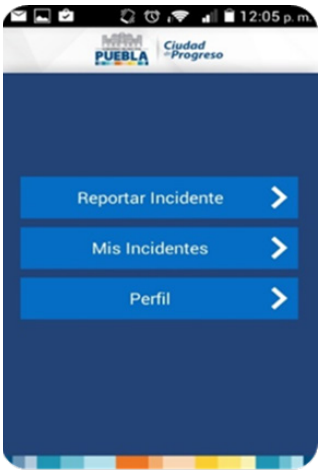
Fuente: Secretaría De Innovación Digital y Comunicaciones

CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL H. AYUNTAMIENTO DE PUEBLA.

Nueva Plataforma Centro de Información y Atención Ciudadana.



Pantalla de Ingreso del Ciudadano en la Web



Aplicaciones en Smartphone para el Ciudadano y los Verificadores de los incidentes.

CAPACITACIÓN

La capacitación es una actividad que busca responder a las necesidades productivas, a la mejora de actitudes, conocimientos, habilidades o conductas del personal al interior de la Administración Pública Municipal y hacia el ciudadano.

Concretamente, la capacitación busca perfeccionar al servidor público en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de su institución.

Durante el 2015, se capacitaron 4 mil 549 servidoras y servidores públicos a través de instituciones educativas de prestigio, de los cuales 2 mil 272 fueron hombre y 2 mil 277 mujeres.

Total de cursos impartidos	Total de servidoras / servidores públicos capacitados	Total de Hombres	Total de Mujeres
96	**4 mil 549**	**2 mil 272**	**2 mil 277**

Durante el año 2015 contamos con la destacada presencia de importantes conferenciantes, tales como Carlos Kasuga, Presidente del Consejo Directivo de Yakult, S. A. de C. V. quien impartió la Conferencia "Bienestar Integral y Productividad" a la Alta Dirección del Gobierno Municipal, con el objetivo de compartir puntos de vista de temas de liderazgo, sus implicaciones en la productividad de los trabajadores y en la calidad del trabajo que realizan los mismos, de los retos que se enfrentan al manejar áreas de responsabilidad.

También se contó con la presencia de Horacio Jaramillo Loya, Doctor en Desarrollo Humano, con la conferencia magistral "El Desarrollo Humano como base del Bienestar Integral", enfocada a paradigmas laborales y la importancia de cambiar creencias limitantes con la finalidad de ampliar la visión profesional y personal. En ella participaron 489 servidoras y servidores públicos municipales, en el Teatro de la Ciudad.

Otro destacado conferenciante fue Abraham Levy, primer explorador mexicano en cruzar de España a México en un Bote de Remo Oceánico (BRO), así como recorrer todo el litoral mexicano a remo. Compartió su proeza a través de la conferencia magistral denominada "Bienestar Integral una Decisión de Superación Personal" en la que participaron más de 550 empleados municipales, en el Teatro de la Ciudad.

Asimismo, nos acompañó el Maestro Luis Ledesma, especialista en desarrollo organizacional, liderazgo y psicología positiva, quien compartió con 307 servidores públicos, la Conferencia Magistral "7 claves para alcanzar la vida que deseo", en la que compartió conceptos para que a través del desarrollo humano se logre la vida que se desea.

Entre otros cursos y talleres destacan:

Presupuesto Basado en Resultados con enfoque en el Sistema de Evaluación al Desempeño, el Diplomado en Modernización de la Administración Pública en el Ámbito Local, Certificación Estándar de Competencias ECO105 "Atención al Ciudadano en el Sector Público", Marco Jurídico del Servidor Público en su actuar, Derechos Humanos en el ámbito local, Elementos Básicos del nuevos Sistema de Justicia Penal, Normatividad en Obra Pública, entre otros.

DIFUSIÓN DEL QUEHACER GUBERNAMENTAL

La Dirección de Comunicación Social envió un total de mil 292 boletines, de enero a diciembre del 2015, con el propósito de informar oportuna y puntualmente las acciones del Ayuntamiento, de manera que los ciudadanos conozcan qué programas y estrategias ha implementado el Gobierno Municipal para elevar la calidad de vida de las personas.

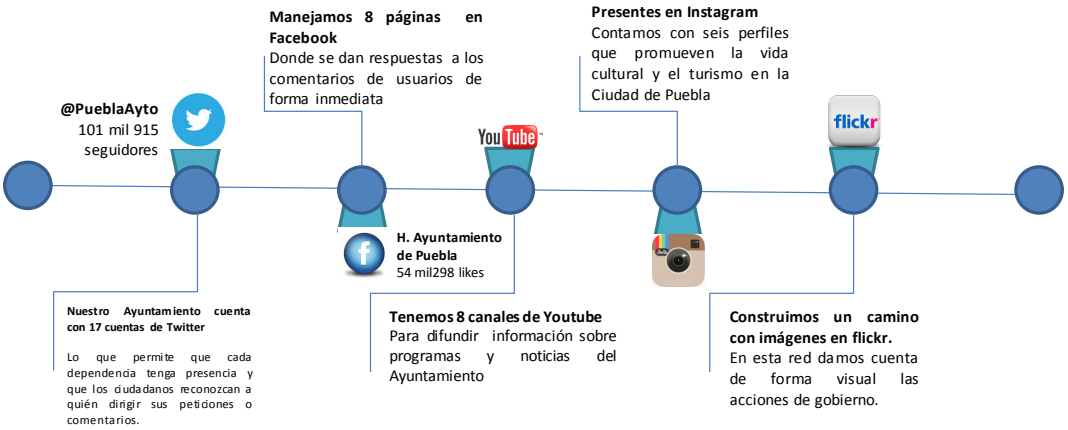
Adicionalmente, esta área ha elaborado, editado, diseñado y publicado cada mes la revista interna Ciudad Digital cuyo objetivo es fortalecer la comunicación organizacional entre los servidores públicos.

Esta publicación beneficia a cinco mil trabajadores del municipio con reportajes, entrevistas y materiales que reconocen la labor diaria de quienes integran la administración.

ECOSISTEMA DIGITAL DE COMUNICACIÓN

- Actualmente existen 17 cuentas oficiales de Twitter, pertenecientes a las diferentes Dependencias y Organismos con un total de 529 mil 581 seguidores, lo que permite que cada una de éstas tenga interacción entre las autoridades y los ciudadanos.
- La cuenta oficial del H. Ayuntamiento en Twitter @PueblaAyto tiene 101 mil 915 seguidores y la de @ProgresoConTony tiene 7 mil 294 seguidores.
- La página oficial Facebook del H. Ayuntamiento, cuenta con 54 mil 289 likes, a la vez existen otras 7 cuentas oficiales de las diferentes Dependencias a través de las cuales se da respuesta inmediata a los comentarios de los usuarios.
- El H. Ayuntamiento cuenta con 8 canales oficiales de Youtube, para difundir información sobre programas y noticias gubernamentales.

• Con herramientas como Flickr e Instagram se construye un camino de imágenes dentro del Ecosistema Digital de las acciones de gobierno. A través de un perfil de Flickr y siete de Instagram, se promueve la vida cultural y el turismo en la ciudad de Puebla.

• La cuentas oficiales en Twitter: @ProgresoConTony y @PueblaAyto, así como la página oficial Facebook del H. Ayuntamiento, recibieron un total de 8 mil 521 reportes ciudadanos, mismos que fueron canalizados a las áreas c

Ecosistema Digital del H. Ayuntamiento de Puebla