



AGENDA

Día 1 12/09/2007

Hora	Tema	Salón
09:30	CEREMONIA DE INAUGURACIÓN - Palabras de Bienvenida - Informe del Presidente saliente del CIAPEM, el Lic. José Reyes-Baeza Terrazas, Gobernador del Estado de Chihuahua - Protesta del Lic. Fidel Herrera Beltrán, Gobernador del Estado de Veracruz como Presidente del CIAPEM - Firma de convenios - Video inaugural - Declaratoria inaugural	Ulúa 2
11:00	PLENARIA: Las tecnologías de la información al servicio del ciudadano Las tecnologías de la información al servicio del ciudadano - Conferencia a cargo de: el Lic. José Reyes-Baeza Terrazas, Gobernador del Estado de Chihuahua y Presidente saliente del CIAPEM, Lic. Fidel Herrera Beltrán, Gobernador del Estado de Veracruz Presidente del CIAPEM, Lic. Félix González Canto, Gobernador del Estado de Quintana Roo, Lic. Enrique Peña Nieto, Gobernador del Estado de México, Lic. Zeferino Torreblanca Galindo, Gobernador del Estado de Guerrero, Dr. Jesús Reyes-Heróles, Director General de Pemex *Dr. Gilberto Calvillo Vives, Presidente del INEGI.	Ulúa 2
13:00	INAUGURACIÓN DE LA EXPO Conoce a los patrocinadores, a las asociaciones relacionadas con las TICs, los tres niveles de gobierno, el software libre y los medios de comunicación que apostaron por la reunión más importante en tecnologías de la información para estados y municipios. Además podrás visitar los vehículos tecnológicos, el showroom, el coffee break y la sala de acceso a internet.	Tajín 4
14:00	COMIDA: ofrecida por Banamex, el banco del CIAPEM En esta comida podrás disfrutar de comida típica del estado de Veracruz y estará amenizada por Nematatlin Jarocho y 4 parejas del ballet folklórico.	Tajín 2
16:00	Optimización de servicios documentales en la oficina, a cargo de XEROX por: TOMÁS LARA XEROX A lo largo del tiempo, el número de impresoras y dispositivos relacionados con la producción de documentos en las organizaciones se ha multiplicado con muy poco o ningún proceso de control y monitoreo. Esto ha generado situaciones donde su desempeño y utilización son pobres; los costos por la administración de múltiples marcas y proveedores se han incrementado y cada vez es más difícil conocer el costo total de propiedad del equipamiento relacionado con estos servicios. De acuerdo con diversos estudios se ha encontrado que alrededor del 90% de las compañías no miden los costos relacionados con sus documentos y no tienen ni idea de lo que gastan. En el ámbito gubernamental la situación se agrava debido a la gran cantidad de personal que típicamente demanda estos servicios, el incremento natural de los volúmenes de impresión dentro de las instituciones y la tendencia en los últimos años hacia la compra de equipamiento para procesar documentos. Las organizaciones gastan entre 1% y 3% de su ingreso total en servicios de impresión, donde aplicando la metodología y procesos adecuados se podría contar con ahorros potenciales porcentuales de hasta dos dígitos.	Olmeca 4
16:00	SWOT Analysis: México como un destino emergente de servicios globales por:	Olmeca 5



AGENDA

Día 1 12/09/2007

Hora Tema

Salón

MICHAEL MONTONEN
VICE PRESIDENT CONSULTING
GARTNER GROUP

SWOT Analysis: México como un destino emergente de servicios globales, por Michael Montonen de Gartner Group

16:00 TALLER: Sistemas de Información Geográfica para gobiernos, a cargo de Gobtec

Olmeca 7

por:

ROBERTO WONG URREA
CONSULTOR DE GOBTEC
GOBTEC

GILBERTO MEDINA CASILLAS
CONSULTOR
GOBTEC S.A. DE C.V.

RAÚL GONZÁLEZ TAPIA
ENCARGADO DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
MUNICIPIO DE TOLUCA

FRANCISCO MONROY GAYTAN
MONROY

Aplicación sectorial de los SIG Multifinalitarios

- Introducción
- Caso Vivienda: CONAVI
- Caso Educación: SEP
- Caso Agricultura/ Sanidad Agropecuaria: SENASICA
- Caso Agua / Organismo municipal de agua potable y alcantarillado

Aplicaciones estatal de los SIG: Caso Veracruz

- Almacén Estatal de Datos Espaciales
 - Protección Civil
 - Turismo
 - Salud
 - Atención Ciudadana
- Identificación de usos específicos de los SIG en un Gobierno municipal
- Mesa redonda
 - Caso de éxito: Municipio de Toluca / UAEM/ Facultad de Geografía y Gobtec

Conductor: Gilberto Medina Casillas, Consultor de Gobtec.

Expositores: Raúl González Tapia, Director de Informática del Municipio de Toluca. Francisco Monroy G., Director del Nodo Tecnológico de la Facultad de Geografía de la UAEM.

16:00 Risk Management is Project Management for Adults por CUTTER CONSORTIUM

Ulúa 2

por:

TIM LISTER
DIRECTIVO DE ATLANTIC SYSTEMS GUILD, INC.
ATLANTIC SYSTEMS GUILD, INC.

¿Qué es exactamente lo que administramos en un proyecto de software, si no el riesgo? La administración de proyectos es administración de riesgos. Un gerente enterado de los riesgos, puede mostrarle una lista substancial de riesgos causales. El/ella puede decirle el monto estimado en términos de tiempo y presupuesto en caso de que el riesgo se materialice y apuntar a una serie de indicadores y planes de contingencia para proteger dicho proyecto

16:00 CASO DE ÉXITO: Redes tercerizadas en Nayarit y Veracruz

Ulúa 3

Sin duda, las redes administradas por terceros constituyen un ejemplo para el ahorro de costos para los gobiernos estatales y municipales. TELMEX presenta estos dos casos como una muestra de los beneficios que se pueden lograr reduciendo costos y potenciando los servicios a la ciudadanía.

16:00 La Planeación Estratégica en PEMEX

Ulúa 4



AGENDA

Día 1 12/09/2007

Hora Tema

Salón

por:

RAÚL ALEJANDRO LIVAS ELIZONDO
PETROLEOS MEXICANOS

La Planeación Estratégica en Pemex, a cargo del Dr. Raúl Alejandro Livas Elizondo, Director Corporativo de Operaciones

16:00 PANEL: La Modernización de la Administración Pública por contralores y secretarios

Ulúa 5

La visión y función de modernizar la función pública generalmente cae en las Contralorías o en las Secretarías de Administración. El panel estará compuesto por: M.enA. Norma Julieta del Río Venegas, Secretaria de la Contraloría del Gobierno del Estado de Zacatecas; Lic. Clara Luz Prieto Villegas, Contralora General del Gobierno del Estado de Veracruz; Lic. Miguel Márquez Márquez, Secretario de la Gestión Pública del Gobierno del Estado de Guanajuato; CP Gilberto Inda Durán, Secretario de la Contraloría General del Gobierno del Estado de Sonora; Lic. José Antonio Hernández Fraguas, Secretario de Administración del Gobierno del Estado de Oaxaca. El panel será moderado por el Lic. Lauro Cantú, Director de Gartner México.

Además se presentarán los premios de Innovación, Modernización y Desarrollo Administrativo (IMDA) auspiciados por el CIAPEM, INFOTEC, SFP, TEC DE MONTERREY, INAP, ANADIC y CANIETI.

17:00 Conferencia a cargo de CISCO

Olmeca 4

por:

ALEJANDRO LOMBARDO
CISCO

El contenido se dará a conocer en la agenda final que se entregará en el registro de la XXXI Reunión Nacional del CIAPEM a celebrarse en el WTC de Veracruz del 12 al 14 de septiembre de 2007.

17:00 CASO DE ÉXITO: Redes Seguras y Convergentes en la CNDH, a cargo de 3COM

Olmeca 5

Por:

IGNACIO LEÑERO LLACA
DIRECTOR GENERAL
3COM

CASO DE ÉXITO: Redes Seguras y Convergentes. Haciendo frente a los nuevos requerimientos de las redes. Visibilidad, Seguridad, Aplicaciones, Optimización, Convergencia y Flexibilidad. Caso de éxito CNDH.

17:00 México 2020, La visión de la industria del gobierno electrónico por la AMITI

Ulúa 2

por:

JAVIER ALLARD TABOADA
DIRECTOR
AMITI

La Visión 2020 estima que en el año 2020 México enfocará todos sus esfuerzos a mejorar la productividad y a servir al ciudadano, con la ayuda de la inter-conectividad que será posible gracias al empleo de las TIC. Se espera que sea una República donde todos los ciudadanos participarán en la toma de decisiones, tanto políticas como económicas, sociales y culturales. Se considera que los gobiernos y las empresas se regirán por los principios de innovación, eficiencia e inteligencia, mientras que los trabajadores del 2020 tendrán una mayor movilidad y alcanzarán índices de productividad entre los 20 más altos del mundo. México basará su estrategia en la colaboración y el aprendizaje organizacional continuo, existiendo una prestación de servicios públicos inmediata y eficaz.

17:00 CASO DE ÉXITO DE AUTONOMY: TV Azteca

Ulúa 4

El contenido se dará a conocer en la agenda final que se entregará en el registro de la XXXI Reunión Nacional del CIAPEM a celebrarse en el WTC de Veracruz del 12 al 14 de septiembre de 2007.



AGENDA

Día 1 12/09/2007

Hora Tema

Salón

- | | | |
|-------|--|----------|
| 17:30 | <p>PANEL: Cooperación e integración de estados y municipios en la estrategia de TI federal</p> <p>La colaboración y cooperación entre los tres niveles de gobierno son un ingrediente indispensable para que los servicios al ciudadano sean transparentes. En este panel contaremos con la visión de los actores de los tres niveles para compartir sus experiencias.</p> <p>Los panelistas invitados son: Lic. Abraham Sotelo Nava*, Titular de la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Secretaría de la Función Pública; Dip. Carlos Carlos Alberto Torres Torres, Presidente de la Comisión para la Promoción del Acceso Digital a los Mexicanos de la Cámara de Diputados LX Legislatura; Lic. Alejandro Hernández Pulido, Coordinador del Sistema Nacional e-México de la Secretaría de Comunicación y Transportes; Marco Antonio Paz Pellat, Director Ejecutivo de INFOTEC; Lic. Ricardo Andrés Gómez Herrera, Director General del Sistema Internet de la Presidencia.</p> <p>El panel será moderado por la Ing. Lourdes Baltazar Gómez, Directora General de Informática del Gobierno del Estado de Baja California y ex-Presidente del Comité Ejecutivo del CIAPEM.</p> | Ulúa 5 |
| 18:00 | <p>Un padrón Vehicular Confiable a cargo de ZONA ZERO</p> <p>Instrumento de uso horizontal de la información con impacto en recaudación, seguridad del Estado y servicios oportunos a la ciudadanía</p> <p>La ponencia abordará en términos sencillos y directos los beneficios que un Padrón Vehicular Confiable, técnicamente bien diseñado, operado y actualizado puede reportar al Gobierno, a los ciudadanos y a la sociedad en general</p> <p>La ponencia incluye un diagnóstico de cómo operan tradicionalmente los padrones vehiculares, información sobre aspectos técnicos de un nuevo padrón vehicular y las funciones que desempeña</p> | Olmeca 5 |
| 18:00 | <p>Un gobierno más competitivo dentro de una economía basada en transacciones a cargo de INTEL</p> <p>por:
ENRIQUE HARO MARTÍNEZ
INTEL</p> <p>Un gobierno actual requiere mayor competitividad en cuanto a servicios, atención seguridad y darle mayor empleo a la sociedad. Es por ello que la tecnología juega un factor fundamental para que la serie de transacciones se realicen de manera eficiente, por INTEL</p> | Ulúa 2 |
| 18:00 | <p>Tendencias de las Tesorerías de los Gobiernos Estatales y Municipales a cargo de BANAMEX</p> <p>Tendencias de las Tesorerías de los Gobiernos Estatales y Municipales, BANAMEX, por el Lic. Sergio Torres Lebrija - Director de Banca Institucional y el Lic. Alejandro Arauzo Romero - Director Ventas de Cash Management y Banca Electrónica</p> | Ulúa 4 |

AGENDA

Día 2 13/09/2007

Hora	Tema	Salón
09:00	TALLER: Implementando Soluciones de Telefonía 3Com: Fácil, rápido y rentable TALLER: Implementando Soluciones de Telefonía 3Com: Fácil, rápido y rentable	Olmeca 7
09:30	TALLER: Arquitectura para organizaciones gubernamentales de alto desempeño por ORACLE Taller: Arquitectura para Organizaciones Gubernamentales de Alto Desempeño por ORACLE y Select Factores que inhiben el desarrollo de las dependencias gubernamentales en México Arquitectura de organizaciones alto desempeño apoyada en TIC Mejores prácticas organizacionales y capacidad TIC Capacidades TIC por proceso: i. Planeación, colaboración y toma de decisiones ii. Finanzas y administración iii. Producción y Operaciones iv. Gestión del abastecimiento (relación con proveedores) v. Comunicación social, conocimiento y relación con ciudadanos vi. Ventas y distribución (gestión de las ventas y de la relación con canales) vii. Desarrollo y mejora de productos y servicios Plataforma Oracle para construir una arquitectura orientada a servicios (SOA) Casos de éxito en el gobierno mexicano (web services para gestión del trámite)	Olmeca 4
09:30	PANEL: El uso de las tecnologías de la información en los municipios El contacto más cercano con los ciudadanos lo tienen los presidentes municipales. Sus acciones son las más evidentes en una mejor atención a la ciudadanía. El Mtro. Iván Hillman Chapoy, Presidente Municipal de Coatzacoalcos, Ver, El Dr. Antonio Salvador Jaimes Herera de Iguala, Guerrero; el C. Ricardo Armando Rebolledo Mendoza de Gómez Palacio, Durango; y de Delicias, Chihuahua. El panel será moderado por la Lic. Mónica Mistreta, Directora General de la revista InformationWeek	Ulúa 1
09:30	PANEL: Éxitos y tropiezos en las implementaciones de sistemas de Atención Ciudadana Como parte del tema central del evento, hemos creado un vertical dedicado para tratar esta temática. Este panel buscará identificar los éxitos y tropiezos por los que se han enfrentado nuestros panelistas. Lic. Fernando Marroquín Barrera, Director de Informática de Gómez Palacio, Durango; Lic. Alfonso Yañez, Socio de Consultoría de Deloitte; Ing. Juan Enrique Lira, Director General del Instituto de Innovación y Calidad Gubernamental del Gobierno del Estado de Oaxaca; Lic. Alfonso Gerardo Martínez Serna, Director de Atención Ciudadana y e-Gobierno de la Coordinación de Participación Ciudadana del Gobierno del Estado de Nuevo León; y el Lic. José Antonio Bajos Valverde, Subsecretario de Administración del Gobierno del Estado de Guerrero. El panel será moderado por Andrés Hofmann Furth, Director General de la Revista Política Digital.	Ulúa 2
09:30	PANEL: E-learning como medio de profesionalización por: NANCY PIRIZ DIRECTORA NET LEARNING SUSANA TRABALDO DIRECTORA NET-LEARNING	Ulúa 5



AGENDA

Día 2 13/09/2007

Hora Tema

Salón

LUIS GALARZA PEREZ
DIRECTOR GENERAL
CONSORCIO CLAVIJERO

MARIO FERNANDEZ DE LA GARZA
DIRECTOR GENERAL
PROYECTO VASCONCELOS

JOSE ESCAMILLA
DIRECTOR
CENTRO INNOVATE ITESM VIRTUAL Y EGE

FEDERICO CASTILLO BLANCO
SECRETARIO GENERAL
UNION IBEROAMERICANA DE MUNICIPALISTAS

PANEL: E-learning como medio de profesionalización (Consortio Clavijero, Proyecto Vasconcelos, Net-learning Argentina, Escuela de Gobierno Virtual UIM- España; Universidad Virtual del ITESM),
Moderador: Ing. Rubén Ricaño Escobar

El panel permitirá compartir las experiencias y casos de éxito de proyectos de e-learning como medio de profesionalización para servidores públicos a nivel estatal, nacional e internacional.

10:00 CASO DE ÉXITO DE INTELLEGO: Consolidar la estrategia y mejorar la atención ciudadana en DIF Sonora Ulúa 4
por:

FLOR AYALA ROBLES LINARES
DIRECTORA GENERAL DEL D.I.F. ESTATAL SONORA
DIF

CASO DE ÉXITO de INTELLEGO: Mecanismo par consolidar la estrategia y mejorar la atención ciudadana en el DIF del Estado de Sonora

10:30 MESA DE ANÁLISIS Y DISCUSIÓN: Mejorar la atención ciudadana en Justicia Olmeca 6
moderado por:

AGUSTIN PÉREZ
DIRECTOR
GARTNER MÉXICO

Esta es una gran oportunidad para compartir las experiencias vividas en varios temas que forman parte del acontecer de todos nuestros gobiernos. Sin duda, buscar compartir ese conocimiento y situaciones vividas por parte de los estados y municipios son el principio para generar un documento de recomendaciones que todas las entidades nos podemos hacer para apoyar a nuestros gobernantes en entregar un mejor servicio a los ciudadanos.

Debatir y buscar iniciativas o propuestas comunes será el primer objetivo que tendrán estas sesiones de trabajo en las cuales, no hay un ponente, sino que todos contribuyen con sus ideas, experiencias y conocimientos.

Generar un documento semilla con las primeras conclusiones generadas por los participantes será el segundo paso, con el que trabajaremos durante los siguientes meses hasta que en junio de 2008 en el marco de los 30 años del CIAPEM se presenten las conclusiones de los trabajos realizados.

Aplicarlos y seguirlos compartiendo deberá ser la filosofía de trabajo que el CIAPEM ha buscado en sus primeros años y que buscamos mantener como parte de los objetivos de fondo de nuestra asociación.

Finalmente, mejorando y trasladándolos en beneficio de los ciudadanos ya que la atención ciudadana está presente en cada acción de nuestros gobiernos.

11:00 Como mejorar la atención ciudadana a través de una estrategia de centralización por CITRIX Olmeca 5
por:

MARCO ANTONIO SÁNCHEZ
GERENTE COMERCIAL
CITRIX



AGENDA

Día 2 13/09/2007

Hora Tema

Salón

Hoy en día las organizaciones están enfocadas en entregar servicios al usuario. El modelo de TI ha evolucionado de ser una organización creadora de infraestructura para soportar aplicaciones, hacia una entidad proveedora de servicios (aplicativos) a los usuarios (consumidor). El modelo de centralización de la infraestructura en un centro de datos, permite controlar la entrega de las aplicaciones desde el punto en el que la información se genera: el centro de datos. De esta forma, se hace la entrega del servicio (aplicación) independiente del tipo de usuario, tipo de acceso, tipo de dispositivo y tipo de aplicación.

11:00 TALLER: Redes administradas por TELMEX

Olmecca 7

- Visualización y Control
- Servicios Administrados de Voz, Datos y Videos (Hosted IP PBX de Telmex)
- La oficina Administrada
- Caso de la Universidad de Guerrero
- Herramientas para la Educación y Promoción el Empleo
- Aplicaciones ASP nueva tendencia

11:00 PANEL: Gestión municipal

Ulúa 1

por:

DALIA MORENO LOPEZ
DIRECTORA DE DESCENTRALIZACION
INAFED

RAFAEL MARTINEZ PUON
COORDINADOR DE PROYECTOS DE PROFESIONALIZACION
SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA

RAFAEL ARIAS HERNÁNDEZ
COORDINADOR GENERAL ADJUNTO DEL COPLADEVER
SEFIPLAN

RAFAEL DIAZ BERNAL
CONSULTOR INDEPENDIENTE

El panel de gestión municipal permitirá compartir experiencias y casos de éxito en la gestión municipal y el uso de las tecnologías de información.

11:00 La Estrategia Multicanal para la atención a clientes de MEXICANA DE AVIACIÓN

Ulúa 2

por:

RODOLFO ELIZONDO DEL PALACIO
SUBDIRECTOR DE CAÑALES DE DISTRIBUCIÓN
MEXICANA DE AVIACIÓN

La Estrategia Multicanal para la atención a clientes de Mexicana de Aviación a cargo del Lic. Rodolfo Elizondo del Palacio, Subdirector de Canales de Distribución

11:00 Conferencia a cargo de INDRA

Ulúa 4

El contenido se dará a conocer en la agenda final que se entregará en el registro de la XXXI Reunión Nacional del CIAPEM a celebrarse en el WTC de Veracruz del 12 al 14 de septiembre de 2007.

11:00 PANEL: Mitos y Realidades de la Tercerización

Ulúa 5

por:

LUIS MAZA GARCÍA
BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER
HP

JAVIER VEGA FLORES
DIRECTOR GENERAL
PEGASO TECNOLOGIA

EDUARDO ÁLVAREZ CARRIÓN
PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL
SUN MICROSYSTEMS DE MÉXICO, S.A DE C.V



AGENDA

Día 2 13/09/2007

Hora Tema

Salón

TIRSO ALEJANDRO OROPEZA BEVIDE
DIRECTOR GENERAL
TAO Y ASOCIADOS, S.C.

TOMAS OROZCO LA ROCHE
GOVERNMENT- MÉXICO
EDS

facilitador:

TOMAS OROZCO LA ROCHE
GOVERNMENT- MÉXICO
EDS

PANEL: Mitos y Realidades de la Tercerización, a cargo de Luis Maza García, Director para el Sector Público de HP, Tomás Orozco Larroche, Director para el Sector Gobierno de EDS y Eduardo Álvarez Carreón, Presidente, Director General de Sun Microsystems, Javier Vega Flores, Director General de PEGASO Tecnología y Lic. Tirso Alejandro Oropeza Bevide, del Instituto TAO para la Administración Pública.

12:00 ¿Interoperabilidad: La Atención Ciudadana Ideal? por MICROSOFT

Olmeca 5

por:

ERICK STEPHENS
MICROSOFT

Conforme nos movemos a la segunda década del siglo XXI, los gobiernos en el mundo están enfrentado retos y cuestionamientos sin precedente como: facilitar la participación ciudadana en cualquier parte de nuestro país, incrementar la productividad del gobierno, incrementar la colaboración sin sacrificar la seguridad de la información, acelerar y eficientar la implantación de políticas públicas. La columna vertebral tecnológica para enfrentar estos retos estará fundamentada en gran medida, en una visión de interoperabilidad tecnológica, por Erick Stephens

12:00 Una Matriz de Atención Ciudadana, a cargo de POLÍTICA DIGITAL

Ulúa 2

por:

ANDRES HOFFMAN
DIRECTOR GENERAL POLITICA DIGITAL
NEXOS

Andrés Hofmann Furth, Director General de Política Digital presentará la Matriz de Atención Ciudadana desarrollada por su revista que permite mapear los proyectos estratégicos de provisión de trámites y servicios por parte de las instituciones públicas a la sociedad. La exposición explicará en qué consiste dicha matriz, cómo funciona y para qué sirve.

12:00 Un INFONAVIT Moderno y Eficiente para los Trabajadores de México por CA

Ulúa 4

Por:

OSCAR CASTELLANOS PEÓN
INGENIERO
INFONAVIT

El contenido se dará a conocer en la agenda final que se entregará en el registro de la XXXI Reunión Nacional del CIAPEM a celebrarse en el WTC de Veracruz del 12 al 14 de septiembre de 2007.

12:30 MESA DE ANÁLISIS Y DISCUSIÓN: Mejorar la atención ciudadana en Educación

Olmeca 6



AGENDA

Día 2 13/09/2007

Hora Tema

Salón

Esta es una gran oportunidad para compartir las experiencias vividas en varios temas que forman parte del acontecer de todos nuestros gobiernos. Sin duda, buscar compartir ese conocimiento y situaciones vividas por parte de los estados y municipios son el principio para generar un documento de recomendaciones que todas las entidades nos podemos hacer para apoyar a nuestros gobernantes en entregar un mejor servicio a los ciudadanos.

Debatir y buscar iniciativas o propuestas comunes será el primer objetivo que tendrán estas sesiones de trabajo en las cuales, no hay un ponente, sino que todos contribuyen con sus ideas, experiencias y conocimientos.

Generar un documento semilla con las primeras conclusiones generadas por los participantes será el segundo paso, con el que trabajaremos durante los siguientes meses hasta que en junio de 2008 en el marco de los 30 años del CIAPEM se presenten las conclusiones de los trabajos realizados.

Aplicarlos y seguirlos compartiendo deberá ser la filosofía de trabajo que el CIAPEM ha buscado en sus primeros años y que buscamos mantener como parte de los objetivos de fondo de nuestra asociación.

Finalmente, mejorando y trasladándolos en beneficio de los ciudadanos ya que la atención ciudadana está presente en cada acción de nuestros gobiernos.

12:30 CONFERENCIA MAGISTRAL: Un modelo eficiente para la gestión gubernamental por ORACLE

Ulúa 3

por:

HUGO EDUARDO FREYTES
VICE PRESIDENTE
ORACLE

ORACLE comenzó a partir de proyectos con agencias de sector público, 30 años atrás. A partir de ahí, nuestro compromiso con las instituciones públicas se mantiene inalterable, prueba de ello son nuestros clientes, tanto en México como en el resto de las geografías. A partir de nuestra estrecha relación, entendemos y conocemos los desafíos a las cuales son sometidas las instituciones públicas. Con este conocimiento hemos podido desarrollar soluciones para el sector público, atendiendo los particulares requerimientos y necesidades de la gestión pública.

12:30 PANEL: La Economía Digital

Ulúa 5

por:

SERGIO CARRERA RIVA
DIRECTOR GENERAL DE COMERCIO INTERIOR Y ECONOMÍA D
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

MARIO DE LA CRUZ SARABIA
SECRETARIO DE DESARROLLO ECONÓMICO
GOBIERNO DEL ESTADO DE TABASCO

ALEJANDRO ALBERTO CARLOS PAEZ Y ARAGÓN
SECRETARIO DE DESARROLLO ECONÓMICO
GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEON

SERGIO TAGLIAPIETRA
SECRETARIO DE DESARROLLO ECONOMICO
GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

LUIS GUILLERMO MARTÍNEZ MORA
SECRETARIO DE PROMOCIÓN ECONÓMICA
GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

CARLOS GARCIA MENDEZ
SECRETARIO DE DESARROLLO ECONOMICO
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PORTUARIO DEL ESTADO DE VERACRUZ

moderado por:

MONICA MISTRETA
DIRECTORA DE INFORMATION WEEK
INFORMATION WEEK



AGENDA

Día 2 13/09/2007

Hora Tema

Salón

La Economía Digital, a cargo de Secretarios de Desarrollo Económico de Tabasco, Baja California, Jalisco y Veracruz, así como del Director General de Comercio Interior y Economía Digital de la Secretaría de Economía

13:00 Beneficios del uso de la firma electrónica en el RPPC del Estado de Baja California por SEGURIDATA Olmeca 5
por:

VIRGINIA QUIÑONEZ DELGADO
DIRECTORA
GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

A partir de la liberación de la Ley del uso de la Firma Electrónica en el estado de Baja California, el Registro Público de la Propiedad y del Comercio (RPPC) del Gobierno de Baja California ha logrado integrar la tecnología en sistemas de manejo de información del área.

El RPPC del Gobierno de Baja California cuenta actualmente con un sistema que maneja firma electrónica para la emisión de certificados.

Gracias al conocimiento legal y tecnológico de la gente del estado de Baja California sobre la firma Electrónica, se ha podido tener grandes beneficios económicos y de gestión de los documentos que aquí se manejan.

La firma electrónica es el mecanismo mediante el cual en registro publico podremos prestar el cien por ciento del servicio mediante medios electrónicos.

Servicios como la compraventa de tu casa, lo podrías hacer desde tu computadora sin necesidad de acudir a alguna oficina, por lo que el tiempo de respuesta sería de cuando menos un sesenta por ciento menos.

13:00 CASO DE ÉXITO: El proyecto de gobierno electrónico en Canadá por IMEX SYSTEMS Ulúa 2
por:

DAMODAR ARAPAKOTA
PRESIDENTE
IMEX SYSTEMS

En esta presentación se trata la implementación de Gobierno Electrónico en Canadá a nivel federal, estatal y municipal y lo que hace a Canadá el líder a nivel mundial en Gobierno Electrónico

13:00 CASO DE ÉXITO: Proyecto de Aulas de Medios en el SEIEM por DELL Ulúa 4
por:

JORGE FRANCO
DIRECTOR DE INSTALACIONES DEL SEIEM
SERVICIOS EDUCATIVOS INTEGRADOS AL ESTADO DE MÉXICO

El proyecto de Aulas de Medios forma parte de la estrategia de despliegue de infraestructura Tecnológica en las escuelas primarias del Estado de México. Aprovechando las capacidades de conectividad de las aulas Enciclomedia instaladas en el estado, el SEIEM pudo desplegar un proyecto llave en mano que incluyó la instalación de 12,000 equipos en Aulas de Medios con 3, 5 o 10 dispositivos conectados en red en más de 2,000 escuelas primarias. La infraestructura de Enciclomedia sirvió para dotar a las aulas de conectividad a Internet. Este proyecto fue concebido para complementar al proceso de aprendizaje de Enciclomedia, permitiendo a los alumnos de primaria experimentar el uso individualizado del equipo de cómputo en estas aulas.

13:30 CONFERENCIA MAGISTRAL: La aplicación de sistemas de información para la transparencia por el IFAI Ulúa 3
CONFERENCIA MAGISTRAL: La aplicación de sistemas de información para la transparencia y Firma del Convenio con INFOMEX, a cargo de Alonso Lujambio Consejero Presidente del IFAI

14:00 COMIDA: ofrecida por MOTOROLA Tajín 2



AGENDA

Día 2 13/09/2007

Hora Tema

Salón

	En esta comida podrás disfrutar de comida típica del estado de Veracruz y estará amenizada por el grupo moskovita	
15:30	TALLER: Implementando Soluciones de Seguridad 3Com: Fácil, rápido y rentable Redes Seguras y Convergentes. Haciendo frente a los nuevos requerimientos de la redes, visibilidad, seguridad, aplicaciones, optimización, convergencia y flexibilidad.	Olmeca 7
15:30	CONFERENCIA MAGISTRAL: Análisis Político por: LEO ZUCKERMAN PONENTE Conferencia Magistral: Análisis Político, a cargo de Leo Zuckerman	Tajín 2
16:00	Agregando inteligencia a la red por F5 por: MARIO CONTRERAS DIRECTOR DE VENTAS F5 F5 Networks es pionero en el desarrollo de tecnología para la gestión de aplicaciones en red. Con F5 usted puede incrementar el desempeño de las aplicaciones al hacerlas más rápidas, escalables y seguras. Conozca más de cómo usar la red a su favor para incrementar el desempeño de las aplicaciones desde el correo electrónico y el GRP hasta los respaldos y el portal institucional.	Olmeca 4
16:00	Comunicaciones inteligentes apoyando la estrategia del buen gobierno por AVAYA por: GABRIEL RODRIGUEZ CONTRERAS DIRECTOR DE PREVENTA E INGENIERÍA AVAYA Comunicaciones Inteligentes apoyando la estrategia del Buen Gobierno, conozca las posibilidades para la Gestión Municipal, Atención Ciudadana, Mejora de Procesos y Seguridad Pública. ¿Cómo AVAYA ayuda a mejorar el proceso para entregar y brindar un mejor servicio al ciudadano?	Olmeca 5
16:00	Ciudades Digitales por MOTOROLA El contenido se dará a conocer en la agenda final que se entregará en el registro de la XXXI Reunión Nacional del CIAPEM a celebrarse en el WTC de Veracruz del 12 al 14 de septiembre de 2007.	Ulúa 4
16:00	PANEL: La modernización de un registro público - El caso de un registro civil por: SANDRA LUZ RODRÍGUEZ WONG DIRECTORA DEL REGISTRO CIVIL GOBIERNO DEL ESTADO DE COAHUILA RAFAEL VALVERDE ELIAS DIRECTOR GENERAL DEL REGISTRO CIVIL GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ GABRIEL MÁRQUEZ TORRES DIRECTOR GENERAL DEL REGISTRO CIVIL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO BENJAMIN MARIO MENDOZA GARZA DIRECTOR GENERAL DEL REGISTRO CIVIL GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEON JAVIER RAFAEL PÉREZ LÓPEZ SECRETARIA DE GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL	Ulúa 5



AGENDA

Día 2 13/09/2007

Hora Tema

Salón

ANTONIO BULOS SALOMÓN
DIRECTOR DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR
GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO

moderado por:

RICARDO ZERMEÑO GONZALEZ
DIRECTOR GENERAL
SELECT

PANEL: La modernización de un registro público - El caso de un registro civil

16:30 MESA DE ANÁLISIS Y DISCUSIÓN: Desarrollar las habilidades del CIO

Olmeca 6

moderado por:

TOMAS OROZCO LA ROCHE
GOVERNMENT- MÉXICO
EDS

Los actores implicados en la creación de los futuros e-Líderes debatirán sobre el modelo de educación y formación que debe contar un responsable de tecnologías de la información.

Además, cómo la industria y los propios gobiernos deben generar esas habilidades en sus responsables de TI para que tengan la visión global que se requiere.

Aquí tú eres dueño del micrófono, aprovecha este foro para trasladar tus ideas y sugerencias.

16:30 CONFERENCIA MAGISTRAL: La visión de HP en la administración pública

Ulúa 3

Conferencia Magistral HP, a cargo de Gustavo Gómez López Director HP en México

El contenido se dará a conocer en la agenda final que se entregará en el registro de la XXXI Reunión Nacional del CIAPEM a celebrarse en el WTC de Veracruz del 12 al 14 de septiembre de 2007.

17:00 TALLER: En la Mente de un Hacker: ¿Están tu red y usuarios seguros?

Olmeca 4

por:

VICTOR MEJIA
NORTEL

Conoce como opera la mente de un Hacker y lo mas impotante, la metodologia que utilizar para atacar redes! Presentaremos en vivo como un Hacker busca vulnerabilidades en una red y como utiliza un usuario vulnerable para infectarlo con un Troyano. Comprueba todo el daño que se puede ocasionar a una red si no se tiene la seguridad adecuada! Demostraremos como se pueden proteger las redes de este tipo de ataques dandole una mayor inteligencia a la red para cambiar los accesos y privilegios de los usuarios de acuerdo a sus perfiles y comportamientos.

17:00 Retos de TI en una implementación y operación eficiente de Atención Ciudadana por MEXIS

Olmeca 5

por:

JORGE J. DÍAZ DENIS
MEXIS

En una implementación y operación eficiente de los Servicios y de Atención Ciudadana, están encaminados a fortalecer la calidad y agilidad en la respuesta a la Demanda Ciudadana, así como proporcionar al solicitante la información y orientación necesarias. Sin embargo, los retos que esto implica para lograr en términos de legalidad, transparencia, eficiencia y confidencialidad, requiere cumplir con objetivos de continuidad y seguridad que conllevan elementos de tecnologías, procesos, procedimientos y recursos operativos los cuales deben ser implementados bajo tiempos y costos eficientes, a cargo de MEXIS

17:00 CASO DE ÉXITO de Grupo DICE

Ulúa 4



AGENDA

Día 2 13/09/2007

Hora Tema

Salón

El contenido se dará a conocer en la agenda final que se entregará en el registro de la XXXI Reunión Nacional del CIAPEM a celebrarse en el WTC de Veracruz del 12 al 14 de septiembre de 2007.

17:30 CASO DE ÉXITO de la provincia de MARITOVA, Canadá
por:

Ulúa 2

DAVID PRIMMER
CIO DE LA PROVINCIA DE MARITOVA
PROVINCIA DE MARITOVA

CASO DE ÉXITO de la provincia de MARITOVA, Canadá

AGENDA

Día 3 14/09/2007

Hora Tema

Salón

10:00 TALLER: ¿Cómo armar un proyecto de e-learning para Instituciones Públicas? Olmeca 4

por:

NANCY PIRIZ
DIRECTORA
NET LEARNING

SUSANA TRABALDO
DIRECTORA
NET-LEARNING

1: Porqué e-learning.

Los entornos virtuales de formación. E-learning. Blended-learning. Tendencias en el ámbito corporativo y educativo.

2: En qué consiste un proyecto de e-learning, sus cuatro perspectivas.

Gestión de un proyecto. Elaboración del diagnóstico: Estudio de viabilidad factibilidad. Detección de las necesidades de formación. Análisis estratégico del proyecto (FODA). Etapas y áreas del proyecto: conformación del equipo.

3: Implementando el proyecto.

La tutoría en el entorno virtual de aprendizaje. Modalidades de tutoría. Creando la comunidad de aprendizaje online. Materiales: opciones y etapas del diseño instruccional. Tecnología: cómo seleccionarla.

4: Evaluación del proyecto.

Cómo evaluar los resultados del proyecto, el aprendizaje del cursante, la calidad de los resultados obtenidos y de la propuesta global.

10:00 Soluciones e innovación tecnológica en apoyo a la administración por AMD y LENOVO Olmeca 5

Por:

LUIS ARMANDO RAMIREZ
DIRECTOR
AMD Y LENOVO

AMD y Lenovo tienen una historia de éxito basada en innovación tecnológica y liderazgo en los mercados mundiales, basada en el entendimiento de los clientes y sus necesidades. La actividad de ambas empresas en México no es distinta. Desde 2006, Lenovo ha presentado excelentes productos al mercado mexicano con tecnología AMD64, desarrollando interesantes casos de éxito a en la iniciativa privada, pero primordialmente en la administración Pública. Ahora, AMD y Lenovo ofrecen soluciones creadas específicamente para los momentos actuales, donde temas como el ahorro de energía, el poder de cómputo y la estabilidad de plataformas es vital en las políticas de implementación tecnológica de cualquier nivel de gobierno. Con estas innovadoras propuestas, AMD y Lenovo serán un referente en la administración pública para atender a las crecientes necesidades de los ciudadanos.

10:00 MESA DE ANÁLISIS Y DISCUSIÓN: Mejorar la atención ciudadana en Seguridad Pública Olmeca 6

moderado por:

AGUSTIN PÉREZ
DIRECTOR
GARTNER MÉXICO



AGENDA

Día 3 14/09/2007

Hora Tema

Salón

Esta es una gran oportunidad para compartir las experiencias vividas en varios temas que forman parte del acontecer de todos nuestros gobiernos. Sin duda, buscar compartir ese conocimiento y situaciones vividas por parte de los estados y municipios son el principio para generar un documento de recomendaciones que todas las entidades nos podemos hacer para apoyar a nuestros gobernantes en entregar un mejor servicio a los ciudadanos.

Debatir y buscar iniciativas o propuestas comunes será el primer objetivo que tendrán estas sesiones de trabajo en las cuales, no hay un ponente, sino que todos contribuyen con sus ideas, experiencias y conocimientos.

Generar un documento semilla con las primeras conclusiones generadas por los participantes será el segundo paso, con el que trabajaremos durante los siguientes meses hasta que en junio de 2008 en el marco de los 30 años del CIAPEM se presenten las conclusiones de los trabajos realizados.

Aplicarlos y seguirlos compartiendo deberá ser la filosofía de trabajo que el CIAPEM ha buscado en sus primeros años y que buscamos mantener como parte de los objetivos de fondo de nuestra asociación.

Finalmente, mejorando y trasladándolos en beneficio de los ciudadanos ya que la atención ciudadana está presente en cada acción de nuestros gobiernos.

10:00 TALLER: de Sistemas de Información Geográfica, por GOBTEC

Olmeca 7

Aplicación sectorial de los SIG Multifinalitarios

- Introducción

- Caso Vivienda: CONAVI

- Caso Educación: SEP

- Caso Agricultura/ Sanidad Agropecuaria: SENASICA

- Caso Agua / Organismo municipal de agua potable y alcantarillado

Aplicaciones estatal de los SIG: Caso Veracruz

- Almacén Estatal de Datos Espaciales

- Protección Civil

- Turismo

- Salud

- Atención Ciudadana

Identificación de usos específicos de los SIG en un Gobierno municipal

- Mesa redonda

- Caso de éxito: Municipio de Toluca / UAEM/ Facultad de Geografía y Gobtec

Conductor: Gilberto Medina Casillas, Consultor de Gobtec.

Expositores: Raúl González Tapia, Director de Informática del Municipio de Toluca. Francisco Monroy G., Director del Nodo Tecnológico de la Facultad de Geografía de la UAEM.

10:00 PANEL: La Estrategia Multicanal de Atención Ciudadana en la Administración Pública

Ulúa 2

PANEL: La Estrategia Multicanal de Atención Ciudadana en la Administración Pública.

Canales de Atención:

+ Presencial

+ Telefonía

+ Telefonía celular

+ Web

+ PDA

+ Cajeros de servicios

10:00 TALLER: ¿Cómo evaluar portales.gob?

Ulúa 3

por:

RODRIGO SANDOVAL ALMAZAN
PROFESOR DE TIEMPO COMPLETO
UAEM

AGENDA

Día 3 14/09/2007

Hora Tema Salón

Durante dos años seguidos el investigador Rodrigo Sandoval y Política Digital han evaluado los portales de gobierno. Este famoso ¿ranking¿ ha generado mucha polémica. Ven y aprende a evaluar tu portal para mejorar tu clasificación.

10:00 Lanzamiento de la 1a. Cadena de Televisión por Internet en Latinoamérica Ulúa 4

Lanzamiento de la 1a. Cadena de Televisión por Internet en Latinoamérica: FRESH TV

10:00 PANEL: Experiencias Americanas en Gobierno Electrónico Ulúa 5

En este panel se comentarán diferentes casos reales en algunos de los países del Continente Americano. La visión del gobierno electrónico no es igual en cada país, ya que se debe adaptar a las condiciones del entorno y aquí se abordará este tema.

11:00 CASOS DE ÉXITO: La aplicación de atlas de riesgo en la prevención Olmeca 5

por:

JUAN OROZCO LÓPEZ
SUBDIRECTOR DE GEOMÁTICA Y ADMINISTRACIÓN DE PROY
CENTRO ESTATAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

La aplicación de atlas de riesgo en la prevención: los casos de Michoacán y Veracruz. Se abordará como un mapa con información geográfica referenciada es muy útil al momento de establecer estrategias de prevención en beneficio de la ciudadanía.

11:30 MESA DE ANÁLISIS Y DISCUSIÓN: Mejorar la atención ciudadana en Finanzas Olmeca 6

Esta es una gran oportunidad para compartir las experiencias vividas en varios temas que forman parte del acontecer de todos nuestros gobiernos. Sin duda, buscar compartir ese conocimiento y situaciones vividas por parte de los estados y municipios son el principio para generar un documento de recomendaciones que todas las entidades nos podemos hacer para apoyar a nuestros gobernantes en entregar un mejor servicio a los ciudadanos.

Debatir y buscar iniciativas o propuestas comunes será el primer objetivo que tendrán estas sesiones de trabajo en las cuales, no hay un ponente, sino que todos contribuyen con sus ideas, experiencias y conocimientos.

Generar un documento semilla con las primeras conclusiones generadas por los participantes será el segundo paso, con el que trabajaremos durante los siguientes meses hasta que en junio de 2008 en el marco de los 30 años del CIAPEM se presenten las conclusiones de los trabajos realizados.

Aplicarlos y seguirlos compartiendo deberá ser la filosofía de trabajo que el CIAPEM ha buscado en sus primeros años y que buscamos mantener como parte de los objetivos de fondo de nuestra asociación.

Finalmente, mejorando y trasladándolos en beneficio de los ciudadanos ya que la atención ciudadana está presente en cada acción de nuestros gobiernos.

11:30 Desarrollando la relación gobierno ciudadano por DELOITTE Ulúa 2

por:

ALONSO YAÑEZ
CONSULTORÍA
DELOITTE MÉXICO

Desarrollando la relación gobierno-Ciudadano (Tendencias y mejores prácticas en Atención Ciudadana), a cargo de DELOITTE

11:30 PANEL: La Agenda Digital de México a cargo de AMITI, CANIETI, CIAPEM y SFP Ulúa 5

Panel: La Agenda Digital de México a cargo de AMITI, CANIETI, CIAPEM y SFP



AGENDA

Día 3 14/09/2007

Hora	Tema	Salón
12:00	Visión Estratégica de la Armada de México Visión Estratégica de la Armada de México en el uso y aplicación de las tecnologías de la Información	Olmeca 5
12:30	Nuevos esquemas de modernización y Atención Ciudadana en Oaxaca Por: MARTÍN CERDA CAMACHO DIRECTOR COMERCIAL ESTRATEL Mediante Servicios Administrados para Gobierno Estatal, buscando nuevos esquemas para dotar de infraestructura tecnológica a las entidades de gobierno, hemos desarrollado una alternativa que permite el aprovisionamiento de tecnología bajo las actuales reglas normativas y de disminución de costos planteados en los programas de austeridad del gobierno federal. Así pues, en esta ponencia hacemos el planteamiento de cómo los Servicios Administrados constituyen una solución integral tecnológica-económica para que los gobiernos potencien sus medios de atención multicanal a través del portal interactivo, Oficinas, Kioskos y Contact Center	Ulúa 2
13:00	La Manera inteligente de expandir, por PC EXPANION por: HUGO VEGA NAVA GERENTE NACIONAL DE VENTAS LT SOLUTIONS S.A. DE C.V. Con PC EXPANION multiplica tu PC hasta en 30. Muchas empresas privadas y de gobierno consideran que las PCs actualmente tienen características que no se aprovechan, que le dan demasiado poder a sus empleados y que pierden demasiado tiempo en intereses personales, como música e Internet. Gracias a PC EXPANION los costos de implementación y operación bajan considerablemente, se tiene un mejor control y aumenta la productividad, por lo que muchas organizaciones están optando por utilizar PC EXPANION, por Hugo Vega Nava	Olmeca 5
13:00	MESA DE ANÁLISIS Y DISCUSIÓN: Mejorar la atención ciudadana en Salud moderado por: JAIME FLORES PEÑA SUBDIRECTOR DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA SSA Esta es una gran oportunidad para compartir las experiencias vividas en varios temas que forman parte del acontecer de todos nuestros gobiernos. Sin duda, buscar compartir ese conocimiento y situaciones vividas por parte de los estados y municipios son el principio para generar un documento de recomendaciones que todas las entidades nos podemos hacer para apoyar a nuestros gobernantes en entregar un mejor servicio a los ciudadanos. Debatir y buscar iniciativas o propuestas comunes será el primer objetivo que tendrán estas sesiones de trabajo en las cuales, no hay un ponente, sino que todos contribuyen con sus ideas, experiencias y conocimientos. Generar un documento semilla con las primeras conclusiones generadas por los participantes será el segundo paso, con el que trabajaremos durante los siguientes meses hasta que en junio de 2008 en el marco de los 30 años del CIAPEM se presenten las conclusiones de los trabajos realizados. Aplicarlos y seguirlos compartiendo deberá ser la filosofía de trabajo que el CIAPEM ha buscado en sus primeros años y que buscamos mantener como parte de los objetivos de fondo de nuestra asociación. Finalmente, mejorando y trasladándolos en beneficio de los ciudadanos ya que la atención ciudadana está presente en cada acción de nuestros gobiernos.	Olmeca 6
13:00	PANEL: Normatividad para Centros de Cómputo por ICREA por:	Ulúa 5



AGENDA

Día 3 14/09/2007

Hora Tema

Salón

EDUARDO ROCHA ALVAREZ
PRESIDENTE
INTERNATIONAL COMPUTER ROOM EXPERTS ASSOCIATION A.C.

SERGIO REYNOSO PÉREZ
VINCULACIÓN
INTERNATIONAL COMPUTER ROOM EXPERTS ASSOCIATION A.C.

GUILLERMO LLAMAS SAUCEDO
SOCIO FUNDADOR
IT&S CONSULTING

RAFAEL LÓPEZ PABELLO
INGENIERO
ICREA

Normatividad para Centros de Cómputo por ICREA

13:30 RESULTADOS: Conclusiones de la encuesta de Atención Ciudadana por SELECT

Ulúa 2

por:

RICARDO ZERMEÑO GONZALEZ
DIRECTOR GENERAL
SELECT

Durante la inauguración se aplicó una encuesta de atención ciudadana en la que se recogieron las impresiones del tema por los asistentes. Una vez procesadas, Select nos presenta los primeros hallazgos detectados y las áreas de oportunidad que representa para Estados y Municipios.

14:00 El Índice de Satisfacción al Cliente -ACSI- por FORE SEE RESULTS

Ulúa 2

La medición es una tarea fundamental en toda estrategia. ForeSee results presenta la metodología para medir la satisfacción de los ciudadanos que acuden todos los días a nuestras páginas de internet.

14:30 COMIDA, premiación de rally del conocimiento y rifa patrocinada por INTEGREAT

Tajín 2

COMIDA, premiación de rally del conocimiento y rifa patrocinada por INTEGREAT

16:00 MAGISTRAL: La Creatividad

Tajín 2

por:

ANDRES BUSTAMANTE
PARTICULAR

Andrés Bustamante cerrará con humor y el uso de la creatividad en favor de nuestras actividades los trabajos de la XXXI Reunión Nacional. ¡No te lo puedes perder!