

**FONDO MIXTO CONACYT – GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA  
CONVOCATORIA BC-2017-01**

**“TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL”**

**DEMANDA ESPECÍFICA**

**DEMANDA BC-2017-01-01**

Diseño, desarrollo e implementación de una plataforma informática para la innovación tecnológica de los trámites de pagos y servicios del Ayuntamiento de Ensenada, Baja California.

**1. Prioridad**

La presente Demanda Específica responde a la Prioridad 1, establecida en el Plan de Acción del Fondo Mixto CONACYT – Gobierno del Estado de Baja California:

**Impulsar el desarrollo y empleo de TIC's en el Estado.** Impulso del desarrollo de infraestructura en tecnologías de la información y comunicación (TIC's) que contribuyan a la generación, apropiación y difusión del conocimiento así como a la competitividad del aparato productivo en el estado.

**2. Antecedentes**

El municipio de Ensenada actualmente cuenta con una población estimada de 512,000 habitantes<sup>1</sup>, lo que representa el 17% de la población del estado de Baja California. Sin embargo, territorialmente es el municipio más grande de México con una extensión de 52,510 km<sup>2</sup>. Dentro de sus sectores productivos más importantes se encuentra la pesca, el vitivinícola, la agricultura y el turismo. Cabe mencionar que a la ciudad de Ensenada se le ha denominado “La Ciudad del Conocimiento”, alberga importantes Centros de Investigación y un gran número de empresas y emprendedores que desarrollan estrategias de competitividad, siendo ésta una de las razones por las cuales se hace necesario y urgente que el municipio en su conjunto -y su gobierno en especial- mejoren sus capacidades tecnológicas y administrativas para promover el desarrollo y la atención de las demandas ciudadanas.

En este contexto, una de las problemáticas actuales que enfrenta la administración pública municipal ensenadense se refiere a una baja capacidad de recaudación de ingresos y de atención de las demandas y las necesidades ciudadanas. Diez dependencias de la administración municipal ofrecen servicios directos y tienen la capacidad de generar ingresos económicos. Estas dependencias son: Seguridad Pública; Registro Civil; Control Urbano y Catastro; Dirección de Comercio, Alcoholes y Espectáculos Públicos; Bomberos; Protección Civil; Ecología; Servicios Médicos; Secretaría del Ayuntamiento; y Recaudación de Rentas. No obstante, existe una brecha muy significativa entre la capacidad potencial y la capacidad real de prestar servicios y de generar ingresos.

---

<sup>1</sup> *Plan Municipal de Desarrollo 2014-2016*, Ayuntamiento de Ensenada. Pág.10.

De igual manera, en el territorio municipal existen 22 delegaciones municipales que cuentan también con la facultad para ofrecer servicios y generar ingresos. En cada una de estas delegaciones existe un sistema de atención y recepción de ingresos basado en criterios y procedimientos propios que no son compatibles entre sí, ni con los que existen en las oficinas centrales del Ayuntamiento.

En total, en el municipio se ofrecen 146 trámites y servicios, con esquemas de recaudación y contribuciones fiscales heterogéneos y no compatibles entre unos y otros. Las delegaciones municipales no tienen implementados los 146 trámites, por lo que los ciudadanos requieren movilizarse a la ciudad de Ensenada para llevar a cabo muchos de ellos. Si se considera que algunas delegaciones como Villa de Jesús María se encuentra a 400 km, Isla de Cedros se encuentra a 425 km, El Rosario se encuentra a 257 km, San Quintín se encuentra a 154 Km, resulta incomodo, impráctico y costoso para las personas.

El resultado último de esta situación es que, aún cuando el Ayuntamiento de Ensenada esta plenamente facultado para atender las necesidades y demandas de su población y generar ingresos fiscales, su capacidad para incidir en el desarrollo económico y en el bienestar social es más bien reducida. Esta baja capacidad se debe principalmente a un profundo retraso tecnológico y administrativo.

Ante esta situación, resulta de la mayor relevancia que el Ayuntamiento lleve a cabo un proceso de adecuación, rediseño y mejora significativa de sus capacidades internas que permita integrar en una solución de carácter informático todos sus servicios y todas sus capacidades recaudatorias. Esta solución de carácter informático debe permitir la interconexión de las 10 dependencias y de al menos las 11 principales delegaciones que son las que cuentan con acceso a *Internet*. Ello permitirá que los ciudadanos puedan realizar trámites y pagos, tanto en línea como de manera presencial, pero en sus localidades de residencia, sin tener que trasladarse a la cabecera municipal<sup>2</sup>.

Debido a que el Ayuntamiento de Ensenada carece de los recursos humanos, tecnológicos y de conocimiento para la generación de la solución integral, se requiere desarrollarla de manera externa, incorporando todos los elementos necesarios para generar una herramienta de mediano plazo y con alto impacto ciudadano.

### **3. Finalidad y propósito de la demanda**

#### **3.1 Finalidad**

Contribuir a resolver el rezago tecnológico, administrativo y de atención ciudadana de la administración pública del Ayuntamiento de Ensenada, mediante el diseño, desarrollo e implementación de una plataforma de carácter informático que incorpore todos los elementos de

---

<sup>2</sup> Darle atención y solución a este problema forma parte del objetivo general del Eje 4 denominado “Buen Gobierno y Rendición de Cuentas”, que se encuentra plasmado dentro del *Plan Municipal de Desarrollo 2014 – 2016* y que dice a la letra: “Ser un Gobierno Municipal incluyente, transparente, claro y eficiente en las tareas de la administración de los recursos públicos, de rendición de cuentas, de comunicación con su sociedad y con servidores públicos capacitados para todo ello, quienes deben desempeñarse bajo el principio de un gobierno abierto”.

Para lo cual, en este *Plan Municipal de Desarrollo 2014-2016* del Ayuntamiento de Ensenada se definió un objetivo muy claro referente a Modernizar la Administración Pública Municipal, mediante la estrategia de establecer una mejora regulatoria y administrativa, quedando establecida la línea de acción número 4.1.1.1.2., que a la letra dice: “Implementar un programa de mejora regulatoria y simplificación administrativa, así como de automatización y digitalización de los procesos en el Gobierno Municipal, para facilitar y darle seguimiento a los trámites, realizar consultas de información pública, ampliar las alternativas de pago de contribuciones y establecer un sistema de denuncia ciudadana”.

diagnóstico, conocimiento y gestión operativa respecto de su infraestructura de recaudación y para la realización de trámites, procedimientos y procesos hacia sus ciudadanos.

### **3.2 Propósito**

Establecer una solución adecuada y óptima de las capacidades institucionales del Ayuntamiento de Ensenada para atender más eficientemente a ciudadanos y empresas, brindando servicios modernos, con una plataforma informática de trámites que facilite todas las operaciones ciudadanas, empresariales y del propio gobierno municipal.

### **4. Indicadores de impacto**

1. Número de trámites realizados con la plataforma informática implementada.
2. Porcentaje de incremento anual de la cantidad de ciudadanos atendidos, por tipo de trámite y por localidad (ubicación en el territorio municipal).
3. Incremento de los niveles de satisfacción ciudadana y de recaudación municipal.

### **5. Objetivos**

#### **5.1 Objetivo general**

Diseñar, desarrollar e implementar una plataforma informática que incorpore los 146 trámites de servicios y pagos proporcionados por el Ayuntamiento, adecuada a las condiciones sociales y territoriales que existen actualmente.

#### **5.2 Objetivos específicos**

- I. Realizar un diagnóstico de las capacidades e infraestructura de los 146 trámites que se realizan actualmente en el Ayuntamiento de Ensenada.
- II. Diseñar, desarrollar e implementar, con base en los resultados del diagnóstico que se indica en el Objetivo Específico I, una plataforma informática en 10 dependencias y 11 delegaciones del municipio de Ensenada, BC, que permita realizar los 146 trámites de servicios y pagos que ofrece el Ayuntamiento de Ensenada.
- III. Diseñar, desarrollar e implementar un *software* para su aplicación en dispositivos móviles para consulta y pago de los 146 trámites del Ayuntamiento de Ensenada.
- IV. Diseñar, desarrollar e implementar un portal WEB para trámites de servicios y pagos en línea para el Ayuntamiento de Ensenada.
- V. Capacitar a los recursos humanos responsables de la operación de la plataforma, *software* y portal en las 10 dependencias municipales y en las 11 delegaciones, tanto a nivel operativo como del área de informática del Ayuntamiento de Ensenada.
- VI. Desarrollar un Manual de Usuario (funcionamiento) para operadores.
- VII. Desarrollar un Manual Técnico (área informática), que administrará el sistema.
- VIII. Desarrollar un Manual que contenga un Plan para el Manejo de Riesgos en la operación de la plataforma informática y *software* desarrollados.

## 6. Productos esperados

- I. Documento que incluya un diagnóstico de las capacidades e infraestructura de los 146 trámites que se realizan en el Ayuntamiento de Ensenada.
- II. Una plataforma informática diseñada, desarrollada e implementada en 10 dependencias y 11 delegaciones del municipio de Ensenada, BC, que permita realizar los 146 trámites de servicios y pagos que ofrece el Ayuntamiento de Ensenada.  
  
Se deberá incluir toda aquella documentación necesaria para que el Ayuntamiento de Ensenada opere la plataforma informática, *software* y portal WEB sin restricciones y responsabilidades con terceros.
- III. Un *software* diseñado, desarrollado e implementado para su aplicación en dispositivos móviles para consulta y pago de los 146 trámites del Ayuntamiento de Ensenada.
- IV. Un portal WEB diseñado, desarrollado e implementado para trámites de servicios y pagos en línea para el Ayuntamiento de Ensenada.
- V. Recursos humanos capacitados y con constancia de su capacidad para la operación de la plataforma, *software* y portal tanto a nivel operativo en las 10 dependencias municipales y en las 11 delegaciones, como del área de informática del Ayuntamiento de Ensenada.
- VI. Manual de Usuario (funcionamiento) para operadores.
- VII. Manual Técnico (área informática), que administrará el sistema.
- VIII. Manual que contenga un Plan para el Manejo de Riesgos en la operación de la plataforma informática y *software* desarrollados.

## 7. Tiempo de ejecución

18 meses

## 8. Modalidad

B. Desarrollo e innovación tecnológica

## 9. Usuario

Ayuntamiento de Ensenada, Baja California

## 10. Consideraciones particulares

1. Las propuestas deberán atender la Demanda en su totalidad para lo cual el proponente deberá considerar en la integración del grupo de trabajo, a expertos en las disciplinas o especialidades requeridas para asegurar una respuesta integral a los requerimientos establecidos en la Demanda Específica.
2. La propuesta deberá estructurarse en cuando menos dos etapas subsecuentes, sin que excedan en lo individual el periodo de doce meses y en su conjunto el tiempo máximo

establecido en la Demanda Específica. El Producto Esperado I deberá formar parte de la primera etapa de manera invariable.

3. El monto máximo que podrá solicitarse al Fondo Mixto en la propuesta será de \$16,200,000.00 (Dieciséis millones doscientos mil pesos 00/100 M.N.). Los recursos solicitados deberán ser congruentes con el alcance del proyecto.
4. El proponente deberá incluir una carta donde declara que los productos esperados y resultados del proyecto no son para su uso exclusivo o beneficio propio (directo).
5. El proponente deberá garantizar mediante una declaración expresa que no tiene impedimento normativo y que cuenta con los mecanismos suficientes para realizar la transferencia y entrega de los productos esperados al Usuario.
6. La propuesta deberá incluir como un anexo en formato PDF, un programa de trabajo detallado en el cual se indiquen las metas, productos, actividades relevantes, tiempos y recursos requeridos para el logro de los productos establecidos en la Demanda.
7. El proponente deberá acreditar su experiencia y conocimiento en: 1) el diagnóstico de trámites y procesos administrativos, 2) en el desarrollo y manejo de plataformas y sistemas informáticos, y 3) en la capacitación de recursos humanos de nivel licenciatura y posgrado. Es recomendable que el proponente incorpore en su propuesta la participación de una o varias instituciones de investigación y de educación superior, preferentemente ubicadas en el municipio de Ensenada.
8. La propuesta deberá incluir una carta del Usuario donde manifieste su participación durante la ejecución del proyecto en las etapas de desarrollo que así lo requieran y garantice que los espacios requeridos para establecer los sistemas van a estar disponibles en tiempo y forma.
9. El proponente deberá contactar y coordinarse con el Usuario para obtener mayores especificaciones sobre las condiciones actuales, los sistemas a desarrollar, y los espacios disponibles para el desarrollo del proyecto con el contacto que para tal efecto designe el Usuario.

## **11. Contacto**

Lic. Fernando López Mac Gregor  
Director de Desarrollo Económico  
Ayuntamiento de Ensenada, B.C.  
Telefono: (646) 172 34 01, ext. 1893  
Correo electrónico: flmacgregor@ensenada.gob.mx