



CIUDAD Y PUERTO  
2018 - 2021

## Premios IVAI

### Convocatoria para el Primer Concurso Ayuntamiento Transparente

Noviembre 2020

Proyecto para formalizar la candidatura en la categoría  
**Gobierno Abierto**

# **COATZABIERTO - ESTRATEGIA INTEGRAL DE GOBIERNO ABIERTO Y CIUDAD INTELIGENTE**

**TRANSFORMACIÓN GUBERNAMENTAL AL SERVICIO DEL CIUDADANO**

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

## I. Antecedentes

Desde hace 20 años, se inició una evolución que llegó para quedarse en cuanto al desarrollo de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) en las ciudades y países del mundo, y es que en este tiempo, las TIC, sean convertidas en el motor del desarrollo de las ciudades, sistemas, informática, el gobierno electrónico, el gobierno digital, las Smart cities o ciudades inteligentes, son conceptos, que si bien tienen sus objetivos específicos, todos estos tienen comunes denominadores: las ciudades, los ciudadanos y las tecnologías de la información y comunicaciones.

Así mismo, con el internet y la tecnología, vivimos y convivimos con ellas a diario, aunque no tengamos la más mínima intención de hacerlo, hoy desde que te levantas, te vistes, viajas, compras, te informas, te diviertes, trabajas, interactúas con la tecnología e internet, y es por ello que la ciudadanía, cada vez reclama más y mejores servicios, porque están acostumbrándose a recibir servicios digitales por internet, y reclaman que sus gobiernos les brinden las facilidades y comodidades que el internet, hoy les brinda en muchos aspectos de la vida.

Por si esto no fuera suficiente a finales de 2019, llegó una variable más, que ha acelerado la automatización de los gobiernos y de literalmente toda actividad económica, si, la pandemia provocada por Covid 19, sea convertida en el ingrediente acelerador, de los gobiernos para la generación y desarrollo de servicios digitales orientados al ciudadano, el distanciamiento social, esta convertida en un aliado de la tecnología, y aunque esta sea controlada, la automatización y servicios digitales, llegaron para quedarse.

Ante esta actualidad social, los gobiernos se tienen que transformar, cambiar, evolucionar, al pasar de un gobierno centralizado, manual, de horarios cerrados, a un gobierno digital y abierto, un gobierno de 24 horas, que se acerque a través de múltiples canales de comunicación y de las tecnologías actuales, a la población.

Los gobiernos municipales, son el primer contacto entre el ciudadano y el gobierno de su país, atienden a la célula básica de un país, que es el ciudadano, es el lugar en donde se genera el gobierno, los gobiernos debemos de planear, desarrollar, políticas, obras y acciones, encaminadas a entender que la tecnología es un aspecto de la vida, que debe de incluirse en la forma de gobernar;

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

Los gobiernos deben de evolucionar, modernizarse no solo para ser competitivos, y ser más eficientes, si no para estar preparados a los cambios que el mundo está generando, aquellos gobiernos que no lo hagan, están destinados al fracaso, generando una mala percepción ante la ciudadanía, que ve, vive y escucha, como en otras partes del país y del mundo, existen servicios digitales ciudadanos, participación y colaboración ciudadana, que hacen o generan mejores ciudades, que son inteligentes, solidarias con el medio ambiente y que se desarrollan sustentablemente, generando con ello felicidad ciudadana.

La planeación de este proyecto, no tan solo sienta sus bases en lo antes comentado, sabemos y hemos planeado su desarrollo, buscando generar un modelo que pueda ser implementado en cualquier municipio del país o del mundo, tomamos como referencia las mejores prácticas, adoptamos para adaptar, atendemos puntualmente las agendas nacionales e internacionales, para así lograr crear nuestro modelo y proyecto, promovemos el gobierno electrónico, digital y abierto, como una herramienta para el combate directo a la corrupción, buscamos hacer más con menos, pero con calidad y con la mejor tecnología, trabajamos para ser amables y socialmente responsables con el medio ambiente, promovemos el uso de energías limpias, buscamos atender y cerrar la brecha digital, aportamos a la seguridad ciudadana, violencia de género, fortalecemos la comunicación entre el gobierno y el ciudadano, y ponemos mucha importancia en quitarle todas las barreras posibles a la ciudadanía entorno al gobierno, y como una parte intangible para el ciudadano, vamos poco a poco, pero con rumbo y destino, construyendo los cimientos de la ciudad inteligente, que debe ir creciendo conforme avanzan las etapas del proyecto.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

## II. Descripción del Proyecto:

### **COATZABIERTO - ESTRATEGIA INTEGRAL DE GOBIERNO ABIERTO Y CIUDAD INTELIGENTE TRANSFORMACIÓN GUBERNAMENTAL AL SERVICIO DEL CIUDADANO**

Al ser un proyecto de gobierno abierto que sienta las bases de la construcción de una ciudad inteligente lleva implícito desde la planeación generar servicios orientados al ciudadano con transparencia proactiva, así como estrategias orientadas a atacar la corrupción.

Coatzabierto es una innovación gubernamental, que representa una transformación integral en forma de desarrollar la relación gobierno-ciudadano, genera un cambio sustancial en la forma de trabajar del Ayuntamiento de Coatzacoalcos, Veracruz.

COATZABIERTO, construye una plataforma ciudadana y de la función integral del gobierno, que sienta las bases del desarrollo y transformación a una ciudad inteligente y sustentable, desarrollado para poner la tecnología al servicio del ciudadano, aplicando prácticas de buen gobierno, moderniza y transforma al gobierno en un gobierno digital y en línea, los 365 días del año, las 24 horas, mediante la modernización de la infraestructura de TICS de la ciudad, la interoperación, y el gobierno abierto, generando servicios digitales orientados al ciudadano, mediante, la creación de múltiples canales de comunicación, acercando como nunca antes el gobierno al ciudadano, impulsando y promoviendo una atención ciudadana de excelencia, con alta calidad y calidez humana, la participación y colaboración ciudadana, generando empoderamiento ciudadano, para que gobierno y ciudadanía, de forma colaborativa, logren elevar la calidad de vida y la transformación de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, México, en una ciudad moderna, inteligente, que hable y sea escuchada, solidaria con el medio ambiente, que se desarrolla sustentablemente.

Coatzabierto, construye una plataforma ciudadana, que impulsa el desarrollo de servicios digitales orientados al ciudadano, acercando como nunca el gobierno al ciudadano, con la creación de múltiples canales de comunicación, modernizando infraestructura, generando empoderamiento mediante la participación, colaboración ciudadana, transparencia, rendición de cuentas e innovación.

Coatzabierto es una innovación gubernamental, sienta las bases de la conformación y construcción de una ciudad tradicional a una ciudad inteligente, representa una transformación integral en la forma de desarrollar la relación gobierno-ciudadano, genera un cambio integral en

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2018 - 2021

la operación de la ciudad y de los servicios que brinda al ciudadano, asume el control del desarrollo de varios objetivos de la agenda 20/30 de la ONU para el desarrollo sostenible, así

como atiende agendas nacionales e internacionales, como la de la secretaria de gobernación (INAFED), agenda digital, la alianza para el gobierno abierto, entre otras.

El proyecto trabaja en la atención y desarrollo de los objetivos del desarrollo sostenible, 8, 9 y 16, e iremos incorporando más objetivos, generando acciones y servicios, que atiendan los objetivos y que irán alcanzado paso a paso las metas planteadas por los objetivos del desarrollo sostenible de la ONU, además, construye las bases y desarrolla las primeras etapas de la ciudad inteligente Coatzacoalcos.

### III.- Diagnostico

Explicación de la problemática enfrentada antes de implantar la práctica

Al iniciar la administración 2018-2021, desarrollamos un diagnóstico integral sobre el funcionamiento del gobierno municipal, el resultado fue alarmante, para la visión y los planes que teníamos como gobierno, nuestro plan, no podía ser desarrollado sobre los procesos, la infraestructura existente, además de que no se contaban con herramientas técnicas y de sistemas informáticos para ello, teníamos que empezar de cero, y había que hacerlo rápido y con una visión de futuro.

La carencia de procesos, tecnología y de un plan sectorial, era lo más preocupante, el nulo conocimiento de las agendas nacionales e internacionales, aceleraba nuestro diagnóstico, el gobierno municipal, carecía de programas, infraestructura de TIC's, de procesos documentados, el 90% de sus trámites y gestiones, se desarrollaban de forma presencial, no existían canales de comunicación directos entre la ciudadanía y el gobierno, los servicios electrónicos o digitales, eran obsoletos o no existían, la atención era solo de 8 horas, de lunes a viernes, el ciudadano no contaba con la información disponible para el desarrollo de sus trámites y solicitud de servicios, el gobierno, no contaba con información para realizar análisis para tomar decisiones, para ello tendríamos que analizar cajas y cajas de papel, se consumían recursos importantes en papel y consumibles, así como se requerían de muchas horas hombre, no existía transparencia en la información pública, no existían canales para que la ciudadanía reportara, se acercara, se comunicara, participara y colaborara en el mejoramiento de la ciudad, el seguimiento a los reportes y gestiones, era casi imposible, se perdían los oficios, o no llegaban a los responsables

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

inmediatos, centralización, mala comunicación entre las áreas del gobierno, en resumen, viviendo en pleno año 2018, se operaba y daban servicios con una infraestructura y procesos que fueron

buenos en la década de los 80's, pero que ahora son obsoletos, y son los motivos de los problemas de poca credibilidad que viven los gobiernos.

Todo esto generaba descontento ciudadano, poca credibilidad en el gobierno, altos índices de ineficiencia, fomentaba la corrupción, nula participación y colaboración ciudadana, si queríamos desarrollar nuestro proyecto, teníamos que trabajar mucho más de lo esperado.

#### IV. Planeación

La carencia de procesos, carencia de infraestructura tecnológica y de un rumbo, era lo más preocupante, el nulo conocimiento de las agendas nacionales e internacionales, aceleraba nuestro diagnóstico, y sabíamos que deberíamos iniciar de cero, pero como hacerlo y lograr:

1. Construir un proyecto con visión de 25 años
2. Que sea un proyecto integral para la ciudad
3. Que se desarrolle por etapas, pero con resultados en el corto plazo
4. Que sea tecnológico, creativo, modular, visionario
5. Trabajar contra el tiempo
6. Hacerlo con pocos recursos, para lograr más adelante recursos para su desarrollo

Así, nuestro primer paso fue incorporar en nuestra planeación la atención puntual de la agenda 20/30 de la ONU, INAFED (agenda de desarrollo municipal del gobierno federal), alianza para el gobierno abierto, agenda digital nacional, las bases del gobierno electrónico, abierto y ciudades sustentables e inteligentes, así como un plan de acción desarrollado por el BID, y estudiar las mejoras prácticas de todo el mundo sobre las ciudades inteligentes, el gobierno digital y abierto, para iniciar la construcción y transformación de lo que será la ciudad de Coatzacoalcos en el futuro.

Diseñamos el plan sectorial de Coatzabierto, que impulsa y promueve la transformación y modernización de la función de gobierno y de la ciudad, atiende e interactúa con las áreas que forman parte del proceso de modernización de la función pública.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2018 - 2021

El plan sienta las bases del desarrollo y transformación a una ciudad inteligente y sustentable, desarrollado para poner la tecnología al servicio del ciudadano, mediante el uso de las TIC y el

gobierno abierto, con el proyecto buscamos no tan solo recobrar esa confianza, sino hacer que la ciudadanía, se empodere, apoye, participe, colabore con el gobierno.

El plan no solo aplica las buenas prácticas de buen gobierno, si no atiende puntualmente las agendas nacionales e internacionales, como la agenda digital nacional y estatal, la agenda 20/30 de la ONU, la de la OCDE, OEA, la alianza para el gobierno abierto, así como las mejores prácticas para el desarrollo de un gobierno abierto; si no que además, construye las bases y transforma poco a poco, la ciudad en una ciudad inteligente, sobre la base de un plan sectorial, que nos indica las etapas que debemos cumplir.

Nuestro plan sectorial, Coatzacoalcos Inteligente – Coatzabierto, está conformado por las siguientes etapas:

Fecha de inicio - Fecha de inicio: agosto de 2017.

Período de desarrollo - Periodo de desarrollo: 1 año, con resultados desde el primer mes.

El proyecto se planeó en 5 fases iniciales, al concluir las 5 etapas, se deberá regresar a la planeación para generar de acuerdo a las tendencias del momento.

## **Etapas 1 - 2018**

Generamos un plan sectorial de TIC, orientado a la construcción y transformación de una ciudad inteligente, que fuera atendiendo y desarrollando etapas, ir cumpliendo los objetivos de ir construyendo los cimientos y paredes de la ciudad inteligente, incorporamos el gobierno abierto, mediante la participación y colaboración ciudadana, para que participaran en la conformación de los componentes, servicios digitales, así como establecer las prioridades, no del gobierno, sino de la ciudadanía, desarrollamos encuestas, talleres, reuniones, se conformaron consejos ciudadanos, para generar una agenda de compromisos, que fuéramos incorporando y desarrollando en nuestra planeación.

Investigamos, marcas, tendencias, tecnologías, leyes, necesidades, gestionamos presupuestos, generamos ideas de solución, investigamos, generamos un mapa, una ruta.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

Una de las acciones o tareas más importantes de esta etapa fue, generar la lista de tareas, componentes y proyectos, y darles prioridad.

Empezamos la modernización del centro de procesamiento municipal, nodo central, la construcción de la red institucional y metropolitana de voz y datos, diseñamos el portal de la ciudad, el centro de llamadas Coatzatel, sistema colaborativo institucional, entre otros proyectos.

Modernización de la capacidad técnica y operativa de las áreas, así como los sistemas back office del gobierno municipal, ingresos, catastro, contabilidad, nomina.

Implementación del sistema IOT de GPS en los camiones de basura, iniciamos el componente de inclusión digital.

## **Etapa 2 – 2019 - 2020**

Implementación de servicios digitales orientados al ciudadano, sistema de video vigilancia, seguridad ciudadana, app móvil de la ciudad, portal de transparencia para el seguimiento de obra pública y acciones, sistema digital de tramites etapa referencial, pagos electrónicos en portal, bancos y tiendas de conveniencia, 2da. Etapa de programa de inclusión digital, proyectos orientados a la seguridad pública.

Transformación y modernización de las bibliotecas públicas municipales, en centros digitales de acceso a internet y educación.

Inicio del proyecto de modernización catastral, red institucional de video vigilancia etapa 1, celdas solares en parques y sitios públicos.

## **Etapa 3 – 2021**

Portal de educación ciudadana en la nube, portal del empleo y oficios, nuevo portal de turismo, gestión digital de oficios y digitalización de archivo de catastro municipal.

Sensorización de calidad del aire y ruido en al menos 5 puntos de la ciudad, red de video vigilancia con lector de placas en las entras y salidas de la ciudad.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx





CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

## **Etapas 4 – 2022 - 2024**

Migración de red de comunicación inalámbrica municipal a fibra óptica, contar con al menos el 50% del territorio de la ciudad con internet.

Construcción de centro municipal de control y servicios municipales.

Monitoreo de la movilidad ciudadana, sistema eléctrico de transporte municipal, contar con al menos 250 cámaras de video vigilancia en la ciudad.

### **V.- Objetivo General**

Lograr transformar a la ciudad de un gobierno tradicional de 8 horas, a un gobierno en línea y ciudad inteligente, mediante la generación de servicios digitales orientados al ciudadano, promoviendo en todo momento la colaboración y participación ciudadana, buscando ser un modelo de referencia de gobierno en el estado de Veracruz, y en el país, al sentar las bases del futuro de la ciudad.

### **VI.- Específicos**

- Construir las bases de la ciudad inteligente.
- Desarrollar herramientas digitales para combatir la corrupción
- Sentar bases sólidas para la modernización y transformación del gobierno municipal de Coatzacoalcos, Veracruz.
- Generar la modernización del sistema de atención ciudadana municipal.
- Generar servicios digitales al servicio del ciudadano.
- Generar información para apoyar la toma de decisiones de la presidencia municipal.
- Poner en la palma de la mano de los mandos directivos, los indicadores de gestión del gobierno municipal.
- Implementar un programa de gobierno electrónico orientado al ciudadano, empresas, empleados y gobierno.
- Comunicación eficiente y rápida con el ciudadano.
- Altos niveles de desempeño en atención ciudadana.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL  
MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



- Calidad en el servicio y agilidad en los trámites.
- Medir el desempeño de las dependencias involucradas.
- Un solo canal de comunicación entre gobierno – ciudadano.
- Agilidad en los trámites y procesos internos.
- Generar confianza en los ciudadanos.
- Transparencia y rendición de cuentas.
- Ahorro de los recursos que se reflejan en más obra pública y servicios a la ciudadanía.
- Robustecer la seguridad en la información.
- Mejora de la comunicación institucional.
- Implementar herramientas colaborativas de vanguardia

### VII.- ¿Cuáles son los componentes que dan vida a Coatzabierto?

Cada uno de los componentes que integran la estrategia, forman las primeras etapas de la ciudad inteligente y sustentable que debemos lograr construir, para lograr que la ciudad hable, que se genere información en tiempo real para la toma de decisiones.

¿Cuáles son los componentes que dan vida a Coatzabierto?

- Plan sectorial de Coahuila de Zaragoza Inteligente - Coatzabierto
- Centro de procesamiento municipal y red metropolitana de voz y datos - Infraestructura en Tecnologías de la información, comunicaciones y servicios digitales.
- Portal transaccional de servicios digitales ciudadanos – [www.coahuila.gob.mx](http://www.coahuila.gob.mx)
- Centro de llamadas y atención al ciudadano
- Servicios digitales orientados al ciudadano (servicios públicos, trámites y servicios, educación, economía, salud)
- App móvil de la ciudad
- Sensorización de la ciudad - IOT
- Programa de inclusión digital metropolitana
- Centro de indicadores y controles
- Transparencia, acceso a la información y datos abiertos
- Sistema Municipal de Obras y Acciones



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

Descripción:

- **Plan sectorial de Coatzacoalcos Inteligente – Coatzabierto**
- **Centro de procesamiento municipal y red metropolitana de voz y datos - Infraestructura en Tecnologías de la información y comunicaciones**

Se rescató y modernizo al 100%, hoy contamos con la mejor y más moderna infraestructura de Tecnologías de la información y comunicaciones del estado de Veracruz en cuanto a los 212 municipios, y es una de las mejores del país, al contar con 3 centros de procesamiento (CPM) debidamente instalados, con columna central de fibra óptica, cableado estructurado certificado, red inalámbrica, conmutadores telefónicos, enlaces dedicados, centro de llamadas con 5 agentes y 20 líneas disponibles, 6 servidores de última generación (10 virtualizados), fuente de energía ininterrumpible, planta de emergencia, equipamiento activo cisco, 500 equipos de cómputo; además nuestros aplicativos cuentan con envío de sms, geo referencia, responsive; con esta infraestructura de TIC, con la cual sentamos bases sólidas para el desarrollo de los futuros proyectos que continúen el desarrollo del proyecto de modernización, automatización e inteligencia de la ciudad.

Se implementaron 5 servidores en la nube, con el fin de elevar la capacidad de procesamiento y respuesta de nuestros servicios digitales orientados al ciudadano.

Construcción de 4 antenas para el despliegue del programa institucional de comunicaciones e inclusión digital.

A la fecha se han modernizado, 3 centros de datos con la mejor infraestructura instalada en TIC y más moderna del estado de Veracruz en cuanto a los 212 municipios, y una de las mejores del país, con esta infraestructura de TIC, además de adquirir 600 equipos de cómputo, hemos sentado bases sólidas para el desarrollo de futuros proyectos como el centro de monitoreo C5, dejaremos un data center con proyección con una vida útil de 20 años, el cual soporta crecimiento que da certeza al proyecto.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

- **Portal transaccional de servicios digitales ciudadanos – [www.coatzacoalcos.gob.mx](http://www.coatzacoalcos.gob.mx)**

El portal ciudadano [www.coatzacoalcos.gob.mx](http://www.coatzacoalcos.gob.mx), es el corazón del proyecto, principal canal de comunicación y herramienta de difusión del Ayuntamiento de Coatzacoalcos, Veracruz, y donde se despliega todo el proyecto de gobierno abierto, el portal cuenta con las siguientes características:

El portal está diseñado para y pensando en el ciudadano, es donde se hospedan los servicios digitales para la ciudadanía, Integrado con las redes sociales en facebook, twitter y youtube y dispositivos móviles, integrado con pagos electrónicos y referenciados, calendario de eventos culturales, indexado a Google, noticias, protección civil, cuenta con tecnología responsive (para todos los dispositivos), fomenta la colaboración y participación ciudadana, integrado con servicio de chat de atención en línea.

A la fecha el portal ciudadano, cuenta con un récord de visitas en un día de **16.472 visitas**, además de contar con más de **706.564 visitas**, hoy es el portal con más visitas en la ciudad y uno de los más visitados en el estado, gracias a los servicios digitales orientados al ciudadano, va ganando arraigo y referencia en la ciudadanía.

Ciudadanos con móvil iOS que han accedido al portal: 24,950

Ciudadanos con móvil Android que han accedido al portal: 137,303

- **Centro de llamadas y atención al ciudadano - Coatzatel**

- Creación de múltiples canales de comunicación

Ponemos al ciudadano en el centro de las decisiones del gobierno, nos queremos acercar, queremos escucharlo, queremos atenderlo.

Es el componente que despliega la participación y colaboración ciudadana, la estrategia está planeada, para atender a todos los sectores de la sociedad, tendiendo puentes de acercamiento entre ciudadano y gobierno, para que juntos atiendan y gestionen mejoras para la ciudad.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

La estrategia cuenta con una columna vertebral en la comunicación entre la ciudadanía y gobierno, promoviendo la inclusión digital, creamos canales de comunicación para todos los sectores de la población, donde la ciudadanía desde múltiples medios, según sean sus posibilidades, pueden acceder a Información de trámites y servicios, consulta y envío de línea predial, reporte ciudadano, quejas y denuncias, turismo e informes, agenda cultural, entre otros.

La estrategia cuenta con el mejor y más moderno centro de llamadas del estado de Veracruz, en materia municipal, dedicado a la atención ciudadana, con una infraestructura de TIC de última generación.

Aquí el ciudadano es el centro de la atención y buscamos ante todo brindarle un servicio que exceda con sus expectativas, los canales con los que cuenta son:

- El chat de atención en línea desde el portal ciudadano y app móvil
- El correo institucional [info@coatzacoalcos.gob.mx](mailto:info@coatzacoalcos.gob.mx)
- Centro de llamadas coatzatel: Orientado a la atención ciudadana, teniendo como eje central el Sistema SIAC. Consta de un conmutador con 20 líneas digitales, y 5 operadores calificados para desarrollar una atención cálida, eficiente y expedita.
- Servicio de whatsapp +52.1.9211100333
- Sistema de encuestas digitales ciudadanas
- Redes sociales twitter @Coatzagob, y Facebook
- De forma presencial

**A la fecha hemos brindado el servicio de 18 mil chats de atención en línea desde el portal ciudadano y app móvil, se han recibido 656 correos institucionales [info@coatzacoalcos.gob.mx](mailto:info@coatzacoalcos.gob.mx), se han brindado 930 servicios desde el canal de whatsapp +52.1.9211100333.**

**A la fecha el sistema Coatzatel ha atendido más de 46 mil ciudadanos, ha recibido más de 18 mil, chats.**



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

- **Servicios digitales orientados al ciudadano (servicios públicos, trámites y servicios, educación, economía, salud)**

- El SIAC - Sistema Integral de Atención y colaboración ciudadana, solución tecnológica enfocada y diseñada para la sistematización de la atención ciudadana municipal, solución de bajo costo pero con mucho alcance, robustez y con servicios de última generación, que controla la gestión ciudadana, direcciona automáticamente los reportes o peticiones, a las áreas responsables del gobierno municipal, permite conocer el estado que guarda cada reporte o petición de la ciudadanía, en tiempo real, resuelve, ¿qué colonias nos demandan más servicios?, ¿Cuántos ciudadanos hemos atendido?, ¿qué pendientes tenemos?, ¿qué servicios nos solicitan más?, ¿cuántos hemos resuelto?, ¿qué zonas de la ciudad?, ¿cuál es el desempeño de mis direcciones?, entre otras, esta información nos ayuda en el análisis, y en la toma de decisiones, basada sobre información real.

El SIAC, es un proyecto pensado y desarrollado para el ciudadano, genera un control detallado de las solicitudes, reportes o peticiones atendidas pendientes y que se encuentren en trámite, desarrollo o gestión, promueve e impulsa el gobierno abierto, a través de la participación ciudadana, la colaboración ciudadana, la rendición de cuentas, la transparencia e innovación.

El SIAC, fue desarrollado en la nube, puede ser utilizado desde cualquier parte con acceso a internet, incluirá el 100% de las direcciones del gobierno municipal, así como el catálogo de todos los servicios que brindan a la ciudadanía.

Al día de hoy contamos con 150 usuarios internos registrados, de todas las áreas del Ayuntamiento, quienes en su momento pueden dar de alta o seguimiento a reportes, además el sistema cuenta con un administrador.

Como funciona: el ciudadano realiza un reporte con fotografía, adjunta documentos, y georeferencia, lo puede hacer desde cualquiera de los canales de comunicación, el sistema genera un folio, el cual le es enviado vía sms y correo electrónico para su seguimiento, el reporte es enviado automáticamente a las áreas responsables para su atención, genera una orden de atención, cuenta con seguimiento en línea por parte de la dirección, centro de llamadas, contraloría y presidencia, genera información georeferenciada, para el análisis y la toma de decisiones, el SIAC, descentraliza al gobierno, acerca como nunca el gobierno al ciudadano.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

El ciudadano puede reportar desde el portal, vía telefónica en el centro de llamadas, vía chat en línea, mediante el servicio de whatsapp y de forma presencial desde cualquier oficina del gobierno municipal.

Los reportes ciudadanos, llegan de forma automática a las áreas responsables, el sistema para las áreas operativas, emite orden de servicio, las dependencias al retroalimentar el sistema, con sus órdenes de servicio, el sistema genera tableros de indicadores en tiempo real, así como genera información en línea, para fortalecer la toma de decisiones.

Genera mapas georreferenciados, sobre los pendientes y resueltos de diferentes tipos de reportes.

El SIAC, es amigable con el medio ambiente, dado que ha **generado un ahorro estimado de 2 toneladas de papel**, además de reducir el tiempo en horas hombre, tanto al interior, como para el ciudadano.

**Represento un ahorro de recursos en su desarrollo por más de 5 millones de pesos.**

Al día de hoy se cuenta con **150** usuarios registrados en la plataforma, los cuales son responsables de darle seguimiento a las peticiones. Actualmente el total de ciudadanos atendidos es de **22,744** donde el status de atendidos es por **17,903** y un total de pendientes por **4,841**

El SIAC, es amigable con el medio ambiente, dado que ha generado un ahorro estimado de más de 2 toneladas de papel, además de reducir el tiempo en horas hombre, tanto al interior, como para el ciudadano.

- SDT - Sistema digital de trámites y servicios, <http://tramites.coatzacoalcos.gob.mx/> cuenta con 115 trámites y servicios, que son el 100% de los trámites y servicios del gobierno municipal, permite al ciudadano, consultar desde la comodidad de su casa u oficina o desde su dispositivo móvil, los requisitos, costos horarios, ubicación, y documentos a entregar y recibir, lo cual hace más eficiente, expedita y transparente la operación de la administración municipal, para este proyecto se desarrolló una reingeniería para pasar de 253 trámites a los 115 los tramites cuentan con las buenas practicas recomendadas para la mejora regulatoria y doing bussines.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

El SDT, nace como en respuesta a la demanda de la ciudadanía, de contar con servicios digitales de vanguardia, impulsa el gobierno abierto pero sobre todo pensamos construir una herramienta ciudadana, que le debía facilitar la vida al ciudadano, nos ayuda en responder: ¿Cuántos trámites y servicios brindamos a los ciudadanos?, ¿Qué costos?, ¿Requisitos?, tenemos formatos?, ¿Qué documentos entregamos?, ¿Cuántos tiempo tarda cada trámite?, ¿Dónde, horarios?, ¿Tenemos sustento legal?, ¿Qué tramites nos solicita más la ciudadanía?, entre otras.

El SDT, es un proyecto de innovación gubernamental y tecnológica, producto de un arduo trabajo de 6 meses de reingeniería y fundamentación legal de cada uno de los trámites y servicios, en donde participaron todas las áreas del gobierno municipal, realizamos una homologación y estandarización de imagen del 100 % de los trámites y servicios, actualmente trabajamos en la creación del registro municipal de trámites y servicios, y del reglamento de trámites y servicios del gobierno municipal.

El SDT, queremos sea un servicio digital importante y que se arraigue como una poderosa herramienta ciudadana para conocer toda la información relacionada con el trámite o servicio que se requiera.

Actualmente trabajamos en la automatización integral de los trámites municipales, iniciamos esta etapa, automatizando los trámites más demandados y consultados, con el fin de lograr, lo que la ciudadanía nos pide, automatizar y modernizar la función pública, acorde a los tiempos y el entorno actual de una sociedad cada vez más digital.

Esta buena práctica ataca directamente al centro del problema de la corrupción, estableciéndose como una herramienta transparente, moderna, que empodera al ciudadano, promueve el gobierno abierto, mediante la transparencia, participación y colaboración ciudadana.

Cuenta con 115 Trámites en línea que son el 100% que se manejan en el Gobierno Municipal. Permitiendo al ciudadano consultarlos desde la comodidad de su casa u oficina o desde su dispositivo móvil, tiene un total de **Trámites consultados 47,214 y descargados 7,495, lo que habla de la aceptación de servicio digital y de la necesidad de este tipo de servicios por parte del ciudadano, trámite más consultado: 3,804 (Alineamiento)**

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL  
MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx





CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

- Consulta y pagos en línea y referenciados del impuesto predial.

Hoy el ciudadano puede consultar su pago de impuesto predial, desde cualquier parte, pagar en línea, o bien descargar la forma de pago referenciado para que esta sea pagada en tiendas de conveniencia autorizadas, y en los principales bancos de la ciudad.

Pasamos de 4 lugares de pago a 80 lugares, tan solo aplicando el uso de gobierno electrónico, digital y abierto, más la incorporación del pago desde casa con tarjeta de crédito visa o mastercard.

**A la fecha, hemos logrado cobrar por medios digitales más de 5 millones de pesos.**

- **App móvil de la ciudad- Coatzabierto**

Con los servicios digitales ciudadanos, más usados por la ciudadanía, se desarrolló la app móvil de la ciudad, la app presenta 15 servicios digitales en su primera etapa, disponible para los sistemas operativos android y IOS, le brinda al ciudadano, una herramienta para lograr su empoderamiento y promover la co-creación.

Con la app móvil, Coatzabierto, llevamos al gobierno a la palma de la mano del ciudadano, acercando los servicios digitales al ciudadano, como nunca antes, dentro de los servicios digitales orientados al ciudadano, se encuentran:

- 1.- Reporte Ciudadano: Baches, luminarias, basura, ornatos.
- 2.- Trámites en línea: Consulta y descarga los trámites del Gobierno Municipal.
- 3.- Predial: Consulta y paga tu impuesto predial en línea.
- 4.- Agenda Digital de Teléfonos de Emergencia: Ubica y marca el teléfono.
- 5.- Portal informativo Covid 19
- 6.- Comunicados de Prensa.
- 7.- Agenda del Gobierno de la Ciudad.
- 8.- Protección Civil.
- 9.- Denuncia anti corrupción o quejas contra funcionarios públicos.
- 10.- Galería Fotográfica de actividades.
- 12.- Encuesta de Colaboración y Participación Ciudadana:
- 13.- Mensaje del Alcalde.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2018 - 2021

Otros servicios: Pantalla Splash, Notificación push, Reportes: Desarrollo HTML, Parques con Internet.

Esta práctica, promueve la inclusión digital, el gobierno abierto, así como el combate a la corrupción.

**A la fecha la App Móvil Coatzabierto, presenta 660 Descargas en iO's, y 1,917 descargas en Play Store de la App, lo que nos da un total de 2,577 ciudadanos que usan los servicios de la app móvil de la ciudad.**

- **Sensorización de la ciudad – IOT**

- Sistema de internet de las cosas, para el monitoreo, seguimiento y control de los camiones de basura del gobierno municipal, vía gps.

El gobierno municipal adquirió y equipo con sistemas de gps a 28 camiones de basura, los cuales cubren 22 rutas en toda la ciudad, los cuales son monitoreados desde la central de limpia publica en tiempo real, así mismo se comparte la ubicación con la ciudadanía, para su monitoreo ciudadano.

Con esta plataforma se da un paso importante en la inteligencia de la ciudad, al generar información en tiempo real para la toma de decisiones, hoy el gobierno municipal **genera ahorros importantes por el orden superior a los 3 millones de pesos por año**, al evitar robo de combustible, piezas, robo de llantas, así como ha logrado hacer más eficiente el servicio de recolección de basura.

El gobierno de la ciudad puede saber en qué parte de la ciudad se encuentra cada una de las unidades de limpia publica, cuantos kilómetros recorrió, velocidad, ruta realizada.

**El gobierno municipal adquirió y equipo con sistemas de gps a 28 camiones de basura, los cuales cubren 39 rutas en toda la ciudad.**

- **Programa de inclusión digital metropolitano**

- Servicio de internet gratuito en plazas, parques y sitios públicos

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL  
MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

La inclusión digital, reducir la brecha digital, es una asignatura que las ciudades tienen la obligación de atender, para poder brindar de este derecho humano, a la ciudadanía.

Servicio de internet gratuito en plazas, parques y sitios públicos, actualmente contamos con 20 sitios públicos instalados por el gobierno, más 20 sitios instalados por comercios, empresas de transporte, y por las empresas de telecomunicaciones.

Como funciona: el ciudadano ubica en los parques y sitios habilitados con el servicio, la red wifi Coatzabierto, accede a una página de bienvenida, da click en "conectarse" y listo, el servicio es completamente gratuito, con filtrado de contenido.

Actualmente trabajamos para habilitar 10 parques más, para llegar a 30 sitios públicos en el primer trimestre de 2020.

Hoy contamos con 24 sitios, en los cuales se brinda servicio las 24 horas los 365 días del año, y a la fecha ha brindado servicio a más de 81,000 ciudadanos.

Además, en una segunda etapa hemos dotado de energía sustentable, al dotar de sistema de baterías y celdas solares, a los parques que brindan internet, en la ciudad, queremos ser amables con el medio ambiente y generar sustentabilidad.

- Servicio de internet gratuito en ejidos y congregaciones

Al inicio de la administración había más de 5000 ciudadanos de ejidos y congregaciones no contaban con servicio de telefonía e internet, vivían literalmente incomunicados.

El gobierno de la ciudad, trabaja en dotar a las congregaciones y ejidos, de este derecho humano, por lo que hemos instalado infraestructura propia para brindar internet gratuito en los parques y plazas de las principales plazas y parques de los ejidos y congregaciones del municipio, con un radio de 800 metros, repartimos 200 megas de internet en una primera etapa, brindamos un derecho humano, el cual nos llena de orgullo y nos impulsa a seguir trabajando para ello.

**A la fecha, la infraestructura representa más de 12,107 conexiones, las cuales han descargado más de 700 gigas bytes de información,**



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

- Centros digitales de acceso internet y servicios digitales al ciudadano – 70 equipos de cómputo al servicio al ciudadano, distribuidos en 6 centros diferentes.

El gobierno de la ciudad trabaja en la transformación de 6 bibliotecas públicas en centros ciudadanos de acceso a Internet, con recursos propios el gobierno municipal, remodela, rescata y transforma las bibliotecas públicas, en centros digitales de acceso internet y servicios digitales al ciudadano, a los cuales cuentan con 10 equipos de cómputo cada una, Impresora a color, Internet de alta velocidad 100 MB para navegación.

Con esta iniciativa se promueve la inclusión digital, así como se acorta la brecha digital en la ciudad.

Queremos brindarle la oportunidad y el derecho al internet y las redes sociales, en Coatzacoalcos, trabajamos para todos.

A la Fecha contamos con 70 equipos de cómputo al servicio al ciudadano, distribuidos en 6 centros diferentes.

Se cuenta con 6 bibliotecas, las cuales fueron rehabilitadas dándole una transformación en centros digitales de acceso internet y servicios digitales al ciudadano.

- **Centro de indicadores y controles**

Nuestros aplicativos generan información en tiempo real para fortalecer la toma de decisiones, monitoreamos y supervisamos los servicios digitales ciudadanos, para medir su eficiencia, conocer el estado que guarda, con el fin de ser más eficientes y brindar un mejor servicio.

Por otro lado estos tableros de indicadores, son la primera etapa de lo que en un futuro próximo será el centro de indicadores y reacción, mediante este proyecto iremos conformando la ciudad inteligente, el objetivo es hacer que la ciudad hable, ver que hace falta, que podemos mejorar, como podemos reducir costos y tiempos, mejorar la gestión del presupuesto, pero sobre todo dar un servicio de eficiencia a la ciudadanía.

En un futuro se pretende monitorear el alumbrado público, instalar sistemas de riego y contenedores con sensores para su recolección.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL  
MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

- **Transparencia, acceso a la información y datos abiertos**

- Portal de transparencia, acceso a la información pública y datos abiertos, <http://transparencia.coatzacoalcos.gob.mx/>, Hemos rediseñado un nuevo portal, que busca por su estructura, servicios y contenido, ser de los primeros lugares de transparencia en el estado de Veracruz, y trabajaremos para posicionarlos en los primeros lugares a nivel nacional, dentro de las innovaciones, hemos incorporado un lenguaje ciudadano, con descripciones del porqué de la transparencia, publicamos toda la información financiera y que por ley las entidades de gobierno en México, debemos cumplir.

Cuenta con sección de datos abiertos, el Ayuntamiento de Coatzacoalcos, ha iniciado los trámites para firmar la carta compromiso que impulsa la alianza para el gobierno abierto, para facilitar el acceso, uso, reutilización y redistribución de los datos de carácter público.

Iniciamos trabajando con los datos del catastro, trámites, atención ciudadana, en una primera etapa.

- Sistema de quejas y denuncia ciudadana de actos de corrupción, conectado directamente con la contraloría municipal.

Componente anti corrupción, donde la ciudadanía, tiene acceso directo a la contraloría municipal, para el reporte de malos servidores públicos, mal servicio o algún acto de corrupción, que la ciudadanía quiera reportar.

Funciona desde el portal ciudadano, el ciudadano, mediante un formulario, puede levantar su reporte o queja, acerca de actos de corrupción, mal trato o mal servicio, de cualquier funcionario público, además puede, anexar documentos y fotografías, el reporte al ser enviado se direcciona automáticamente al contralor municipal, para su atención y gestión.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

- **Sistema Municipal de Obras y Acciones**

Plataforma ciudadana de obras públicas y acciones del gobierno municipal – Que hacemos, como, cuando, cuánto cuesta, quien, donde.

La transparencia llego para quedarse en el gobierno, uno de las áreas en donde más corrupción se genera y se simula, es en la construcción de la obra pública, desarrollamos un ejercicio de transparencia proactiva, para contar con una herramienta ciudadana, abierta, que permita conocer en tiempo real, el estado que guarda la obra pública que se realizar en la ciudad.

El sistema de obras y acciones, es un ejercicio de transparencia proactiva del gobierno municipal, en donde el ciudadano puede consultar las obras que se han realizado en el Municipio, así como las que aún están en proceso, muestra el mapa con la ubicación geográfica de cada obra. A través de una interfaz intuitiva se proporciona la descripción de cada obra, su estatus, la evidencia fotográfica, la ubicación georreferenciada y el presupuesto asignado para su realización. Además, el ciudadano puede realizar sugerencias o comentarios e interactuar con los funcionarios públicos, conocer contratos, fotografías y videos de las obras, con el objetivo de promover la contraloría ciudadana o social.

Con esto se le brinda el poder de la información al ciudadano, quien en todo momento puede consultar desde su Smartphone la información antes mencionada, transparentando así el uso de los recursos públicos y observar qué obras ha realizado la administración municipal con estos.

Es una plataforma web, donde el ciudadano puede conocer, colaborar y consultar, en qué, donde, como, que se hizo, cuanto, en que se gasta cada peso invertido en obra pública y acciones que realiza el gobierno municipal.

Así mismo El servicio ciudadano, promueve el gobierno abierto, al mostrar en qué se gastan los recursos públicos, cuánto hemos invertido, los tipos de obra, proveedores, etc., información que es transparente y permite que se desarrolle la contraloría social, por parte de la ciudadanía.

<https://obras.coatzacoalcos.gob.mx>

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL  
MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

Con esta práctica, se promueve la transparencia y es una herramienta que ataca de forma directa la corrupción y promueve el gobierno abierto.

El uso de esta plataforma es completamente sencillo, ofrece múltiples opciones de búsqueda haciéndola una herramienta facilitadora para todo tipo de usuario, las opciones de búsqueda de las obras. También cuenta con alternativas de búsqueda arrojando una ficha descriptiva detallada de cada obra que comprenden los datos de la misma.

Como funciona: el ciudadano, puede buscar vía mapa georeferencias, por colonia, por tipo de obra, una vez ubicada del ciudadano, puede acceder a la obra, el sistema despliega la ubicación de la obra, la ficha técnica de la obra, costo, tipo de desarrollo, estado de la obra, entre otros rubros, fotos del antes, del después, puede conocer documentos de la obra, así mismo el ciudadano, puede participar con sus comentarios y sugerencias, sobre la obra.

Los datos que ofrece el sistema están a cargo de la Secretaría de Obras Públicas; quien es responsable de mantener actualizada la información que se maneja, así como de respaldar las acciones de cada obra con imágenes y/o videos que procuren la transparencia y avance de cada obra.

Invitando a que el ciudadano sea más participativo con el municipio se implementó una sección de comentarios y/o sugerencias respecto a la obra, haciéndolos llegar a los funcionarios públicos responsables para que tomen las medidas correspondientes.

Datos que de manera automática se actualizan y pueden ser visualizados por el ciudadano de forma permanente en números son:

- Total de obras
- Obras en proceso
- Obras terminadas
- Monto aprobado de obras
- Obras aprobadas
- Colonias beneficiadas

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

La información que mantiene este sistema contribuye a una rendición de cuentas transparente ante la ciudadanía, contratistas, gobierno, etc., así como también una herramienta que aporta datos concretos que facilitan la toma de decisiones en pro del bienestar de la ciudad.

Actualmente la plataforma cuenta **con 294 obras, que representan una inversión de más de 520 millones de pesos, uno de los pocos ejercicios de transparencia proactiva municipal en el estado de Veracruz.**

Este sistema está incorporado a la app móvil de la ciudad.

- Agenda Digital de Teléfonos de Emergencia: Ubica y marca el teléfono, en APP móvil de la ciudad, la app móvil de la ciudad, se cuenta con el servicio de agenda digital de teléfonos de emergencia, este servicio ciudadano, presenta todos los teléfonos de emergencia de la ciudad, los cuales, con tan solo presionar el necesitado, realiza la llamada de forma automática.

### VIII.- Como involucramos a la ciudadanía

Desde la planeación de la estrategia y en cada uno de sus componentes, aplicamos el gobierno abierto, al inicio de la administración desarrollamos ejercicios ciudadanos, que nos sirvieron para la conformación del plan sectorial de TIC y el programa de gobierno, así como para conocer el sentir de la ciudadanía sobre los requerimientos de información, necesidades, servicios, mejoras, comentarios, sugerencias, acerca de la operación municipal.

Estos ejercicios ciudadanos fueron:

1. Desarrollo de una encuesta ciudadana acerca del proyecto Coatzabierto, sobre los proyectos de atención ciudadana, trámites y servicios, canales de comunicación, empleo, servicios móviles.
2. Desarrollo foros de participación ciudadana, sobre una agenda temática, buen gobierno, seguridad pública, desarrollo social, servicios públicos municipales, hacienda y transparencia, protección y seguridad ciudadana y desarrollo económico, en donde se presentaron los objetivos del proyecto, para buscar la retroalimentación y sugerencias para fortalecer sus componentes y servicios que se desarrollarían.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx





3. Reuniones regionales con 1500 jefes de manzana, además de capacitarlos y orientarlos, se les solicito su retroalimentación, para evaluar los resultados y escuchar sus sugerencias y propuestas.
4. Implementación del Buzón digital ciudadano, para recibir propuestas de mejora o incorporación de nuevos servicios digitales.
- 5.- Permanentemente a través de nuestro portal [www.coatzacoalcos.gob.mx](http://www.coatzacoalcos.gob.mx), se realizan encuestas para conocer la opinión, sugerencias y recomendación de la gente sobre nuestros servicios digitales, y para nuestras acciones de gobierno, actualmente tenemos activa la encuesta de satisfacción ciudadana y la encuesta sobre la violencia de género, con el fin de poder iniciar el proceso para generar una solución mediante el uso de la tecnología.

Como parte de este proceso en el mes de Enero de 2020, iniciamos nuestro proceso de encuestas digitales y en redes sociales, para conocer y evaluar el desempeño, funcionalidad, así como para conocer los comentarios, quejas y sugerencias acerca de los componentes de Coatzacoalcos, donde tenemos una meta de 500 encuestas.

#### **IX.- Impedimentos o barreras potenciales - Factores internos y externos**

Una de nuestras principales barreras para el desarrollo de la estrategia, fue el factor humano, al interior de la institución.

En el proyecto uno de las principales innovaciones, fue el cambio de chip de los que conformamos el equipo del gobierno municipal, entender que los tiempos actuales exigen un cambio de rumbo, la ciudadanía, necesita y quiere ser escuchada, bien atendida, que se le tome en cuenta, quiere participar y para que esto ocurra primeramente comprendimos que necesitamos mejorar, entender que la corrupción, eficiencia y eficacia, es lo que la ciudadanía espera, para lograr su confianza, primero debimos entender que no solo con la tecnología lo lograríamos, dado que no se trataba de automatizar la burocracia.

La construcción de gobiernos digitales y la implementación de la estrategia de gobierno abierto, cada día es más común en nuestro país, sin embargo, los 3 aspectos que frenan que este tipo de proyectos sea más común en nuestro país, son:



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

- 1.- La falta de asignación de presupuesto para este tipo de proyectos en las ciudades, en donde la mayoría de los alcaldes, aun ven estos esfuerzos, como un gasto, y prefieren invertir en infraestructura básica para la ciudad.
- 2.- La mala designación de los líderes de proyecto para este tipo de iniciativas.
- 3.- La falta de patrocinio o liderazgo de parte del alcalde.
- 4.- El temor al cambio al interior de la organización, en donde los funcionarios, no quieren salir de sus esquemas operativos tradicionales.
- 5.- La carencia de planeación sectorizada, es prioritario realizar una adecuada planeación, para poder generar un proyecto a largo plazo y decidir correctamente la etapa, que permitan el armado del proyecto, pero que la propia planeación, haga que los resultados vayan generando los factores de interés y necesidad en el desarrollo y la continuidad del proyecto.

Sin duda en nuestro país, desde hace ya más de 15 años, existen iniciativas importantes orientadas al gobierno electrónico, digital y abierto, sin embargo en muy pocos casos, se generan esfuerzos integrales para ir cumpliendo con las agendas nacionales, internacionales e indicadores y métricas de buen gobierno, desde una visión integral, en el caso el proyecto Coatzabierto, buscamos crear una base sólida, de lo que debe ser una ciudad digital, uno de los primeros niveles o cimientos, para iniciar la construcción de una ciudad inteligente.

En el ámbito internacional, tuvimos la oportunidad de participar en actividades con la OEA y la CEPAL, en donde conocimos e intercambiamos opiniones sobre proyectos de ciudades digitales, que existen en Europa y américa latina, en donde en muchos de los casos los componentes son los mismos, así como los problemas de implementación, y alcances, son muy similares al proyecto que presentamos.

Sabemos que Coatzabierto, va por buen rumbo y que pronto alcanzaremos los objetivos planteados en la planeación del proyecto, buscando elevar todos los indicadores posibles en beneficio de la ciudadanía, buscamos innovar, gobernar no cercano a la ciudadanía, si no con la ciudadanía.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

- Viabilidad de la implantación de procesos similares.

Desde la planeación, nuestro proyecto y todos sus componentes, fueron pensados, no solo para el caso del municipio de Coatzacoalcos, se pensó en desarrollar un proyecto que pudiera ser replicado en cualquier municipio del mundo, y sobre todo se buscó desarrollar un proyecto que pudiera replicarse con un bajo costo para el gobierno local.

Para ello lo que se requiere, es el desarrollo de un diagnóstico para generar un plan de implementación y presupuesto.

#### **X. Destaque el aspecto innovador de la práctica**

El proyecto Coatzabierto, está diseñado utilizando en cada uno de sus componentes, las tecnologías más avanzadas en software, hardware y para este tipo de proyectos, además de utilizar procesamiento en la nube para los servicios digitales orientados al ciudadano, sensores, gps, equipos de comunicación de 500 megas inalámbricos, celdas solares, nuestros desarrollos de software se hicieron interoperables, además de que se usó software abierto, son algunos de las innovaciones usadas en la estrategia.

El aplicar un modelo de gobierno que tomo decisiones, basadas en información generada en tiempo real, es un aspecto innovador del proyecto.

Pero sin embargo el desarrollar la estrategia, poniendo atención a lo que marcan diversas agendas y buenas practicas, nacionales e internacionales, además de involucrar mediante la participación y colaboración ciudadana, a la ciudadanía, para diseñar los servicios digitales ciudadanos, le brinda al proyecto certeza y rumbo.

Otra innovación importante para comentar, es en el sentido de que conforme avanza el proyecto, se va construyendo, va creciendo y emergiendo, lo que será una de las primeras ciudades inteligentes del país.

El centro de llamadas Coatzatel, por increíble que parezca es un ingrediente innovador y en muchos casos carente en los gobiernos municipales, el centro de llamadas esta concretado al 100 % de los sistemas, trámites y servicios del gobierno municipal.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



Uno de los aspectos más innovadores del proyecto, fue su aporte como herramienta de distanciamiento social en la pandemia de covid 19, el proyecto desde marzo, es el corazón de la atención de la ciudadanía, el gobierno municipal del Coahuila de Zaragoza, gracias al proyecto de coatzabierto, ha logrado mantener los servicios que brinda a los ciudadanos, la ciudadanía, dese su hogar, gestiona y da seguimiento a sus necesidades, la interoperación de todos sus componentes, han logrado brindar un servicio digital, de alta calidad y eficiencia.

Otro aspecto innovador es que, tanto en el portal de la ciudad, como en la app móvil, incorporamos el portal covid 19, para brindar estadísticas e información importante, acerca de la pandemia, covid 19.

## XI. Factibilidad de Transferencia

- Alcance de los beneficios (local, estatal, regional o nacional).

Local: Genera un gobierno de vanguardia, el cual nos posiciona como un buen gobierno, al atender las buenas practicas, la agenda nacional, estatal, así como las tendencias internacionales en desarrollo de buenos gobiernos, gobiernos abiertos y digitales.

Estatad: Genera un proyecto exitoso, que puede ser referencia y replicado en el estado.

Regional: Al modernizar el gobierno y generar servicios digitales ciudadanos, los gobiernos de la región, recibirán solicitudes de sus ciudadanos, y se acelerarán los procesos de desarrollo de este tipo de iniciativas.

Nacional: Uno de los beneficios más importantes que creemos puede generar el proyecto, es que el proyecto fue planeado, para que sea un proyecto que pueda ser replicado en cualquier municipio, no tan solo del país, sino del mundo, dado que tomamos como referencia, las buenas practicas realizadas en diversas partes del mundo, y atendimos las tendencias mundiales en el desarrollo de gobiernos de vanguardia, aunque todavía tenemos mucho que trabajar en este proceso de mejora continua que se necesita.

El municipio de Coahuila de Zaragoza, Veracruz, México, ha trabajado mucho para que en tan solo 2.11 años, este transformando la función del gobierno, y sea protagonista del desarrollo del gobierno abierto y digital del país, hemos logrado ser el gobierno municipal del estado



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

con mayor desarrollo tecnológico, queremos y trabajamos para construir un proyecto que nos sirve como herramienta para el gobierno y para la sociedad; la sociedad, ha recibido con gusto los servicios digitales, y cada día nos demanda mejoras; la ciudad cuenta con más vigilantes para los problemas en los servicios públicos, la ciudadanía se está empoderando, y forma parte integral del desarrollo y crecimiento de la ciudad.

- Mención de la viabilidad de transferir el proyecto

El municipio de Coatzacoalcos, Veracruz, México, está en la mejor disposición de compartir experiencias, y apoyar directamente a los municipios del país, y del mundo que lo requieran, simplemente se requiere del compromiso y petición del apoyo, para iniciar el mismo.

## **XII. Resultados e indicadores de la estrategia**

El proyecto ha generado un antes y un después en la forma de gobernar la ciudad, el proyecto construye bases sólidas para el futuro de la ciudad, construye las bases de una ciudad inteligente, genera muchos beneficios para la ciudadanía, para el gobierno, para las empresas, para los empresarios y para los empleados, funcionarios y colaboradores, como:

- Se transformó al gobierno de presencial a en línea.
- Se transformó al gobierno tradicional de 8 horas, a un gobierno de 24 horas los 365 días del año.
- Logramos una comunicación eficiente y rápida con el ciudadano.
- Se logró promover la participación y colaboración ciudadana.
- Adoptar el gobierno abierto como estrategia de gobierno.
- Acercamos como nunca los servicios del gobierno al ciudadano.
- Se empodera a los ciudadanos.
- Hoy el ciudadano cuenta con múltiples canales de comunicación gobierno – ciudadano.
- Se logró poner la tecnología y recursos del gobierno al servicio del ciudadano.
- Se mejoró y modernizó el sistema de atención ciudadana municipal.
- El proyecto genera ahorro de los recursos que se reflejan en más obra pública.
- Generamos servicios digitales y servicios transaccionales para los ciudadanos, empresas, gobierno, empleados y colaboradores.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

- Se transparentan las acciones del gobierno.
- Modernizamos los principales servicios que brinda el gobierno.
- El gobierno hoy genera información en tiempo real, para apoyar la toma de decisiones.
- Nos convertimos en un gobierno facilitador de los requerimientos ciudadanos.
  
- Generamos confianza de la ciudadanía.
- Ahorramos tiempo y dinero a la ciudadanía y al gobierno.
- Generamos una herramienta eficaz en el combate contra la corrupción.

Los resultados por cada uno de los componentes que integran el proyecto, están descritos en sus apartados.

Hoy en día ante tantas necesidades que tienen nuestros municipios, es muy difícil apostar por este tipo de proyectos, sin embargo en el gobierno municipal de Coatzacoalcos, desde la planeación teníamos la visión, de que las TICS, así como el gobierno abierto, electrónico y digital, cada día se consolidan como las mejores herramientas para alcanzar el desarrollo de un buen gobierno, incluso sea convertido en parte de la agenda 2030, así como forman parte de la estrategia integral del gobierno federal.

Al inicio de nuestra planeación, nos encontramos que por el lado comercial, este tipo de proyectos eran extremadamente caros, aspecto que prácticamente nos impedía desarrollar nuestra estrategia, en virtud de que las soluciones y presupuestos, carecían de factibilidad económica para lograr su desarrollo, situación que nos obligó aplicar la innovación y creatividad, para hacer posible el desarrollo de nuestro proyecto, generando un presupuesto que fuera factible económicamente, por lo que el proyecto coatzabierto, se logró desarrollar con un presupuesto 3.5 millones de pesos (soluciones digitales orientadas al ciudadano), lo que represento un ahorro estimado de más de 15 millones de pesos, en relación a las propuestas de proyectos comerciales que se valoraron, y que son motivo de que los gobiernos municipales, vayan poco a poco en el camino de la modernización de la administración pública.

**En materia de infraestructura de tecnologías de la información y comunicaciones, se invirtieron 17 millones de pesos.**

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



Además, el proyecto en su fase de producción, genera y hace más eficiente al gobierno municipal, al ahorrar miles de pesos en horas hombre, análisis, traslados, energía, consumibles, generando mayor tiempo para el análisis y la toma de decisiones.

- Disminución de tiempos

El proyecto coatzabierto, genera una disminución del tiempo estimada del 40% en los tiempos de operación, en los procesos que atiende, tanto para el ciudadano, como para el gobierno, es notoria desde cualquier ángulo: Desde el punto de vista ciudadano. Este ya no tiene que acudir a las oficinas de la dependencia municipal, cada vez que requiera realizar un trámite, hacer una petición, antes el ciudadano tenía no tan solo que trasladarse físicamente, si no que tenía que gastar tiempo en su traslado, así como recursos económicos, pero sobre todo tenía que destinarle tiempo.

Los colaboradores y directivos. Actualmente tienen la ventaja de contar con múltiples herramientas que les permiten conocer la información de primera mano y en tiempo real, lo que les permite una rápida toma de decisiones.

Empresarios y sector productivo. Uno de los aspectos que más tiempo consumen, tanto al ciudadano, como al gobierno, son los tramites, que los empresarios y ciudadanía, tienen que hacer; sin embargo, hoy con el sistema digital de trámites, así como el centro de llamadas línea, el chat de atención en línea, el correo institucional [info@coatzacoalcos.gob.mx](mailto:info@coatzacoalcos.gob.mx), tanto el empresario, ciudadanía y gobierno, ahorran horas hombre en este rubro, que resulta ser uno de los aspectos menos agradables para la sociedad, la tramitología.

- Número de personas involucradas

Para la planeación del proyecto se conformó un equipo de trabajo de 25 personas, para la mejora de los procesos se conformó un equipo de 53 personas.



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

- Número de ciudadanos beneficiados

El proyecto al tratarse de la transformación de un gobierno tradicional, a un gobierno abierto, en línea de 24 horas, beneficia al 100% de la población de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz.

#### XIV. Conclusiones

El gobierno municipal de la ciudad y puerto de Coatzacoalcos, Veracruz, después del despliegue de la presente estrategia, presentara un antes y un después, en materia de gobierno abierto – digital, y se inicia el camino a la construcción de la ciudad inteligente, se eleva la capacidad técnica y administrativa de las distintas áreas del gobierno municipal, lo que genera un gobierno electrónico robusto, sobre una base sólida de infraestructura de TIC.

Con el proyecto se plantea para dejar un legado, que dará certidumbre, y las futuras administraciones, las cuales no tendrán que comenzar de cero, podrán implementar nuevos desarrollos y proyectos, se busca dejar un proyecto con una vida de útil de 25 años, pero al ser administrable y preparado para el crecimiento, se podrá ir modernizando en su momento, con lo que se podrá extender su vida por otros 15 años.

Coatzabierto, ha plasmado la visión, instrucciones, así como los compromisos de gobierno del Ing. Víctor Manuel Carranza Rosaldo, Presidente Constitucional Municipal de Coatzacoalcos, Veracruz.

Hoy en día no es fácil apostar a la tecnología, porque requiere de compromiso, inversión, mucho trabajo, visión, orden administrativo, pero en Coatzacoalcos, estamos convencidos que esta es la mejor estrategia para lograr lo que nos hemos propuesto; en el futuro solo los gobiernos que se hayan desarrollado tecnológicamente, podrán generar un desarrollo sustentable en su entidad y felicidad ciudadana.

En el gobierno de Coatzacoalcos, Veracruz, respondemos así a los requerimientos de una administración moderna y transparente ante una sociedad cada vez más exigente y vigilante del uso de los recursos públicos, atendemos y desarrollamos los cimientos de la ciudad del futuro, una ciudad que requiere recuperar el liderazgo y desarrollo que le corresponde.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx





CIUDAD Y PUERTO  
2018 - 2021

- XV. URL Portal,facebook y twitter;**  
[www.coatzacoalcos.gob.mx](http://www.coatzacoalcos.gob.mx)  
ayuntamiento de Coatzacoalcos  
@coatzagob  
App móvil coatzabierto, en tienda Apple store y Android

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL  
MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx