



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MEXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO**

LICENCIATURA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

**POSIBILIDADES PARA EL DESARROLLO DE UN GOBIERNO
ELECTRÓNICO DE TERCER NIVEL EN EL MUNICIPIO DE ECATEPEC.**

T E S I S

**COMO REQUISITO PARA OBTENER TITULO DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

P R E S E N T A N

**HERRERA BUENDÍA MARISOL.
LÓPEZ GREGORIO PEDRO.
MEDINA ROSALES SARAHI.**

DIRECTOR: M. en P.P ANTONIO INOUE CERVANTES.

**REVISORES: LIC. ANGELICA MARIA FRANCO AGUILAR.
LIC. ALBERTO GUEVARA BALTAZAR.
M. en C. JOSÉ CRUZ JORGE CORTES CARREÑO.**

TEXCOCO, ESTADO DE MÉXICO, FEBRERO 2010.



DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS.

Marisol.

Al término de esta etapa de mi vida, quiero expresar un profundo agradecimiento a quienes con su apoyo, y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad.

Primeramente agradezco a dios por estos años vividos, por darme la fuerza para seguir adelante a pesar de todas las piedras con que trómpese, gracias a ti estoy viva y al lado de una familia maravillosa con la que disfruto de cada momento. GRACIAS por darme el valor para seguir adelante y cumplir mis sueños, y a ese angelito hermoso que esta junto a ti le dedico este triunfo.

A ti papá, a ti mamá porque a pesar de todo están allí para cuando más los necesito gracias por darme los mejores consejos, por darme la oportunidad de ser parte de su vida por otorgarme estabilidad emocional, económica, sentimental; por haber logrado mi formación académica, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes. Este triunfo se los dedico porque LOS AMO.

A mis hermanos que siempre han estado allí para apoyarme en todo momento, LOS QUIERO. A mis abuelas por sus consejos y apoyo incondicional, saben que las quiero.

A Sarahí y Pedro mis compañeros de tesis por ayudarme a crecer y madurar, como por estar siempre conmigo apoyándome en todo momento, y por ser juntos parte de esta alegría.

A mi novio, por ser el que siempre me da ánimos y me hace sonreír a pesar de los momentos difíciles que hemos vivido juntos, por ser quien me ayuda a crecer emocionalmente, gracias mi vida por enseñarme que a pesar de que hay derrotas, la batalla no esta perdida, pero sobre todo gracias por darme ese amor incondicional, esta meta te la dedico con todo mi corazón TE AMO PEDRO.

A mi director de tesis, el M. Antonio Inoue Cervantes por su dedicación y paciencia, así como por el aliento que me dio este largo proceso.



A mis asesores porque nos guiaron durante todo el trayecto de este proyecto de tesis, por su experiencia, su ayuda y sus consejos fueron determinantes, gracias Lic. Angélica Ma. Franco Aguilar, Lic. Alberto Guevara Baltasar y al M. en C. José Cruz Jorge Cortez Carreño.



Dedicatoria y Agradecimientos

Pedro.

Como una muestra de mi cariño y agradecimiento, por todo el amor y el apoyo, y porque hoy veo llegar a su fin una de las metas de mi vida, le agradezco:

A Dios por enseñarme lo bello de la vida y cuidarme en cada momento protegiéndome a lo largo de ella, estando presente en cada uno de los caminos emprendidos, dándome la oportunidad de vivir nuevas experiencias y nunca permitirme darme por vencido. Gracias Dios por darme una maravillosa familia con quien vivir. A un angelito muy especial que esta allá arriba junto a él cuidándonos.

Con mucho cariño y amor a mis padres que me regalaron la vida y la libertad de vivirla siempre al máximo, pero nunca descuidando los valores que me han inculcado. Gracias papá, gracias mamá por darme el mejor regalo de mi vida, una carrera universitaria, se que no ha sido fácil el camino recorrido hasta el momento y que muchas veces han tenido que sacrificarse, pero mil gracias por nunca perder la fe en mi y por su apoyo a lo largo de mi vida universitaria y fuera de ella. Los amo con todo mi corazón y este trabajo esta dedicado a ustedes los seres más importantes en mi vida. Gracias papás, por cuidarme siempre, por ser mi guía, mi horizonte, mi límite, mis amigos y, sobretodo, por darme la oportunidad de ser su hijo.

A mi hermano por estar siempre conmigo protegiéndome y cuidándome se que no lo digo muy seguido, pero te quiero mucho hermano.

A mis tías, tíos y primos, me encantaría nombrar a todos y cada uno de ustedes, pero son bastantes, ah pero eso no significa que no me acuerde de todos ustedes, saben que los quiero mucho, gracias por compartir tantas cosas con migo.

A mi novia Marisol, gracias por permitirme formar parte de tu vida, por todo el amor que me haz brindado y por esos bellos sentimientos que tienes hacia mí, se que hemos pasado



momentos difíciles pero siempre los hemos superado estando juntos, y cada uno de esos momentos han hecho que nos unamos mas y mas Te Amo con todo el corazón.

A mis compañeras de tesis Marisol y Sarahi, por ser parte de esta meta y llegar a ella con gran triunfo.

Al profesor Inoue director de tesis gracias por toda la paciencia y apoyo a lo largo de este trabajo. Gracias por toda su experiencia y consejos.

A nuestros revisores, Lic. Angélica Ma. Franco Aguilar, Lic. Alberto Guevara Baltasar y al M. en C. José Cruz Jorge Cortez Carreño., por darnos el tiempo empleado en la revisión de este trabajo, y darnos sus consejos y observaciones.

Se alcanza el éxito convirtiendo cada paso en una meta y cada meta en un paso.

Cortes



AGRADECIMIENTOS.

Sarahi.

Son tantas personas a las cuales debo parte de este triunfo, de lograr alcanzar mi culminación académica, la cual es el anhelo de todos los que así lo deseamos.

Definitivamente, Dios, mi Señor, mi Guía, mi Proveedor, mi Fin último; sabes lo esencial que has sido en mi posición firme de alcanzar esta meta, esta alegría, que si pudiera hacerla material, la hiciera para entregártela.

Mis hermanos; Jesús Alejandro Medina Rosales y José Eduardo Medina Rosales, mis padres; Sahara Rosales Martínez y Jesús Medina Caudillo, por darme la estabilidad emocional, económica, sentimental; para poder llegar hasta este logro, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes. GRACIAS por darme la posibilidad de que de mi boca salga esa palabra...FAMILIA. Padres, serán siempre mi inspiración para alcanzar mis metas, por enseñarme que todo se aprende y que todo esfuerzo es al final recompensa.

Muy especialmente a mi tutor y director de Tesis Antonio Inoue Cervantes, por la acertada orientación, el soporte y discusión crítica que permitió un buen aprovechamiento en el trabajo realizado, y que éste llegara a buen término.

Y por su puesto esta tesis está dedicada a Lizandrito Quetzalcóatl que ahora estás en el cielo con Dios nuestro creador, gracias por el apoyo incondicional para la elaboración de este documento, gracias por meterme presión para culminar este sueño, se que donde estás verás que te hice caso y aquí está la muestra, Por siempre en mi corazón y mente Lic. En Sistemas de Comunicación Administrativa Lizandro Contreras Toledo descase en paz.



A todos mis amigos pasados y presentes; pasados por ayudarme a crecer y madurar como persona y presentes por estar siempre conmigo apoyándome en todas las circunstancias posibles, también son parte de esta alegría.

Marisol Herrera Buendía y Bianca Miranda Rodríguez dos personas que fueron mi apoyo durante este agradable y difícil periodo académico, por ser mis amigas, y por seguir soportándome y siendo parte de mi vida.

A mi equipo de tesis, a mi fabuloso equipo de tesis; Marisol y Pedro e incluyo a mi equipo de trabajo; José Antonio de la Rosa Gonzales, Iván Álvaro Moreno, que si bien no fueron parte del grupo legalmente, son un pilar en los ánimos y desarrollo de esto, gracias a mi equipo por ser el último escalón para poder alcanzar éste sueño.

No pueden finalizar mis agradecimientos sin dejar de mencionar a mis revisores de tesis Jorge Cortes Carreño,. Alberto Guevara Baltazar y Ma. Angélica Franco Aguilar los cuales conformaron los cimientos de esta investigación, gracias por su tiempo, paciencia y sobre todo gracias por confiar en nosotros.



INDICE

Capítulo I.- Gobierno Electrónico como Elemento Innovador de la Nueva Gestión Pública.

Nueva Gestión Pública.....	9
Innovación.....	18
Gestión de Calidad.....	23
Sociedad de la Información.....	30
Internet.....	38
Internet en el Ámbito Gubernamental.....	43
Gobierno Electrónico.....	46
Características del Gobierno Electrónico.....	55

Capítulo II. Gobierno Electrónico en México.

Inicios de Gobierno Electrónico en México.....	62
Gobierno Digital en México.....	65
Gobierno Electrónico en los Ámbitos Gubernamentales.....	68
Ámbito Estatal.....	77



Ámbito Municipal.....	85
-----------------------	----

Capítulo III. Análisis del Municipio de Ecatepec.

Municipio de Ecatepec.....	93
Descripción del H. Ayuntamiento de Ecatepec.....	95
Descripción de la Página web del H. Ayuntamiento.....	98
Tamaño de la Muestra.....	103
Análisis de Encuestas.....	106
Conclusiones.....	124
Anexos.....	131
Bibliografía.....	146



Introducción

La presente investigación está elaborada por la falta de documentación del gobierno electrónico en el municipio de Ecatepec, Estado de México. La administración municipal ha comenzado a dar sus primeros pasos en esta materia, en la actualidad el uso de nuevas tecnologías de información y la comunicación han jugado un papel importante en la transformación de los gobiernos con la utilización del Gobierno Electrónico, el cual se fundamenta como un instrumento que permite la mejora de la gestión interna de la oferta de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas. El Gobierno Electrónico se presenta como una forma de modernizar la administración pública ejerciendo agilidad en los procesos gubernamentales que se desarrollan en los municipios.

Hoy en día la tecnología invade nuestras vidas hasta en los hábitos más cotidianos, permite facilitar nuestra existencia, es por eso que la utilización de ella es ya una necesidad que disminuye en gran parte tiempo y esfuerzos al ejecutar la aplicación y uso de nuestras actividades.

Así la aplicación de la tecnología en diferentes estratos del ámbito gubernamental se está volviendo día a día una necesidad de innovación para la administración pública, la idea del desarrollo de Gobierno Electrónico es un tema fundamental, y tiene presencia en el municipio de Ecatepec, ya que cuenta con una página Web de Gobierno Electrónico que presenta carencias en cuanto a la claridad de servicios por lo que nuestra visión es iniciar con la aplicación de



instrumentos que localicen en el nivel de eficacia y eficiencia que presenta la actual página Web de este municipio para con ello lograr con nuestro proceso de investigación la propuesta de un Gobierno Electrónico basado en la calidad de los servicios que presten de acuerdo a la necesidad de la población.

Por ello impulsar un gobierno de tercer nivel en el municipio de Ecatepec, resultara ser un instrumento ágil y sencillo que permitirá la realización de trámites y servicios como lo es: el pago de impuestos, solicitud de estados de cuenta, etc. A través de la web; de tal forma es importante considerar las siguientes interrogantes:

- ¿Existe la posibilidad de desarrollar un Gobierno Electrónico de tercer nivel en el municipio de Ecatepec?
- ¿Cuáles son los factores que permitirán desarrollar un Gobierno Electrónico de tercer nivel en el municipio de Ecatepec para la realización de trámites y servicios?

Por lo cual el objetivo principal de la investigación se baso en determinar los factores requeridos para lograr el desarrollo de un Gobierno Electrónico de tercer nivel en el municipio de Ecatepec. Además de realizar un diagnóstico de los servicios ya ofrecidos en el actual Gobierno Electrónico del municipio, con la finalidad de demostrar la accesibilidad y obstáculos presentes en dicho Gobierno Electrónico.



De igual forma la hipótesis¹ de esta investigación fue “el actual Gobierno Electrónico de segundo nivel existente en el municipio de Ecatepec, se encuentra rebasado y obsoleto en cuanto a los requerimientos de la sociedad; por lo que la presencia de un Gobierno Electrónico de tercer nivel podría proporcionar mayor eficiencia y eficacia satisfaciendo las necesidades sociales.”

Las categorías que se utilizaron para el cometido de la investigación del Gobierno Electrónico en el municipio de Ecatepec, son la Nueva Gestión Pública, Innovación, Gestión de Calidad, Sociedad de la Información y todo lo que ésta implica tanto en el ámbito civil, como en el gubernamental. Con las cuales se recabo la información para realizar el análisis del Gobierno Electrónico en el municipio de Ecatepec. Así mismo hizo uso de técnicas como son la entrevista y encuesta a los actores que pudieran aportar información necesaria a la investigación (funcionarios encargados de gobierno electrónico en el municipio y población en general), igualmente la investigación se baso en un estudio documental, por que se recabo a nuevas formas de hacer administración pública.

El trabajo se desarrollo con un alcance exploratorio-explicativo. En primera instancia es exploratorio, por que el fenómeno a estudiar no ha sido abordado con anterioridad “los estudios exploratorios se efectúan normalmente cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido observado antes” (Hernández, 2001; 58). Esta clase de estudios son comunes en situaciones donde hay poca información, tal es el caso de nuestra investigación. Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno en la

¹ De acuerdo a la clasificación de Sampieri (2001), es de tipo descriptiva, ya que se trata de una afirmación



utilización de los otros tipos de investigación (descriptiva, explicativa). Por otro lado la investigación es explicativa ya que establece la relación entre algunos conceptos de la NGP, que implica el desarrollo de Gobierno Electrónico. Conceptos como gobernanza, gobernabilidad, legitimidad, eficiencia, eficacia, TIC's, se encuentran explícitos para el fenómeno.

En ese sentido el trabajo de investigación se encuentra estructurado de tres capítulos: En el capítulo I se abordará la NGP (Nueva Gestión Pública) como sustentó teórico de la investigación tomando en cuenta las aportaciones que esta ha hecho para la modernización de la administración pública, ya que es necesario que los gobiernos sean más flexibles e innovadores a fin de cumplir con la demanda modernizadora que la sociedad exige, donde todo gira en torno a la utilización de las Tecnologías de la Información y comunicación (TIC's) y finalmente se habla de lo esencial que es el Gobierno Electrónico, confrontando distintos autores para la comprensión del tema y los factores determinantes para el desarrollo de este.

En el capítulo II. Se inicia con una breve reseña de estudios pioneros del Gobierno Electrónico en México, en el cual se destaca algunos programas que incursionaron en las redes para dotar servicios a la ciudadanía a través de una página web. Por otro lado, se especifica el desarrollo del Gobierno Electrónico en sus tres ámbitos (Federal, Estatal, Municipal). Sin embargo es en el ámbito municipal donde se hace énfasis, tomando estudios de caso que tienen un nivel avanzado en el desarrollo del Gobierno Electrónico.



Finalmente el capítulo III. Siguiendo con el orden de desarrollo del Gobierno Electrónico en el ámbito municipal aterrizamos en el análisis enfocado al municipio de Ecatepec, tomando en consideración el sustento teórico y el trabajo de campo que se realizó a ciudadanos del municipio y funcionarios del mismo, a fin de poder dar respuesta al planteamiento del problema y verificar si se cumple la hipótesis anteriormente planteada. Finalmente en este se proponen algunas estrategias y acciones que la administración municipal podría implementar en el desarrollo de un Gobierno Electrónico de tercer nivel en el municipio de Ecatepec.



CAPÍTULO I. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO ELEMENTO INNOVADOR DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA.

En la actualidad, se requieren gobiernos más flexibles al cambio y que cuenten con los elementos necesarios para su buen funcionamiento, por ello se pretende incorporar elementos de la Nueva Gestión Pública (NGP) a la administración de las direcciones a fin de contribuir a la promesa de modernizar el Estado, uno de estos elementos es el Gobierno Electrónico como un componente innovador de la NGP, que mediante el uso de las TIC's tecnologías de la información y comunicación contribuye al proceso de la eficiencia y eficacia en el ejercicio de gobierno.

I.- Nueva Gestión Pública. (N.G.P)

Dentro de la administración pública se ha desarrollado una nueva visión que es denominada (*new public management*); Nueva Gestión Pública (NGP), la cual retoma elementos de la administración privada considerando al ciudadano como un cliente-ciudadano, de esta manera logra el entendimiento de una mejor atención y satisfacción de los objetivos (eficiencia, eficacia y legitimidad) al hacer más transparentes sus procesos, brindándoles una mayor agilidad.

La gestión pública, es una idea referida sobre todo, a la organización. De ella se desprende una actividad interna de índole económica, ética y técnica, antes de manifestarse, como la respuesta gubernamental a demandas sociales o



procesos administrativos internos. La gestión pública, en este sentido, es equiparable a la función pública (Anaya, 1997; 189).

El punto de partida de la Nueva Gestión Pública, fruto de una filosofía y orientación neoliberal, fue la equiparación entre el sector público y privado; y por lo tanto la necesidad de gestionar lo público conforme a principios y técnicas de la empresa y el mercado (Canales, 2002; 131). Así el nuevo modelo de la gestión pública se encuentra basado en los modelos administrativos de las E's (economía, eficacia, eficiencia económica) y de la calidad de los bienes/servicios públicos con énfasis en el proceso de dirección-gerencia del gobierno (estratégica, de calidad, del desempeño...) que por sus nuevas características y requisitos, implica y detona cambios normativos y organizacionales de descentralización, delegación, facultación, asociación-internalización.

En este sentido NGP= a gestión institucional + gestión financiera + gestión estratégica y operativa + gestión de calidad con enfoque posburocrático (Aguilar, 2007; 2). Es por ello que la gestión pública agrupa conceptos como: desregulación, descentralización, privatización, ética en la gestión pública, participación ciudadana, entre otros; conceptos orientados a resultados en beneficio del cliente que en el caso gubernamental se refiere al ciudadano y al gobierno como un proveedor exigiendo demanda de servicios

La Nueva Gestión Pública se desenvuelve en un entorno que se caracteriza por un mundo unificado de raíces tecnológicas, donde el Estado se ve obligado a



transformar enfoques estratégicos de innovación, adaptando las tecnologías a las demandas sociales y tratando al ciudadano como un cliente. Este nuevo rol del Estado en el contexto de la globalización económica y la toma de decisiones por instancias supra estatales donde los impactos sociales de la acción política están puestos a debate por los nuevos roles de la ciudadanía en el espacio público.

En este sentido la NGP parte de dos aspectos fundamentales, por un lado del nuevo institucionalismo económico, y por el otro, del gerencialismo². “El primero recuperando doctrinas claves para el sector público y su forma como competencia en vez de subsidios escondidos, estructura de incentivos en sistemas de comportamiento gerencial, movilizándolo la competencia más en la búsqueda de un nuevo ethos para la burocracia que en la generación de celda dinámicas, en donde la burocracia ya no puede escapar de la vigilancia” (Arellano, 2005; 56). De tal manera que se vale de la racionalidad económica buscando dar resultados con menores costos y estructuras más flexibles que le permitan funcionar mejor a la organización.

Sin embargo, debido a su carácter claramente económico. “La gran carencia y laguna de la gestión pública fue olvidar la dimensión y legitimación política necesarias para la acción pública, a diferencia del mercado, junto a una atención

² En gran medida, parte de las dificultades para definir y entender la implementación de la NGP radica en sus componentes esenciales: el Nuevo Institucionalismo Económico (NIE) y el gerencialismo (Christensen y Laegreid 2004). El primer elemento destaca la forma en la cual algunos principios económicos aplicados al funcionamiento del gobierno logran hacer que este se vuelva más eficiente y se inclina a centralizar los procesos decisorios que ocurren en las organizaciones públicas. El segundo componente sugiere que el modelo de operación del sector privado ha sido superior al del sector público (Brunsson y Olsen 1997) y argumenta que para alcanzar mejores resultados y mayor eficiencia en el gobierno resulta necesario delegar más poder discrecional a los gerentes públicos, así como fortalecer un cambio en los valores culturales de la organización de tal forma que los ciudadanos sean percibidos como clientes potenciales. (Culebro, 2007; 77)



economicista excesiva puesta en los recursos de la gestión, sin consideración de la cultura y motivación de los empleados públicos” (Canales, 2005;133). En el sector público la política tiene un rol imprescindible el cual no se entiende sin Estado ni Gobierno, pues a partir de este binomio es que se llevan acabo los consensos, las negociaciones, los acuerdos y la toma de decisiones de ahí que la función gubernamental implica muchos otros factores que en el sector empresarial no se encuentran, considerando esto en la NGP requiere de las siguientes dimensiones:

1. *La dimensión política:* “La administración pública no se entiende sin sus referentes políticos y sociales. La reconoce como algo más que un instrumento técnico o brazo ejecutor. (...) la administración pública configura un aspecto donde surgen y se resuelven conflictos, donde actúan intereses contrapuestos, donde se dan cita todos los elementos de un debate político” (p.223). Es en el ámbito de la Administración Pública donde confluyen diferentes actores políticos, por ende, es un espacio en donde también se realizan acuerdos, negociaciones, se llegan a consensos; así la administración pública no deja de ser una parte de la política.
2. *Dimensión Democrática:* “Cualquier intento de modernizar la administración pública ha de hacer frente a un dilema de difícil solución: lograr con economía, eficiencia y eficacia y al mismo tiempo conciliar intereses individuales con los colectivos que permita la expresión activa de las opiniones de los individuos. Parte fundamental de la democracia es el



individuo, pero visto desde la óptica del ciudadano como tal y no con el apelativo de cliente como se conceptualiza en el mercado.

3. *Dimensión económica:* “Debe tener como punto esencial el interés público de la naciones, por encima de los intereses de los organismos internacionales y globalizaciones”. (p.258). Si bien es cierto que la influencia de diferentes organismos internacionales (como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, el Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo o el Fondo Monetario Internacional) en el establecimiento de líneas de acción en aspectos económicos, educativos, e inclusive gubernamentales, es grande y muchas de las veces inevitable. También es cierto que la libre autodeterminación y autonomía es esencial para su desarrollo.

4. *Dimensión Innovativa:* El gobierno en términos generales ha carecido de innovación en su funcionamiento tanto en el interior como hacia el exterior; y cuando se trata de innovar se ha recurrido reiteradamente a herramientas e ideas propias de la administración privada por lo tanto es necesario que comience a crear sus propios modelos.

5. *Dimensión de legitimidad:* “En la gestión pública el tema de legitimidad es fundamental para recobrar la credibilidad y confianza de la ciudadanía y de la sociedad. En la medida que los resultados esperados por los ciudadanos se reflejen en las acciones de la administración pública, en esa



misma proporción la gestión pública recobra su confianza y credibilidad pública”. (Sánchez, 2006)

Estas cinco orientaciones acentúan elementos indiscutibles del gobierno, elementos que deben estar presentes en los instrumentos que se utilicen con el objetivo de mejorar la calidad de la actividad gubernamental, para ello existe la necesidad de entender las orientaciones antes mencionadas y conocer el origen de la NGP, considerando que “el modelo gerencial tiene su inspiración en las transformaciones organizacionales ocurridas en el sector privado, las cuales modificaron la forma burocrático-piramidal de administración, flexibilizando la gestión, disminuyendo los niveles jerárquicos y, por consiguiente, aumentando la autonomía de decisión de los gerentes. Con estos cambios se pasó de una estructura basada en normas centralizadas a otra sustentada en la responsabilidad de los administradores, avalados por los resultados efectivamente producidos” (CLAD, 2001; 23)

En ese sentido la NGP considera necesaria la intervención de las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación), puesto que los gobiernos ahora requieren trabajar con base a resultados relacionados con eficiencia y eficacia a fin de alcanzar los objetivos planteados inicialmente, de tal manera que se habla de una reinención del gobierno. La idea de reinventar al gobierno, se enfoca en convertir al gobierno en un espacio de acción eficiente y eficaz, con tecnologías de punta y con actitudes empresariales. Por ello Osborne y Gaebler (1992) proponen diez medidas sustantivas:



- 1) El papel del gobierno no es hacer, sino dirigir estratégicamente, encontrando las vías y los caminos por los cuales conducir la acción colectiva (...) el gobierno puede ocuparse de experimentar y buscar alternativas flexibles para dirigir los recursos. La privatización puede alcanzar prácticamente a todos los rincones de la administración excepto uno: el de gobernación.

- 2) El gobierno pertenece a la comunidad. El gobierno debe posibilitar y facilitar la acción de ésta para resolver los problemas, no entregarle servicios para pretender resolverlos. La implantación de programas de gobierno es vista como un favor hacia las comunidades y los ciudadanos, cuando en realidad son estos los propietarios de los gobiernos y los programas o acciones deben ser desarrollados con su participación.

- 3) Cuando el gobierno debe entregar y diseñar un servicio tiene que enfrentarse a la competencia. Esto obliga a las organizaciones y agencias a pensar en el cliente, a premiar la innovación y no al procedimiento. Las agencias públicas pueden competir con otras, públicas o privadas, e incluso llevar a la competencia entre ellas agencias privadas.

- 4) Las agencias de gobierno deben ser guiadas por el cumplimiento de una misión no por reglas (...) las organizaciones dirigidas a una misión son más eficientes y producen mejores resultados que las guiadas por reglas



(...). El sistema de control y fiscalización debe ser transformado no solo para observar en que se gastó el dinero, sino en que forma y nivel se alcanzaron los resultados guiados.

- 5) Un gobierno que se evalúa por sus resultados y no por la forma en que se gastan sus recursos permite generar una dinámica flexible, donde alcanza un objetivo no es una rutina sino un reto que requiere inteligencia y habilidad. El gobierno debe ser evaluado en términos de su éxito y no solo en términos de honradez.

- 6) Las agencias de gobierno deben cumplir con las expectativas y satisfacer las necesidades de sus clientes, no las de la burocracia. Los ciudadanos pueden ser considerados, en el momento de entrar en contacto con una agencia pública, como cliente. (...). La revolución cultural del gobierno, es en esencia, poner a los clientes primero, generar un nuevo sistema de control de responsabilidades y despolitizar las decisiones de provisión de servicios.

- 7) Un gobierno empresarial debe generar recursos en vez de gastarlos. Producir ganancias para el uso público es una idea sustantiva de este nuevo paradigma (...). Muchos administradores públicos se verán transformados en empresarios públicos, enseñarán continuamente cómo otorgar mejores servicios y tendrán los recursos y la motivación para hacerlo.



- 8) El gobierno tradicionalmente se ha enfocado a la solución de problemas que ya existen (...).las agencias públicas deben planear sus acciones para participar en el entendimiento y la solución de las dificultades para atacar de raíz y prever futuras transformaciones del fenómeno que deriven en problemas nuevos.
- 9) El gobierno debe descentralizarse y pasar por la acción de jerarquía a la acción por trabajo en equipo. Los servidores públicos deben participar en el diseño de agencias descentralizadas sobre las que ellos tendrán el control y la posibilidad de dirigir con una misión y recursos específicos.
- 10) El gobierno debe orientarse por el mercado, observándolo e impulsándolo como generador básico de eficiencia. Las decisiones de acción se plasman tradicionalmente en programas que, por lo general, se guían por compromisos y no por la satisfacción del cliente.

Por tanto estas medidas están enfocadas a lograr gobiernos eficientes pero sobre todo, gobiernos que tengan una relación cercana con los ciudadanos que vistos desde el enfoque gerencial se denominan clientes, y bajo este concepto el gobierno tiene la obligación de brindar productos de calidad, que en el caso gubernamental serian servicios.



II.- Innovación.

Innovar³ es generar nuevas ideas, nuevas tareas, nuevas formas de hacer las cosas, nuevos objetivos y productos, nuevas combinaciones de recursos (Cabrero, 2002; 12)

**Figura 1.
Grados de Innovación**

Matices respecto de renovación: Rehacer, poner al día
Grados de Innovación <ul style="list-style-type: none">• Actualización• Áreas de oportunidad• Adaptación tecnológica• Probar ideas• Rompimiento de paradigmas.

Fuente: Gobierno Electrónico Tecnologías de la información al servicio del ciudadano, SICOM, México, 2006, p.4

Como podemos observar en el cuadro anterior la innovación se divide en cinco grados. La actualización es el nivel más fácil de alcanzar “Ésta constituye la forma de ser innovador que ésta más al alcance de todos. Basta con realizar un análisis de benchmarking⁴ para saber los avances y las novedades en otras organizaciones. (...)

³ Prefijo in: en, adentro Verbo novare: acción de lo nuevo. Sustantivo novación: lo nuevo, Innovación: en lo nuevo, desde lo nuevo, adentro de lo nuevo.
Innovación: en lo nuevo, desde lo nuevo, adentro de lo nuevo.

⁴ Spendolini define benchmarking como el proceso continuo y sistemático de evaluar los productos, servicios o procesos de las organizaciones, que son reconocidas por ser representativas de las mejores practicas para efecto de mejora organizacional. Citado en www.gerencia.com/tema/benchmarking el 24 de octubre 2008



El segundo grado de innovación consiste en identificar áreas de oportunidad, concepto que proviene de la cultura de la calidad (...). En buena medida la aplicación del gobierno electrónico a la captación de pagos de impuestos, multas y derechos es un área de oportunidad.” (Díaz, 2006; 44). En otras palabras un área de oportunidad es un espacio donde se cree que podría haber algo mejor.

El probar ideas se refiere al “diseño, elaboración y dispositivos de prueba de las ideas, deben diferenciarse nítidamente de la improvisación y de las ocurrencias. El desafío poner en práctica una innovación, con metas retadoras y un desempeño cabalmente medido. (...)

El cambio de paradigma consiste en el cambio de nuestras visiones del mundo, de las explicaciones totalizadoras de nuestra cultura o nuestros modelos de explicaciones. En la administración pública y el servicio público están presentes paradigmas relacionados como formas de organizarse y hacer las cosas que preservan anomalías evidentes (tecnologías y procedimientos anticuados y llenos de vicios). (...). No es fácil romper un paradigma gubernamental que se mantiene por el favor de la inercia y que preserva, como diría Max Weber, el eterno ayer” (2006; 45)

El gobierno al hacer uso de los grados de innovación podrá seguir un proceso constante de cambio, y con ellos lograr la confiabilidad de los ciudadanos, ya que éste alcanza niveles más elevados de calidad en la agilización de los procesos, y al mismo tiempo disminuir gastos sin tener que sacrificar la funcionalidad al



hacer uso de las tecnologías de las que se dispone y con ello romper los paradigmas existentes y mejorar los procesos tediosos en cuanto a las formas de hacer las cosas para fortalecer al Estado, garantizando su éxito y satisfacción de las necesidades de la sociedad.

El contexto de la innovación se desarrolla en los planteamientos de la teoría de la organización, ya que “la innovación es un requisito para la supervivencia de las organizaciones” (Poom, 2007; 9). Dentro del gobierno las organizaciones son quienes brindan los servicios, así que para mejorar la calidad de los servicios públicos que se prestan al ciudadano resulta imprescindible mejorar el rendimiento de las organizaciones que los gestionan mediante innovaciones de carácter técnico y administrativo. El cambio y la innovación de las prácticas administrativas en el aparato público, son los pilares fundamentales de la NGP, ya que la administración pública va más allá de la propia estructura organizacional, abarcando el proceso y resultado de las políticas públicas, por que la administración se encuentra en una reestructuración total, obligando al Estado a adecuarse a las nuevas tendencias sociales y demanda del uso de nuevos recursos como lo son las Tic para la modernización administrativa y así tener un grado más alto de legitimidad por su capacidad de respuesta más oportuna.

Juan Poom menciona que de acuerdo a Damanpour y Evan la innovación se clasifica en innovaciones técnicas e innovaciones administrativas “la primera se refiere a los productos, servicios y procesos tecnológicos y se encuentran relacionadas con las actividades de trabajo básicas (...). Las innovaciones de



tipo administrativo se vinculan a la estructura organizacional y procesos administrativos, están directamente relacionadas con actividades de trabajo de una organización y se encuentran vinculadas directamente con las actividades gerenciales.” (2007; 11)

No obstante la innovación se enfrenta a un problema de tradicionalismo que aqueja la administración pública, porque frecuentemente “quienes innovan son aquellos individuos que tienen la visión y la pasión para hacer que una nueva idea funcione. Pero al buscar un cambio, estos individuos que disienten son vistos como problemáticos” (Díaz, 2006; 45). Por ello la innovación pretende reemplazar los sistemas burocráticos por sistemas emprendedores que transformen a las organizaciones públicas en elementos de mejora y desarrollo, a través de un cambio profundo de cultura que propicie la evolución de los enfoques tradicionales hacia enfoques visionarios.

Gran parte de la producción y evolución pública se ha presentado en el horizonte contextualizado por la crisis (Aguilar, 2005; 1). La crisis de los estados sociales evidencia la falta de capacidad de respuesta al incremento de las demandas sociales y, por otro, la crisis o agotamiento de un modelo de gobierno tradicional, jerárquico, burocrático y clientelar que predominó en el ejercicio de gobierno durante décadas (Poom, 2007 ;35).

Por lo que el gobierno en el caso mexicano, con el afán de reinventar el gobierno tradicionalista, creó la llamada Agenda del Buen Gobierno durante la



administración de Vicente Fox, con la cual se da un paso importante en materia de innovación gubernamental en nuestro país, ya que planteaba cambios radicales en las operaciones y formas de hacer las cosas dentro de las instituciones públicas llevando a estas a un enfoque modernizador, con la construcción de un gobierno inteligente que sea capaz de hacer uso de los sistemas más modernos de administración y tecnología, y con ello ser más eficaz en el cumplimiento de las funciones gubernamentales. Dicha agenda ésta basada en seis ejes que son: un gobierno de calidad, un gobierno profesional, un gobierno digital, un gobierno con mejora regulatoria propiciando la existencia de un gobierno honesto y transparente. A través de los cuales se impulsa la reinención del gobierno, bajo un esquema de innovación y calidad. Los enfoques visionarios en los cuales se apoyan los ejes pretenden “no sólo construir un gobierno de clase mundial, sino también un gobierno participativo, capaz de traducir las demandas sociales en políticas públicas efectiva” (PND⁵, 2004; 333).

Por otro lado hemos de puntualizar que nos encontramos inmersos en un mundo de cambios acelerados e inestable, que ha producido un efecto de globalización, lo cual suscita la utilización de nuevas herramientas que pueden ser empleadas a favor de los gobiernos para crear una relación más cercana a sus ciudadanos así como en la mejora de sus servicios, es decir, nos encontramos en la era de la sociedad de la información, por que en la actualidad vivimos en una era en la cual su principal característica es la revolución tecnológica, ya que esta ha desempeñado un papel muy importante como una forma de facilitar el acceso,

⁵ Plan nacional de Desarrollo 2004

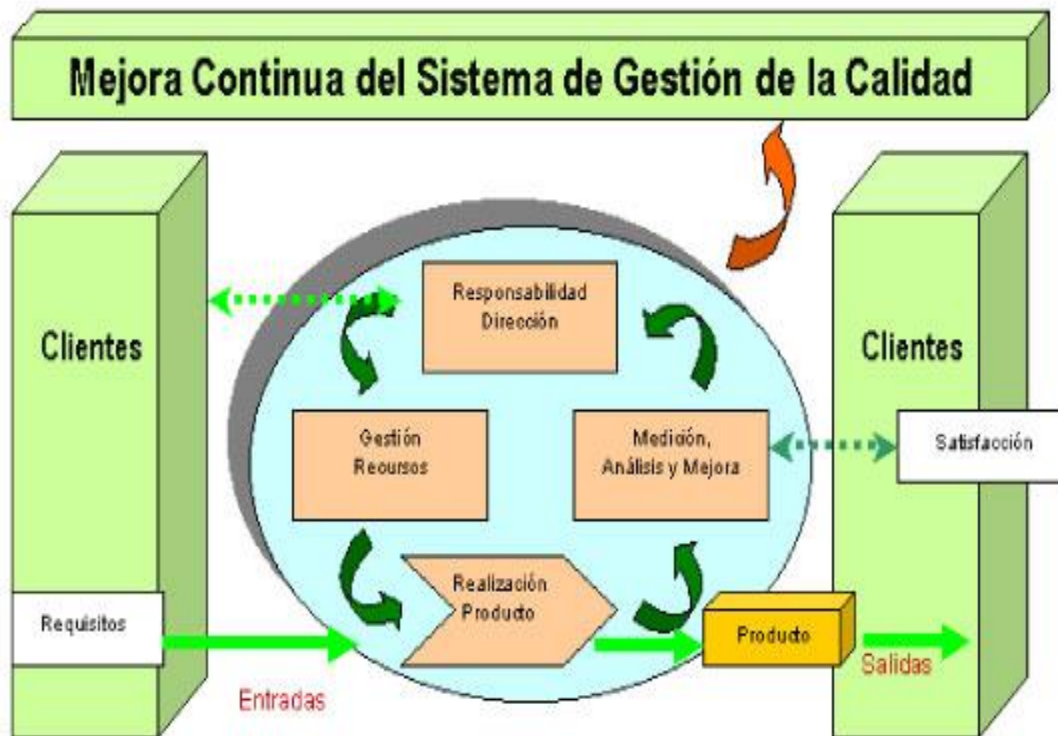


creación e intercambio de información para que las sociedades pueden tener un desarrollo más equitativo, en la mejora de su calidad de vida.

III.- Gestión de Calidad.

La calidad de un producto o servicio es una resultante, que emerge debido a una interrelación de un conjunto de procesos que tienen lugar dentro y fuera de las organizaciones empresariales. Muchas veces se ignora o se subvalora las características tan complejas que presenta tal sistema de procesos, incluso algunas personas y en empresas se considera que el proceso de producción y/o de prestación de servicios es el único responsable de lograr la calidad que las personas esperan y exigen. Siempre se busca la mejora continua del sistema de gestión de calidad, para satisfacción total de los clientes lo cual involucra una correcta interacción entre las diferentes áreas del sistema, o departamento como lo son la responsabilidad direccional, el área de realización de un producto, Gestión de recursos y medición de análisis y mejora todo esto direccionado hacia la satisfacción total del cliente (véase Figura 2).

Figura 2.



Fuente: Omachonu, V. K. I. 2006. Principios de la Calidad

En cuestión gobierno se inicio la implementación de programas de calidad en donde Hafiz Pasha, director del PNUD (Programa de las Naciones Unidas) para Asia-Pacífico, toma como antecedente la Administración de Calidad Total (ACT), un método utilizado en Estados Unidos, desde la segunda guerra mundial en las industrias de defensa y que años después llegó a las administraciones locales en los Estados Unidos.



La ACT se centraba en la medición de variantes de los controles de producción, que los japoneses retomaron, modificaron y ampliaron sustancialmente en sus empresas. Ahora la ACT se relaciona sobre todo con el cambio de organizaciones donde la calidad y satisfacción del cliente son las motivaciones básicas.

Para hablar de la administración pública hoy existe un lenguaje que empieza a permear en la burocracia tradicional, pero incluso en la sociedad civil, donde hay resistencias para ello. Palabras como “flexibilidad”, “productividad”, “competitividad”, “calidad” y “clientes” son ahora de uso común en los países que más han avanzado en la innovación gubernamental. Los gobiernos que han sido vanguardia en la innovación gubernamental volvieron su mirada a las empresas privadas y a las consultorías que les diseñaban métodos, procesos y sistemas a fin de que aportaran ideas nuevas, producto de sus propias experiencias, para o empatarlas y conciliarlas con la de los teóricos de la Administración Pública. Finalmente la suma de esfuerzos y las voluntades políticas puestas en juego, redefinieron conceptos, plantearon nuevas posibilidades, estrategias y líneas de acción.

Es así como la calidad se entiende desde dos perspectivas; una es la calidad ante el cliente (a veces se le considera nada más como calidad del servicio), que representa actividades primarias para satisfacer las necesidades del ciudadano (incluye a todos los actores, por ejemplo clientes, proveedores, comunidades y gobiernos); la otra es la calidad que asegura el desempeño interno (administrar, por medio de procesos, el desempeño del sistema de calidad de una



organización). Estos elementos se deben combinar con los contextos micro y macroeconómico del gobierno, con el objetivo de establecer una definición adecuada de calidad.

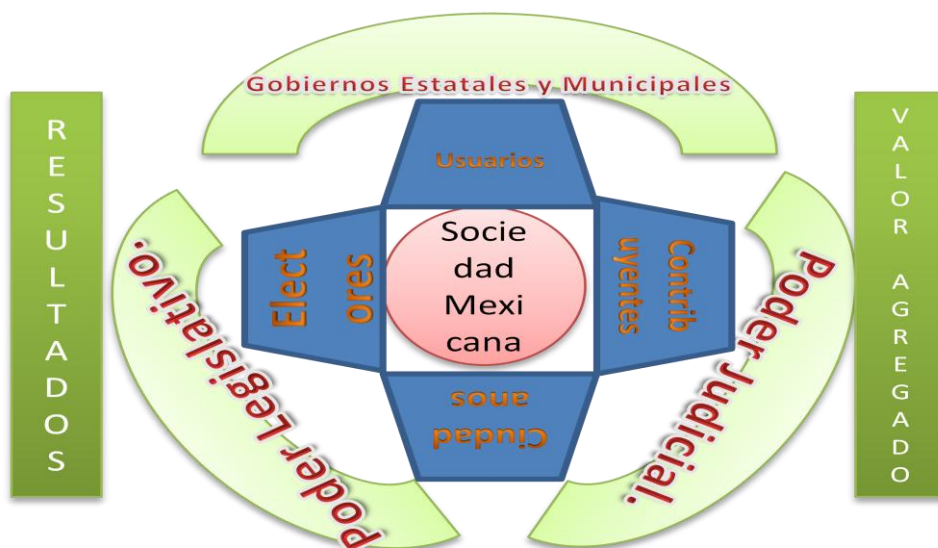
Por lo que un gobierno de calidad total significa tener en primer lugar un gobierno eficiente y efectivo que cuente con un modelo de dirección de calidad en un nivel de madurez confiable; en segundo lugar, que sea confiable en sus políticas, procesos y servicios avalados por la certificación de sus sistemas de gestión de calidad en todas sus unidades administrativas con capacidad de autogestión y, en tercer lugar, que sea un gobierno con resultados tangibles y mejorados, que evalúe permanentemente la gestión de los recursos y el impacto de sus acciones y proyectos.

La excelencia y calidad, están fundamentalmente destinados a los ciudadanos y clientes, al mismo tiempo que la excelencia interna de las dependencias estimula la creatividad, la responsabilidad y la vocación de servicio de los funcionarios a todos niveles. Para lograr un gobierno de calidad se ha avanzado en el establecimiento de una cultura de calidad en la entrega de los servicios públicos al establecer un sistema de gestión dirigido hacia la atención de tres aspectos prioritarios: (Jurán, 2005; 215-320)

1. La calidad de los servicios.
2. La integridad de los servidores público.
3. La percepción de la sociedad.

Estos tres puntos con respecto a la confiabilidad y eficacia de la Administración Pública lo que conforma la base del modelo de calidad del gobierno, en donde la sociedad mexicana se encuentra posicionada como eje centra en torno los entes potenciales que conforman los gobiernos estatales y municipales, el poder legislativo y judicial, estos importantes entes son los usuarios, ciudadanos, electores y contribuyentes los cuales son los impulsores y publico objetivo de los resultados de la implementación de estrategias de valor agregado hacia la innovación y calidad gubernamental (Figura 3.).

Figura 3.



Fuente: Elaboración propia en base a (Innovación Gubernamental, Muños Gutiérrez Ramón; 2005, p 138)

La calidad la podemos encontrar en distintos productos o servicios cuando decimos que algo es de calidad, sabemos que es mejor que otro, es decir, algunas cosas son mejores que otras y por ende de mayor calidad, pero al tratar



de definir la calidad nos encontramos con un problema, ya que es un concepto muy amplio “en su aceptación más vulgar, es decir que un objeto o servicio es de calidad equivale a afirmar que posee unas cualidades que lo apartan de lo común, que, de algún modo, lo hacen más excelente, le dan una cierta distinción o excepción respecto de lo corriente o cotidiano” (Muñoz, 1999; 67). La prestación de un servicio de calidad supone conocer lo que un cliente desea, para brindarlo lo mejor posible, pero esto en muchas ocasiones no ocurre por la falta de información sobre lo que demanda el cliente.

La Gestión de Calidad Total (GCT) en la administración pública en un primer paso supone un intento grupal o colectivo de “mejora continua de la competitividad, de la productividad y de la flexibilidad, mediante la planificación, la organización y el entendimiento de cada actividad, comprometiendo en la consecución a los empleados de todos los niveles” (Muñoz, 1999; 107)

La gestión de calidad se apoya de distintos modelos para llevar a cabo sus evaluaciones y certificar que estos cumplan ciertas normas que lleven a las organizaciones a cumplir estándares de calidad, para la satisfacción de los servicios ofrecidos. Entre los principales modelos podemos encontrar a los ISO⁶ que comprende una federación de organismos nacionales, los cuales llevan a cabo la elaboración de normas internacionales que los miembros deben cumplir

⁶ International Organization for Standardization (ISO) nace el 23 de febrero de 1947 y la función de este organismo es promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación en todas las ramas industriales con las únicas excepciones de la eléctrica y la electrónica, al igual que buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional. El modelo ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 160 países, sobre la base de un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que es la coordinadora del sistema. (Muñoz, 199; 125)



en la evaluación de su calidad ofrecida. Los ISO se dividen en normas dependiendo su rubro.

La serie de norma ISO 9000 es la encargada del aseguramiento de la calidad, nació el en 1987, y su objetivo es el de fijar las condicione mínimas del sistema de calidad de una empresa para así garantizar el cumplimiento de los requerimientos especificados para su productos. “Actualmente, la nueva familia de normas ISO 9000, aprobada a finales del 2000, tiene como objetivo ayudar a las empresas en el desarrollo de sus sistemas de calidad. La serie ISO 9000 (2000) se compone de las siguientes partes:

- La norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de calidad.
- La ISO 9001 especifica los requerimientos de un sistema de calidad de una organización que necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requerimientos de sus clientes de sus clientes. Su objetivo es aumentar la satisfacción de los clientes.
- La ISO 9004 es un conjunto de directrices que consideran la eficacia como la eficiencia del sistema de calidad. El objetivo de esta norma es la mejora de la organización y la satisfacción de las partes interesadas.” (Griful, 2004; 35)

La serie ISO 9000 es una guía para auditar los sistemas de calidad e identificar los principios de la gestión de calidad, con la cual las empresas pueden apoyarse para mejorar.



IV.- Sociedad de la información

El fenómeno de la globalización es un proceso que implica la interconexión e independencia de rubros financieros políticos y sociales, que relaciona personas, instituciones, organizaciones y pueblos de todo el mundo generando nuevas formas organizativas. La característica esencial de este fenómeno es la internacionalización⁷ de los aspectos anteriormente mencionados, desde una visión económica y de mercado.

El proceso de la globalización se ha intensificado con el surgimiento de nuevas tecnologías (TIC) que han agilizado la interconexión del mundo, dando paso a crear las sociedades de la información que se basan en un sistema de producción y distribución, dando origen a sociedades más interactivas, que amplían sus alternativas a la información y a la comunicación creando un todo homogéneo que ha permitido acceder a grandes bancos de información y a la difusión acelerada de ésta.

De ésta manera se da paso a la sociedad de la información la cual se entiende como un sistema tecnológico, económico y social, una economía en la que el incremento de la productividad no depende del incremento cuantitativo de

⁷ Internacionalización es sinónimo de globalización mundial. La internacionalización es parte de un proceso productivo histórico del capitalismo. Implica nuevas relaciones políticas internacionales y el surgimiento de la empresa transnacional que a su vez produjo como respuesta a las constantes necesidades de reacomodo del sistema capitalista. (Palacios, 2007, P21)
Las lógicas de la internacionalización se relacionan con la mejora de la calidad de las actividades científico-técnicas, la creación y fortalecimiento de las capacidades y la proyección de los resultados.



poderes de producción, sino la aplicación de conocimientos e información a la gestión, producción y distribución, tanto en los procesos como en los productos.⁸ Castells, hace mención que las nuevas estructuras sociales basadas fundamentalmente en redes globalizadoras se gestaron por tres procesos:

- 1 Necesidades de la economía de flexibilidad en la gestión y de globalización del capital, la producción y el comercio.
- 2 Las demandas de una sociedad en la que los valores de libertad individual y la comunicación abierta se volvió esencial.
- 3 Los extraordinarios avances que experimentaron la informática y las telecomunicaciones.” (2001; 15)

Lo anterior hace mención a que la sociedad cuya estructura social está constituida en torno a redes de información a partir de las Tic, sea el canal de comunicación que constituye la forma organizativa de la sociedad actual, y el corazón del nuevo paradigma que establece la base material de nuestras vidas al igual que nuestra forma de relacionarnos, trabajar y comunicarnos.

Para entender mejor la estructura de la sociedad de la información el autor Raúl Trejo⁹ hace mención de diez rasgos característicos:

- 1 *Exuberancia*. Disponer de una apabullante y diversa cantidad de datos. Se trata de un volumen de información tan profuso que es por sí mismo parte del escenario en donde nos desenvolvemos todos los días. El contar con

⁸ Citado en Castells, www.doc.edu/web/esp/universidad/inagural/01/Internet/org.html, march 2005

⁹ Citado en <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.html>; 22 de octubre de 2008.



gran cantidad de información a la que se puede tener acceso, muchas veces no es factible ya que no toda la información es verídica y puede llegar ser contraproducente produciendo agobio y *desorientación* en los usuarios de la red quienes reciben día a día millares de noticias.

- 2 *Omnipresencia*. Los nuevos instrumentos de información, o al menos sus contenidos, los encontramos por doquier, forman parte del escenario público contemporáneo (*son* en buena medida dicho escenario) y también de nuestra vida privada. Los medios de comunicación se han convertido en el espacio de interacción social por excelencia, lo cual implica mayores facilidades para el intercambio de preocupaciones e ideas pero, también, una riesgosa supeditación a los consorcios que tienen mayor influencia, particularmente en los medios de difusión abierta (o generalista, como les llaman en algunos sitios).

- 3 *Irradiación*. La Sociedad de la Información también se distingue por la distancia hoy prácticamente ilimitada que alcanza el intercambio de mensajes. Las barreras geográficas se difuminan; las distancias físicas se vuelven relativas al menos en comparación con el pasado reciente. Ya no tenemos que esperar varios meses para que una carta nuestra llegue de un país a otro. Ni siquiera debemos padecer las interrupciones de la telefonía convencional. Hoy en día basta con enviar un correo electrónico, o e-mail, para ponernos en contacto con alguien a quien incluso posiblemente no conocemos y en un país cuyas coordenadas tal vez tampoco identificamos del todo.



- 4 *Velocidad.* La comunicación, salvo fallas técnicas, se ha vuelto instantánea. Ya no es preciso aguardar varios días, o aún más, para recibir la respuesta del destinatario de un mensaje nuestro e incluso existen mecanismos para entablar comunicación simultánea a precios mucho más bajos que los de la telefonía tradicional.

- 5 *Multilateralidad / Centralidad.* Las capacidades técnicas de la comunicación contemporánea permiten que recibamos información de todas partes, aunque lo más frecuente es que la mayor parte de la información que circula por el mundo surja de unos cuantos sitios (...) Esa tendencia se mantiene en internet, en donde las páginas más visitadas son de origen estadounidense y, todavía, el país con más usuarios de la red de redes sigue siendo Estados Unidos.

- 6 *Interactividad / Unilateralidad.* A diferencia de la comunicación convencional (como la que ofrecen la televisión y la radio tradicionales) los nuevos instrumentos para propagar información permiten que sus usuarios sean no sólo consumidores, sino además productores de sus propios mensajes. En internet podemos conocer contenidos de toda índole y, junto con ello, contribuir nosotros mismos a incrementar el caudal de datos disponible en la red de redes. Sin embargo esa capacidad de internet sigue siendo poco utilizada. La gran mayoría de sus usuarios son



consumidores pasivos de los contenidos que ya existen en internet, al contrario de los activos que son los que consumen y generan contenidos.

7 *Desigualdad.* La Sociedad de la Información ofrece tal abundancia de contenidos y tantas posibilidades para la educación y el intercambio entre la gente de todo el mundo, que casi siempre es vista como remedio a las muchas carencias que padece la humanidad. Numerosos autores, especialmente los más conocidos promotores de internet, suelen tener visiones fundamentalmente optimistas acerca de las capacidades igualitarias y liberadoras de la red de redes Sin embargo Internet, igual que cualquier otro instrumento para la propagación y el intercambio de información, no resuelve por sí sola los problemas del mundo. De hecho, ha sido casi inevitable que reproduzca algunas de las desigualdades más notables que hay en nuestros países. Mientras las naciones más industrializadas extienden el acceso a la red de redes entre porcentajes cada vez más altos de sus ciudadanos, internet sigue siendo ajena a casi la totalidad de la gente en los países más pobres o incluso en zonas o entre segmentos de la población marginados aún en los países más desarrollados.

8 *Heterogeneidad.* En los medios contemporáneos y particularmente en internet se duplican –y multiplican– actitudes, opiniones, pensamientos y circunstancias que están presentes en nuestras sociedades. Si en estas sociedades hay creatividad, inteligencia y arte, sin duda algo de eso se reflejará en los nuevos espacios de la Sociedad de la Información. Pero de



la misma manera, puesto que en nuestras sociedades también tenemos prejuicios, abusos, insolencias y crímenes, también esas actitudes y posiciones estarán expresadas en estos medios. Particularmente, internet se ha convertido en foro para manifestaciones de toda índole aunque con frecuencia otros medios exageran la existencia de contenidos de carácter agresivo o incómodo, según el punto de vista de quien los aprecie.

9 *Desorientación.* La enorme y creciente cantidad de información a la que podemos tener acceso no sólo es oportunidad de desarrollo social y personal. También y antes que nada, se ha convertido en desafío cotidiano y en motivo de agobio para quienes recibimos o podemos encontrar millares de noticias, símbolos, declaraciones, imágenes e incitaciones de casi cualquier índole a través de los medios y especialmente en la red de redes. Esa abundancia de datos no es necesariamente fuente de enriquecimiento cultural, sino a veces de aturdimiento personal y colectivo. El empleo de los nuevos medios requiere destrezas que van más allá de la habilidad para abrir un programa o poner en marcha un equipo de cómputo. Se necesitan aprendizajes específicos para elegir entre aquello que nos resulta útil, y lo mucho de lo que podemos prescindir.

10 *Ciudadanía pasiva.* La dispersión y abundancia de mensajes, la preponderancia de los contenidos de carácter comercial y particularmente propagados por grandes consorcios mediáticos y la ausencia de capacitación y reflexión suficientes sobre estos temas, suelen aunarse para que en la Sociedad de la Información el consumo prevalezca sobre la



creatividad y el intercambio mercantil sea más frecuente que el intercambio de conocimientos. No pretendemos que no haya intereses comerciales en los nuevos medios –al contrario, ellos suelen ser el motor principal para la expansión de la tecnología y de los contenidos–. Pero sí es pertinente señalar esa tendencia, que se ha sobrepuesto a los proyectos más altruistas que han pretendido que la Sociedad de la Información sea un nuevo estadio en el desarrollo cultural y en la humanización misma de nuestras sociedades.

En suma, la Sociedad de la Información es fomentar el acceso a los ciudadanos a la información, ampliando la cobertura y alternativas de comunicación, así como mejorar la calidad a los servicios del ciudadano, ofreciendo nuevas oportunidades de desarrollo humano, mediante la innovación, aprovechando las tecnologías de la información y las comunicaciones. Siendo la sociedad de la información una realidad, resulta prioritario para los gobiernos buscar las mejores alternativas para que todos los ciudadanos puedan tener acceso, a fin de disminuir las desigualdades sociales y económicas que de por sí son muy amplias.

De este modo en la sociedad de la información subyacen tres elementos esenciales, que de acuerdo a Gutiérrez (2005, 59) son:

1. Sociedad. Los usuarios de la tecnología.
2. Estructura. Abarca recursos tecnológicos y los contenidos almacenados.



3. Entorno. Son los diferentes ámbitos (económicos, políticos, educativos, etc.)

Así pues participar de la sociedad de la información supone disponer de los medios técnicos y culturales, ya que para poder integrar a un país a la sociedad de la información no es exclusivamente de la tecnología, ya que no se toma parte de esta teniendo computadoras conectadas a la red, impulsando portales de gobierno, puesto que el elemento fundamental es la capacidad de los ciudadanos para producir, interpretar y utilizar la información.

En la actualidad las sociedades son más complejas, por lo que las tecnologías de la información y la comunicación resultan ser herramientas para integrar y gestionar el proceso de intercambio de información.

La sociedad de la información pertenece al embrollo de ideas de la “Nueva Gerencia Pública” que como se ha visto tiene como objetivo principal “reinventar” el gobierno para producir un mejor desempeño, exigiéndose a su vez mayor transparencia y responsabilidad. En la actualidad se puede ver como evidencia de esta revolución, que los líderes de algunos gobiernos están cambiando gradualmente la naturaleza de la administración pública.

Es así como muchos procesos y procedimientos del sector público –inmutables durante décadas- se están reformando para aprovechar los avances



tecnológicos en comunicaciones e informática (Internet, por ejemplo). Los “quioscos” de información están proliferando como setas en el paisaje urbano.

Los ciudadanos pueden realizar trámites en las agencias estatales sin salir de sus hogares gracias a Internet. Las tasas, los precios y las multas se pueden pagar automáticamente usando un teléfono o un ordenador y una tarjeta de crédito sin la asistencia de un vendedor o funcionario. Los formularios se pueden descargar y archivar sin necesidad de ir hasta un centro de atención municipal. Los sistemas modernos se están diseñando de modo que el gobierno pueda servir a sus ciudadanos mejor y a más bajo costo. Éste es el camino hacia un gobierno más eficiente y más eficaz.

Así la sociedad de la información tiene como principal herramienta el uso de las nuevas tecnologías como lo es el internet.

V.- Internet

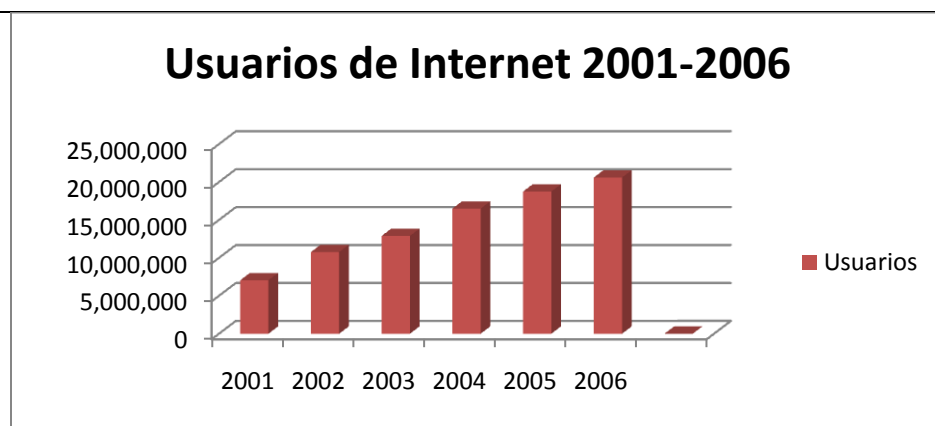
El surgimiento de internet¹⁰ fue un gran paso para poder generar cambios importantes y trascendentales en los sistemas económicos internacionales abarcando desde los gobierno, hasta el comercio internacional, para eliminar la barrera de las fronteras.

¹⁰ Internet surgió en 1969, en el departamento de defensa de los EEUU como un experimento para unir en red a los ordenadores de los centros de investigación tanto a nivel militar como educacional. Se creó entonces una red informática llamada ARPANET la cual no se debilitaría y permitiría que no se perdiera toda la información en el caso que hubiera un ataque nuclear.



Internet es una red de redes¹¹ que conecta computadoras distribuidas en todo el mundo, permitiendo el intercambio de información entre los usuarios que las utilizan, se caracteriza por ser universal, con cierta facilidad de uso, cuenta con una gran variedad de contenido¹², útil por que se puede disponer de información y servicios de una manera muy rápida. La principal diferencia entre Internet y cualquier otra red informática reside en que esta no pertenece a ningún país, ni organismo oficial, ni a una empresa determinada, es decir, se trata de una red libre ya que cualquier persona puede acceder a ella desde cualquier punto del planeta, de la misma forma que no existe ningún tipo de restricción para toda la información que circula por la misma. En la gráfica 4 se muestra como se ha ido incrementando el número de usuarios de internet en los últimos años en nuestro país.

Gráfica 4
Usuarios de internet
2001-2006



Fuente: Elaboración propia con base a estadísticas del INEGI (junio 2007)

¹¹ Red mundial de computadoras interconectadas con un conjunto de protocolos, el más destacado, el TCP/IP. Aparece por primera vez en 1960. También se usa este nombre como sustantivo común y por tanto en minúsculas para designar a cualquier red de redes que use las mismas tecnologías que Internet, independientemente de su extensión o de que sea pública o privada.

¹² Se puede encontrar cualquier tema o información que se este buscando sin límites.



Las redes tienen extraordinarias ventajas como herramientas organizativas por su gran flexibilidad y adaptabilidad, las cuales son sus características más fuertes para sobrevivir y prosperar en un entorno que cambia día a día con gran velocidad. Las nuevas tecnologías, como lo es Internet¹³, permiten a las redes desplegar toda su flexibilidad y adaptabilidad.

Es claro que el crecimiento de la red es muy veloz, así como sus usos y funciones por lo que, Castells nos dice que “Internet creció y sigue creciendo, a un ritmo sin precedentes, no sólo en el número de redes, sino también en la variedad de sus aplicaciones. Para que ésta secuencia se produzca, deben cumplirse tres condiciones: en primer lugar, la arquitectura en red debe ser de carácter abierto, descentralizado, distribuido y multidireccional en su interactividad; en segundo lugar, todos los protocolos de comunicación y sus desarrollos deben ser abiertos, distribuirse libremente y ser susceptibles de modificación, y en tercer lugar las instituciones que gestionan la red debe constituirse de acuerdo con los principios de transparencia y cooperación que son inherentes a Internet” (2001; 43).

Castells, señala de que con Internet los límites geográficos desaparecen como ya lo hemos mencionado, y dice que “Internet tiene una geografía propia, una

¹³ Usuarios de Internet de acuerdo con la encuesta, para el año 2006, había 18.7 millones de usuarios de Internet de 6 años más en el país una quinta parte de la población de dicha edad.
A partir de 2001. Año en que inicia el levantamiento regular de la encuesta, la tasa de crecimiento anual de los usuarios de Internet alcanza el 21.6% (TACC).
El acceso a Internet es usual entre la población joven del país.
El 37.2% de la población entre 12 y 24 años utiliza Internet. Asimismo, en el grupo de edad de 25 a 44 años, 17.7% de los usuarios en este mismo rango de edad hacen uso del mismo. (INEGI 2007)



geografía hecha de redes y nodos que procesan flujos de información generados y controlados desde determinados lugares” (2001; 235).

El Internet en su dimensión geográfica se puede analizar a partir de tres puntos que hace referencia Castells en el texto la “Era de la Información”.

- 1 *Geografía Técnica*: es la infraestructura de telecomunicaciones de Internet, las conexiones entre ordenadores que organizan el tráfico en la red y la distribución de su ancho de banda.

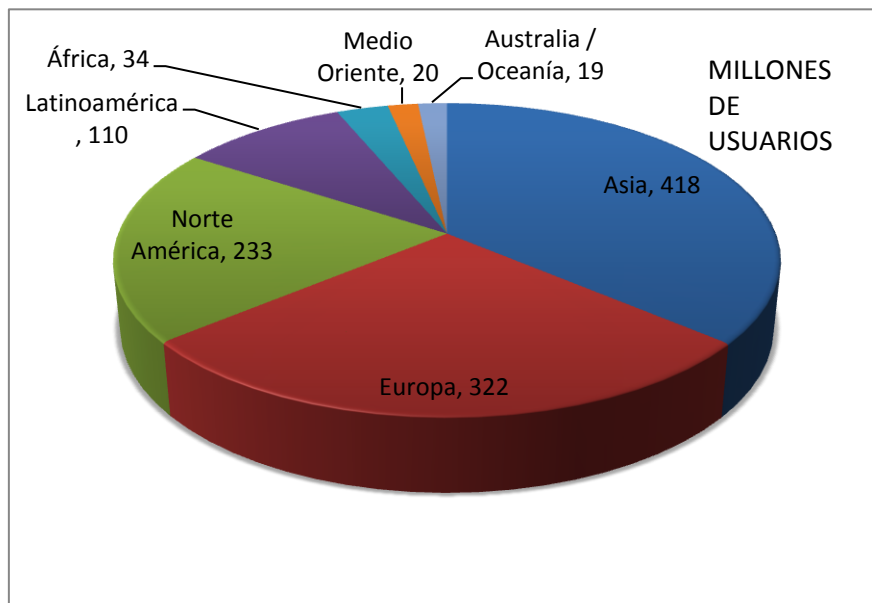
- 2 *Geografía de la Producción de Internet*: el suministro de contenidos de Internet sigue un modelo de alta concentración. En este tenor, se ubican los lugares en los cuales se producen los contenidos de Internet, donde también Estados Unidos ocupan el lugar principal.

- 3 *Geografía de los Usuarios*: distribución especial de sus usuarios, esto es el lugar geográfico en el cual se ubican los usuarios. En la gráfica 5, se muestra la ubicación de las principales regiones donde es utilizado internet tomando en consideración los años 2001-2006. (2001, 237)



Gráfica 5

Usuarios de internet en el mundo por regiones



Fuente: Elaboración propia en base en, www.internetworldstats.com/ www.tufuncion.com/internet-estadisticasclad 20/11/2008.

Como podemos observar en el cuadro los principales usuarios de Internet se concentran entre Norteamérica y Europa, los países Latinoamericanos y la región de Asia se localizan muy por debajo de los principales usuarios, para finalmente encontrarnos que Oriente Medio y África se encuentran muy rezagados.

El número de usuarios de Internet ha crecido rápidamente. A finales de 1995, el primer año de uso generalizado del www (world wide web), había alrededor de 16 millones de usuarios de Internet. Iniciando el 2001, había más de 40 millones, para el 2005 se contaban con 1000 millones de usuarios y, probablemente, para el 2010 sean 2000 millones los usuarios de la red.



Ciertamente el desarrollo de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales.

“Las TIC agrupan un conjunto de sistemas necesarios para administrar la información, y especialmente los ordenadores y programas necesarios para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. Los primeros pasos hacia una sociedad de la información se remontan a la invención del telégrafo, eléctrico, pasando posteriormente por el teléfono fijo, la radiotelefonía y, por último, la televisión internet, la telecomunicación móvil y el GPS pueden considerarse como nuevas tecnologías de la información y la comunicación. La revolución tecnológica que vive en la humanidad actualmente es debida en buena parte a los avances significativos en las tecnologías de la información y la comunicación. Los grandes cambios que caracterizan esencialmente esta nueva sociedad son: la generalización del uso de las tecnologías, las redes de comunicación, el rápido desenvolvimiento tecnológico y científico y la globalización de la información”¹⁴.

Generando gran impacto en la sociedad, dentro de su quehacer, puesto que ha facilitado la vida cotidiana y ha logrado mayor eficiencia y eficacia en su desarrollo de actividades. Así el uso de Internet sea propagado en todos los

¹⁴ Citado en: (<http://www.dcyt.ipn.mx/dcyt/lastics.aspx>); 16/Octubre/2008



ámbitos de la sociedad moderna, por lo cual los gobiernos han adquirido ésta herramienta para su mejora administrativa, propagándola al ámbito gubernamental.

VI.- Internet en el Ámbito Gubernamental.

El desarrollo de estas tecnologías abre nuevos canales para la provisión de servicios a la sociedad, para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder. Las TIC se han convertido en el motor de las nuevas sociedades, de ahí la importancia de entender como se están conformando y evolucionando.

El elemento determinante de este proceso como ya se mencionó anteriormente, es el uso de Internet que ha marcado cambios en los sistemas productivos internacionales. La aplicación de las TIC se ha hecho presente en las diversas esferas de la sociedad incluso en los gobiernos. En este aspecto, los aparatos gubernamentales en todo el mundo han ido incorporando esta herramienta para su funcionamiento interno y externo; de tal manera que a medida que la tecnología crece vertiginosamente, los gobiernos requieren innovarse para funcionar como lo demanda y necesita la ciudadanía, es por esto que los gobiernos han tenido que sumarse al aprovechamiento de las nuevas tecnologías, transformando la gestión de su administración, su economía, aspectos sociales y políticos creando posibilidades de participación colectiva. Es



de esta manera que nace el gobierno electrónico, también llamado Gobierno Digital, Gobierno Electrónico; el cual abordaremos más a fondo.

La introducción del uso de las TIC en el gobierno no corresponde tácitamente al desarrollo tecnológico, sino también al descastado e ineficiente modelo burocrático¹⁵ que se había venido desempeñando en las administraciones públicas. Así los elementos de la burocracia en definitiva ya no están respondiendo a los tiempos actuales principalmente porque:

- Limita la legitimidad de la decisión política al ejercicio de la potestad normativa.
- Su capacidad organizativa acentúa el comportamiento estricto de la legalidad en detrimento de otros valores.
- Sus procesos extremadamente predecibles y racionales, su obsesión por la cantidad y sus estructuras fuertemente jerárquicas eran únicamente competencia de aquellos que se encontraban en las esferas más altas de la organización.
- Porque su lenta naturaleza ha hecho imposible la adaptación a los nuevos tiempos.
- Por su falta de orientación a la calidad de los cinco puntos mencionados anteriormente de los bienes y servicios proporcionados y de los procesos desarrollados.

¹⁵ “Durante un tiempo, el modelo burocrático que caracterizaba a las administraciones públicas, tuvo sus éxitos a la hora de gestionarlas debido a su focalización en la jerarquía, predictibilidad, específica división del trabajo y desempeño basado en los méritos. Sin embargo, las exigencias de una sociedad de creciente complejidad y en cambio constante han convertido e inadecuado el modelo burocrático. La supervivencia de la burocracia en contextos para los cuales no fue pensada, como los actuales, ha generado disfunciones.” Gascó, Mila. Impacto Organizacional e institucional de proyectos de Gobierno Electrónico; en el Instituto Internacional de Gobernabilidad, www.iigov.org. Consultado el 9 de junio de 2005



Haciendo reflexión de los puntos anteriormente mencionados, se marca la necesidad de reorientar las acciones realizadas por los gobiernos, a fin de que sean eficientes en las funciones a su cargo. Tal y como señala Ricardo Uvalle: “En la visión del tiempo contemporáneo, la tarea de los gobiernos es clave para estructurar y alentar a los factores de la producción, así como a las organizaciones que concurren en la productividad de la vida social. Los gobiernos son instituciones creadas para dotar a la sociedad de condiciones de seguridad, bienestar, desarrollo y progreso que son consecuentes con los valores de la convivencia democrática.” (2003; 4)

Con lo anterior podemos ubicar dos objetivos esenciales de un gobierno: el consenso político y la administración de recursos los cuales dotan al ámbito gubernamental de legitimidad y eficacia hacia el ciudadano. “Hay dos condiciones esenciales y que han de cumplir cualquier gobierno para que su existencia no sea precaria: la legitimidad y la eficacia. Ambas son necesarias para la estabilidad del gobierno y el orden social. Así la gobernabilidad consiste simplemente en la capacidad de un gobierno de ejercer a la vez estas dos funciones” (Arbós, 1998; 8).

Por ello el contexto de gobernabilidad se sitúa en las nuevas formas de gestión de la administración pública, asumiendo la gestión estratégica (ve el establecimiento de objetivos y prioridades los cuales deben ser flexibles para acoplarse al entorno), la gestión de los componentes internos (trata con la organización, la gestión de los recursos humanos y financieros además de el



control de resultados alcanzados) y los componentes externos (se refiere a los ciudadanos, organizaciones independientes y medios de comunicación).

VII. Gobierno Electrónico

Según el Banco Mundial, el término gobierno electrónico se define como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia, efectividad, transparencia y rendición de cuentas del gobierno (...). En otras palabras el término se refiere al uso que los organismos hacen de tecnologías de información y comunicación que permiten transformar su relación con los ciudadanos, empresas y otros brazos del gobierno. (Díaz, 2006; 25)

“El empleo de la letra (e) es seguida de un guión y un sustantivo, se usa en los últimos años para referirse a la incorporación de las tecnologías de la sociedad de la información en el ámbito delimitado por dicho sustantivo. Así se entiende por e- gobierno la aplicación de los avances de la sociedad de la información al funcionamiento del gobierno con el objeto de mejorar el mismo.”(Fernández, 2004; 25)

“El gobierno electrónico, significa el uso de la tecnología de la información en particular de Internet, para ofrecer servicios públicos de una manera más adecuada, conveniente, orientada a los consumidores, económica y general más efectiva”.(Holmes, 2000; 54)



El gobierno electrónico no implica sólo el contacto vía Internet entre gobierno, ciudadanos e industria, sino una interacción entre ellos por lo cual “es una forma de organización del Estado que integra las interacciones e interrelaciones entre el Estado y los ciudadanos, industrias privadas, clientes e instituciones públicas a través de la utilización de tecnologías de información y comunicación modernas” (Schedler, 2004; 5).

Ahora bien entendamos que en el concepto gobierno electrónico subyacen cuatro componentes (Véase figura 6) necesarios: ciudadanos, empresas, funcionarios y gobierno, por lo que la perspectiva de de cada uno de estos el gobierno electrónico lo podremos definir de la siguiente manera:

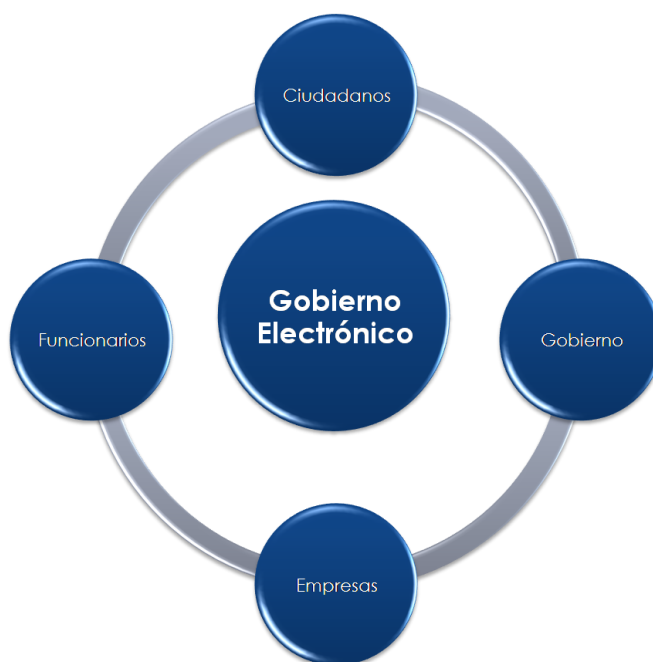
Para el *gobierno*, el Gobierno Electrónico resulta ser un medio para modernizar la gestión Pública a través de las TIC en la búsqueda de mejores prácticas que mejoren la eficiencia y eficacia en los servicios que presta.

Para los *ciudadanos* el Gobierno Electrónico es la posibilidad para acceder activamente en los servicios públicos de forma más flexible y sin acudir a las dependencias gubernamentales, lo que permite ahorro de tiempo y dinero.

En cuanto a las empresas el Gobierno Electrónico brinda ventajas especialmente en la agilización de procesos para licitaciones.

Por último el Gobierno Electrónico representa una herramienta para la profesionalización y atención a los funcionarios públicos, su capacitación y una mayor participación.

Figura 6



Fuente: <http://www.esterkaufman.com.ar/sitios/kaufman/publicaciones/Manualgob%20BID.pdf>

De tal manera que los componentes anteriores (Figura 6) se deben traducir en innovaciones de Gobierno a Gobierno (G2G), Gobierno a Ciudadano (G2C), Gobierno a Empresa (G2B) y Gobierno a Empleado (G2E).

De ésta forma el Gobierno Electrónico (*e-government*) es un concepto de gestión que fusiona el empleo intensivo de Tecnologías de la Información y



Comunicación (TIC), con modalidades de gestión y administración, como una nueva forma de Gobierno. Así el gobierno electrónico puede ser un avance en la reforma del estado y de las administraciones públicas, inserto en los sistemas de mejora continua que requieren las administraciones modernas.

El gobierno electrónico, como instrumento de la Administración Pública Federal, estatal y municipal, es una de las formas de gestión más novedosas que se están utilizando para la resolución de gran cantidad de problemas de diversa índole con una increíble posibilidad abierta por la revolución de las tecnologías de la información. El gobierno electrónico está en pleno proceso de desarrollo, empujado por el crecimiento mismo de Internet, por la necesidad de resolución de problemas en zonas de difícil acceso y por el imperativo de transparencia en la tomas de decisiones y el uso de los recursos del Estado. Así el gobierno electrónico tiene la finalidad de facilitar el acceso, mediante el uso de las TIC de los ciudadanos, organizaciones y gobierno a información, servicios y diálogo de la administración pública, a todos los niveles jerárquicos, organizacionales y territoriales.

De acuerdo con Almazán (2007,87), el concepto gobierno electrónico aún se encuentra en debate debido a varias razones:

- 1 Se desconoce el alcance de Internet en la forma que afecta la vida de los ciudadanos, no se sabe que tanto impacto tienen los negocios y transacciones cotidianas por ello los alcances de Internet se encuentran en incertidumbre.



- 2 Indudablemente la influencia de las TIC en el mundo actual es amplia, como se ha venido analizando, están en prácticamente todos los aspectos de las sociedades actuales. En el caso específico de Internet, su presencia ha crecido vertiginosamente, tal y como se ha mencionado, sin embargo en el ámbito gubernamental el uso de las TIC esta relativamente iniciando, considerando esto y que muchos de los gobiernos se enfrentan a problemas de consideración respecto a la brecha digital, uno es conocer el impacto que tendrán hacia los ciudadanos y también a las dependencias del mismo.

- 3 El concepto de gobierno electrónico se ha desarrollado al mismo tiempo que los negocios electrónicos, lo cual ha llevado a construir su concepción a partir de la experiencia con los negocios en línea, lo que significa eficientar los trámites y los servicios.

Al analizar las definiciones del gobierno electrónico, se puede observar que surgen dos elementos fundamentales en los cuales coinciden todas estas; el uso de las TIC, especialmente de Internet y segundo, la mejora en la entrega de servicios e información a los ciudadanos. De esta forma, en esencia, el gobierno electrónico es la utilización de las TIC con el objetivo de mejorar los servicios brindados a los ciudadanos. Así mismo implica, la reestructuración de los servicios públicos, una fuente de inversión de los organismos administrativos a todos los niveles de gobierno, así como un cambio cultural, lo cual es un factor clave para el éxito de la instauración de un gobierno electrónico.



Este modo de gobernar, además del avance de las TIC, tiene que ver con la necesidad de tener mejores gobiernos, los cuales puedan servir a los ciudadanos con mayor rapidez ajustándose al ritmo acelerado en las sociedades modernas. El Gobierno Electrónico está impulsado por la necesidad que tienen los gobiernos de:

- 1 Reducir costos y mejorar eficiencia
- 2 Cumplir con las expectativas de los ciudadanos y mejorar sus relaciones con ellos
- 3 Facilitar el desarrollo económico

David Sancho Arroyo, añade la necesidad de un gobierno electrónico que se estructure por tres ejes fundamentales:

- 1 La mejora en la relación del gobierno con los ciudadanos y empresas en relación con prestaciones de servicios.
- 2 El aumento de eficacia y eficiencia de la gestión interna gubernamental.
- 3 La potenciaron y la mejora de las dinámicas de gobernabilidad.

Lo anterior se refiere a que “El ciudadano tiene la capacidad de comparar los servicios privados a los que puede acceder a través de la red con las prestaciones que por la misma vía puede obtener del gobierno. Si pueden



realizarse transacciones económicas financieras a través de Internet, ¿Por qué no demandar lo mismo respecto a los servicios públicos? Ésta dinámica introduce mayor presión político administrativa sobre los responsables de la gestión pública, presión que hemos de prever en un creciente aumento en los próximos años y que debe ser gestionada de forma efectiva para no saturar la capacidad de reacción de las administraciones”. (Sancho, 1998; 75). En otras palabras el ciudadano tiene la oportunidad de realizar un *benchmarking* entre gobierno y empresas privadas.

Pero es importante mencionar que las demandas de servicios electrónicos aún son limitadas, debido a que parte de la población aún esta excluida por lo que se define como “brecha digital”.¹⁶

Muchos autores señalan que la brecha digital es sólo una manifestación de las brechas políticas, económicas y sociales existentes en las comunidades, los países, el continente y el mundo; otros que es un slogan político; otros advierten que es peligroso pensar que la disminución de la "brecha digital" resuelve por sí sola las grandes desigualdades económicas ya existentes. En cualquier caso, la brecha digital es considerada “como una de las barreras principales para el desarrollo de la sociedad de la información, y como consecuencia para alcanzar el nuevo paradigma de desarrollo” (ALADI, 2003). Cómo medirla es todo un tema de investigación. De partida se analizan dos dimensiones: la brecha digital

¹⁶ La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos define el concepto brecha digital en términos de acceso a computadoras (TIC) e Internet y habilidades de uso de estas tecnologías. No obstante, la propia OCDE define a la tecnología como un proceso social, lo cual hace necesario explorar un significado más amplio para este concepto. De manera general brecha digital se vincula con la idea de tener acceso a Internet; sin embargo, para la comprensión de este concepto se concibe a Internet en tres dimensiones



internacional y la brecha digital doméstica (diferencias al interior de un país, enfocadas sobre segmentos socioeconómicos, niveles educativos o distribución espacial de la población).

Recordemos que una de las transformaciones más importantes en esta última década es la modificación del enfoque de acción que coloca al Estado y administración pública fundamentalmente como proveedores de servicios y ejecutores de obras de infraestructura. Esta nueva perspectiva -que continúa ocupándose entre otros asuntos de importancia fundamental, de la gestión de las obras de infraestructura y servicios en el territorio nacional- asume la importancia de estimular el desarrollo social y económico de las comunidades y de impulsarlas en procesos de innovación. Estos procesos incluyen ciencia y tecnología, métodos, nuevos productos, nuevas formas de administrar y producir, nuevas maneras de comercializar, identificación de nuevos grupos de clientes, nuevos esquemas de distribución, nuevas formas de alianza estratégica, etc. Pero también incluye una participación activa por parte de la comunidad nacional y de sus actores: empresas, la misma sociedad civil, y en forma cada vez más significativa, el sector de Ciencia y Tecnología.

Es importante recalcar que el gobierno electrónico no sólo enfrenta problemas de brecha digital, ya que aunque se tuviera pleno acceso a Internet, no todos los ciudadanos recurren a ella para atender aspectos gubernamentales que les interesan ya sea porque no conciben al gobierno de forma electrónica o simplemente porque no lo encuentran en ese medio del ámbito gubernamental.



De acuerdo a lo anterior la introducción del gobierno electrónico debe iniciar con una buena planeación y creando una cultura en los trabajadores para incorporarse a las TIC. La potenciación de las dinámicas de gobernabilidad implican un elemento básico de una buena gobernabilidad es la legitimidad de la intervención pública. Una acción con legitimidad democrática se caracteriza por su capacidad de dar respuesta a las demandas y expectativas de los ciudadanos lo que garantiza credibilidad en la actuación gubernamental.

Con la integración de sistemas de información, la gestión pública podría aumentar su capacidad de detección y análisis de las necesidades y demandas de los ciudadanos, lo que constituye un elemento básico para garantizar un diseño de políticas públicas más acorde con aquellas preferencias que los ciudadanos manifiestan.

VIII.- Características del Gobierno Electrónico

Douglas Holmes aprecia cinco características fundamentales en las diversas estrategias y líneas de acción de los gobiernos electrónicos: (8-10)

- a) *Poner todo (información y servicios) en línea y hacer todo en línea.*
Inicialmente, todos los formularios y documentos se publican en forma digital y sólo se imprimirían en papel más adelante si es necesario. La información se guarda en una intranet¹⁷ o un almacén

¹⁷ Una **Intranet** es una red de ordenadores privada basada en los estándares de Internet. Las Intranets utilizan tecnologías de Internet para enlazar los recursos informativos de una organización, desde documentos de texto a documentos multimedia, desde



de datos y no en archiveros ni en cajas, debido a que la información digital se crea y se mantiene con mayor eficiencia, además de que es más sencillo analizar, buscarla, actualizarla y compartirla.

- b) *Garantizar el acceso sencillo y universal a la información y a los servicios en línea.* Como se ha señalado reiteradamente, en la sociedad de la información, el acceso a internet no es un lujo es una necesidad y; en este contexto, el gobierno tiene la obligación moral de garantizar que todo los ciudadanos tengan un acceso similar a los servicios públicos, incluidos los servicios en línea, sin importar su ubicación, sus ingresos, su procedencia étnica, su edad o su educación. Este punto es esencial, pues involucra el combate a la brecha digital para lograr que lo proporcionado electrónicamente llegue a todos, tal y como debe ser todo servicio e información gubernamental.
- c) *Los empleados más capaces del gobierno serán trabajadores del conocimiento.* Se refiere, básicamente a que el éxito en el servicio civil debe ser recompensado; es preciso suspender las restricciones que detienen la innovación y se debe dar a los empleados la oportunidad de aprender nuevas capacidades a lo largo de sus carreras. El personal de las ventanillas deberá tener acceso

bases de datos legales a sistemas de gestión de documentos. Las Intranets pueden incluir sistemas de seguridad para la red, tableros de anuncios y motores de búsqueda. Citado en masadelante.com/faq-intranet.html/ 7 noviembre 2008.



instantáneo a la información precisa y actualizada que requiera para proporcionar servicios públicos con calidad. Par lo cual se necesita contar con los empleados más capaces en el proceso de implantación. Esto tiene que ver con dos cuestiones, en un sentido se refiere al servicio civil de carrera, el cual involucra la posibilidad de ascenso por meritos de los servidores públicos.

d) *Trabajar en conjunto para lograr que suceda.* Aunque el gobierno no se puede manejar como si se tratara de un negocio, si puede aprender de los negocios y adoptar las técnicas del sector privado. Resulta fundamental el trabajo en equipo en términos generales, pero en el caso específico del gobierno electrónico como una herramienta de reciente incorporación, es básico para que todos desde el inicio se involucren completamente con lo que a el respecta.

e) *Eliminar las barreras y poner el ejemplo.* En la sociedad de la información, el gobierno deberá estimular de manera proactiva la confianza de los negocios y de los consumidores, al ayudar a que los sectores claves se conecten en línea. El gobierno debe brindar la confianza necesaria para que el ciudadano vea al gobierno electrónico como una posibilidad real para recibir servicios e información gubernamentales de calidad y eficaces. Así mismo, como un medio para fortalecer la comunicación entre ambos.



Esta nueva perspectiva asume la importancia de incluir a la ciencia y a la tecnología como herramienta de los nuevos gobiernos. Donde la innovación es el eje principal y el motivo de existencia de las nuevas tendencias que enmarcan y visualizan a la antigua Administración Pública en una visión más que futurista, necesaria en su acción gubernamental en función de una sociedad demandante de elementos importantes que brinden calidad social.

En la cual el Gobierno Electrónico, se dará a conocer por tres etapas principales:

- *Nivel Informativo*: ésta etapa es básicamente estar presente en la red, proporcionando información al ciudadano, similar a los folletos.
- *Nivel de Interactividad*: en este segundo nivel la comunicación se torna bidireccional, entre ciudadanos y gobierno, fortaleciendo la comunicación directa entre ellos, eliminando la intermediación burocrática en las oficinas gubernamentales, incorporando esquemas de búsqueda simple.
- *Nivel de Transacción*: en esta tercera etapa la complejidad del uso de las tecnologías al igual que la valoración de los clientes (ciudadanos). La completación de transacciones puede ser hecha sin tener que acudir a una oficina. En esta fase, los procesos internos han de ser rediseñados para proveer un buen servicio.



El gobierno necesita crear nuevas leyes y legislación que validen la transacción de papeles con certificación legal. En esta etapa completar los procesos en línea, incluye pagos, firma digital, etc. Esto ahorra tiempo, papel y dinero.

En la tercera etapa se permite un intercambio más efectivo entre el gobierno y los administrados, permitiendo por ejemplo, el pago de una tasa administrativa o la obtención de un certificado vía electrónica.”
(www.razonypalabra.gob.mx/gobierno electrónico. (20/11/2008))

Para el desarrollo o iniciativa de un gobierno electrónico en su nivel más amplio debemos de tomar en cuenta:

El nivel cultural de los futuros usuarios.

La capacidad de ejecución y de gestión tiene el gobierno.

El índice de penetración de Internet en la comunidad a la que va dirigido el proyecto.

El nivel de confianza tienen los ciudadanos en el gobierno.

El nivel de credibilidad ofrece el gobierno.

Esto es en términos generales, pero de acuerdo al manual gob debemos tomar factores tanto económicos, sociales, políticos y culturales que se describen en la figura 7.



Figura 7.

Factores	
Económicos	<p>¿Cuál es el Producto Bruto Interno (PBI) per cápita?</p> <p>¿Cuáles son los principales sectores productivos del país?</p> <p>¿Cuál es el grado de asimilación de las tecnologías de la información y comunicación por parte del sector productivo?</p> <p>¿Cuál es el grado de desarrollo del sector empresarial en tecnologías de la información y comunicación?</p> <p>¿Existe un marco regulatorio de las telecomunicaciones para el país en consideración? ¿Es efectivo?</p> <p>¿Las tarifas de los servicios básicos de telecomunicaciones son asequibles para los usuarios de ingresos promedio?</p> <p>¿Cuál es el grado de desarrollo de la infraestructura en telecomunicaciones: ancho de banda, grado de digitalización de las telecomunicaciones, computadoras cada 100 habitantes, calidad del servicio, tiempo de respuesta, otros?</p>
Sociales	<p>¿Cuál es la edad media de la población?</p> <p>¿Cuál es el nivel de confianza de la sociedad en el gobierno y en la función de la administración pública?</p> <p>¿Cuál es el grado de acceso que tiene la población a los servicios básicos: educación, sanidad, agua potable, electricidad, otros?</p> <p>¿Existe una estrategia de universalización del acceso y uso de Internet?</p> <p>¿Cuál es la tasa de conexión en telefonía básica y celular en el país en consideración?</p> <p>¿Cuál es el grado de involucramiento de las organizaciones de la sociedad civil (OSC) en programas de desarrollo de la sociedad de la información?</p>
Políticos	<p>¿Existe una política nacional en sociedad de la información?</p> <p>¿Quién ejerce las funciones de liderazgo de una estrategia nacional en sociedad de la información?</p> <p>¿Existe un involucramiento y compromiso claro del nivel político más alto (presidente del gobierno)?</p> <p>¿Existe un compromiso de continuidad y estabilidad de los recursos humanos de la administración pública que participan en el diseño de las estrategias de gobierno electrónico?</p> <p>¿Cuál es el marco legal y político que de soporte al desarrollo de una estrategia hacia la sociedad de la información?</p>
Culturales	<p>¿Cuál es la tasa de alfabetización de la población?</p> <p>¿Cuál es el nivel de formación de la población?</p> <p>¿Existe diversidad cultural? ¿Cuál es su composición?</p> <p>¿Cuáles son los idiomas más importantes en el país?</p> <p>¿Cuáles son las actividades productivas más importantes y que están asociadas a la diversidad cultural?</p>



propia del país?

¿Los medios de comunicación están participando de forma activa en el desarrollo de la sociedad de la información?

Fuente: <http://www.esterkaufman.com.ar/sitios/kaufman/publicaciones/Manualgob%20BID.pdf>

Es así como el Gobierno Electrónico se ha considerado como el elemento innovador de la Nueva Gestión Pública, en la nueva convivencia internacional, dinámica y exigente además de competitiva, los gobierno en todos sus órdenes deben transformarse para adaptarse a las exigencias presentes, pero sobre todo futuras, por ende México ha desarrollado paulatinamente iniciativas de Gobierno Electrónico. Por lo que en el capítulo dos se dará a conocer los inicios del gobierno electrónico en nuestro país.



CAPÍTULO II.- GOBIERNO ELECTRÓNICO EN MÉXICO

I.- Inicios de Gobierno Electrónico en México.

“El gobierno electrónico constituye en México una nueva manera de organizar la gestión pública para aumentar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos, a través del uso intensivo y estratégico de las TIC, tanto en la gestión interna del sector público como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos¹⁸” (Sotelo, 2006; 22).

En México el desarrollo de un gobierno electrónico se ha revelado como instrumento clave en la construcción de un gobierno competitivo, es decir más eficiente y sobre todo capaz de generar a costos cada vez menores una mayor capacidad de responder satisfactoriamente a las expectativas y demandas de cualquier ciudadano en cualquier momento y siempre en más lugares. “ El gobierno competitivo centrado en el ciudadano, más allá de un desempeño eficiente, consigue ser proactivo, generar valor público, dar una sola cara y estar siempre presente en toda circunstancia de necesidad ciudadana”.(Sotelo, 2006; 43).

¹⁸ Las relaciones diarias con los ciudadanos y usuarios en base a la interactividad deseada dentro del gobierno mexicano con la finalidad de ser un gobierno de clase mundial que hace uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), para los servicios de un alto impacto en la sociedad mexicana.



Los inicios del desarrollo tecnológico en México se dieron a un ritmo lento, no fue sino hasta mediados de los años noventa cuando se empezaron a dar los proyectos de equipamiento de infraestructura tecnológica en el gobierno federal durante el periodo del presidente Ernesto Zedillo Ponce de León (1994-2000) con el Programa de Modernización de la Administración Pública, en donde se atribuía a las TIC el papel central en todo proyecto de modernización administrativa que emprendieran las dependencias y entidades para mejorar la calidad y oportunidad de los servicios públicos, así como hacer más eficientes los procesos de toma de decisiones, la administración de recursos y la racionalización de los sistemas de trabajo, observando la congruencia con el Programa de Desarrollo Informático 1995-2000. (Ontiveros, 2005; 88).

En cuestión de infraestructura, las TIC crecieron en la administración federal. Sin embargo, lo hizo de una forma desordenada, con gran diversidad de equipos y plataformas debido a la carencia de lineamientos.

En lo referente a servicios y trámites digitales hubo avances importantes como los producidos en el área de compras, en febrero de 1996 las empresas podían consultar las convocatorias de licitaciones aparecidas en el Diario Oficial de la Federación (Volkow, 2006; 30-31).

A mediados del año 2000, ya era posible realizar el proceso de adquisiciones de forma electrónica con cualidades de un servicio 24/7. Sin embargo, estos avances sólo se encontraban orientados a la mejora de la gestión interna de la



Administración Pública Federal (APF), dejando fuera las soluciones orientadas a los ciudadanos (Secretaría de la Función Pública, 2005;(Sotelo, 2006).

A inicios del período de gobierno del presidente Vicente Fox Quezada (2000-2006) se creó la Oficina de la Presidencia para la Innovación y la Calidad Gubernamental con el propósito de iniciar una transformación sustancial en la calidad gubernamental, para ello diseño la denominada Agenda del Buen Gobierno, integrada por seis estrategias: (Secretaría de la Función Pública, 2005).

- Un gobierno transparente para recuperar la confianza de la sociedad.
- Un gobierno profesional que cuente con personal de calidad en el servicio público.
- Un gobierno de calidad que cumpla o supere las expectativas de la sociedad en los servicios que brinda.
- Un gobierno digital que le permita al ciudadano desde el lugar que su casa, oficina o centro comunitario digital de e-México, acceder a información o a servicios.
- Un gobierno con mejora regulatoria que garantice que la sociedad y los servidores públicos puedan realizar trámites y procesos con seguridad y rapidez a bajo costo.
- Un gobierno que cueste menos para ofrecer mayores servicios a la sociedad.



De las seis estrategias que integran la agenda de *Buen Gobierno*, es precisamente la estrategia número cuatro la que retomamos en la presente investigación para describir las acciones que se han venido realizando en México desde la puntualización de esta estrategia, es por eso que a continuación enfatizaremos la dinámica que ha tenido el gobierno digital en México.

II.- Gobierno Digital en México.

En la agenda de *buen gobierno*, el Gobierno Electrónico o gobierno digital es un conjunto de instrumentos que facilitan la relación de los ciudadanos con la administración, agilizan y transparentan los servicios y fomentan la democracia al servir mejor al ciudadano individual que paga impuestos, cumple con sus obligaciones y tiene derecho a recibir el mejor de los servicios de las autoridades.

De acuerdo al Plan Nacional 2001, La estrategia de Gobierno Digital se integró de siete líneas de acción:

- Desarrollo de infraestructura tecnológica, enfocada a una red común de la APF (Administración Pública Federal) como un intranet gubernamental.
- Administración de conocimiento y colaboración digital para transformar a las dependencias de la APF en organizaciones inteligentes.
- Rediseño de procesos orientado a la simplificación de trámites internos y externos.



- Servicios y trámites electrónicos cuyo objetivo primordial es unificar el acceso a los servicios ofertados.
- Portal ciudadano como ventanilla única para acceder a los servicios del gobierno federal.
- Participación ciudadana por medios electrónicos.
- Política informática y organización para el gobierno digital que comprende una estructura organizacional horizontal basada en los responsables de las TIC en la APF.

De acuerdo a la Secretaria de la Función Pública, la Cronología del Gobierno electrónico en el período de gobierno 2001-2006 se describió en los siguientes 18 puntos.

- Fase de preparación del Gobierno digital-noviembre de 2000-abril de 2001.
- Agenda del gobierno digital-abril 2001.
- Constitución del consejo de e-México-31 de agosto de 2001.
- Lanzamiento de e-México-15 de Julio de 2002.
- Publicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública-2002.
- Publicación de la Agenda del Buen Gobierno-6 de noviembre 2002.
- Lanzamiento del portal ciudadano-18 de Noviembre de 2002.
- Reformas a la Ley Orgánica de la APF que le otorgan facultades en materia de Gobierno



- Electrónico a la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información
- UGEPTI (Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Computación) de la SFP (Secretaría de la Función Pública)-abril 2003.
- Publicación de la Ley de Servicio Profesional de Carrera-abril 2003.
- Portal Gob.mx ganador del Premio Innova-noviembre 2003.
- Formulación del Decreto Presidencial para Gobernabilidad y el Marco regulatorio de TI en la APF- mayo de 2005
- Creación de la Comisión Intersecretarial para el desarrollo del Gobierno Electrónico-diciembre de 2005.

A partir de la implementación del gobierno digital en el periodo 2001-2006, se muestra un importante implemento de trámites y servicios que ofrecía el gobierno Federal, ya que paso de 170 a 1849 en el año 2006, siendo este periodo de consolidación.

Por lo que son diversas las causas que puedan motivar a los gobiernos a introducir iniciativas de este tipo de gobierno digital. Algunas de estas motivaciones las enumera la OCDE: ayudar a mejorar la eficiencia, mejorar la calidad de los servicios, incrementar la efectividad de las políticas e incidir la mejora de la confianza del ciudadano en el gobierno (OCDE, 2004).

Conformar un gobierno orientado a resultados, es un objetivo que México se ha planteado hace algunos años, buscando vías de intervención tecnológica. Por



ello el gobierno ha optado por hacer uso de las TIC, pues el país no puede mantenerse alejado de los cambios que trae la globalización con el uso constante de avances tecnológicos, porque la población cada vez demanda de las instituciones gubernamentales (en sus tres órdenes de gobierno) mejores servicios incluyendo rendición de cuentas. Con este fin se inicio la propuesta de establecer un Gobierno Electrónico en los ámbitos gubernamentales, a partir del sexenio que dirigió Ernesto Zedillo, y continuando en los siguientes gobiernos sexenales.

III.- Gobierno Electrónico en los Ámbitos Gubernamentales.

México ha concebido constituir una nueva forma de hacer gobierno en el cual dependencias gubernamentales operan servicios públicos de forma eficiente, así como crear una relación más cercana entre gobierno-ciudadano, es así como el gobierno electrónico llega a constituirse dentro de la acción gubernamental. La implementación de esta tecnología comenzó con el entonces presidente Ernesto Zedillo (1994-2000). Durante este periodo México decidió entrar a la corriente de implementar TIC para la presentación de servicios públicos, como parte de reformas administrativas y regulatorias de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico). El desarrollo de un Gobierno Electrónico durante esta administración, fue deficiente ya que “se fue dando con dificultades y una clara descoordinación entre dependencias las cuales establecía estrategias de forma independiente” (Sour, 2005; 5).



Pese a las dificultades que se presentaron en ese periodo, en el año de 1998, el Sistema de Administración Tributaria (SAT) logró establecer una página de Internet Interactiva en donde los contribuyentes y la población podían tener acceso a las leyes y regulaciones tributarias, así como realizar operaciones de forma electrónica. Pero el gran paso en materia de Gobierno Electrónico se da durante la administración de Vicente Fox, pues tanto los gobiernos Federal como Estatales se preocuparon en construir una nueva cultura de transparencia y buen gobierno. Para ello al inicio de su administración se creó la Oficina de la Presidencia para la Innovación y la Calidad Gubernamental, la cual realizó la Agenda del Buen Gobierno con el propósito de iniciar una transformación en la calidad gubernamental. Dicha agenda se basa en seis líneas de acción que ya fueron mencionadas anteriormente. Este caso se puntualizará en la línea de gobierno digital.

“La estrategia del gobierno digital tiene como objetivo aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la administración pública federal, para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, coadyuvar a transparentar la función pública, elevar la calidad de servicios gubernamentales y, en su caso, detectar con oportunidad prácticas de corrupción al interior de las instituciones públicas” (Sexto Informe de Gobierno, 2006; 403). De igual manera se buscó abrirle cauce a un acceso cada vez más democrático a la información y el conocimiento.

En este sentido se desarrolló el sistema nacional e-México, que promueve el uso intensivo de sistemas digitales, en especial de internet, como herramienta



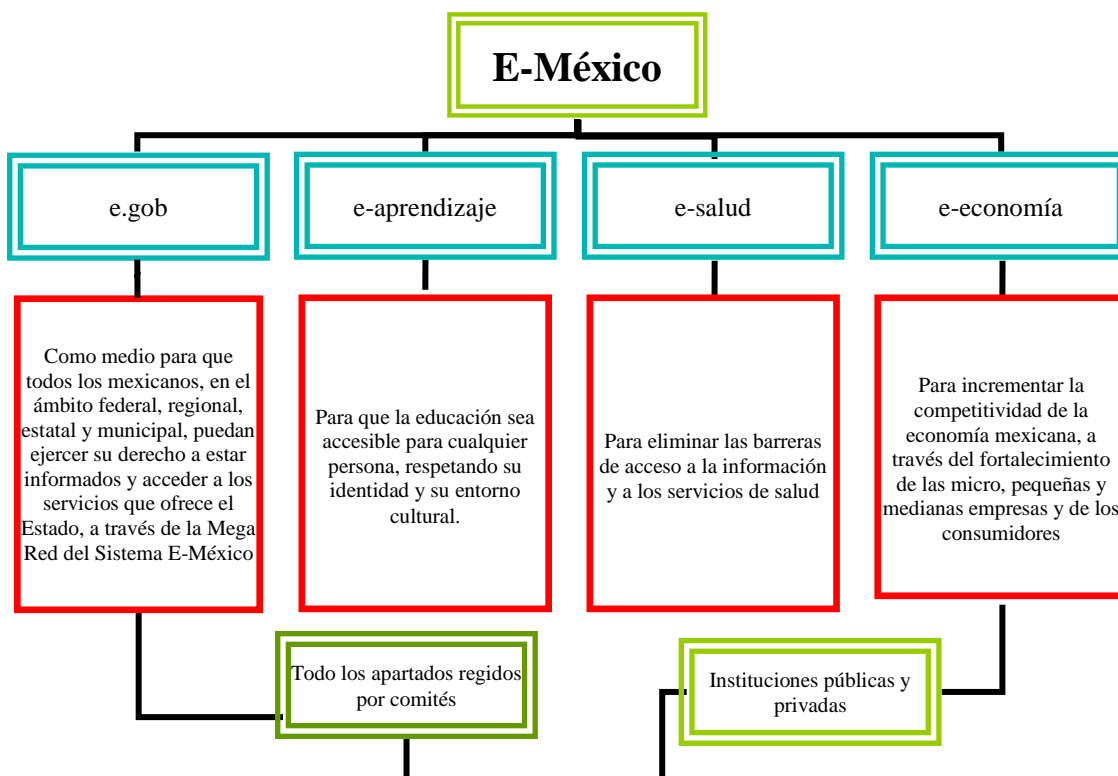
principal de trabajo en la administración pública federal. Este sistema tiene las siguientes líneas de acción:

- Infraestructura tecnológica gubernamental: Redes de intranet gubernamental e internet
- Administración del Conocimiento y Colaboración Digital: mediante sistemas y esquemas tecnológicos para adquirir, organizar y comunicar el conocimiento de la APF en sus distintas etapas, tales como aprendizaje, colaboración, evaluación y toma de decisiones.
- Mejora y Rediseño de Procesos con Tecnologías de la Información: para desarrollar, actualizar y consolidar los sistemas informáticos en las distintas aéreas de la APF.
- Mayor Cobertura de Servicios y Trámites Electrónicos del Gobierno Federal: para ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de acceder a través de estos medios electrónicos con seguridad y rapidez.
- Consolidación del Portal Ciudadano del Gobierno Federal: con este portal la ciudadanía puede consultar a través de internet toda la información sobre productos, servicios, y trámites de la APF, a su vez presenta un vinculo de comunicación e interacción entre el gobierno y la ciudadanía, la empresas del sector privado y entre las distintas instancias gubernamentales.
- Ampliación de Mecanismos como e-Democracia y Participación Ciudadana: para continuar aplicando y desarrollando esquemas tecnológicos de planeación, participación y atención a la población, así como espacios en línea que identifiquen o recojan los planteamientos, problemas, necesidades y propuestas a la ciudadanía.
- Políticas de Información, Comunicaciones y Organizaciones para el Gobierno Digital: dirigidas a transformar una red organizacional para la

definición de planes y políticas internas en materia de tecnologías de la información, que sean congruentes con las metas de información gubernamental.

Bajo estas líneas de acción se diseñó una estrategia basada en tres ejes: conectividad, contenidos y sistemas, de los cuales se desprenden los pilares: e-aprendizaje, e-salud, e-economía, Gobierno Electrónico, y e-ciencia y tecnología. Como se muestra en la figura 8.

Figura 8.



Elaboración propia con base en el portal www.e-mexico.gob.mx



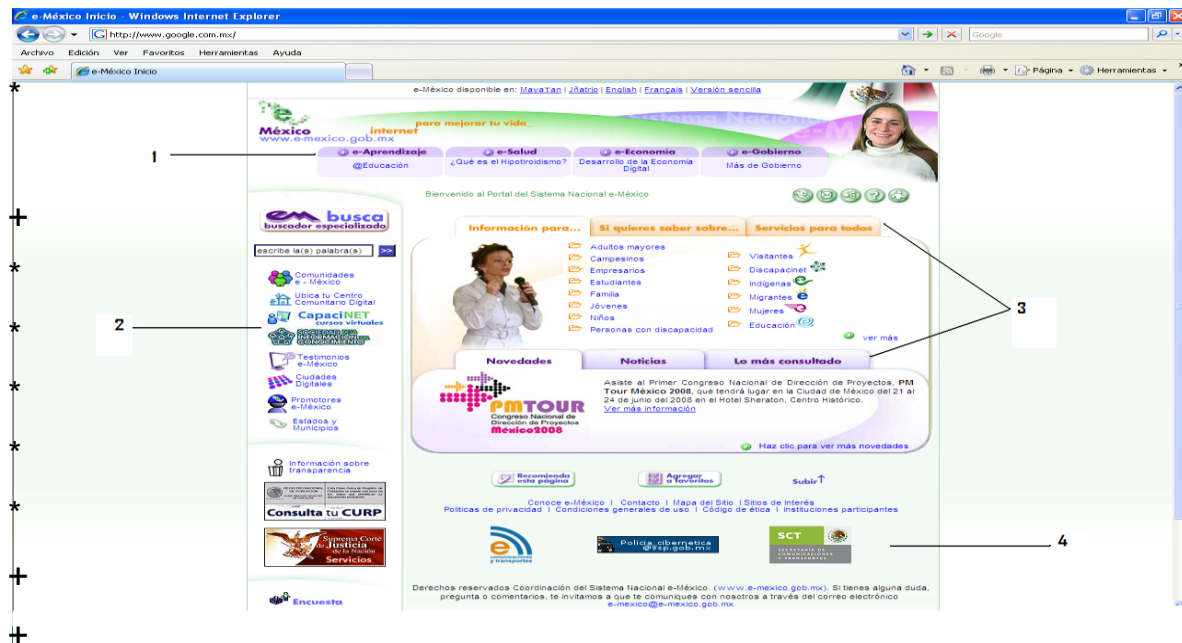
La conectividad mediante la instalación de centros comunitarios digitales (CCD)¹⁹ y el desarrollo de las redes satelitales de conectividad de e-México, que ofrecen servicios electrónicos a través del acceso, equipos de cómputo e internet, permitiendo a la población en general beneficiarse de los contenidos que ofrece la red mundial. El total de CCD es de 7,200 existentes en todo el país, hasta 2009 con este tipo de estrategias se busca acotar la brecha digital e incluir a México a la sociedad de la información.

Los contenidos digitales dentro de la página exhiben datos, información, conocimiento, capacitación, trámites y servicios digitales. La página está encabezada por los cuatro pilares mencionados en la figura 8, y marcados con el número 1 en la figura 9, del lado izquierdo indicado por el número 2 encontramos, el buscador, además de algunos enlaces como: comunidades e-México, capacitanet, promotores e-México, ciudades digitales, entre otros. Posteriormente en el centro de la página se localizan tres pestañas marcadas con el número 3, en lado superior y tres del lado inferior, donde se brinda información de la página, así como noticias más relevantes acerca del portal, y al final se encuentra un enlace con la policía cibernética y la SCT de las cuales depende esta página.

¹⁹ (CCDs) Los Centros Comunitarios Digitales son inmuebles gubernamentales, una escuela, una biblioteca, un hospital, un palacio municipal o una oficina de correo en el que se instalan equipos de cómputo para que la comunidad tenga acceso a Internet por esos intermedios a diversos servicios útiles y necesarios. Se trata de un esfuerzo colectivo de todo el territorio nacional, porque los centros son operados por alrededor de siete dependencias federales y procuran coordinarse con gobiernos estatales y municipales. Citado en Política Digital. "Los Centros Comunitarios Digitales" Cantú Garza Chávez Mariano.



Figura 9.



Fuente: www.e-mexico.gob.mx

La función del sistema e-México, está encaminada a brindar información sobre los servicios que la población puede realizar desde un vínculo, como un directorio donde se encuentran todos los portales del gobierno. Así mismo se articulan los intereses de los distintos niveles de gobierno, de diversas entidades y dependencias públicas de los operadores de redes de las telecomunicaciones, de las cámaras y asociaciones vinculadas a las TIC así como de diversas instituciones a fin de ampliar la cobertura de servicios básicos.

El portal e-México no sustituye a los portales existentes (como las páginas de las distintas secretarías y de los Estados), pues su principal función es ayudar a que la gente encuentre con mayor facilidad lo que necesita, esto es, que concentra



los contenidos para luego referenciarlos a portales como www.gob.mx, donde se llevan a cabo los trámites de gobierno en línea.

El portal www.gob.mx es considerado el portal ciudadano porque se pueden realizar trámites y consultas en un sólo sitio virtual de los servicios y recursos informativos más relevantes del gobierno federal; el portal presenta de manera ordenada todos los recursos informativos, servicios y trámites gubernamentales de más alto impacto, clasificados por temas y necesidades del ciudadano. Dicho portal contiene más de 1,500 ligas a información y transacción de alrededor de 1,000 instituciones de gobierno de los niveles Federal, Estatal y Municipal.

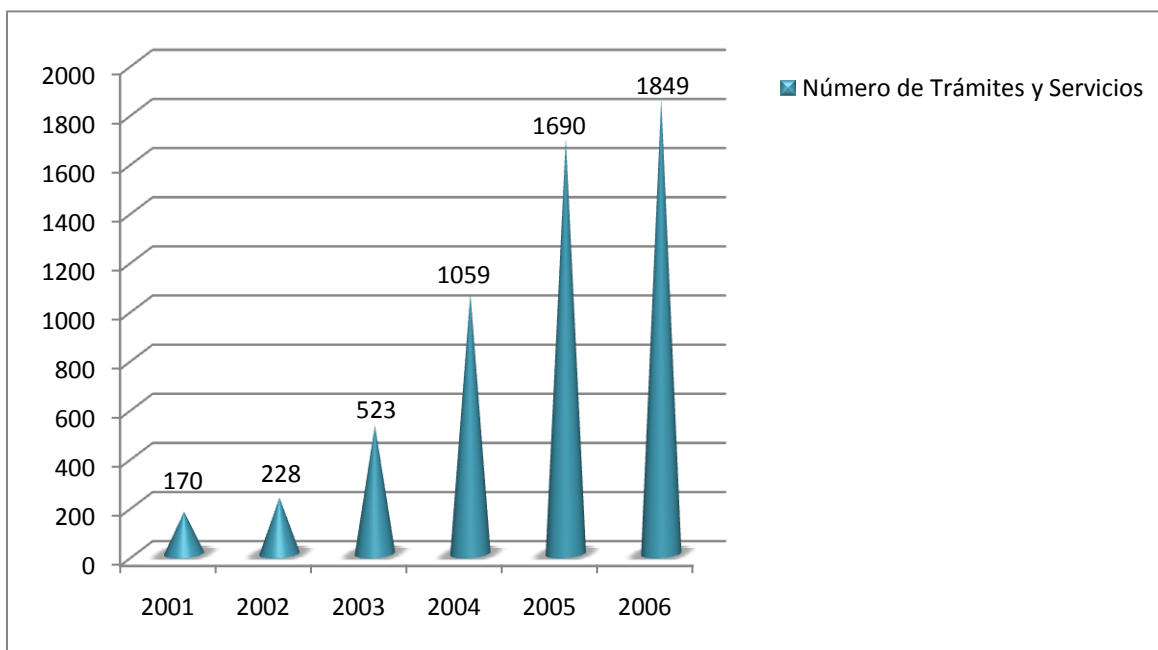
Los trámites y servicios, que han tenido mayor demanda por parte de los ciudadanos en dicho portal son:

- *IMSS desde su Empresa*. Este permite registrar la afiliación de los trabajadores de manera rápida y oportuna vía internet, reduciendo el número de trámites y el tiempo de espera para su realización.
- *Expediente Clínico Electrónico del IMSS*. Permite llevar el registro y seguimiento riguroso sobre el estado de salud de los usuarios de los servicios médicos.
- *ISSSTE*. Este sistema digital consta de expedientes clínicos electrónicos, citas médicas telefónicas por internet e ISSSTEMÓVIL.

- *Trámites Electrónicos para Exportadores e Importadores de BANCOMEXT.* Aquí se brinda información sobre los principales trámites y servicios que requiere el sector exportador e importador de país, para realizar de manera ágil y oportuna la operación de comercio exterior.
- *CFEmático.* Este mecanismo agiliza y facilita el pago de manera electrónica de los servicios de la Comisión Federal de Electricidad.

Con dichos trámites y servicios ofrecidos por el portal se ha logrado beneficiar un aproximado de 20 millones 500 mil usuarios que han hecho uso de ellos. La figura 12 se muestra como ha ido evolucionando el número de trámites en línea que se han podido realizar en los últimos años.

Gráfica 10
Trámites y servicios electrónicos
2001-2006



Fuente: elaboración propia con base en la Secretaría de la Función Pública, cifras a junio de 2006.



Dentro de los objetivos que se plantearon en el portal e-México, se encuentran:
(www.e-mexico.gob.mx)

- Generar un canal de comunicación que se integre a través de una ventana única y de manera armónica las cuatro vertientes iniciales del sistema e-México, permitiendo también el acceso a los servicios previstos por las Administraciones Públicas Federales, Estatales y Municipales.
- Sumar iniciativas y sumar sinergias entre dependencias y organismos de la Administración Pública Federal y organismos e instituciones privadas.
- Complementar los servicios tradicionales de correo y telégrafo con las tecnologías de información modernas.
- Disminuir la intermediación al permitir la comunicación directa con las oficinas responsables de realizar trámites y proveer los servicios.
- Elaborar un sistema tecnológico de contenido social que impacte en el desarrollo integral de la sociedad.
- Ser una ventana de México en el extranjero permitiendo mostrar la cultura y valores de nuestro país a todos los que deseen conocerlo.
- Fomentar un gobierno basado en las tecnologías que permita la creación de oportunidades, elimine barreras y promover la eficiencia.
- Proporcionar la experiencia en implementaciones de proyectos de internet para óptimo desarrollo de un portal de acceso único a contenidos y servicios a través del portal de portales.
- Proporcionar la consultoría basada en las mejores prácticas mundiales en servicios de gobierno a través de internet, que ayuden a ampliar la cobertura de servicios básicos de gobierno a los ciudadanos.



Con los objetivos anteriores e-México, pretende que la sociedad tenga acceso a información y servicios que recibe de la administración pública a través del uso de las tecnologías. La eficiencia y eficacia del portal intenta incrementar la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos y las empresas, la efectividad en la operación del gobierno y la transparencia de sus procesos internos.

IV.- Ámbito Estatal.

La implementación del Gobierno Electrónico como iniciativa de los gobiernos estatales no se ha hecho esperar, pues a través del programa e-local, se ha realizado un esfuerzo para reunir en un portal información relativa a los estados y municipios del país. El encargado de este programa es el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED). Su función principal es “orientar y dirigir las políticas en materia de federalismo, descentralización, desarrollo municipal y descentralización del gobierno federal hacia los estados y municipios” (Caballero, 2003; 3)

El portal e-local funciona como portal informativo en el que vincula a las páginas electrónicas de cada estado. Además de que actúa como intermediario entre el gobierno federal y estatal, al igual regula que los portales estatales brinden información de calidad y responda a las necesidades que demanda la ciudadanía. Pero no puede ordenar a los estados como hacer sus portales, ya que estos son autónomos, lo cual ocasiona que muchos de ellos desarrollen portales a conveniencia del partido en turno. Por lo cual cada portal estatal



presenta características distintas, y muchos de estos se caracterizan por tener una falta de información relevante para sus ciudadanos.

“A partir del año 2002 hasta el 2005 la mayoría de los estados publicaron su Ley de Transparencia y Acceso a la Información (LTAIP) esto indica que existe un gran interés por parte de los gobierno estatales en hacer más accesible la información que estos generan lo que es un buen principio para tratar recuperar la confianza de los ciudadanos hacia los servidores públicos” (Gutiérrez, 2005; 7). Con este tipo de implementaciones se da pie a que los estados tengan innovación para dotar de eficiencia sus administraciones.

El desarrollo es un reto que implica la adecuación de la Administración Pública Estatal, con la necesidad de convertirla en un instrumento que responda con calidad y congruencia las exigencias que la sociedad demanda. Es necesario contar con una Administración Pública “con mayor capacidad de respuesta(...)con nuevas formas de organización, trámites y servicios que contemplen la desregularización y simplificación, con controles preventivos eficientes, una nueva cultura de servicio a la ciudadanía y el uso generalizado de instrumentos(...) así como tecnologías de vanguardia en sus procesos administrativos, para el fortalecimiento del gobierno electrónico. (PDE²⁰ 2005-2011; 154).

²⁰ Plan de Desarrollo Estatal, Ecatepec 2005.



Por ello se delimitará este apartado al estudio del Estado de México en materia de gobierno electrónico, puesto que el municipio al cual está dedicada la investigación es Ecatepec de Morelos.

El Estado de México tiene entre sus principales prioridades, fortalecer el proceso de simplificación y modernización de la administración pública -al contar con el servicio de Gobierno Electrónico- para elevar la calidad, la eficacia y la eficiencia de los servicios gubernamentales, utilizando nuevos procedimientos administrativos, sistemas de información y tecnología de vanguardia, para que este no quede rezagado. Entre los principales objetivos manejados en el PDE dirigidos a la modernización gubernamental se encuentra el de “agilizar la capacidad de respuesta institucional mediante la incorporación de tecnologías de punta como la informática y las telecomunicaciones” (PDE 2005-2011; 145). Esto implica el fortalecimiento de las áreas de atención a la demanda de información pública por parte de los ciudadanos.

El gobierno del estado de México ha establecido sistemas para el pago de impuestos en las páginas de Internet del gobierno y de algunos municipios pero falta profundizar en la incorporación de trámites de gobierno estatal y municipal por internet, ya que muchos de sus municipios han quedado rezagados en cuanto a la modernización administrativa.

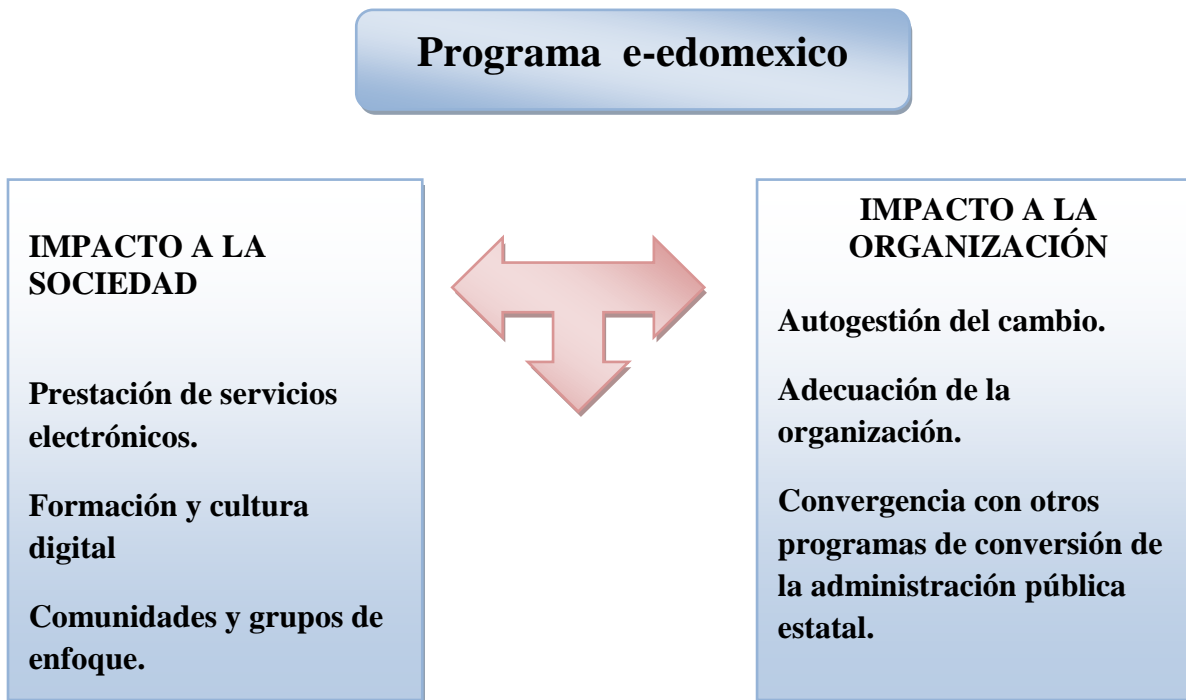


El estado de México cuenta con el sistema e-edomex que se configuró como una estrategia adicional del estado, que consiste en la posibilidad de tener acceso a información útil, oportuna, correlacionada e integrada de tal manera que permita:

- Identificar los programas de gobierno que la sociedad requiere.
- Mejorar los servicios que otorga el Gobierno del Estado de México.
- Facilitar al ciudadano el cumplimiento de sus obligaciones con el gobierno.
- Proporcionar la información oportuna y suficiente para que los ciudadanos tomen las decisiones que más beneficien a sus intereses.
- Promover e impulsar una nueva cultura de acceso y uso de la información en la gestión interna.

Al impulsar e-edomex como una estrategia de accesibilidad en las nuevas tecnologías, se permite generar un impacto tanto en la sociedad como en la organización. A continuación en la figura 11 se muestra los impactos.

Figura 11.



Fuente: Poder Legislativo del Estado de México. Subdirección de Vinculación Municipal, 2005. p.12

Este programa está concebido bajo las dieciséis líneas de acción que se encuentran en el Plan de Desarrollo Estatal (PDE, 2005-2006; 171).

- Realizar un análisis completo de la situación de todos los sistemas y equipos del gobierno del estado para definir las estrategias de actualización, reingeniería y modernización.
- Establecer una agenda de actualización de sistemas, procesos y bases de datos que será el fundamento del Programa Estatal de Modernización en Tecnologías de la Información.



-
- Definir el Programa Estatal de Modernización en Tecnologías de la Información, a fin de prever la conjunción y transformación de todos los sistemas administrativos, financieros y de evaluación del gobierno del estado a una sola plataforma, que permita obtener información en tiempo real a través de una Intranet estatal.

 - Impulsar acuerdos con los municipios y la Legislatura para establecer lineamientos generales de acceso a la información, impulsando una reunión anual de informática del estado y los municipios, donde se homologuen criterios de información, datos y difusión.

 - Fortalecer la asesoría y los servicios a los ayuntamientos para la implementación de sus sistemas homologados.

 - Capacitar permanentemente a los servidores públicos de todos los niveles en el manejo y aprovechamiento óptimo de herramientas de tecnologías de información, acorde con el perfil y funciones que desempeñan.

 - Promover esquemas de financiamiento a través de arrendamientos o contratos de servicios para la constante actualización de los equipos y sistemas de cómputo.



-
- Realizar la reingeniería a las políticas, procedimientos y medios de comunicación, de voz y datos en el gobierno estatal, así como optimizar la infraestructura de cómputo.

 - Hacer uso extensivo de las tecnologías de información a fin de automatizar procesos que agilicen los servicios y trámites de la ciudadanía y hagan más eficiente la gestión en las oficinas del gobierno estatal y sus organismos.

 - Promover el licenciamiento general de todos los sistemas del estado.

 - Realizar auditorías para garantizar que los procesos de mantenimiento y actualización de los equipos y sistemas sean vigentes, operen correctamente y cuenten con la seguridad necesaria.

 - Promover el establecimiento de una ventanilla única de trámites para la población en la página de Internet del estado.

 - Profundizar la red telemática del Gobierno del Estado de México y las redes locales de todas las unidades de gobierno.



- Establecer procesos de seguridad informática que contemplen la protección de las bases de datos y la integridad de las redes.

- Establecer procesos alternos de contingencia y comunicación para prevenir problemas que puedan conllevar una desconexión de redes, por ejemplo en caso de desastres naturales.

- Impulsar los cambios normativos necesarios para homogeneizar las leyes estatales con los acuerdos federales e internacionales que permitan profundizar el gobierno electrónico.

Dichas líneas de acción pretenden fortalecer el proceso de simplificación y modernización de la AP, para elevar la calidad, eficacia y la eficiencia de los servicios gubernamentales utilizando nuevos procedimientos administrativos, sistemas de información y tecnologías de vanguardia.

Con esto el estado de México pretende posicionarse como un estado innovador en cuanto a su administración pública, compartiendo con sus municipios el conocimiento y éxito obtenido para dotar a las administraciones locales del mismo, y que éstas puedan cumplir con las expectativas que la ciudadanía demanda.



V.- **Ámbito Municipal**

En los últimos años los gobiernos municipales se han caracterizado por ser la institución de contacto más directo con los ciudadanos. “Aquí es donde los problemas se hacen reales y efectivos y en donde la políticas aterrizan” (Cabrero, 2002). Es por eso que la importancia de la comunidad y el gobierno local aumenta en este contexto. Es en este ámbito en donde se hace frente a los retos que los cambios nos plantean, en donde se crean soluciones propias a transformaciones mundiales basadas en identidades y necesidades locales.

Hoy en día estamos frente a una ola innovaciones diversas: mejoras a la gestión local, nuevos tipos de liderazgo, imaginativos programas para atender demandas sociales todos estos integrados en redes cuyo objetivo prestar servicios públicos en un evidente marco de gobernabilidad.

Considerando que la gobernabilidad es más efectiva mientras más cercanía hay con la ciudadanía a continuación se describen 5 portales que presentan un Gobierno Electrónico de tercer nivel de acuerdo al funcionamiento de estos para la sociedad a quien están dirigidos, los municipios seleccionados son: Tlalnepantla, Irapuato, Guadalajara y Coahuila de Zaragoza.

1.-Empezaremos hablando del portal del Municipio de Tlalnepantla (www.tlalnepantla.gob.mx), es un portal en el cual los usuarios pueden desplazarse de forma fácil a la variedad de información ofrecida en línea.



En la parte principal se encuentran las noticias más relevantes de los principales acontecimientos ocurridos en el municipio, una bolsa de trabajo en la cual el usuario se puede informar de los empleos ofrecidos por las empresas inscritas y las diferentes ferias de trabajo que se realizan en el transcurso del año.

También podemos encontrar un enlace a los trámites y servicios, ofrecidos por el ayuntamiento, tanto online, como los que solo se pueden realizar acudiendo a las oficinas municipales.

Los trámites que no se pueden realizar en forma online, cuentan con la información necesaria para completarlos dentro de las oficinas y no tener la necesidad de ir hasta ellas solo por información, ya que al tener la ventaja de consultar los requisitos en línea se puede llevar lo necesario desde antes. Dichos trámites y servicios se encuentran divididos por las diferentes áreas de gobierno²¹, entre los principales y más solicitados se halla el pago de impuesto predial en línea (con la utilización de las tarjetas de crédito) a cargo de la tesorería municipal.

²¹ Contraloría Municipal.
Dirección General de Desarrollo Social.
Dirección General de Desarrollo Urbano, Obras Públicas y Ecología.
Dirección General de Promoción Económica.
Dirección General de Seguridad Pública.
Dirección General de Servicios Públicos.



El portal del municipio de Tlalnepantla, se considera como un portal útil para la ciudadanía, ya que este no se encuentra tan marcado en cuanto solo a la difusión de las acciones del Presidente Municipal, como otros que se hallan sobreestimados de boletines de prensa, galerías fotográficas e información de los eventos públicos realizados por el presidente, tampoco se encuentra enfocado solo a usuarios que deseen conocer los actos oficiales, ya que éste ofrece información útil para todo el público en general, al igual que un chat, por lo cual se considera como un sistema abierto (bidireccional), ya que existe una gran interactividad entre gobierno-ciudadano en tiempo real, donde toda la gente sin importar su preferencia política puede interactuar con los funcionarios del gobierno municipal, para responder dudas que se tengan sobre servicios o cuestiones del Ayuntamiento y así despejar sus dudas.

2. www.irapuato.gob.mx es el portal de acceso al Gobierno Municipal de Irapuato, el cual esta encaminado a cubrir las demandas y necesidades de los usuarios (ciudadanos-empresas), ya que se puede acceder y desplazarse de una manera fácil y sencilla, la parte superior de la página principal se encuentra dividida en los seis pilares principales donde esta basado todo el contenido, ya que cada uno es un enlace a los diferentes tipos de información y servicios, entre los mas solicitados se encuentra el contenido de trámites y servicios.

El portal cuenta con una serie de trámites online de los cuales los más solicitados es el pago de predial y agua, lo cual facilita la recaudación de impuestos, porque al no hacer tan tedioso estos, la gente esta más dispuesta a pagarlos.



El portal también cuenta con secciones encaminadas a publicar las acciones y actos públicos del presidente municipal, pero a diferencia de otras éste no se encuentra muy cargado al alabar a las autoridades locales, porque solo hace mención de los acontecimientos más relevantes o que pueden ser de un gran interés para la población.

Otra de las características sobresalientes de este portal es el pilar llamado Conoce Irapuato, ya que este explica toda la historia del municipio y los lugares turísticos con los que cuenta, al igual que una sección de fotografías donde los usuarios pueden mandar sus fotos y con esto sentirse parte del portal.

4. El portal del municipio de Celaya cuenta con una modalidad de servicio público online de principio a fin, es decir, que sea recibido por cualquier ciudadano que requiera un servicio o trámite. Cuenta con un gobierno electrónico dedicado a la ciudadanía al contar con una página diseñada básicamente para el requerimiento de las necesidades de los ciudadanos, dentro de las características principales, se distinguen la realización de trámites y servicios vía Internet. Entre los cuales sobresale el pago del impuesto predial, el cual ha facilitado el cobro del mismo evitando excesiva burocracia. El pago del impuesto de predial, se realiza fácilmente puesto que la página muestra las indicaciones correspondientes paso a paso para que el ciudadano lo haga de manera rápida y sencilla, tanto así que maneja imágenes. También cuenta con un catálogo de trámites y



servicios, el cual se encuentra dividido en aras de gobierno, en este se muestran los formatos a llenar así como los requisitos solicitados para llevar a cabo dicho trámite. De igual manera, cuenta con enlaces a las páginas federales y estatales cuando los trámites solicitados son de esas dependencias.

Es importante mencionar que el portal está estructurado de manera sencilla y no sobrecargado de información, por lo que es sencillo al utilizarlo y su uso no se hace tedioso.

5. El Municipio de Guadalajara ha impulsado el desarrollo de trámites y servicios en línea. Ejemplo de ello es el pago del impuesto Predial, el cual se puede realizar en el portal de Internet mediante tarjeta de crédito o débito. También se pueden tramitar las transmisiones Patrimoniales y los Avalúos de bienes raíces.

Es necesario señalar que el municipio de Guadalajara no sólo se ha dedicado a transformar trámites normales a trámites en línea, sino que ha aprovechado el uso de la tecnología para generar nuevos trámites, exclusivos para Internet, y de gran beneficio para el ciudadano. Tal es el caso de la *Prelicencia Municipal*, en la cual el ciudadano sólo necesita registrar su clave catastral y verificar que el uso de suelo esté correcto para abrir un negocio en sólo cinco minutos. Con este permiso, cuyo costo



actual es de 23 pesos, el ciudadano cuenta con tres meses para reunir la documentación necesaria y validar su Licencia Municipal de Giro.

Por otra parte, considerando que no todos los ciudadanos cuentan con acceso a Internet, a partir de enero de 2006 se habilitaron seis Kioscos Municipales, ubicados en diferentes unidades administrativas, en donde el ciudadano puede hacer el pago de servicios (predial, multas, etc.) y puede consultar información relativa a trámites y servicios ofrecidos por el municipio.

6. La página web del municipio de Coatzacoalcos Veracruz es considerada entre las páginas de los municipios de la República mexicana como una de las páginas más fáciles de usar con un sistema de cliqueo que les permite consultar información en línea actual sobre los trámites y servicios, así como información de los documentos necesarios para realizar sus pagos directamente en las oficinas gubernamentales esto si no desean hacerlo por vía internet ya que al igual que en el caso del municipio de Guadalajara desde el portal los ciudadanos pueden realizar cómodamente sus pagos haciendo uso de su tarjeta de crédito y débito.

Se considera que al tener la información sobre los documentos necesarios para realizar cualquier trámite los ciudadanos ahorran tiempo y dinero al evitar el olvido de algún documento necesario para dicho trámite y al mismo tiempo



ahorran dinero al no ser necesario trasladarse a las oficinas gubernamentales una y otra vez. Lo que también sucede al realizar sus pagos desde internet.

Otros de los servicios importantes dentro de la página web del municipio del Coatzacoalcos es:

- la consulta de el (la)CURP (la cual no es enlace a otra página web).
- Realizar cita previa con su seguro social.
- Concursar para becas estudiantiles de todos los niveles educativos.
- Consultar bibliotecas digitales.

Por otra parte un punto importante a resaltar es el hecho de que la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León instaló Centros Comunitarios digitales para que los ciudadanos denuncien, vía Internet, el extravío de objetos o documentos, sin necesidad de asistir al Ministerio Público (MP). La intención es que la persona que perdió algún documento oficial, teléfono celular o placa, pueda llenar el acta correspondiente desde su casa o en uno de estos módulos para, posteriormente, presentarse a una agencia del MP, donde su acta ya estará pre impresa y lista para que la verifique, firme y obtenga la constancia.

Estos cinco portales municipales tienen como punto de acción la mejora en la gestión gubernamental basada en los indicadores: eficiencia, eficacia, innovación y en conjunto todo vinculado al concepto calidad en cuanto a la gestión de servicios públicos dirigidos a la ciudadanía, nuestra investigación parte de estos



parámetros para lograr un ambiente de calidad gubernamental en el municipio de Ecatepec de Morelos a través del uso de un portal de internet municipal que contenga características de interacción que presentan los cinco municipios descritos anteriormente. A continuación se puntualiza el ambiente actual en el cual se encuentra el municipio en que realizamos en la presente investigación. Para lo cual describiremos su ambiente geográfico y el estado de su actual página web.

Si bien es cierto, que en todo México existen municipios autosuficientes en la inclusión de las TIC's de igual manera existe una gran cantidad de municipios que carecen de esta infraestructura, además de personal con experiencia en el área de informática. Por lo cual el gobierno estatal propuso a los municipios brindar apoyos en asesoría, capacitación y automatización de procesos, a través de la Secretaría de Administración y la Dirección General del Sistema Estatal de Información.



CAPITULO III. ANÁLISIS DEL MUNICIPIO DE ECATEPEC

I.- Municipio de Ecatepec

El municipio de Ecatepec de Morelos, es uno de los municipios más poblados del Estado de México y de la República, se dice que uno de cada seis habitantes del Estado habita en Ecatepec, su población se puede comparar con las ciudades de Guadalajara y Puebla. Se localiza en la porción nororiente del Estado de México, sus coordenadas son 19° 29' 02" a 19° 39' 30" latitud norte, y los meridianos 98° 58' 30" a 99° 07' 06" longitud oeste y colinda con los Municipios de Acolman, Atenco, Coacalco, Jaltenco, Netzahualcóyotl, Tecámac, Texcoco y con la Delegación Gustavo A. Madero del Distrito Federal, cuenta con una extensión territorial de "186.813 km² y se encuentra a una altura media de 2,250 metros sobre el nivel del mar" (García, 1998; 152) (representando el 0.69% del territorio total del Estado de México).

El municipio se ha caracterizado desde los años setenta por tener un acelerado crecimiento y desarrollo urbano. Hasta el censo poblacional en el año 2005 el municipio contaba con una población que haciende a 1, 688,258 habitantes y una tasa media de crecimiento anual del 2.19%, de los cuales 825,624 son hombres y 862,634 son mujeres²².

Como se puede observar en la gráfica 12, las zonas con uso habitacional en el municipio ocupa "el 41.02% del territorio, de esta un 35% están conformadas por

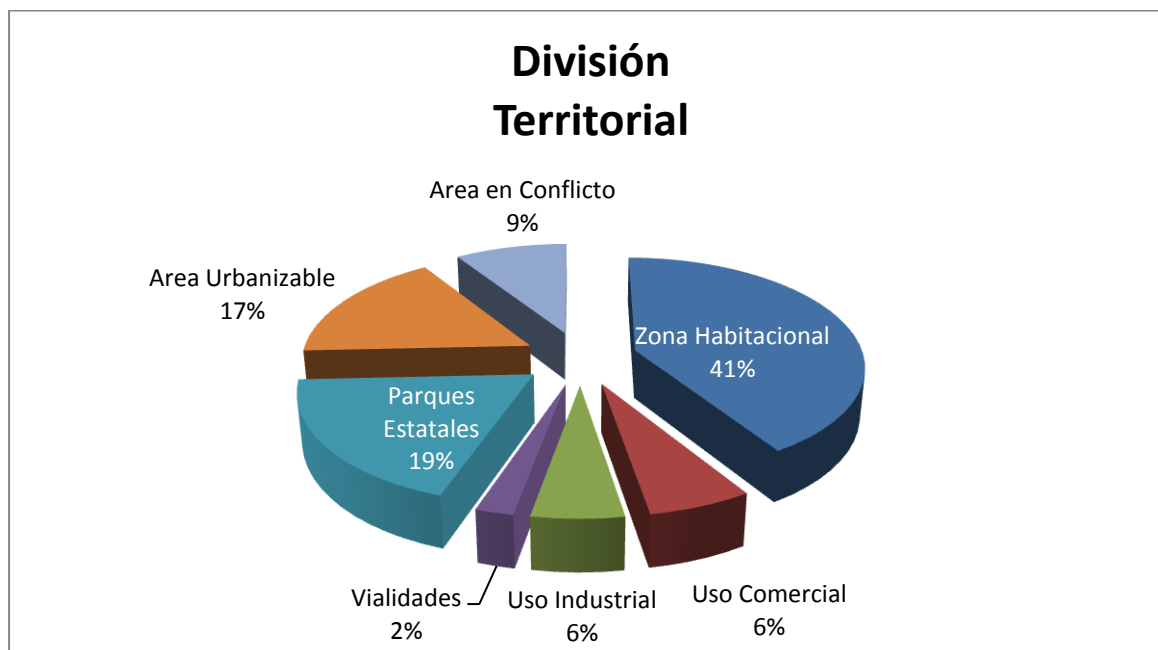
²² Cuaderno Estadístico Municipal 2005 del INEGI



poblados tradicionales, el 45% por desarrollos habitacionales regulares y un 20% por asentamientos irregulares. Aproximadamente un 70% se trata de zonas habitacionales de bajo costo correspondiendo con la estructura de ingresos de la población.

El 6.27% del territorio es de uso comercial, el 5.65% de uso industrial, 2.34% de vialidades, 19.04% correspondiente a parques Estatales, 16.53% área urbanizable y 9.15% que se encuentra en conflicto con otros municipios.” (PMDU, 2003; 18) La extensión del área urbana del Municipio de Ecatepec, incluye los siete poblados históricos que le dieron origen: San Cristóbal Ecatepec, Santo Tomás Chiconautla, Santa María Chiconautla, San Pedro Xalostoc, Santa Clara Coatitla, Santa María Tulpetlac, Guadalupe Victoria.

Gráfica 12

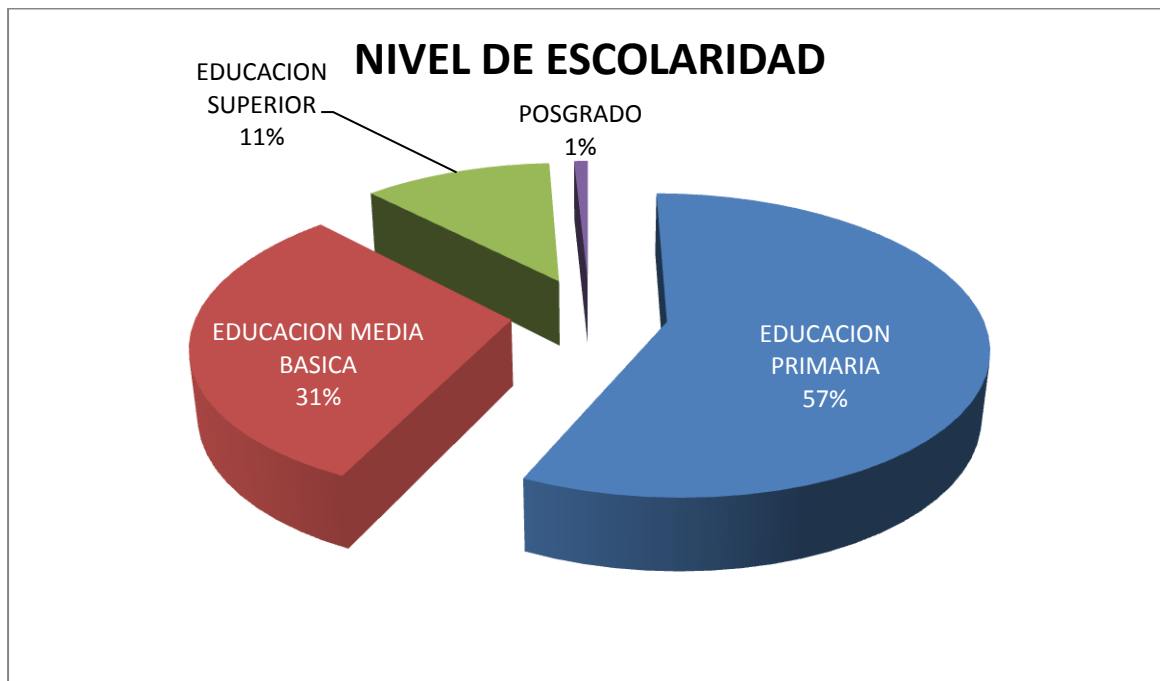


Elaboración Propia con base al Cuaderno Estadístico Municipal 2005 del INEGI.



El municipio de Ecatepec de acuerdo a Plan Municipal de Desarrollo Urbano 2003 registra un nivel de alfabetismo del 90.57%, con un grado mayor de educación primaria y media básica, mientras que en cuestión de educación superior muestra un bajo nivel como se puede observar en la gráfica 13.

Gráfica 13



Elaboración propia con base en datos del PMDU 2003

II.- Descripción del H. Ayuntamiento de Ecatepec.

Como ya se ha mencionado el objetivo de este trabajo de investigación es constatar las posibilidades de poder insertar un Gobierno electrónico en el



municipio de Ecatepec, por ello es de importancia analizar la constitución básica del Ayuntamiento puesto que en este se centran las actividades administrativas.

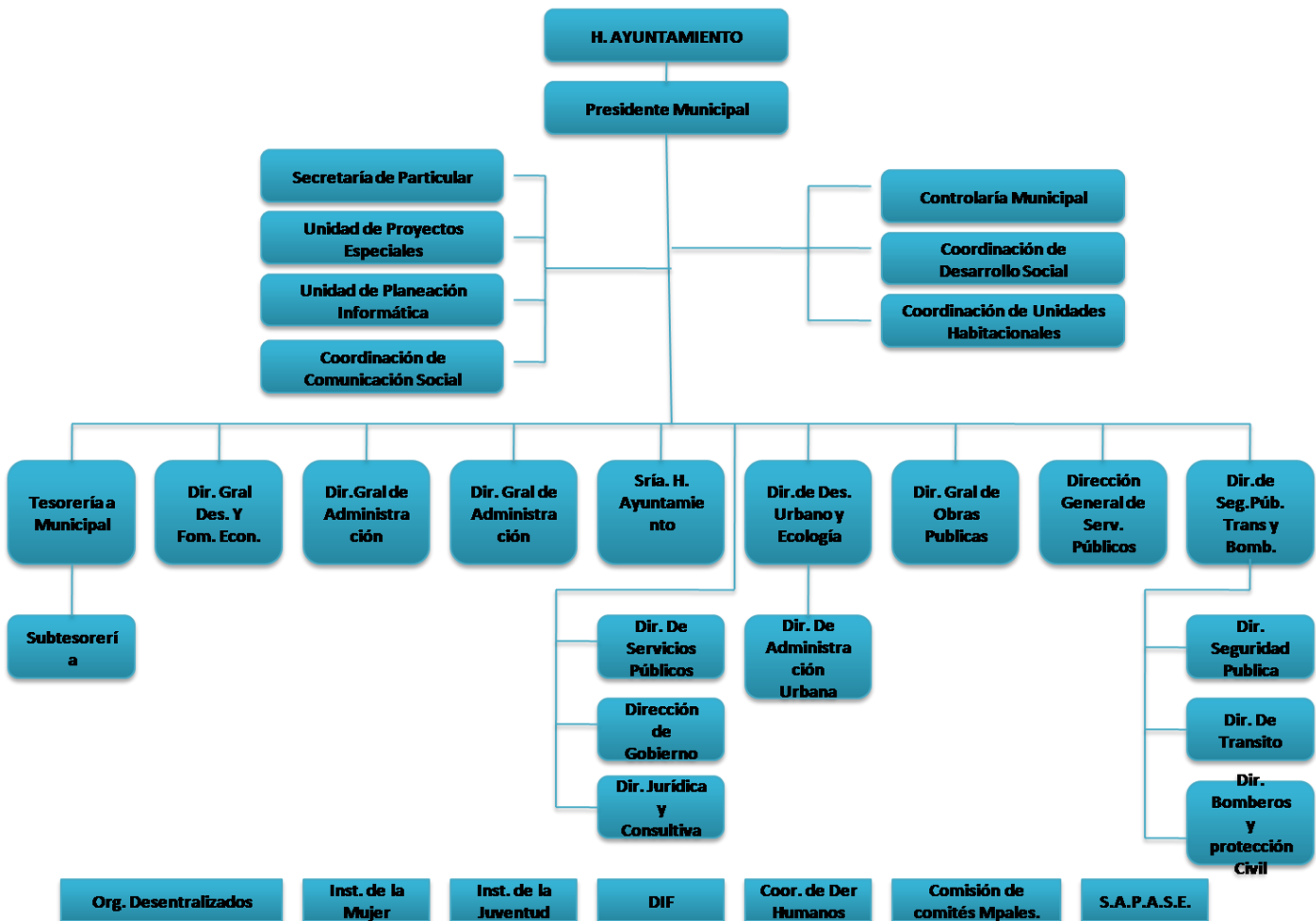
Para empezar la palabra Ayuntamiento se refiere al carácter de comunidad básica, pues significa reunión o congregación de personas. Un Ayuntamiento se entiende como acción y resultado de juntar. El Ayuntamiento es una institución de gran tradición histórica, es el cuerpo de representación popular que ejerce el poder municipal. De acuerdo al concepto de libertad municipal, el municipio es autónomo dentro de su propio esquema de competencia en el cual no admite más control y autoridad que la de su Ayuntamiento.

Así también el Ayuntamiento tiene libertad para administrar sus bienes y hacienda. La hacienda municipal generalmente se forma con los bienes de propiedad del municipio, las contribuciones que señalan las legislaturas locales, las participaciones que asigne el estado y los impuestos, derechos, productos, y aprovechamientos que resulten de su administración.

El H. Ayuntamiento de Ecatepec está integrado actualmente por el presidente municipal, tres síndicos procuradores, 19 regidores y el secretario municipal. Por otra parte todos los pueblos y colonias cuentan con un consejo de colaboración municipal que se encarga de promover la participación de los ciudadanos, es decir que son auxiliares para cada una de las funciones administrativas.



Figura 14.
Organigrama del H. Ayuntamiento de Ecatepec.





III.- Descripción de la Página Web de Ecatepec.

Un portal web es uno de los medios más eficientes que tiene el Ayuntamiento para ofrecer información general sobre el municipio y el funcionamiento de sus instituciones más relevantes, a los ciudadanos de la localidad facilitando de este modo su actividad diaria. El portal también refiere una dirección electrónica²³ que está conformada por el registro del portal (las extensiones .gob.mx, para el caso del gobierno mexicano).²⁴ También puede pensarse como una aplicación para la mejora de los servicios públicos del municipio y una forma de multiplicar la atención al ciudadano al permitirle el acceso electrónico a servicios e información de su comunidad a través de una oficina virtual que disminuya la necesidad de asistir al municipio al mismo tiempo que la necesidad de destinar recursos humanos a la atención del público.

²³ Uno de los problemas que tiene la ciudadanía es que no se han difundido las direcciones electrónicas de los portales de gobiernos estatales y mucho menos de gobiernos municipales. Cuando se accesa a esos dominios mediante un buscador como *Google*, los vínculos que se arrojan son variados y hasta equivocados.

²⁴ Adicionalmente existen los dominios con .com, para los portales comerciales y .org, para los organismos, así como los .edu, para las universidades e instituciones educativas de cualquier nivel.



Hoy en día existen numerosos Ayuntamientos que cuentan con presencia en internet. Habitualmente la página web de un Ayuntamiento consiste en un saludo del alcalde, un mapa de la población, calendario de impuestos, enlaces de interés del pueblo, etc. es decir, información que suele permanecer de forma estática, lo que da como consecuencia una mínima funcionalidad para el ciudadano.

Como quedó planteado en la presentación de esta investigación, se toma como punto de referencia el portal del municipio de Ecatepec el cual cuenta con las siguientes características ²⁵(Enero 2008).

- El portal es de fácil acceso, cuenta en todo momento con presencia de iconos para volver a la página inicial lo que permite al usuario facilitar el regreso en caso de que sea necesario.
- Cuenta con enlaces a otras páginas web de interés o relacionadas como es el caso del enlace “CURP-e-México”, también tiene un vínculo con el buscador *Google*, así como un buscador de contenidos publicados en la web municipal.

²⁵ De acuerdo a la guía de páginas web de municipios españoles elaborada por la *Junta de León y Castilla* (2007).



- La información más resaltable y actual se encuentra en la página inicial del portal web, como actos culturales, notas de servicios, notas de interés general, recordatorio de vencimiento de plazos para pagar impuestos.

- La información que se ofrece a los ciudadanos se puede estructurar en los siguientes apartados.
 - Teléfonos y direcciones Municipales.
 - Información sobre el municipio.
 - Ocio y eventos culturales.
 - Información en General.

- También cuenta con correo electrónico para que el ciudadano pueda enviar sus quejas y sugerencias, así como también continuamente el portal tiene la presencia de encuestas de opinión ciudadana sobre temas de interés social, político, cultura y gubernamental.

Esta información resulta de gran utilidad para el ciudadano, ya que puede consultar el directorio telefónico del H. Ayuntamiento de Ecatepec y otros organismos de interés, así como dirección de correo electrónico del departamento de quejas y sugerencias en el día y hora que así lo decidan, sin la necesidad de trasladarse a oficinas gubernamentales ahorrando de esta forma tiempo y esfuerzo.

En cuestión de trámites en línea el portal del municipio de Ecatepec ofrece información de cómo realizar los trámites con el H. Ayuntamiento, pero la



tramitación es presencial en las oficinas gubernamentales ya que se facilitan en línea los formularios en formato PDF²⁶ para imprimir y rellenar en el domicilio y luego presentarlos en la institución correspondiente, esta fase incluye:

1. La posibilidad de descargar impresos y formularios (información y descarga).
2. La posibilidad de enviar sugerencias, comentarios y quejas a través de la web.
3. Algunos de estos impresos pueden ser:
 - a. Asignación de clave catastral
 - b. Baja de licencia de funcionamiento.
 - c. Cambios de domicilio, aumento o disminución de giro de funcionamiento.
 - d. Certificación de clave y valor catastral.
 - e. Certificación de la manifestación de impuesto de traslado dominio.
 - f. Cobro de derecho de estacionamiento en la vía pública y servicio público.
 - g. Cobro de impuestos de intervención de eventos públicos (ferias).
 - h. Cobro de diversiones y juegos.
 - i. Prestación de servicio de hospedaje.
 - j. Cobro por manejo de maquinas de videojuego.
 - k. Cobro de multas.

²⁶ PDF es un formato portátil para documentos (Portable Documento Formato). Desarrollado por Adobe systems y muy usado en internet debido a su versatilidad y facilidad de uso y tamaño pequeño. Citado en <http://www.desarrolloweb.com/articulos/1764.php> el 27 de enero 2009.



Los impresos citados en la parte de arriba corresponden al área de trámites y servicios de la tesorería municipal, también se puede encontrar; transmisión de cabildo en vivo, cuenta pública 2007, presupuesto participativo, un programa de atención ciudadana que corresponde al área de modernización y calidad, sin embargo la página web del municipio de Ecatepec aún no cuenta con las herramientas para que los ciudadanos puedan gestionar y consultar vía internet sus trámites.

Es decir la página web aún no cuenta con formularios en línea que se rellenan y se envían a través de internet, sin que el ciudadano tenga la necesidad de desplazarse a las oficinas del Ayuntamiento. Por lo que se concluye que la página web del municipio de Ecatepec tiene como nivel máximo la interacción e información bidireccional al presentar la posibilidad de solicitar rendición de cuentas vía internet y al facilitar a los ciudadanos los formularios para realizar el pago de impuestos.

Sin embargo a lo que se pretende llegar es a un nivel de transacción en donde el ciudadano pueda realizar el trámite íntegramente de principio a fin desde su computadora personal, un café internet o bien mediante el uso de los CCD'S (Centros Comunitarios Digitales), para ello debe disponer de un certificado digital que garantice su identidad o estar registrado como usuario mediante un sistema de usuario contraseña.

Con el nivel de transacción se podrá brindar la posibilidad de realizar trámites económicos vía web como:



- Pago de impuestos.
- Domiciliaciones bancarias de los impuestos.
- Trámites administrativos como licencias de obra, e incluso realizar pagos con tarjeta a través de varias entidades bancarias.
- Impuesto sobre vehículos.
- Impuesto sobre bienes inmuebles.
- Impuesto sobre actividades económicas.
- Pago de licencias.

Para que lo anterior tenga una utilidad dentro de la población de Ecatepec es necesario:

- Dotar a la población de unas herramientas básicas para su formación académica y personal.
- Formar al profesorado especializado en la educación de adultos y en la alfabetización digital e informática de adultos, en la utilización y aprovechamiento de las nuevas tecnologías aplicadas a la enseñanza.

IV.- Tamaño de la Muestra

Para la determinación del universo de estudio, se seleccionó a la población mayor de edad (18 años) y que se encontraran registrados en la lista Nominal



del IFE (www.ife.org.mx), lo cual nos arrojó una población de 1, 173,229 habitantes en el municipio de Ecatepec de Morelos, Estado de México.

Posteriormente, para calcular el tamaño de la muestra se utilizó el tipo de muestreo probabilístico, ya que cada habitante mayor de edad del municipio tiene la misma posibilidad de ser entrevistado. Asimismo se determinó la probabilidad de ocurrencia con una prueba piloto²⁷ realizada con anterioridad, lo cual nos dio 0.7 y el error estándar a manejar es de 0.25. Para poder determinar el tamaño de la muestra, lo haremos en dos pasos, en primer lugar determinamos el tamaño provisional y posteriormente estipulamos el tamaño real.

$$n' = s^2/v^2$$

$$n = \frac{n'}{1+n'/N}$$

Donde:

n'= Tamaño de la Muestra sin Ajustar.

n= Tamaño de la Muestra Ajustada.

N= Población.

Se= Error Estándar.

V²= varianza de la población. Cuadrado del error estándar (se).

S²=varianza de la muestra expresada como posibilidad de ocurrencia.

Sustituyendo:

²⁷ Se realizó una encuesta a 100 personas el día 10 de Febrero 2009; para saber el promedio que conocía la existencia y había entrado a la página web municipal, para determinar la probabilidad de ocurrencia.



1er Paso. Muestra sin ajustar.

$$n' = s^2/v^2$$

$$s^2 = p(1-p) = 0.7(1-0.7) = 0.21$$

$$v = (0.025)^2 = 0.000625$$

$$n' = 0.21/0.000625 = 336$$

2do Paso. Muestra ajustada.

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

$$n = \frac{336}{1 + \frac{336}{1,173,229}}$$

$$n = 336 / 1 + 0.00028639032273$$

$$n = 335.90380040219$$

Debido al resultado obtenido en la formula es necesario redondearlo a 336 encuestas.



V.- Análisis de Encuestas

Esta investigación tuvo como objeto divulgar la utilidad real que tiene el elaborar en el municipio de Ecatepec un portal cuyo contenido principal sea información sobre el gobierno (trámites, egresos, dependencias que lo integran, etcétera), se trata específicamente el caso www.ecatepec.gob.mx, las preguntas que motivaron para hacer esta breve investigación es: ¿Existen posibilidades para el desarrollo de un gobierno electrónico de tercer nivel en el municipio de Ecatepec? Y ¿Qué factores permitirían el desarrollo de un gobierno de tercer nivel en el municipio de Ecatepec?

Por tal motivo para identificar las posibilidades para el desarrollo de un gobierno electrónico de tercer nivel y los factores que permitirían el desarrollo del mismo se aplicaron 336 encuestas ciudadanas.

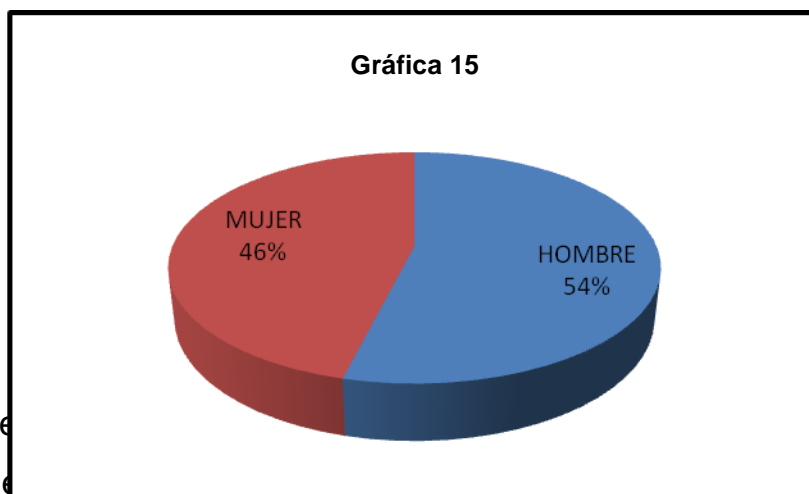
La encuesta inicio requiriéndoles a los ciudadanos datos necesarios para la investigación como lo fueron edad y preparación académica que son elementos que nos sirvieron como indicadores para identificar los rangos dentro de los cuales estaría el agrado de los ciudadanos por el desarrollo de un gobierno electrónico de tercer nivel.

Para realizar el diagnóstico, se establecieron dos poblaciones: la primera (población A) se encuentra conformada por los habitantes del municipio de Ecatepec, para determinar la empatía de los ciudadanos hacia el desarrollo de un e-gobierno de tercer nivel, para lo cual se tomó una muestra aleatoria simple de 336 Habitantes. La segunda (población B) se representa por los funcionarios municipales encargados del e-gobierno en el H. Ayuntamiento de Ecatepec, para

determinar los factores organizacionales y los recursos informáticos con los que cuenta, de los cuales se tomó una muestra por conveniencia de tres funcionarios para posteriormente efectuar un análisis sobre los conocimientos de e-gobierno.

El diagnóstico realizado determinó indicadores que permitieron analizar la perspectiva y actitud de los ciudadanos hacia el posible desarrollo de un gobierno electrónico de tercer nivel por lo que se obtuvieron los siguientes resultados:

En la gráfica 15, podemos observar que de un total de 336 ciudadanos encuestados del municipio de Ecatepec, el sexo predominante fue masculino, con un porcentaje de 54% equivalente a 108 personas contra un 46% de personas encuestadas del sexo femenino correspondiente a 142 personas.

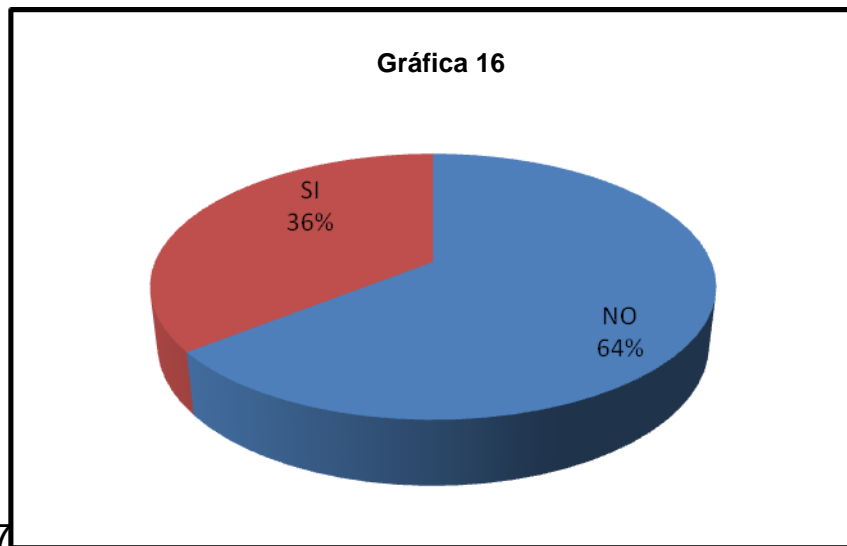


Como puede verse en el gráfico, el 54% de las personas encuestadas son hombres.

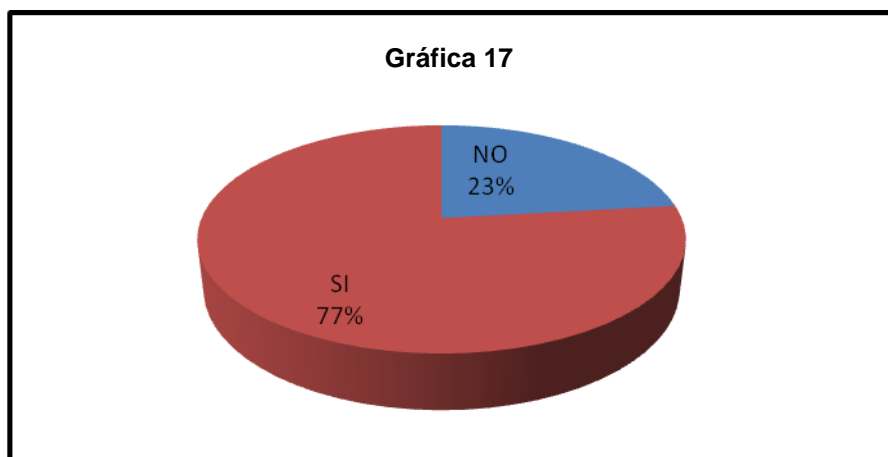
el 64% de las personas encuestadas conocen el presupuesto municipal.

municipal, esto se debe a que no existe una adecuada divulgación por parte de las autoridades municipales y a una deficiente o inexistente cultura por parte de los ciudadanos a exigir a sus gobernantes rendición de cuentas, por otro lado se cuenta que el 36% de ciudadanos a los que se les encuestó que si dicen conocer

el destino de los recursos públicos. Es evidente que las premisas de la Nueva Gestión Pública no están aplicadas aún dentro de la Administración de información y procedimientos del H. Ayuntamiento de Ecatepec, que en este caso es el de transparencia y acceso a la información.

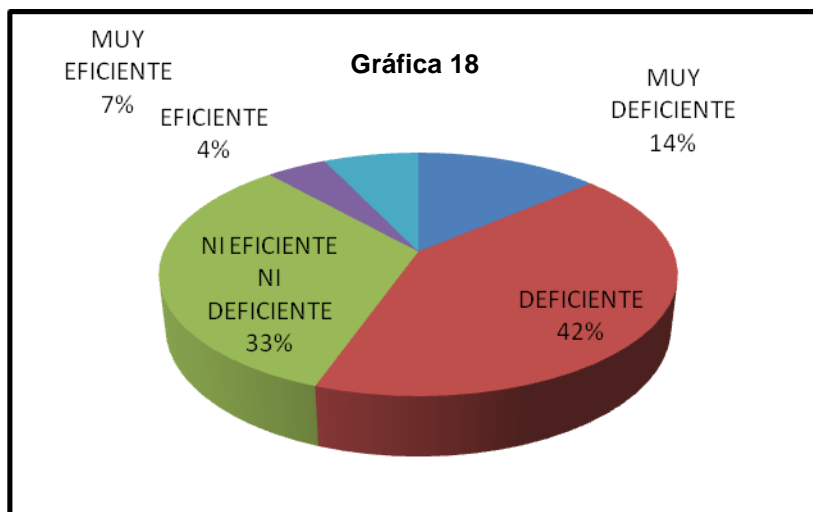


La gráfica 17 muestra que los ciudadanos, dicen si conocen que pueden solicitar rendición de cuentas del gasto público a la Administración municipal, lo cual respecto a la pregunta 2 “¿Sabe usted en que se gasta el presupuesto municipal?” en donde el 64% dice desconocer el destino de los gastos públicos, se puede creer que los ciudadanos de Ecatepec solo “saben” que pueden solicitar rendición de cuentas del gasto público pero no “hacen” uso de este derecho como ciudadanos.



Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

El mayor porcentaje de ciudadanos encuestados considera el servicio de cobro de impuestos en el municipio como deficiente 42%, mientras que el 33% lo considera ni eficiente ni deficiente, el 14% muy deficiente, lo que deja en claro la inconformidad de los ciudadanos del municipio de Ecatepec en cuanto al servicio para que ellos realicen el pago de impuestos y la inexistente aplicación de calidad de servicios de la Nueva Gerencia Pública. Véase gráfica 18.



Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

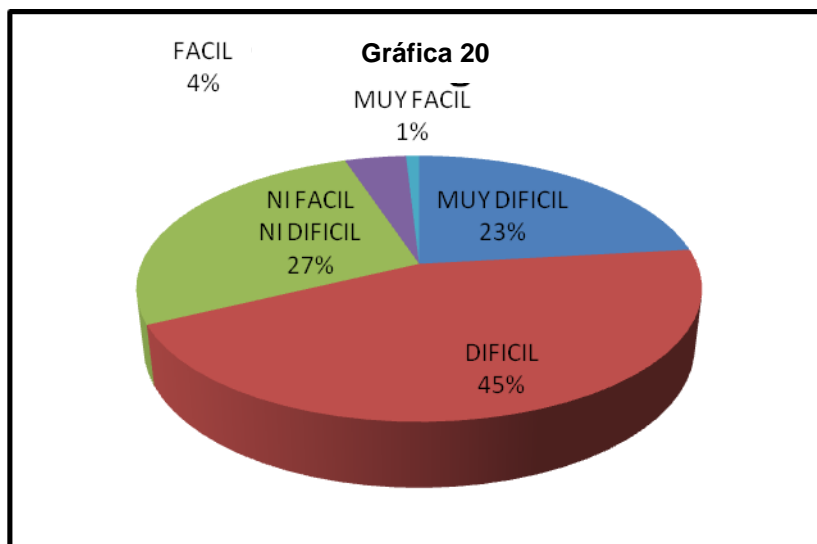
El desempeño del aparato burocrático al brindar un servicio al ciudadano es calificado de la siguiente manera; como se puede observar en la gráfica 18; el 50% de las personas encuestadas como ni eficiente ni deficiente, mientras que el 27% lo considera deficiente y el 13% muy deficiente, por otra parte, porcentajes pequeños de la población encuestada considera con eficientes los servicios que brinda el aparato burocrático ya que el 9% lo considera eficiente y



1.0% lo califica como muy eficiente. Lo que nos arroja como resultado un débil control de resultados por parte del H. Ayuntamiento de Ecatepec en cuanto al manejo y aplicación de los postulados de la Nueva Gestión Pública.

Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

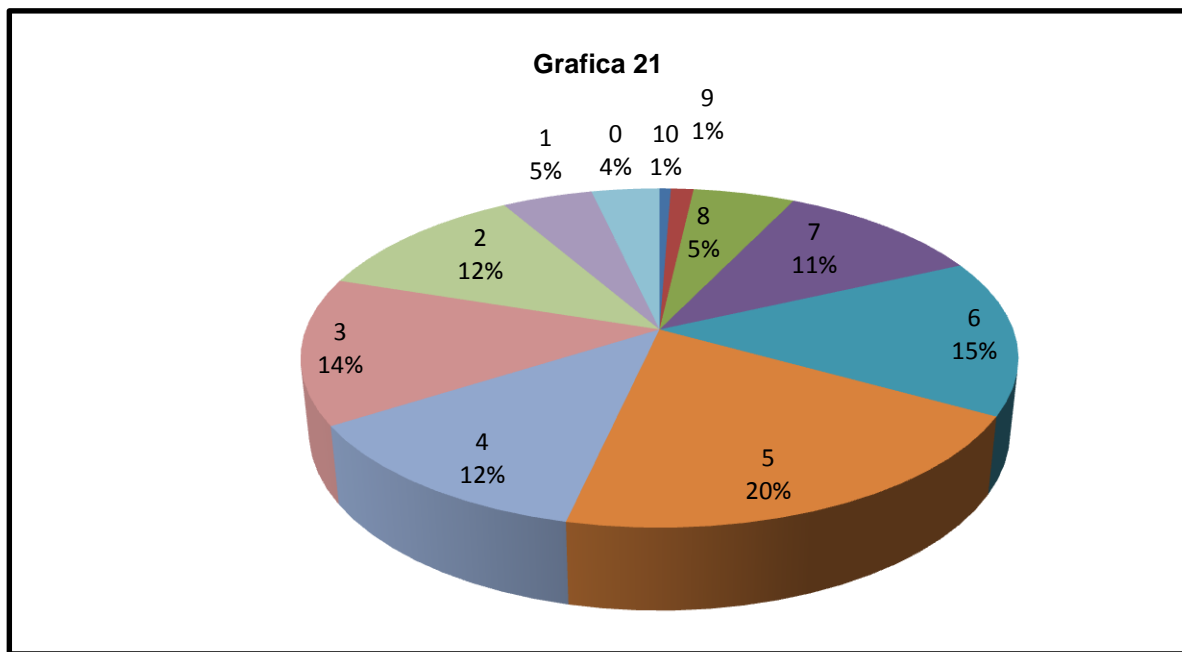
La gráfica 20 nos muestra claramente que el 45% de los ciudadanos encuestados considera como difícil la realización de un trámite en las oficinas del gobierno municipal, el 27% lo calificó como ni fácil ni difícil, el 23% como muy difícil, mientras que únicamente el 4% lo considera fácil y 1.0% como muy fácil, por lo que se ve claramente reflejada una evidente dificultad para los ciudadanos al realizar un trámite en oficinas del municipio. Lo que provoca el disgusto de los ciudadanos del municipio para realizar trámites en el H. Ayuntamiento de Ecatepec.





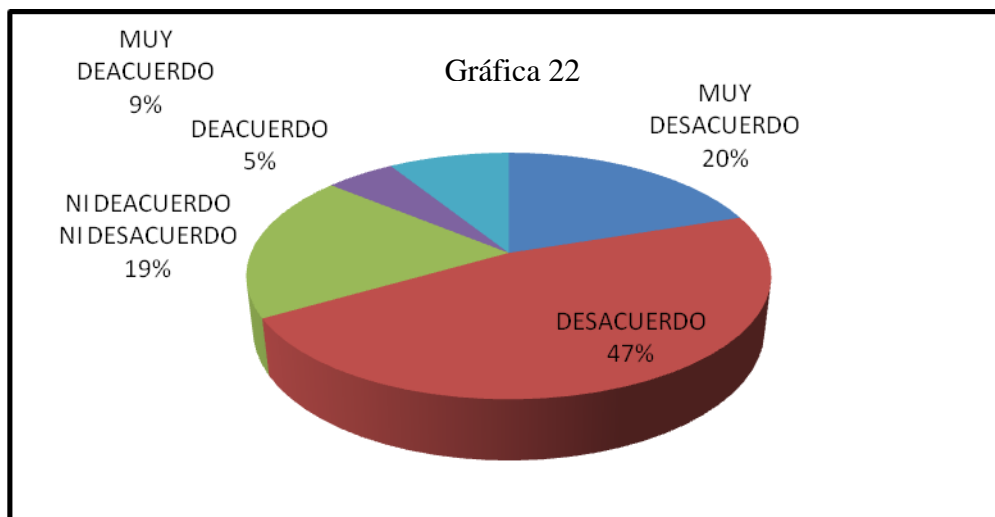
Al solicitar al ciudadano que calificara, en escala del 0 al 10 los servicios en el cobro de impuestos, los resultados se muestran en la gráfica 21; 7% lo calificó como buena, el 27.1% como regular y el 65.2% la califico como mala; tomando en cuenta la escala de 0-6 es malo, de 6-7 regular y finalmente de 8-10 es buena.

Lo cual indica una deficiencia en la gestión de servicios públicos de los ciudadanos, lo que implica un reto para la administración del H. Ayuntamiento de Ecatepec para lograr brindar servicios de calidad con un alto nivel de eficiencia y eficacia para los ciudadanos y así procurar las premisa de la nueva Gestión Pública en cuanto a la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios de cobro de impuestos en el municipio.



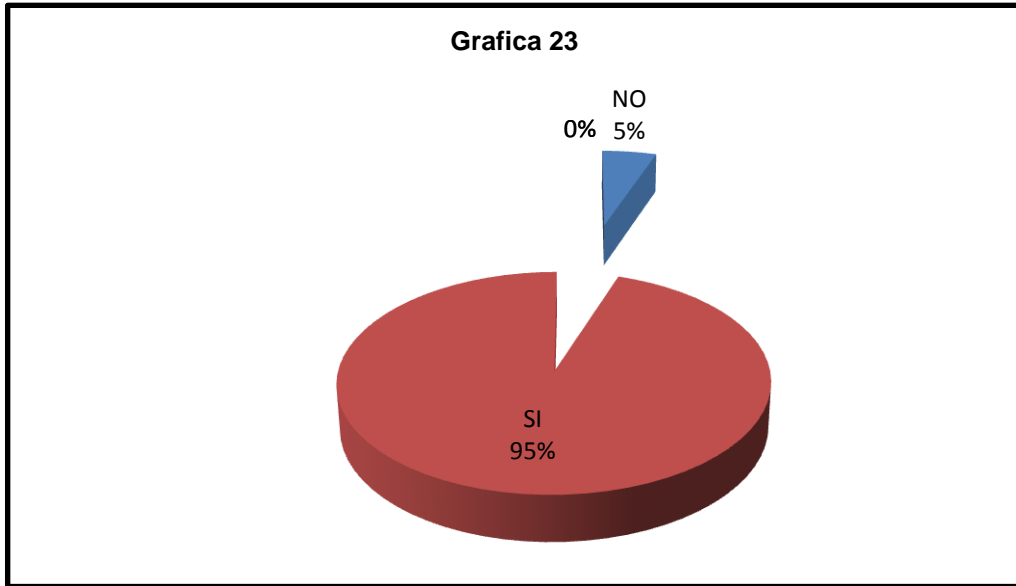
Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

La gráfica 22 muestra que el 47% de las personas encuestadas considera que es deficiente al no ser sencillo ni rápido el cobro de impuestos en el municipio ^Vs 8.9% de la población que califica como “bueno” el servicio. Lo cual refleja que la población en actualmente no se encuentra conforme con el servicio ofrecido en el H. Ayuntamiento de Ecatepec.



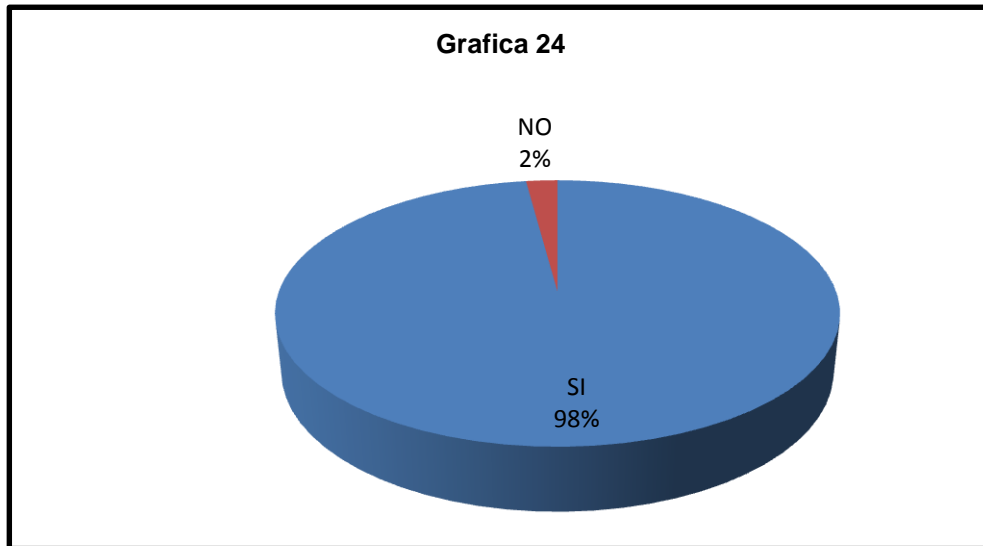
Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

Al cuestionar a los ciudadanos si existe una página web en el municipio de Ecatepec el 95% de la población encuestada afirmó de la existencia de dicha página web, mientras que el 5% negó la existencia de una página web en el municipio. (Ver gráfica 23.)



Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

En el marco de la misma idea se le cuestionó a los ciudadanos si han ingresado a dicha página, en donde el 98% dijo si haber entrado a la página, mientras que únicamente el 2% dijo no haber entrado a la página. (Ver gráfica 24.)

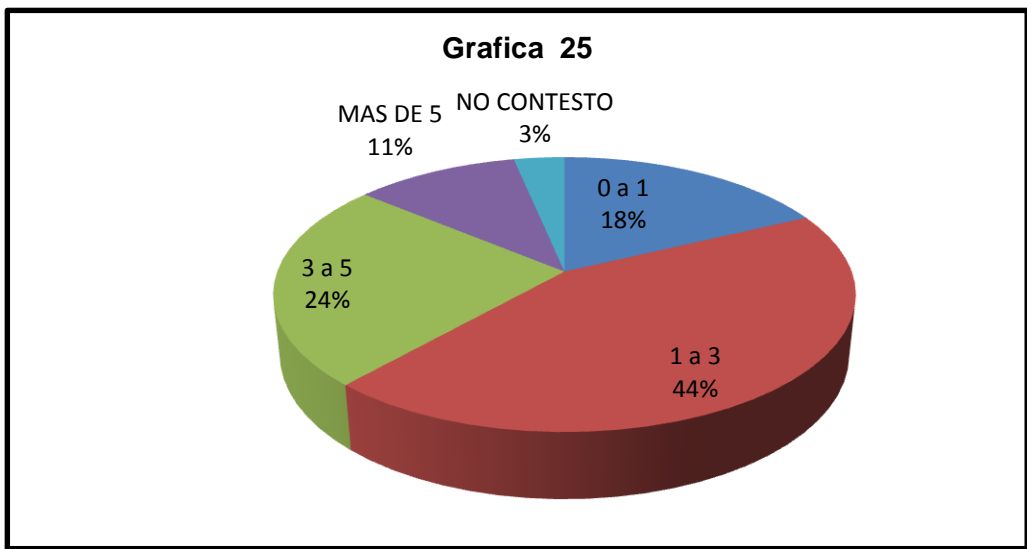


Elaboración



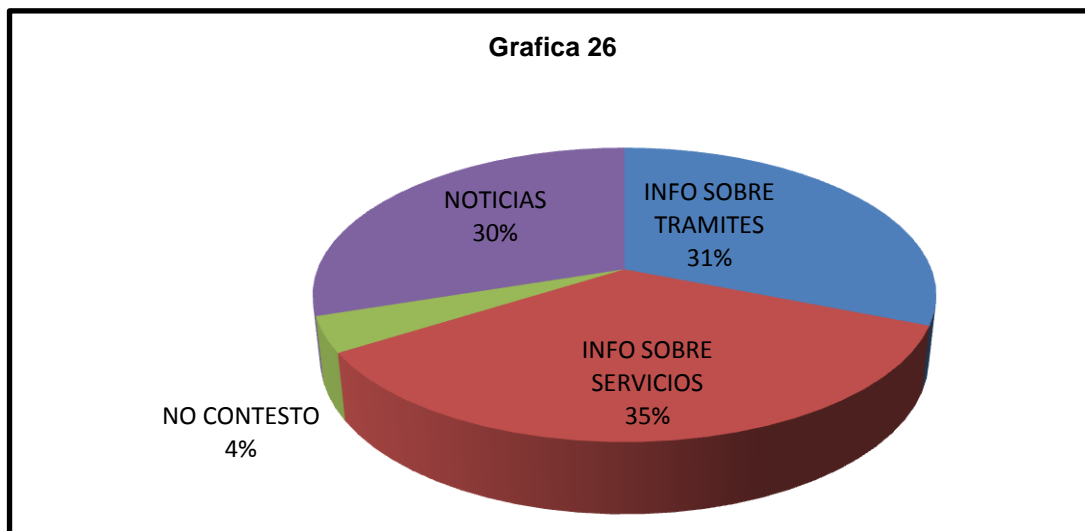
propia con base en los resultados de la encuesta.

Posteriormente se les pidió a las personas que especificaran cuantas veces habían entrado a la página en donde el porcentaje que mayor de entradas fue 44% con 1 a 3 entradas al año y el 18% sólo de 0 a 1 entradas a la página web del municipio de Ecatepec al año. Ver gráfica 25. Por lo que se deduce que hay un claro interés por la página de Ecatepec, sin embargo, no existen las características pertinentes para lograr un mayor interés y por lo tanto un mayor número usuarios de la página web.



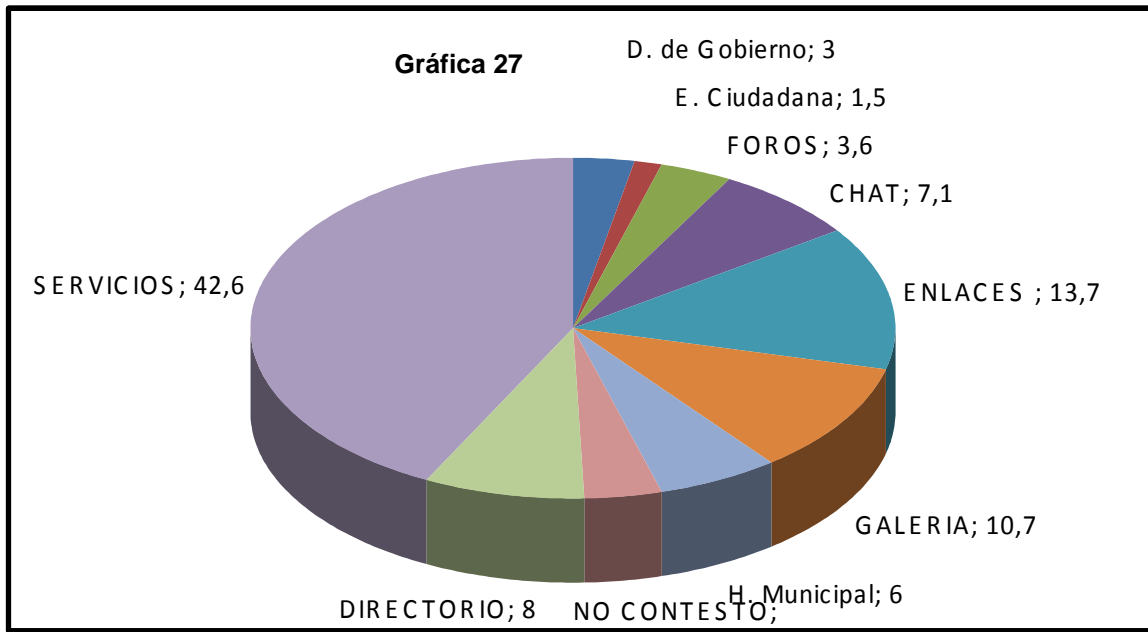
Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

En la gráfica 26 se muestran los resultados obtenidos al cuestionar a la gente sobre qué tipo de información ha buscado en la página web del municipio de Ecatepec, en donde el mayor porcentaje de ciudadanos encuestados respondió haber entrado para consultar información sobre servicios 35%, seguido por un 31% de personas que han entrado para buscar información sobre tramites y el 30% restante de persona que si han entrado a la página dijo haber buscado noticias.



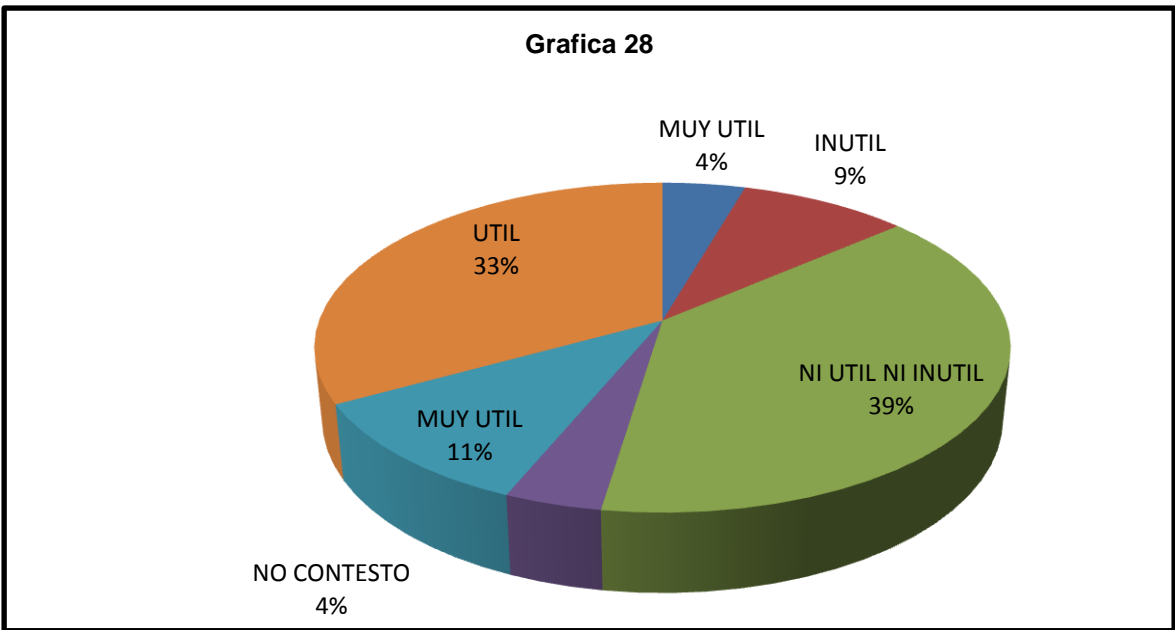
Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

Se observa que la población que ha visitado la página web municipal, tiene una clara tendencia a consultar el apartado de servicios que se brinda con un 42%, debido a que consultan los documentos que deben presentar en las oficinas de gobierno para realizar un trámite, seguido de un 14%, que hacen uso de los enlaces a otras instancias de gobierno y un 11% que visitan la galerías. (Ver gráfica 27)



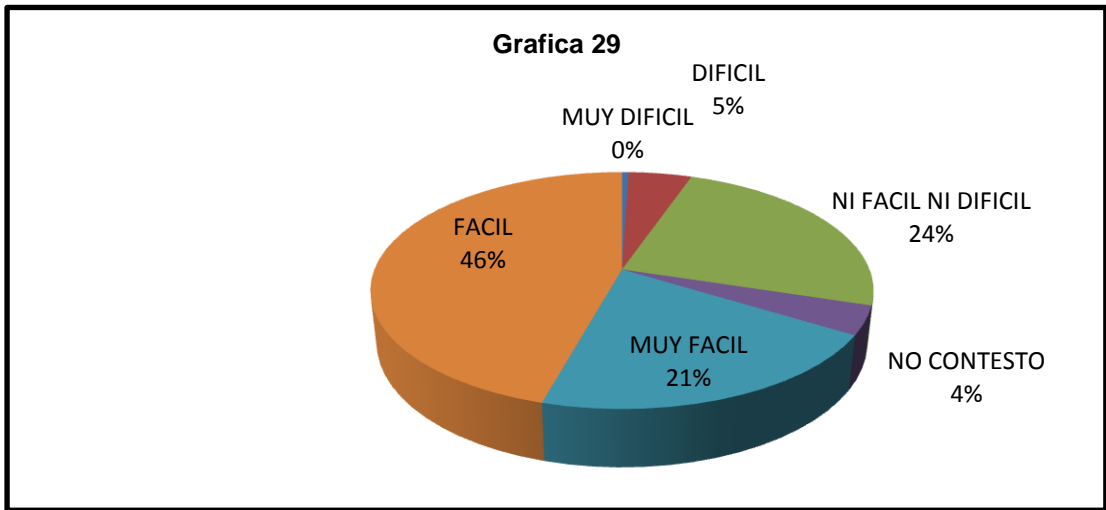
Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

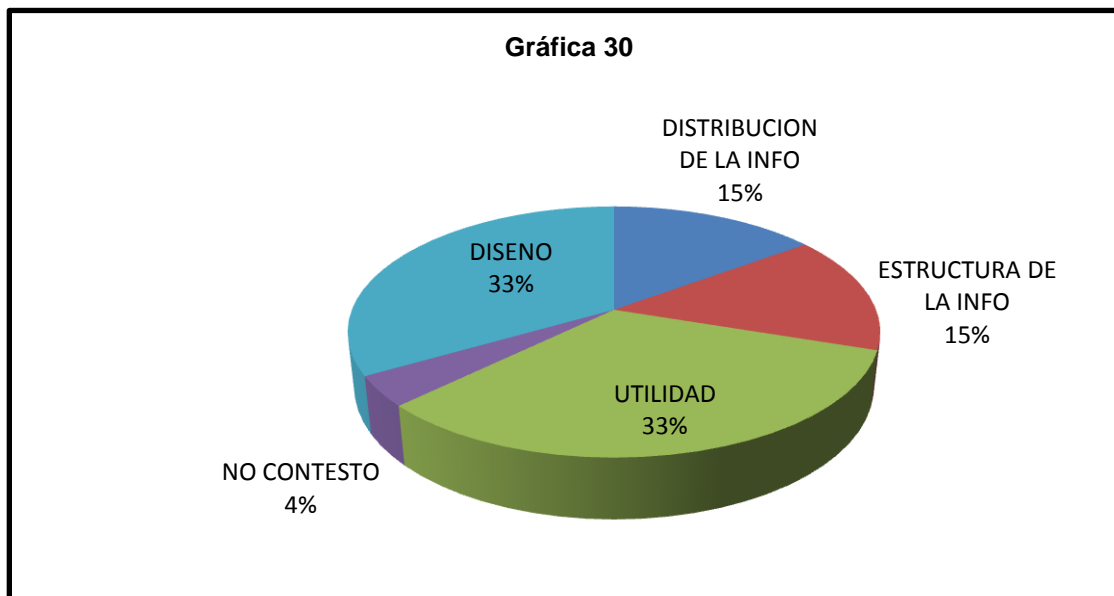
En el marco de la misma idea con la Gráfica anterior se encuestó a la gente sobre que tan útil ha sido la información consultada, a lo que la población en su mayoría contestó que no le ha sido “útil ni inútil” (véase gráfica 28) con el 39%, seguida de un considerable 33% quien consideró útil la información consultada. De acuerdo a comentarios hechos por la población encuestada, que consideraba ni útil ni inútil la información puesto que en cuestión de los formatos para realizar un trámite no los podía llenar en internet.



Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

En relación a aspectos de la página web se cuestionó con respecto a su facilidad y su agrado por la página (gráfica 29), en los resultados se encontró que un 46% prácticamente considera fácil el uso de la página, por otra parte, el 33% considera que el diseño de la página es agradable seguido de un 33% que dice considerarla útil. (Ver gráfica 30)



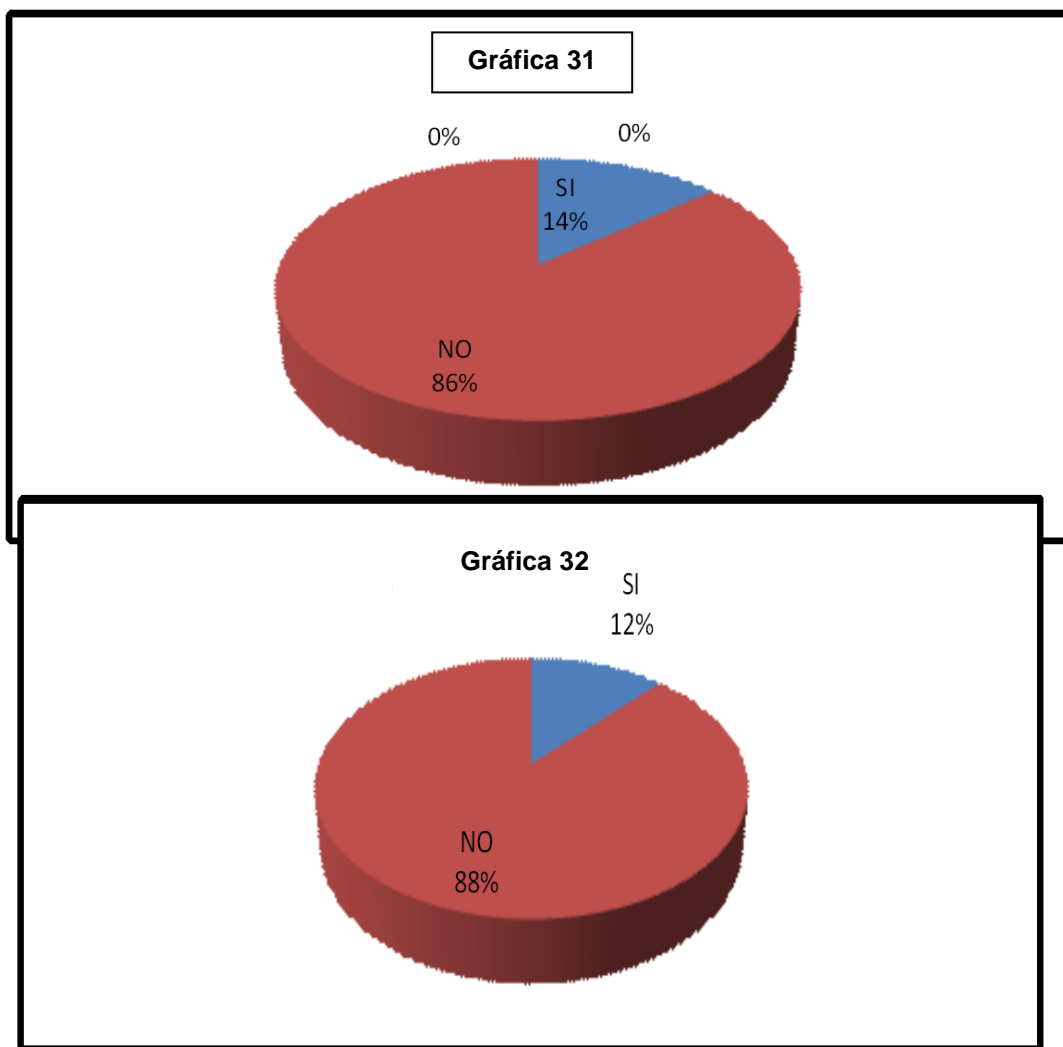


Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

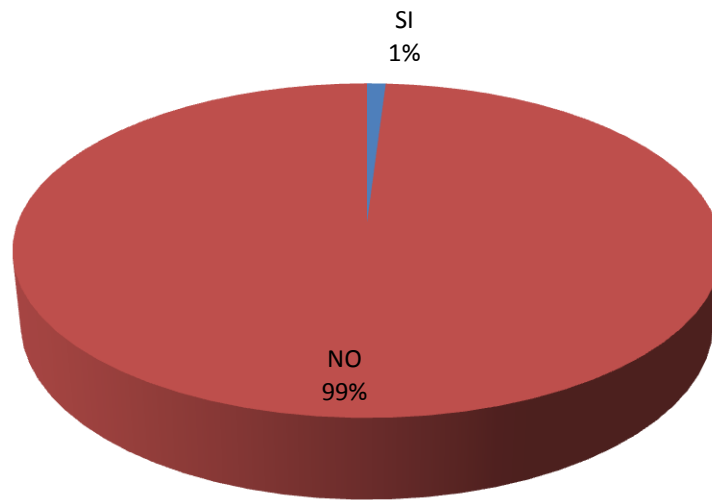
Por otra parte agregamos un cuestionamiento acerca de los CCD's que como ya hemos mencionado en el capítulo dos, fueron creados con el fin de que la ciudadanía acudiera a ellos para consultar servicios y realizar trámites a nivel federal así como enlazar a instancias de gobierno y Estados y municipios a través del programa e-México, y característicamente en el municipio se encuentran registrados nueve.

De acuerdo a los resultados de las figuras (31, 32, 33 y 34) el 86% dice desconocer lo que es un Centro Comunitario Digital (gráfico 31), y el 14% indica "si conocer" lo que es un Centro Comunitario Digita, pero de este porcentaje sólo el 12% comentó (gráfica 31) "saber las funciones del CCD", por lo que podemos

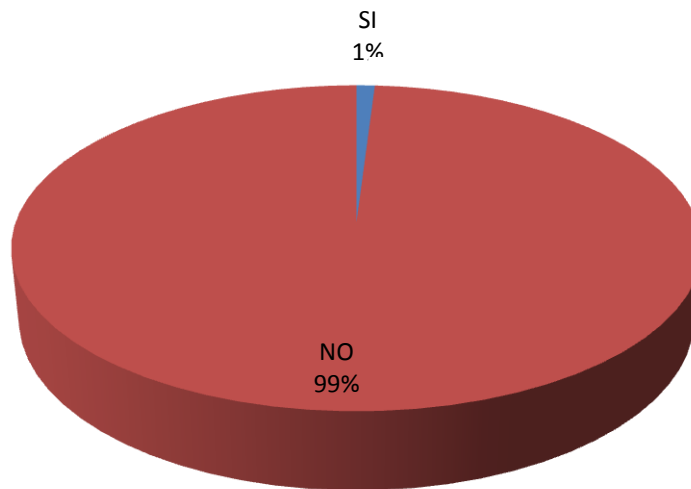
deducir que no existe una adecuada difusión por parte del gobierno Federal sobre las funciones y ubicación de los CCD'S, ya que en la gráfica 32, sobre si tiene conocimiento de las ubicaciones de los CCD'S a lo que sólo el 1% dijo si conocer la ubicación de alguno de estos centros, al igual que ese 1% ha hecho uso de ellos (gráfica 34).



Gráfica 33



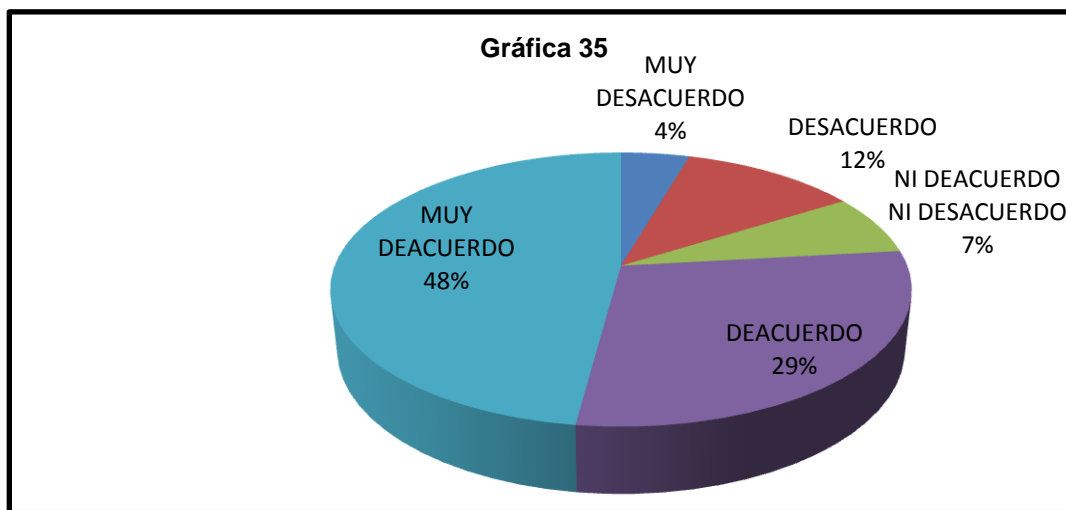
Gráfica 34



Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

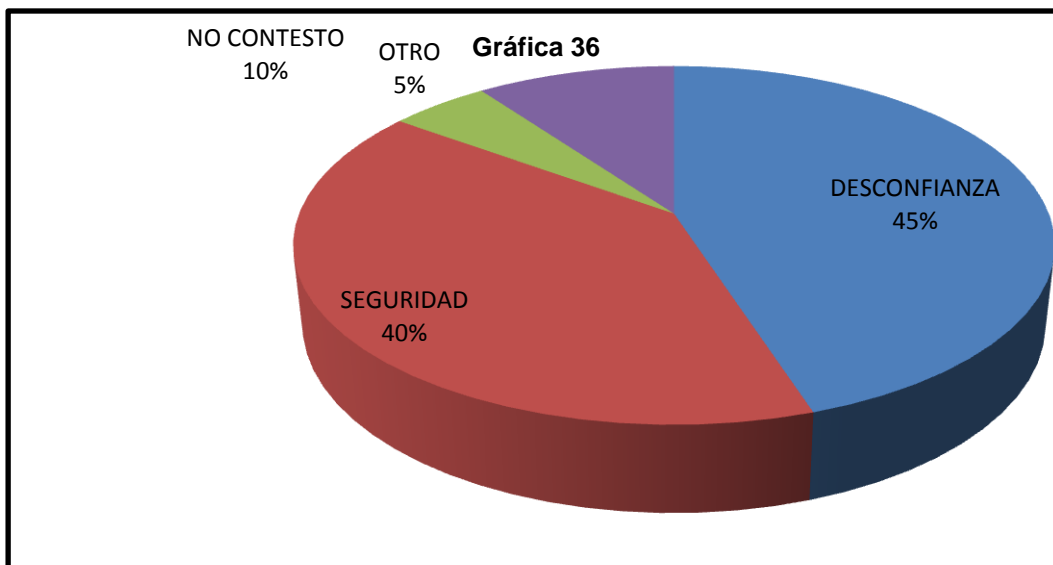
En lo referente a diagnosticar la reacción de la gente al posible desarrollo de un gobierno electrónico de tercer nivel en el municipio se detectó una grata empatía

puesto que el 77% (obsérvese gráfica 35) dijo estar de acuerdo con el desarrollo de éste, no obstante el 16% dijo no agradarle, sin embargo es importante mencionar que la población a favor tiene un rango de edad entre 19 y 40 años, y la población en desacuerdo tiene un rango de edad entre 41 y 60 años.



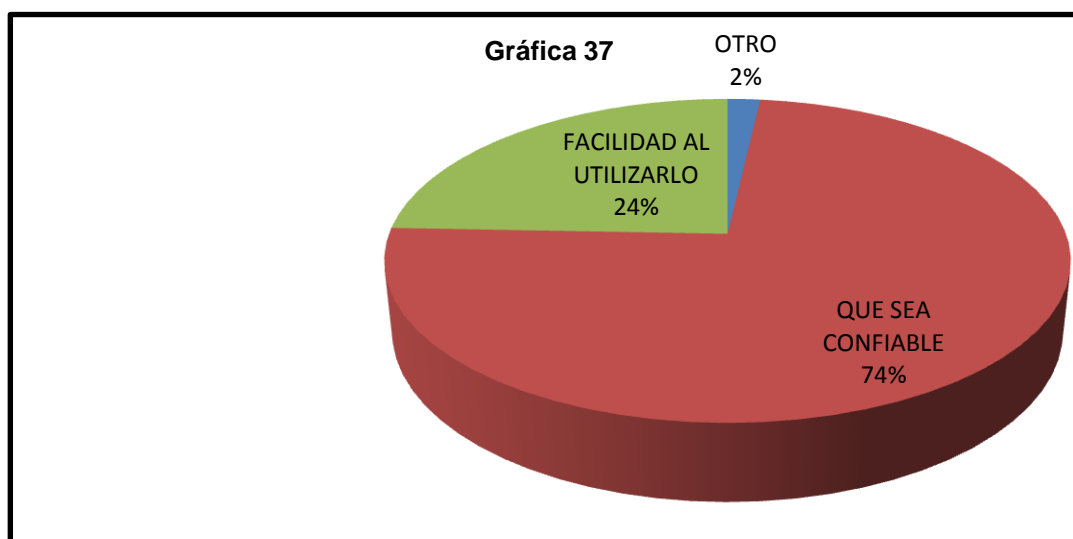
Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

Entre las barreras funcionales (véase gráfica 36.) se constató que la mayoría las personas en desacuerdo consideró que el principal inconveniente para usar Internet, es la desconfianza representado con el 45% e inseguridad que le produce realizar un trámite por internet identificado con el 40%, aunado al desconocimiento sobre la utilidad que tiene esta herramienta, por otra parte, expusieron que era la falta de preparación para operar las computadoras.



Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

Finalmente el 74% de los ciudadanos encuestados expusieron que si se desarrollara un e-gobierno en el que pudieran realizar sus trámites esperan que se confiable, seguido de un 24% que espera facilidad al utilizarlo. (Véase gráfica 37)



Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.



CONCLUSIONES

Como se ha leído a lo largo de la presente investigación es visible que hoy en día, los gobiernos enfrentan el reto de satisfacer las demandas de una sociedad cada día más exigente y crítica del quehacer público, siendo indispensable lograr una Nueva Gerencia Pública que responda efectivamente a las necesidades de la población, las transformaciones internacionales como la globalización, la apertura comercial y la competencia económica.

En éste escenario la NGP se desenvuelve en un entorno que se caracteriza por un mundo globalizado y de tecnología, donde el Estado se ve obligado a transformar enfoques estratégicos hacia la innovación, adaptando nuevos recursos acorde a las necesidades y demandas sociales, para considerar al ciudadano como un cliente.

En pocas palabras el nuevo rol del Estado en el contexto de mercados globalizados y la toma de decisiones por los impactos sociales de la acción política, están crecientemente puestos a debate en una sociedad en la que paralelamente se desarrollan nuevos roles de la ciudadanía.

De esta manera la Nueva Gerencia Pública parte de una necesidad social, la cual a su vez se encuentra acompañada de la innovación, pero, no todas las ideas innovadoras tienen éxito, por tanto, es necesario utilizar todas las herramientas necesarias para que la innovación no sólo sorprenda sino que funcione con eficacia, eficiencia y calidad en su ejecución.

Al hablar de calidad nos referimos a un lenguaje que comienza a permear en la burocracia tradicional e incluso en la sociedad civil, donde hay resistencias para



ello. Este lenguaje viene acompañado de elementos como: “flexibilidad”, “productividad”, “competitividad”, “calidad” y “clientes” los cuales son ahora de uso común en países más avanzados en la innovación gubernamental. Los gobiernos vanguardistas en la innovación gubernamental volvieron su mirada a las empresas privadas y a las consultorías producto de sus propias experiencias, para empatarlas ó conciliarlas con la Administración Pública tradicional. Finalmente la suma de esfuerzos y las voluntades políticas puestas en juego, redefinieron conceptos, plantearon nuevas posibilidades, estrategias y líneas de acción.

Estas estrategias y líneas de acción dan paso a la sociedad de la Información y comunicación, ofreciendo nuevas oportunidades de desarrollo humano, a fin de que los ciudadanos puedan disminuir paulatinamente sus desigualdades sociales y económicas.

Para lo cual la Nueva Gerencia Pública acompañada de Internet se ha convertido en una opción que busca generar y ejecutar el gobierno electrónico, entendido como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), a fin de transparentar la rendición de cuentas.

El capítulo II se abordó el tema de gobierno electrónico en México en donde al trastocar los quehaceres de este en sus ámbitos federal, estatal y municipal se obtiene que dicho gobierno ha sido una estrategia coordinada por la Secretaría de la Función Pública Federal.

Tal Secretaría ha impulsado la utilización óptima de Tecnologías de Información y de Comunicaciones (TIC) a fin de hacer eficiente la gestión gubernamental y de



esta manera, se ha buscado proporcionar servicios de mayor calidad y oportunidad a la ciudadanía, así como transparentar la función pública.

En ese contexto, el gobierno electrónico, también conocido como e-Gobierno, es un componente importante en la integración del conocimiento de México, porque el uso del Internet en las entidades y dependencias, ha ganado presencia e interés en la ciudadanía.

Este portal constituye una puerta de entrada a toda la información, productos, servicios y trámites de la Administración Pública Federal, y representa un vínculo de comunicación e interacción entre el gobierno y la iniciativa privada, así como con otras instancias sociales y gubernamentales. El Portal se ha convertido en un eslabón para la creación de cadenas de valor, y en un medio eficiente para la transparencia y rendición de cuentas.

En el ámbito estatal se destacaron cuatro estados: Guanajuato, Estado de México, Guadalajara y Nuevo León, los cuales de acuerdo con la revista *Política Digital*, cuentan las herramientas de interacción con los ciudadanos en la aplicación de mecanismos como e-Democracia y Participación Ciudadana, dichos mecanismos han desarrollando esquemas tecnológicos de planeación, participación y atención a la población, espacios en línea que identifiquen y recojan los planteamientos, problemas, necesidades y propuestas de la ciudadanía.



Las conclusiones generales que se plantean, se elaboraron retomando los resultados obtenidos del análisis teórico y de la encuesta desarrollada en esta investigación arrojando los siguientes resultados.

Para el desarrollo de un gobierno electrónico se necesitan factores económicos sociales, políticos y culturales; por lo que esta investigación demostró que el municipio de Ecatepec cuenta con fortalezas y debilidades en cada uno de las ya mencionadas:

- En lo económico se determina que el municipio tiene la capacidad de implementar un gobierno electrónico de esta magnitud puesto que su ingreso económico es amplio, por lo cual tiene la facultad de adquirir nuevas tecnologías, así como personal especializado en e-gobierno, para la difusión y capacitación a funcionarios y ciudadanos, que se integren en una sociedad de la información que permita la facilitación de procesos gubernamentales.
- Socialmente la población mostro disponibilidad y empatía hacia la posibilidad de poder hacer uso de un gobierno electrónico, siendo que la población es prácticamente joven por lo que, es una sociedad adentrada a cuestiones del practica y manejo del internet.



- Culturalmente la población no está asociada con el tema de gobierno electrónico, a pesar de que el gobierno ha manejado su página web como tal, no se ha planificado enseñar a los ciudadanos los beneficios de adquirir información en línea y de utilizar los servicios en línea que ofrece el portal, con esto se resalta la mala comunicación que existe entre los ámbitos gubernamentales pues a pesar de existir los CCD en el municipio y siendo que estos tienen la función de brindar servicio gratuito a los ciudadanos para que puedan realizar sus trámites a nivel federal por este medio, la administración no ha aprovechado para difundirlos e invitar a la ciudadanía a que los use para que se familiarice con este medio, para recibir servicios y solicitar trámites, peor aún los propios encargados de la oficina de gobierno electrónico no tienen conocimiento alguno de lo que son y la función que realizan.
- Por lo que al no crear una estrategia de promoción y capacitación, en la que se unan los tres ámbitos de gobierno, el gobierno electrónico se topa con dos grandes problemas: el acceso se restringe a muy pocos, y nadie sabe qué beneficios prácticos se obtienen.
- Así también en las entrevistas realizadas al personal del Municipio que está vinculado al sitio web del gobierno electrónico hemos encontrado, actualmente la página web está en manos de la dirección de sistemas y Gobierno electrónico. Esta oficina está encargada de actualizar el sitio web, pero no de producir los contenidos que se suben al mismo,



contenidos que son enviados constantemente por los distintos departamentos para que sean colocados en la página web.

- El sitio web, del Municipio es controlado por la Dirección de Informática, siendo informáticos e ingenieros en computación los que regulan tanto el contenido como las políticas en las que se basa el llamado gobierno electrónico que presenta el municipio de Ecatepec, con lo que encontramos un grave problema porque el e-gobierno no es solo un portal sino un servicio dedicado a la ciudadanía para brindar servicios(valga la redundancia) por lo que esta oficina debería estar dirigida por verdaderos conocedores de e-gobierno que tengan la capacidad de publicar contenidos de gran impacto para la población.
- En cuanto a lo político observamos que existe un compromiso por parte del presidente municipal por mejorar el gobierno electrónico, sin embargo su periodo está por concluir por lo que todo dependerá de el próximo presidente municipal, así mismo de la coordinación que se pueda efectuar entre los ámbitos gubernamentales para poner en práctica los CCD.

Por lo que se concluye que existen las posibilidades de desarrollo de gobierno electrónico de tercer nivel en el municipio, puesto que a pesar del poco conocimiento del tema por parte de los gobernantes como de los ciudadanos existe la plena disposición de ambos, solo se necesita un a estrategia adecuada y una oficina especialista en el tema de gobierno electrónico para proceder a la verdadera interacción entre gobierno ciudadano.



RECOMENDACIONES

Capacitación de empleados públicos. Es necesario que el municipio de Ecatepec invierta en capacitación para sus funcionarios con el objetivo de que sean capaces de conocer en su totalidad la función del gobierno electrónico, y que puedan generar contenidos de calidad, por lo que quizá requiera apoyarse en el asesoramiento de especialistas del sector privado y en aquellos gobiernos que tienen más experiencia en la materia, preferentemente con una situación socioeconómica similar.

Especialización de profesionales. El gobierno de Ecatepec deberá adquirir profesionistas en materia de e-gobierno o especializar al personal existente de la oficina de Gobierno Electrónico debido a que no cuenta con conocimiento acerca este servicio, por ello se recomienda apoyar el desarrollo de cursos de especialización.

Crear una Oficina de Gobierno Electrónico. Se requiere la existencia de una oficina especializada puesto que en la actual (Subdirección de Sistemas y Gobierno Electrónico) convergen especialistas en sistemas computacionales sin conocimiento adecuado en el área de e-gobierno.



ANEXOS



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO



Nombre: Lidia Yazmin González López
Oficina: Subdirección de Sistemas y Gobierno Electrónico
Puesto: Subjefe de Gobierno Electrónico.
Fecha de la entrevista: Lunes 16 de marzo de 2009.
Lugar de la entrevista: Palacio Municipal Ecatepec
Perfil Académico: Ingeniero en Sistemas

Preguntas.

1.- ¿Qué necesidades tiene el gobierno actual de Ecatepec para tomar decisiones estratégicas en beneficio a pago de impuestos?

Que sea un servicio favorable, que agilice o haga más frecuente el pago de los contribuyentes.

2.- ¿Con que infraestructura tecnológica cuenta el H. Ayuntamiento de Ecatepec en esta oficina?

En la subdirección de informática y gobierno electrónico, esta estructurado de la siguiente manera:

- Topología de red Bus conectada a un IDF.
- Seis equipos de cómputo con hardware y software para el desarrollo de contenido web.

3.- ¿Cómo define el gobierno electrónico?

Es la forma de automatizar procesos vía web que se realizan en nuestro gobierno, ejemplo: trámites, servicios, anuncios, etc.

4.- ¿Por qué es necesario el gobierno electrónico?

Para mantener informado y hacer más como el trámite a la ciudadanía, además de que hay un crecimiento tecnológico.

5.- ¿Cuáles son los factores requeridos para el gobierno electrónico?

- Información clara, concisa y verídica.
- Que exista un responsables de la información.

6.- ¿Conoce la clasificación de los niveles de gobierno electrónico?

Si

7.- ¿Cómo incide la actuación del gobierno electrónico en el gobierno?

Por medio de trámites y servicios en línea podemos ver los avances tecnológicos en este caso en nuestro municipio.

8.- ¿Puede el gobierno electrónico mejorar la participación ciudadana en los asuntos públicos? y ¿De qué manera?

Si, un ejemplo de ello pueden ser las sesiones de chat con los funcionarios



9. ¿En qué áreas hay mayor impacto?

En las áreas donde existe mayor participación ciudadana:

- Dirección de Obras Públicas
- Dirección de Tesorería
- Dirección de Servicios Públicos, entre otros.

10.- ¿Hay aceptación de los ciudadanos al publicar los formatos de los trámites que se realizan en el municipio?

Si

11.- ¿Cree que los ciudadanos desconfían de la posibilidad de intercambiar datos personales con el municipio?

Depende de la situación.

12.- ¿Con que nivel de gobierno electrónico cuenta el municipio de Ecatepec?*

Intercambio de información y de consulta

13.- ¿Qué tanto reduce las tareas internas el gobierno electrónico actual?

Automatiza muchos procesos pero solo lo reduce como un 20% de resolución de tareas

14.- ¿Considera usted que la utilización de un e-gobierno de 3er nivel serviría para alinear los recursos de las TIC a los objetivos de la Administración municipal?

Si

15.- ¿Considera usted que la utilización de un e-gobierno de 3er nivel serviría para alinear los recursos de las TIC al desempeño del municipio de Ecatepec?

Si

16 ¿Existe capacitación a funcionarios sobre e-gobierno?

Si

17 ¿Quién capacita a los funcionarios?

Recursos Humanos

18 ¿Considera buena esta capacitación? Algunas veces.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO



Nombre: Diana Guadalupe Galindo Martínez
Oficina: Subdirección de Sistemas y Gobierno Electrónico
Puesto: Subjefe de Gobierno Electrónico.
Fecha de la entrevista: Lunes 16 de marzo de 2009.
Lugar de la entrevista: Palacio Municipal Ecatepec
Perfil Académico: Ingeniero en Sistemas

Preguntas

1.- ¿Qué necesidades tiene el gobierno actual de Ecatepec para tomar decisiones estratégicas en beneficio a pago de impuestos?

Dar un mejor servicio agilizando recaudación de impuestos.

2.- ¿Con que infraestructura tecnológica cuenta el H. Ayuntamiento de Ecatepec en esta oficina?

En la subdirección de informática y gobierno electrónico se cuenta con equipos de desarrollo en software y hardware y esta estructurada con una tipología de Red Bus.

3.- ¿Cómo define el gobierno electrónico?

Automatización de procesos por medio de la web.

4.- ¿Por qué es necesario el gobierno electrónico?

Para mantener informado a los usuarios de manera rápida y cómoda.

5.- ¿Cuáles son los factores requeridos para el gobierno electrónico?

- Información clara
- Información verídica.
- Responsabilidad de información
- Respeto.

6.- ¿Conoce la clasificación de los niveles de gobierno electrónico?

Si

7.- ¿Cómo incide la actuación del gobierno electrónico en el gobierno?

Con las páginas web y servicios en línea.

8.- ¿Puede el gobierno electrónico mejorar la participación ciudadana en los asuntos públicos? y ¿De qué manera?

Si, con la página web como servicio y con los funcionarios

9. ¿En qué áreas hay mayor impacto?

- Dirección de Obras Públicas



- Dirección de Tesorería
- Dirección de Servicios Públicos.

10.- ¿Hay aceptación de los ciudadanos al publicar los formatos de los trámites que se realizan en el municipio?

Si

11.- ¿Cree que los ciudadanos desconfían de la posibilidad de intercambiar datos personales con el municipio?

Según la situación

12.- ¿Con que nivel de gobierno electrónico cuenta el municipio de Ecatepec?*

Consulta e interacción

13.- ¿Qué tanto reduce las tareas internas el gobierno electrónico actual?

Reduce más o menos un 20%

14.- ¿Considera usted que la utilización de un e-gobierno de 3er nivel serviría para alinear los recursos de las TIC a los objetivos de la Administración municipal?

Si

15.- ¿Considera usted que la utilización de un e-gobierno de 3er nivel serviría para alinear los recursos de las TIC al desempeño del municipio de Ecatepec?

Si

16 ¿Existe capacitación a funcionarios sobre e-gobierno?

Si

17 ¿Quién capacita a los funcionarios?

Recursos Humanos

18 ¿Considera buena esta capacitación?

En su mayoría.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO



Nombre: Oram Samuel Díaz Contreras
Oficina: Subdirección de Sistemas y Gobierno Electrónico
Puesto: Subjefe de Gobierno Electrónico.
Fecha de la entrevista: Lunes 16 de marzo de 2009.
Lugar de la entrevista: Palacio Municipal Ecatepec
Perfil Académico: Ingeniero en Sistemas

Preguntas.

1.- ¿Qué necesidades tiene el gobierno actual de Ecatepec para tomar decisiones estratégicas en beneficio a pago de impuestos?

Promocionar más las promociones, como lo ha hecho el gobierno actual con los descuentos para impulsar a la ciudadanía a que realice su pago predial.

2.- ¿Con que infraestructura tecnológica cuenta el H. Ayuntamiento de Ecatepec en esta oficina?

Con una subdirección de Informática, que se encarga de gestionar las necesidades del H. Ayuntamiento y la sociedad mediante la tecnología disponible.

3.- ¿Cómo define el gobierno electrónico?

Es la automatización de procesos administrativos dentro de la sociedad.

4.- ¿Por qué es necesario el gobierno electrónico?

Para dar mejores servicios a la sociedad.

5.- ¿Cuáles son los factores requeridos para el gobierno electrónico?

- Infraestructura (material, personal), tecnología, etc.
- Información (es la mas importante)
- Seguridad (tecnología, información)

6.- ¿Conoce la clasificación de los niveles de gobierno electrónico?

No

7.- ¿Cómo incide la actuación del gobierno electrónico en el gobierno?

Mediante servicios web, que están implementados en la misma (chat, sugerencias y denuncias, bolsa de trabajo, entre otras).

8.- ¿Puede el gobierno electrónico mejorar la participación ciudadana en los asuntos públicos? y ¿De qué manera?

Si, invirtiendo más en la materia.

9. ¿En qué áreas hay mayor impacto?

En las áreas donde existe mayor interacción con la ciudadana:

- Dirección de Obras Públicas



- Dirección de Tesorería
- Dirección de Servicios Públicos, entre otros.

10.- ¿Hay aceptación de los ciudadanos al publicar los formatos de los trámites que se realizan en el municipio?

Si, además de muchas ventajas y beneficios.

11.- ¿Cree que los ciudadanos desconfían de la posibilidad de intercambiar datos personales con el municipio?

Si, por el mal uso de esta, se tiene que hacer una cultura para eso.

12.- ¿Con que nivel de gobierno electrónico cuenta el municipio de Ecatepec?*

Interacción y consulta

13.- ¿Qué tanto reduce las tareas internas el gobierno electrónico actual?

Si esta se aplica adecuadamente reduce las tareas internas un 40%

14.- ¿Considera usted que la utilización de un e-gobierno de 3er nivel serviría para alinear los recursos de las TIC a los objetivos de la Administración municipal?

Si, pero se necesita primero la seguridad de la información y así tener mayor confiabilidad con los ciudadanos y el gobierno de Ecatepec.

15.- ¿Considera usted que la utilización de un e-gobierno de 3er nivel serviría para alinear los recursos de las TIC al desempeño del municipio de Ecatepec?

Si, en cuanto a velocidad de trámites y optimización de la información.

16 ¿Existe capacitación a funcionarios sobre e-gobierno?

No

17 ¿Quién capacita a los funcionarios?

Nadie

18 ¿Considera buena esta capacitación? Pues no hay.



Centro Universitario UAEM Texcoco
Encuesta para el proyecto de tesis: Posibilidades para el Desarrollo de un
e-gobierno de Tercer Nivel en el Municipio de Ecatepec.

INSTRUCCIONES: Contesta las siguientes preguntas marcando la opción que considere pertinente.

Sexo F M **EDAD** ____

1.- ¿Sabe en qué se gasta el presupuesto municipal?

- a) Si
- b) No

2.- ¿Sabe usted si puede solicitar rendición de cuentas del gasto público?

- a) Si
- b) no

3.- ¿Cómo considera el servicio de cobro de impuestos en el municipio?

Muy Eficiente	Ni Eficiente Ni Deficiente	Deficiente
Eficiente		Muy Deficiente

4.- ¿Cómo es el desempeño del aparato burocrático al brindar un servicio al ciudadano?

Muy Eficiente	Ni Eficiente Ni Deficiente	Deficiente
Eficiente		Muy Deficiente

5.- ¿Como es la realización de un trámite en las oficinas del gobierno municipal?

Muy Fácil	Ni Fácil Ni Difícil	Difícil
Fácil		Muy Difícil

6.- En una escala de 0 a 10 ¿Como califica los servicios en el cobro de impuestos en el municipio de Ecatepec, tomando en cuenta que 0 es pésimo y 10 es excelente? _____

7.- ¿El servicio de cobro de impuestos actualmente, es sencillo y rápido?

Muy de Acuerdo	Ni De acuerdo Ni Desacuerdo	Desacuerdo
De Acuerdo		Muy Desacuerdo



Centro Universitario UAEM Texcoco
Encuesta para el proyecto de tesis: Posibilidades para el Desarrollo de un
e-gobierno de Tercer Nivel en el Municipio de Ecatepec.

8.- ¿Sabe si existe una página web del H. Ayuntamiento en Ecatepec?

- a) Sí
- b) No

9.- ¿Ha ingresado a dicha página?

- a) Sí
- b) No

10.- ¿Cuántas veces ha ingresado a la página en el último año?

- a) 0 a 1
- b) 1 a 3
- c) 3 a 5
- d) Más de 5

11.- ¿Qué tipo de información ha buscado?

- a) Noticias
- b) Información sobre servicios
- c) Información sobre trámites

12.- ¿Qué tipo de información ha consultado en la página?

- a) Directorio
- b) Servicios
- c) Historia Municipal
- d) Galería
- e) Enlaces a otras instancias gubernamentales
- f) Chat
- g) Foros
- h) Encuesta ciudadana
- i) Direcciones de gobierno

13.- ¿Qué tan útil ha sido la información consultada?

Muy Útil

Ni Útil Ni Inútil

Inútil

Útil

Muy Inútil

14.- ¿Cómo considera el desplazamiento de la página web?

Muy Fácil

Ni Fácil Ni Difícil

Difícil

Fácil

Muy Difícil



Centro Universitario UAEM Texcoco
Encuesta para el proyecto de tesis: Posibilidades para el Desarrollo de un
e-gobierno de Tercer Nivel en el Municipio de Ecatepec.

15.- ¿Qué es lo que le agrada de la página web del municipio de Ecatepec?

- a) Diseño
- b) Utilidad
- c) Estructuración de la información
- d) Distribución de la información

16.- ¿Sabe que es un Centro Comunitario Digital?

- a) Si
- b) No

17.- ¿sabe que función desempeña el CCD?

- a) Dar opciones
- b) No

18.- ¿Conoce la ubicación de algún CCD en su municipio?

- a) Si
- b) No
- c) Cual _____

19.- ¿Ha utilizado el CCD?

- a) Si
- b) No

20.- ¿Existe un programa llamado Gobierno Electrónico, en el que el ciudadano puede realizar pago de impuestos a través de una página web. Si se implementara en el municipio haría uso de el?

Muy de Acuerdo	Ni De acuerdo Ni Desacuerdo	Desacuerdo
De Acuerdo		Muy Desacuerdo

21.- ¿Le transmitiría confianza realizar un trámite gubernamental en internet?

Muy de Acuerdo	Ni De acuerdo Ni Desacuerdo	Desacuerdo
De Acuerdo		Muy Desacuerdo

22.-si usted no le interesa realizar un trámite gubernamental en línea ¿cual seria el motivo?

- a) Inseguridad
- b) Desconfianza



c) Otro_____

23.- ¿Qué espera de un portal donde pudiera realizar sus pagos de servicios?

a) Facilidad al utilizarlo

b) Que sea confiable

c) Otro_____

**Gracias por su colaboración en la contestación de esta encuesta,
será de utilidad para nuestra investigación.**



**Ubicación Geográfica del Municipio de Ecatepec de Morelos,
Estado de México.**





Referencias Bibliográficas

Bibliografía

AGUILAR, Villanueva Luis F. *El Aporte de la Nueva Política Pública y la Nueva Gestión Pública*. Fondo de Cultura Económica, México 2007.

AGUILAR, Villanueva Luis *Gobernanza y Gestión Pública*. Fondo de Cultura Económica, México 2007.

ALMAZAN, Ricardo *Estrategias para el Uso Eficiente Intermedio en el Gobierno*. Stanford 2007.

ANAYA, Cadena Vicente. *Diccionario de Política, Gobierno y Administración Pública*. Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública A.C, México 1997.

ÁRBOS, Xavier y Salvador Giner. *La Gobernabilidad. Ciudadanía y Democracia en la Encrucijada Mundial*. Siglo XXI Editores, México 1998.

ARELLANO, Cabrero Enrique *Reforma al Gobierno*. Porrúa-CIDE, México 2005.

CABRERO, Mendoza Enrique *Innovación en gobiernos locales: Un panorama de experiencias municipales en México*. CIDE, México 2002.

CASTELLS, Manuel *Redes de Innovación*. Oxford 2001

DÍAZ, Montiel y Fernando Javier Sánchez. *Gobierno Electrónico: Tecnologías de la Información al Servicio de los Ciudadanos*. SICOM, México 2006.

FERNÁNDEZ, Rodríguez y José Julio. *Gobierno Electrónico. Un Desafío en Internet (Implicaciones Jurídicas)*. FUNDAP, México 2004.

GARCIA, Escamilla E. *Ecatepec, tierra de vientos, plaza y Valdés/ H. ayuntamiento de Ecatepec de Morelos*, México 1998.

GRIFUL, Ponsati, Eulalia y Canela Campos Miguel Ángel. *Gestión de Calidad*. Los Editores UPS, México 2004.

GUTIÉRREZ, Iñaki. *Estudios Comparativos de la Información que debe publicarse de acuerdo a las Leyes Estatales y Federales*. AXTIA Inteligencia en Internet, México 2005.

HERNÁNDEZ, Sampieri Roberto. *Metodología de la investigación*; McGraw-Hill, México 2001. Segunda Edición.



HOLMES, Douglas *Egov: Ebusiness Strategies for Government*, Nicholas Brealey, 2001.

MUÑOZ, Gutiérrez Ramón *Agenda del Buen Gobierno en México*. Fondo de Cultura Económica, México 2005.

MUÑOZ, Machado Andrés. *La gestión de Calidad Total en la administración Pública*. Díaz de Santos, Madrid 1999

OMACHONU, Vicent *Principios de Calidad*. Fondo de Cultura Económica, México 2006.

ONTIVEROS, Emilio *Alfabetización Digital*. Valencia, 2005.

POOM, Medina J. *La Revolución Silenciosa en la Gestión Pública Local*, Instituto Nacional de Administración Pública A.C. México 2007.

RIVERA, Lugo Fidel Roberto. *Gerencia Catalítica Anatomía de la Nueva Gerencia Pública*; Porrúa, México 2000.

SCHEDLER, Kuno y Summermatter Luka, *Managing the Electronic Government: From Vision to Practice, Information Age Publishing*, Londres 2004.

SOTELO, Nava Abraham. *México un Gobierno Digital en Expansión*. Editores e Impresores FOC, México 2007.

UVALLE, Berrones Ricardo *La recuperación conceptual metodológica de la administración pública*. Fondo de Cultura Económica, México 2004.

Hemerográfica.

CABRERO Mendoza Enrique "Gestión y Política Pública" en CIDE. n. 3 2006

CRIADO Grande Juan Ignacio "Administración electrónica en el nivel central de gobierno", en Buen Gobierno. México: n. 14, 2006.

ONTIVEROS Sergio "Los contenidos de México" en Política Digital. México: n. 24, 2008

ROLF Alter "Hacia un gobierno electrónico y mas productivo" en Política Digital. N.24, 2008.

SOUR, Vargas L. "Evaluando al gobierno electrónico: Avances en la transparencia de las finanzas públicas estatales", en Economía, Sociedad y Territorio. México: n. 6 pp. 613-654, 2007.

VOLKOW, Stephen. N. "La enseñanza del Compranet", en Política Digital. México: n. 33, pp. 30-33, 2006.



Mesografía

<http://www.oei.es/revistaetsi/numero1/trejo.html>; 22/octubre/2008

<http://www.dcyd.ipn.mx/dcyd/lastics.aspx>; 16/octubre/2008

<http://www.facq-intranet.html>; 07/noviembre/2008

<http://www.esterkaufman.com.ar/sitios/kaufman/publicaciones/Manualgob%2>

[BID.pdf](#); 23/marzo/2008

www.inegi.com.mx

Plan Municipal de desarrollo del Municipio de Ecatepec 2005.

Plan Nacional de Desarrollo 2001.

Plan Nacional de desarrollo 2004.

Plan Nacional de Desarrollo 2005.