



SERIE: MUNICIPIOS DIGITALES: E-GOB EN MÉXICO (XI)

## Tres municipios mexicanos exitosos: estudios de caso sobre e-Gob<sup>1</sup>

Luis F. Luna Reyes, J. Ramón Gil García, José A. Celorio Mansi

Octubre de 2011

Cualquier tentativa de hablar de gobierno electrónico a nivel mundial no puede pasar por alto el desarrollo que al respecto se ha dado en México. En efecto, contamos con algunos proyectos sumamente fructíferos que son un ejemplo para todo nuestro país y, en general, para el entorno del e-Gob. En este artículo exploraremos el caso de tres municipios punteros en el desarrollo de propuestas digitales para el gobierno de México: Puebla, Colima y San Nicolás de los Garza.

### ***Estrategia de e-Gob***

Uno de los aspectos más sobresalientes es la estrategia de e-Gob que dichos municipios han impulsado. En el caso de **Puebla**, la estrategia se inició en un escenario desalentador: los equipos de cómputo eran insuficientes, la mayoría no eran compatibles entre dependencias de gobiernos, un alto porcentaje de ellos era

---

<sup>1</sup> Este artículo fue redactado por Fernando Barajas con base la investigación *Hacia un modelo de gobierno electrónico a nivel municipal para México*, cuyos responsables son los Drs. Luis Felipe Luna Reyes y José Ramón Gil García, quienes colaboran en proyectos de investigación aplicada del Fondo de Información y Documentación para la Industria INFOTEC.



obsoleto, las redes no funcionaban adecuadamente y no todas las oficinas contaban con Internet. De ahí que la propuesta básica haya sido la de crear una alianza estratégica gobierno-tecnología para generar importantes beneficios para los ciudadanos.

El municipio de Puebla convirtió a la estrategia de TI en una de sus prioridades de inversión, lo cual implicó la participación del Secretario de Administración y del Presidente Municipal mismo, así como la consolidación de una "rutina" eficiente para la presentación y aprobación de proyectos. En ese sentido, la integración de personal óptimamente capacitado y los funcionarios de alto nivel municipal han sido cruciales; por ejemplo, la capacitación constante que se ha llevado a cabo permite el uso de conceptos y un lenguaje común en todo el municipio y que los procesos en términos de TI se realicen en su mayor parte dentro del gobierno, sin la necesidad de incurrir en prácticas de *outsourcing*. El acento en esta integración ha permitido generar manuales muy completos de operación para el municipio y un monitoreo efectivo y constante de su desempeño.

**San Nicolás**, por su parte, tiene la ventaja que una historia de diez años con las TI le confiere, no obstante que ello le plantea el reto de dar seguimiento efectivo a los proyectos. En materia de estrategia, el municipio tiene como objetivos vincularse de mejor manera con la ciudadanía y optimizar sus recursos financieros gracias al uso de las TI. Para ello cuenta con un área muy bien integrada, con un director y con 30 personas que laboran bajo un objetivo común, que trabajan de manera conjunta y coordinada. Los años conviviendo con TI han



dado al municipio un excelente manual de operaciones, con procedimientos certificados bajo la normativa ISO 9001.

## ***Tecnología***

La planeación en términos de tecnología en nuestros municipios resulta francamente envidiable. En **Colima**, por ejemplo, se ha invertido en equipos, redes, software y aplicaciones para construir una sólida base de TI. El mantenimiento es constante y corre a cargo del mismo municipio, mientras que ciertas aplicaciones se encargan a empresas líderes en TI para el sector público. Por otra parte, se ha realizado un esfuerzo importante para optimizar las instalaciones en las que labora el área, en concreto, se ha buscado reunir las bajo un mismo techo.

En términos tecnológicos, las oficinas municipales se encuentran bien integradas y constantemente se fomenta su inclusión a un plan de TI general; además, bajo los mismos criterios, ha disminuido considerablemente el consumo de papel. Algunos de las innovaciones tecnológicas más interesantes se presentan en torno al tránsito; por ejemplo, se han colocado cámaras inteligentes que detectan automáticamente cuando un auto infringe la ley; también se han implementado grabaciones y sistemas de localización en las unidades de patrullaje, así como nuevos canales de cobro de multas. Al mismo tiempo se puede verificar en tiempo real que las patrullas y los recolectores de basura estén



en el lugar que les corresponde. No hay que dejar de mencionar, por otra parte, el esfuerzo de proveer Internet inalámbrico gratuito a la población.

En cambio, en Puebla, el desarrollo tecnológico hasta antes de la administración 2008-2010 era pobre y en gran parte obsoleto. Las nuevas estrategias permitieron asignar un espacio dentro del Ayuntamiento para el área de TI, así como adquirir equipos y programas adecuados, y generar un protocolo y un lenguaje uniforme para el municipio. Puebla cuenta, entre otras cosas, con sistemas de ubicación geográfica, sistemas de planeación de recursos de gobierno y una plataforma destinada a la administración de las relaciones con los ciudadanos. Asimismo maneja un portal con un diseño uniforme y bastante adecuado para ser presentado a los ciudadanos.

Estas estrategias en tecnología permiten tener una plataforma municipal integrada en términos de TI y un portal con estándares unificados. Con ello la gama de servicios presentada a la ciudadanía es generosa: desde capacitación en TI o apertura de negocios, hasta pago de servicios en línea, atención ciudadana las 24 horas y también ampliación de la red inalámbrica gratuita.

## ***Vinculación***

Siempre que hablemos de e-Gob no podemos dejar de lado los esfuerzos de vinculación. En este aspecto nuestros municipios sacan un “sobresaliente”. San Nicolás de los Garza, por ejemplo, destaca porque desde hace varias administraciones el gobierno municipal ha impulsado una estrategia eficiente en



TI, lo que implica una constante capacitación de su personal y de sus ciudadanos. En suma, ha habido un esfuerzo sostenido por integrar a los diversos participantes de la sociedad y reducir la brecha tecnológica. Las redes sociales les han permitido acercarse a las necesidades de sus ciudadanos y los procesos automatizados han aumentado la transparencia y la satisfacción de los contribuyentes.

No podemos dejar de mencionar el valioso hecho de que cada semana se lleve a cabo en este municipio el *Foro Kaizen*, espacio de participación del Departamento de informática y del área de Seguridad Pública con otros actores sociales, como la iniciativa privada. Este foro es un esfuerzo por exponer las maneras en que la tecnología puede ser útil para combatir la inseguridad y la violencia.

Por su parte, Colima cuenta con varios aspectos interesantes en términos de vinculación. Uno de ellos es la ley que dicta que todo los ciudadanos del municipio deben tener acceso a Internet; otro, es la firma electrónica, la cual ha causado un gran impacto entre la población. Todo esto se ha logrado por el enorme interés por parte del Presidente Municipal en las TI y su vinculación con el director del área. Por su parte, los servicios de tránsito han promovido una mayor transparencia y han elevado los índices de confianza de los ciudadanos. Asimismo, los procesos se han automatizado satisfactoriamente y los sistemas de monitoreo permiten prevenir y resolver eficazmente situaciones problemáticas.



En realidad hay mucho más que destacar de estos tres municipios en términos de e-Gob y TI, y faltaría mucho más espacio para comentar cada aspecto importante de sus estrategias, tecnología y vinculación. Bástenos por ahora estas pequeñas muestras de lo mucho que Puebla, Colima y San Nicolás de los Garza han innovado en este terreno, y lo mucho que tenemos que aplaudirles y aprenderles.

Si te interesó el artículo, también puedes consultar:

- [Artículos de Divulgación INFOTEC](#)
- [Investigación “Hacia un modelo de gobierno electrónico municipal para México”](#)
- [Proyectos de Investigación aplicada en INFOTEC](#)



Esta obra está sujeta a la licencia **Atributo-No comercial-Sin obras derivadas 2.5 México** de Creative Commons. Puede copiarla, distribuirla y comunicarla públicamente siempre que cite a su redactor, autor y la institución que la publican (INFOTEC), no la utilice para fines comerciales ni haga con ella obras derivadas.

La licencia completa se puede consultar en:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/mx/>



## Luis Felipe Luna Reyes

luisf.luna@udlap.mx



Doctor en Ciencias de la Información de la Universidad de Albany, parte del Sistema Estatal de Nueva York, E.E.U.U. Su trabajo de investigación y consultoría durante los últimos años ha estado relacionado con el estudio del uso de los sistemas y tecnologías de información en el sector público, o e-Gobierno. Luna Reyes ha publicado alrededor de 30 capítulos de libros y artículos tanto en revistas nacionales como extranjeras. Estos proyectos han recibido financiamiento de la *National Science Foundation* en los Estados Unidos, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, el CONACYT, entre otras instituciones.

## José Ramón Gil García

joseramon.gil@cide.edu



Doctor en Administración y Políticas Públicas por la Universidad Estatal de Nueva York en Albany, E.E.U.U. Entre sus líneas de investigación se encuentran: evaluación de políticas públicas, Gobierno Electrónico, e-Gobierno y e-Comercio, Acceso universal en telecomunicaciones, Cambio organizacional y reforma administrativa, empleo de nuevas tecnologías en gestión pública, entre otras. Entre sus actividades, actualmente colabora con INFOTEC en el proyecto “Hacia un modelo de Gobierno Electrónico a nivel municipal para México”.

## José Antonio Celorio Mansi

celorioromansi@yahoo.com



Maestro en Administración de Empresas por la Universidad de las Américas, Puebla en México, con el reconocimiento *Summa Cum Laude* otorgado por la misma institución. Actualmente colabora en proyectos de innovación y conocimiento del Fondo de Información y Documentación para la Industria INFOTEC, para el análisis de la situación digital en México y el desarrollo de modelos de gobierno electrónico a nivel municipal para el país.

INFOTEC es:

- Investigación - Educación - Soluciones integrales -