



EXPERIENCIA MÉXICO

## TÍTULO: QRONÉCTATE

### INFORMACIÓN GENERAL

---

**País:** México

**Institución coordinadora:** Municipio de Querétaro

**Duración de la experiencia:** Diciembre 2012 – presente

**Página web:** <http://www.municipiodequeretaro.gob.mx/>



**MUNICIPIO DE  
QUERÉTARO**  
PRESIDENCIA 2012-2015

#### 1) Objetivos

Acercar a la ciudadanía con su gobierno y con el mundo mediante infraestructura, sistemas y soluciones de la tecnología de la información, es uno de los objetivos de la presente Administración establecido en el Plan Municipal de Desarrollo 2012-2015. De esta premisa se desprenden dos objetivos específicos del programa “Internet en la ciudad”

- Corto plazo: Dotar a la ciudad con servicio de Internet, suficiente, seguro y de buena calidad, para que los ciudadanos tengan acceso al conocimiento., proporcionando cobertura metropolitana de banda ancha, con variedad de alternativas, de puntos de acceso y servicios para el ciudadano.
- Mediano Plazo: Construir una Ciudad Digital (Smart City) a través de diversas soluciones tecnológicas, con el fin de hacer a Querétaro una ciudad de primer mundo con un sistema de conectividad moderno, orientado a ser los primeros en tener la mejor

infraestructura tecnológica y de comunicaciones que permita al ciudadano tener mejores oportunidades y acceso al conocimiento. Lo anterior, orquestado por un gobierno comprometido que ayuda a transformar la vida de la ciudad.

## 2) Relevancia

Este proyecto ha contribuido ampliamente a la promoción de la competitividad y la innovación ya que trae consigo diversos beneficios al Municipio de Querétaro entre los que destacan los siguientes:

- Genera una mejor calidad de vida a sus ciudadanos.
- Promueve al Municipio de Querétaro como uno de los mejores para invertir.
- Cuenta con más herramientas y canales para proporcionar servicios a los ciudadanos.
- Acerca a los ciudadanos a su gobierno a través de herramientas tecnológicas.
- Construye bases para ser una ciudad inteligente.
- Permite a los ciudadanos tener acceso al conocimiento.

## 3) Actividades y acciones concretas

### FASES

La instalación de internet gratuito se ha realizado de la siguiente manera:

- Primera etapa: Internet en Plazas y Jardines, 2 Avenidas (5 km. Lineales), 1 autobús del transporte público y 5 módulos de préstamo de equipo de cómputo para hacer uso del servicio, ubicados en plazas y jardines.
- Segunda etapa: Instalación de internet a bordo de 100 autobuses del transporte público.
- Tercera etapa: Internet en las 7 Delegaciones Municipales, Centro Cívico, y 6 Centros de Desarrollo Comunitario y Unidades Deportivas.
- Cuarta etapa: Internet en 4 Mercados Municipales y 771 misceláneas
- 3 aplicaciones para dispositivos móviles (apps) Turismo, Qronéctate y Auditor Social.

## 4) Logros y resultados

Se cuenta con estadísticas quincenales que permiten tener indicadores cuantitativos y cualitativos, referentes al programa.

Los principales indicadores son:

Del 20 de diciembre de 2012 al 15 de Julio de 2014, se han registrado un total de 5 millones 175 mil 645 conexiones al servicio de internet gratuito.

En las encuestas de satisfacción del programa el 93% de los usuarios informan de que el proyecto es bueno, 5% dice que es regular y sólo el 2% lo califica como malo.

Toda esta información puede ser consultada en el siguiente link:

<http://www2.municipiodequeretaro.gob.mx/qronectate/infografia.pdf>

## 5) Sostenibilidad

Es un proyecto Sostenible debido a que se involucra la participación de diversos actores sociales:

Sector Público:

El Gobierno Municipal de Querétaro como líder del proyecto ha financiado este proyecto con recursos municipales y se ha estado apoyando con fondos del sector privado, las asociaciones y las instituciones académicas.

Sector Privado:

La fundación Telmex ha contribuido a la inversión de dos bibliotecas digitales.

Se cuenta con el apoyo de la empresa Storecheck, para tecnificar a las misceláneas y poder ofrecer el internet gratuito a los clientes, esto para generar tráfico y por consiguiente el aumento de las ventas en la miscelánea.

Sector Académico:

El Municipio de Querétaro en coordinación con la Universidad Autónoma de Querétaro desarrolló la Aplicación “Auditor Social” para dispositivos móviles, como apoyo al Sistema de Evaluación Ciudadana.

## 6) Lecciones aprendidas

En la implementación de los módulos de préstamo de equipo de cómputo, ubicados en Plazas y Jardines, se realizaron ajustes en los primeros tres meses de implementación. Estos ajustes correspondieron a horarios, políticas de atención y calidad en el servicio, para mejorar la experiencia del uso de internet gratuito a los habitantes del Municipio y visitantes.

Señalar los puntos donde se encuentra el servicio de internet gratuito, ha sido clave para que los ciudadanos ubiquen donde pueden hacer uso del programa.

La realización de encuestas de satisfacción así como establecer una métrica para la obtención de estadísticas que nos permitan establecer indicadores cualitativos y cuantitativos, ha sido una práctica que ha aportado retroalimentación y establecimiento de parámetros para atender las necesidades de la ciudadanía con relación al programa.



## 7) Modalidades disponibles para intercambiar esta experiencia

Modalidad de Cooperación	Modalidades de cooperación que la institución puede facilitar a otros	Fechas en que la institución podrá facilitar esta cooperación
Compartir Información por email	X	Noviembre 2014 – Septiembre 2015
Teleconferencias	X	Noviembre 2014 – Septiembre 2015
Videoconferencias	X	Noviembre 2014 – Septiembre 2015
Talleres		
Giras técnicas y visitas de Expertos	X	Noviembre 2014 – Septiembre 2015
Otros(as) – Por favor describa		

## 8) Autor(a) de esta historia

<b>Nombre:</b> Lic. Roberto Loyola Vera
<b>Cargo:</b> Presidente Municipal
<b>Institución:</b> Municipio de Querétaro
<b>País (si aplica):</b> México
<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:Roberto.Loyola@municipiodequeretaro.gob.mx">Roberto.Loyola@municipiodequeretaro.gob.mx</a>
<b>Correo electrónico alternativo:</b> <a href="mailto:Julio.Cabrera@municipiodequeretaro.gob.mx">Julio.Cabrera@municipiodequeretaro.gob.mx</a>

## 9) Personas claves involucradas en el diseño, implementación y evaluación de la experiencia

9 a.

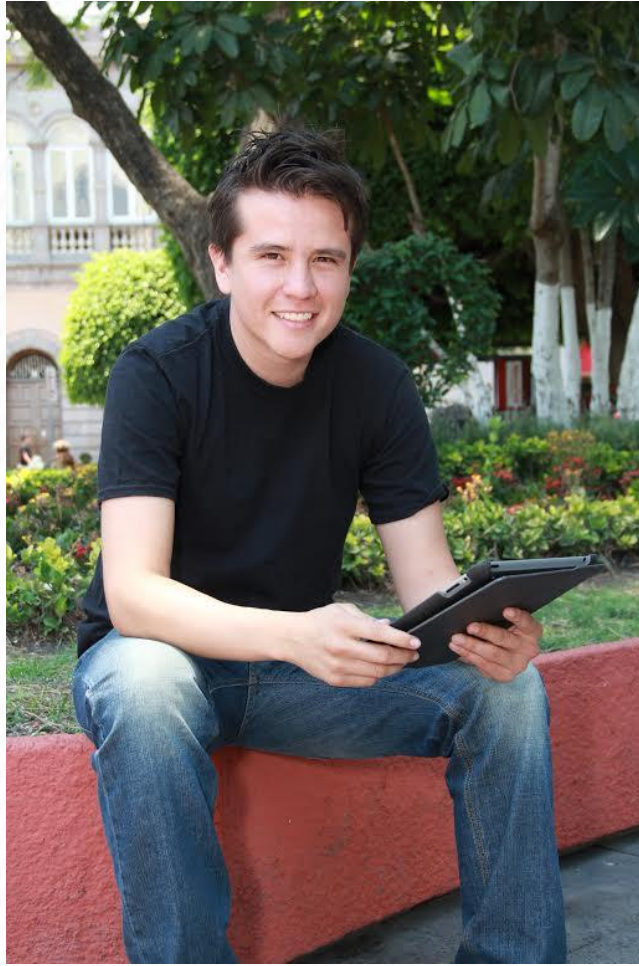
<b>Nombre:</b> Lic. Alejandro Tapia Zaldivar
<b>Cargo:</b> Director de Sistemas
<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:Alejandro.Tapia@municipiodequeretaro.gob.mx">Alejandro.Tapia@municipiodequeretaro.gob.mx</a>

9 b.

<b>Nombre:</b> Ing. Nestor Sánchez Burgos
<b>Cargo:</b> Jefe del Departamento de Infraestructura y Comunicaciones
<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:Nestor.Sanchez@municipiodequeretaro.gob.mx">Nestor.Sanchez@municipiodequeretaro.gob.mx</a>







*El Informe Señales de Competitividad de las Américas 2014 es un producto desarrollado por el Gobierno de Trinidad y Tobago como Presidencia Pro Témpore de la RIAC 2014 y la OEA como Secretaría Técnica de la RIAC con aportaciones recibidas por los países de la región, instituciones multilaterales y académicas, y expertos reconocidos a nivel mundial.*

[www.riacreport.org](http://www.riacreport.org)

---

**VIII FORO DE  
COMPETITIVIDAD  
DE LAS AMERICAS 2014  
TRINIDAD Y TOBAGO**

---



---

**LA IMAGINACIÓN  
HUMANA  
EN ACCIÓN**  
IMPULSANDO LA COMPETITIVIDAD,  
POTENCIANDO LA INNOVACIÓN

---

www.riacnet.org  
www.riacreport.org

@riacnetorg

# RIAC

## INTER-AMERICAN COMPETITIVENESS NETWORK

### RIAC CHAIR PRO TEMPORE PRESIDENCIA PRO TÉMPORE

Government of the  
Republic of Trinidad and Tobago



Ministry of Planning  
& Sustainable Development

### RIAC TECHNICAL SECRETARIAT SECRETARÍA TÉCNICA DE LA RIAC



Organization of  
American States

With the Valuable Contributions of:  
Con las Valiosas Contribuciones de:

Canada



CAF  
DEVELOPMENT BANK  
OF LATIN AMERICA



COMPETE  
CARIBBEAN



EXPLORE  
EXPORT  
DEVELOPMENT AGENCY

