

A.T. MERKAT S.A. DE C.V.

CeMAC

CENTRO MUNICIPAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

**CON EL PODER DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA MUNICIPAL**

CANAL DE VINCULACIÓN CIUDADANA

EN EL QUE CONFLUYEN VARIAS VÍAS DE INFORMACIÓN:

TELÉFONO "01800- MUNICIPIO" EN EL QUE UN ASESOR CIUDADANO ATENDERÁ LLAMADAS DE LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO PARA:

1. **ATENCIÓN DE EMERGENCIAS;** DIRECCIONÁNDOLAS A LOS CUERPOS DE SEGURIDAD PÚBLICA Y PROTECCIÓN CIVIL DEL MUNICIPIO, Y/ O A LAS AUTORIDADES ESTATALES Y FEDERALES CORRESPONDIENTES.
2. **OBTENER INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL MUNICIPAL Y/O ESTATAL Y FEDERAL EN SU CASO.**
3. **RECIBIR QUEJAS, REPORTE Y DENUNCIAS SOBRE SERVICIOS MUNICIPALES.**

PORTAL WEB MUNICIPAL; EN EL QUE TAMBIÉN ES POSIBLE OBTENER INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL, PRESENTAR QUEJAS, REPORTE Y DENUNCIAS, INCLUSO CON ANEXOS COMO: FOTOGRAFÍAS, VIDEOS, ESCRITOS CON FIRMAS MÚLTIPLES ETC.

1. **CHATEAR CON UN ASESOR CIUDADANO;** PARA OBTENER ATENCIÓN PERSONALIZADA.
2. **WEB CALL;** LLAMADA DE VOZ VÍA INTERNET PARA HABLAR CON UN ASESOR CIUDADANO.

DOCUMENTACIÓN RECIBIDA; RELATIVA A PETICIONES, REPORTE, QUEJAS Y DENUNCIAS DE SERVICIOS MUNICIPALES, RECIBIDAS DIRECTAMENTE EN OFICIALÍAS DE PARTES, GIRAS Y CUALQUIER OTRA VÍA OFICIAL, QUE SERÁ CARGADA EN EL SISTEMA CeMAC.

TODA LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR LAS VÍAS DE INFORMACIÓN CITADAS, GENERARÁN LA APERTURA DE UN CASO, QUE SE TURNARÁ A LA DEPENDENCIA A LA QUE CORRESPONDA SU ATENCIÓN Y SE LE DARÁ SEGUIMIENTO HASTA QUE SE CONCLUYA EL CASO, RETRO INFORMANDO DE SU AVANCE AL CIUDADANO, POR TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO Y OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

PODEROSA HERRAMIENTA GEOINFORMÁTICA QUE PERMITE LA EVALUACIÓN ESTADÍSTICA EN UN MARCO GEOGRÁFICO, DEL ESTADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL, SE NUTRE DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR MEDIO DE:

- 1. EL CANAL DE VINCULACIÓN CIUDADANA DE CeMAC (01-800 “tumunicipio”; PORTAL WEB MUNICIPAL Y DOCUMENTACIÓN RECIBIDA)**
- 2. CANALES DE INFORMACIÓN OFICIALES DEL PROPIO AYUNTAMIENTO.**
- 3. DE LOS PROGRAMAS DE GOBIERNO CON METAS Y MONTOS, CARGADOS PREVIAMENTE EN EL MODULO DE INFORMACIÓN OFICIAL DE CeMAC.**

CON ESTOS ELEMENTOS SE OBTIENEN: CIFRAS, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GRÁFICAS Y MAPAS TEMÁTICOS GEOREFERENCIADOS.

¿CÓMO FUNCIONA CeMAC?

- 1. EL SISTEMA CeMAC OPERA SOBRE LA PODEROSA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TELECOMUNICACIONES E INFORMÁTICA DE A.T. MERKAT, LO QUE NOS PERMITE OFRECERLE UNA OPERACIÓN CONTINÚA Y CONFIABLE LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO.**
- 2. CON EL SOPORTE DE NUESTRO CENTRO DE CONTACTO (CALL CENTER) DE ALTA TECNOLOGÍA, QUE CUENTA CON EL MÁS MODERNO SISTEMA DE VOZ INTERACTIVO ROBOTIZADO (IVR = INTERACTIVE VOICE RESPONSE) EL CUAL ENLAZA A UN EQUIPO DE ASESORES CIUDADANOS CALIFICADOS, SIEMPRE LISTOS PARA BRINDAR LA MEJOR ATENCIÓN A LA POBLACIÓN MUNICIPAL.**
- 3. CON BASES DE CONOCIMIENTOS (KNOWLEDGE’S) QUE NOS PERMITEN BRINDAR INFORMACIÓN PRECISA Y OPORTUNA, SOBRE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL PARTICULARMENTE SOBRE LA DE INTERÉS MUNICIPAL Y ADICIONALMENTE DE LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO.**

BENEFICIOS

PARA LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO:

- COMUNICACIÓN DIRECTA CON SUS AUTORIDADES.
- UN GOBIERNO MUNICIPAL QUE ESCUCHA, RESPONDE Y ACTÚA.

PARA LA AUTORIDAD MUNICIPAL:

- PRESENCIA DE LA AUTORIDAD MUNICIPAL ANTE SUS GOBERNADOS.
- CONOCER OPORTUNA Y DIRECTAMENTE LAS NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS.
- REPORTES DE CASOS ABIERTOS POR LOS POBLACIÓN, SEGMENTADOS POR CADA ÁREA DE COMPETENCIA MUNICIPAL.
- SEGUIMIENTO DE CADA CASO ABIERTO HASTA SU CONCLUSIÓN.
- REPORTES ESTADÍSTICOS DE LOS CASOS ABIERTOS, EN PROCESO Y CONCLUIDOS, POR DEPENDENCIA A LA QUE SE TURNARON.
- MAPAS TEMÁTICOS GEOREFERENCIADOS, GENERADOS POR LOS CASOS REPORTADOS DE TODO EL MUNICIPIO, POR COLONIA, DELEGACIÓN Y ZONAS PRIORITARIAS (FOCOS ROJOS) EN MATERIAS DE: SEGURIDAD PÚBLICA, SERVICIOS MUNICIPALES ETC.
- PANEL DE CONTROL (DASHBOARD) PARA ACCEDER DE FORMA INSTANTÁNEA A TODOS LOS CONTROLES DEL SISTEMA Y OBTENER INFORMACIÓN SIEMPRE ACTUALIZADA DE LOS CASOS REPORTADOS.

MODULO DE INCORPORACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE GOBIERNO A CeMAC

- PARA SOPORTE DECISIONAL INTEGRAL CON BASES SOLIDAS.
- PERMITE CONOCER LA GESTIÓN MUNICIPAL, EN CIFRAS, ESTADÍSTICAS Y MAPAS TEMÁTICOS GEOREFERENCIADOS.
- PROPORCIONANDO AL PRESIDENTE MUNICIPAL INDICADORES ACTUALES Y CONFIABLES DEL ESTADO DE SU ADMINISTRACIÓN (CASOS REPORTADOS POR LA POBLACIÓN, ACCIONES GUBERNAMENTALES Y ESTADO DE AVANCE DE PROGRAMAS)

Nombre de archivo: CEMAC V4
Directorio: C:\WINDOWS
Plantilla: C:\Documents and Settings\agustin\Datos de programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dotm
Título:
Asunto:
Autor: ADM
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 22/07/2009 6:53:00
Cambio número: 2
Guardado el: 22/07/2009 6:53:00
Guardado por: agustin
Tiempo de edición: 0 minutos
Impreso el: 22/07/2009 12:09:00
Última impresión completa
Número de páginas: 3
Número de palabras: 686 (aprox.)
Número de caracteres: 3,778 (aprox.)