

El gobierno digital desde la visión de los estudios organizacionales

Valentino Morales López¹

Helena Amayrany Arreola Valencia

Gerardo Israel Madariaga Pérez²



Introducción

El gobierno digital es un medio que permite mayor acercamiento e interacción entre las instituciones gubernamentales y los ciudadanos. Los elementos que constituyen el gobierno digital incluyen programas de cómputo, portales, páginas web y aplicaciones que deben ser visibles mediante un sistema de interacción donde se da a conocer la información pública, trámites y servicios gubernamentales, siendo las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) la base para el desarrollo del gobierno digital (Almarabeh). El sistema tecnológico desarrollado en base al gobierno digital debe tener espacios en que los ciudadanos pueden expresar su opinión sobre el desempeño de las diferentes áreas de la administración pública, ya que es crucial para la toma efectiva de

¹ Investigador del Fondo de Información y Documentación para la Industria INFOTEC

² Estudiantes de Ingeniería en Gestión Industrial Instituto Tecnológico de Chetumal

decisiones, saber si satisface sus necesidades de servicio y si la atención es oportuna (Hardy).

El desafío del gobierno digital está en que la mayor parte de los planteamientos se han realizado bajo una perspectiva en la que prevalece la noción tecnológica. A fin de que el gobierno digital apoye al gobierno es necesario que el enfoque sea integral y en ese sentido la política pública es un tema que es de utilidad, en especial por su vocación transversal, similar a la del gobierno digital (Huijsman). El objetivo de este trabajo es plantear la discusión sobre la relación entre política pública y gobierno digital desde una noción organizacional, planteando algunos casos en los que se resalta la relación entre ambos tópicos.

El artículo tiene seis apartados: 1. Política Pública y rol del gobierno local en la prestación de servicios; 2. Gobierno digital y la política pública; 3. Herramientas para gobierno digital; 4. La provisión de servicios públicos mediante el gobierno digital; 5. El gobierno digital en el municipio; y 6. Casos de gobierno electrónico municipal: Colombia y México.

1. Política Pública y rol del gobierno local en la prestación de servicios

El tránsito hacia sociedades donde actores público, privados y sociales interactúan cada vez más, refieren a la valoración de cómo este proceso y devenir se ha ido configurando estableciendo marcos institucionales. La política es un orden establecido entre los componentes de una sociedad, que permite el ejercicio del poder. Aristóteles la visualizaba como una combinación entre política y sociedad, en la búsqueda del bien común, donde los ciudadanos tenían en sus manos el devenir de la polis. En la Edad Media referirse a política era hablar sobre una visión horizontal de la "buena sociedad". En la edad moderna existe un rompimiento con muchas ideas. Se concibe a la política en su dimensión pragmática.

En la edad moderna el poder político cobra un tinte autónomo. Se le adjudica a la política cuatro características: la política es diferente, independiente, autosuficiente y es una causa primera, generadora no sólo de sí misma sino también de todo (Sartori, 2002). Un aspecto a evaluar recae en los conceptos políticos que existían y su evolución, pero al hablar sobre una separación entre la política, la moral y la religión se está creando un nuevo concepto, ¿Qué nombre se le daría a la política actual? Maquiavelo figura como el iniciador de la política moderna, plasmada primordialmente por tintes egoístas, mediante su conceptualización y generando la reestructuración de la sociedad.

Para Weber (1998) la política significa una exaltación hacia la participación en el poder o en la influencia sobre su división, sea entre estados, sea en el interior de un Estado, entre grupos humanos que cierra. La participación y división del poder implica grados de legitimidad y consenso. Dichos acuerdos existen en la sociedad dada sobre estructuras, su jerarquía, orientación, entre otros. Cuando se hace referencia a este aspecto se asume que el poder descansa en el consenso y participación entre los factores involucrados y sus relaciones entre ellos, como lo son en forma sistemática la sociedad, el estado, gobierno, individuos e instituciones.

La política como término, sufre una crisis de identidad al separarse de la moral, la economía y la sociedad. Esto debido a que mencionar algún comportamiento político no se da en características de uniformidad como los morales y económicos. A fin de comprender un comportamiento político es necesario hacer mención a ámbito o contexto en el que se encuentra inmerso (Sartori, 2002:217).

La política tiene un papel determinante en las distintas formas de gobernanza, apelando a principios de igualdad, eficiencia, cooperación, libertad y responsabilidad. Elementos que sólo el Estado puede edificar mediante legislaciones y la creación de instituciones. La política se restringe a la actividad de gobierno y en sustancia a la esfera del Estado. El fin mínimo de la política es el

orden público de las relaciones internas y la defensa de la integridad nacional en las relaciones de un Estado con los demás. En otras palabras este fin (orden) coincide con el medio (el monopolio de la fuerza).

El ejercicio del Estado -es el poder político- de acuerdo a Michael Mann, contiene dos niveles de análisis: el funcional (lo que hace) y el institucional (lo que parece); predominando la propuesta de Weber sobre Estado:

1. Un conjunto diferenciado de instituciones y personas.
2. Centralización en el sentido de que las relaciones políticas irradian del centro a la superficie.
3. Un área territorialmente demarcada sobre la que actúa.
4. Un monopolio de dominación coactiva autoritaria, apoyada en un monopolio de los medios de violencia física (Mann, 2007:57)

De acuerdo a estos puntos contiene un elemento predominante institucional, los Estados pueden ser reconocidos por la ubicación central de sus instituciones diferenciadas, aunque el único elemento funcional es que la esencia de las funciones estatales es un monopolio de la dominación coactiva (Mann, 2007).

Para efectos del trabajo, el desempeño del Estado tiene que ver con las acciones que ejecuta el Estado y que se traducen en políticas públicas. Contemplar el desempeño del Estado en las políticas adoptadas hace referencia a tres aspectos generales, que: son decisiones tomadas en un marco de importancia, la existencia de acciones y su alcance de lo público.

Dichas acciones están estratégicamente seleccionadas, son intencionalmente diseñadas para resolver problemas, tienen que ver con los valores y preferencias que les otorgan los actores interesados, constituyéndose en respuestas más o menos institucionalizadas.

Las políticas públicas (PP) tienen que ver con el análisis de las políticas con el fin de identificar acciones que tendrán efectos en aquellas situaciones que un gobierno y su sociedad desean realizar en razón de su valor público o porque representan una aceptable solución de problemas, el foco de atención de la PP es el análisis causal, que se manifiesta en eficacia social y eficiencia económica (Aguilar, 2009).

El objetivo de la PP es mejorar la calidad de la decisión pública de los gobiernos en la calidad institucional (respeto a los valores públicos, plasmados en la constitución política) y a la calidad técnica, causal (selección de las acciones eficaces y eficientes para producir situaciones públicas deseadas o legalmente prescritas) (Aguilar, 2009).

La democracia, como una forma de gobierno, se muestra como un conjunto de procedimientos que permiten alcanzar compromisos entre los diferentes intereses y garantizan que los resultados obtenidos sean justos y basados en derechos fundamentales. La democracia al igual que el Estado, la política y el poder político que responde a la relación Estado-sociedad, gobierno-gobernados.

La estructura organizacional del Estado es la burocracia, que debe resolver problemas públicos, basado en qué puede hacer un gobierno de forma apropiada y con éxito, y realizar acciones con la mayor eficiencia y al menor coste posible, en términos de económicos como de trabajo (Wilson, 1887:3 en Carrillo, 2004:22). Aunque Wilson ve en el sistema político norteamericano ventajas para la sociedad como es un gobierno liberal, representativo y democrático versus formas de gobierno autoritarias, también es consciente de una necesidad de reforma y cambio en la administración pública, debido a los vicios que presentaba. Ese cambio le daría una mayor capacidad de respuesta y resolución de problemas públicos, también es consciente de que es más difícil para la democracia que para la monarquía, organizar la administración (Wilson, 1999:82).

Un mayor desarrollo de la sociedad generará también mayor complejidad en la capacidad de gobernar. En los principios de la administración, surge una fuente de utilidad en la resolución de problemas. Para ello la administración pública debe ser eficiente y eficaz. En su propuesta radica el perfeccionamiento de la maquinaria administrativa. En el siguiente apartado se planteará la relación de la política pública con la provisión de servicios públicos en los gobiernos municipales mexicanos, mediado por las TIC's, que es uno de los elementos del gobierno digital.

2. Gobierno digital y la política pública

El uso de la tecnología en el desempeño de las funciones de la administración pública no dio inicio con la aparición de Internet y la Web. Los gobiernos de todo el mundo, desde la década de 1950, se han ocupado en el desarrollo y adquisición de programas enfocados a la creación de bases de datos y aplicaciones informáticas (Kraemer). Inicialmente a los gobiernos les preocupaba el desarrollo de sistemas relacionados con las finanzas y contabilidad, entre otros aspectos básicos del funcionamiento administrativo para la organización interna. En la actualidad internet y los sitios web facilitan el proceso para el desempeño de las funciones gubernamentales y la orientación de la incorporación de tecnología en la administración pública. De esta forma, las TIC's surgieron y están siendo adquiridas para fomentar el trabajo en equipo, apoyar a las organizaciones y atraer a los ciudadanos para que participen y colaboren en las actividades que realiza el gobierno (Moon). Sin embargo, para poder adquirir estas tecnologías es necesario el desarrollo de planes integrales para una adecuada implementación y conforme a una visión de política pública que contemple el corto, mediano y largo plazo.

El gobierno digital es definido por algunos organismos económicos, como la *Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD)*, como el uso de las TIC's, particularmente el internet como una herramienta para el buen

funcionamiento del gobierno. Entre las tendencias que se han desarrollado con el gobierno digital se encuentra la utilización de documentos en formato digital, en lugar de en papel, para llevar a cabo funciones del gobierno (como las finanzas, la logística y las adquisiciones) que requieren intercambios de información, obligaciones, o transacciones económicas entre las organizaciones y los individuos (Melistki 2002). Esto implica ir un paso más allá, en la definición de un nuevo modelo de administración pública dónde las estructuras relacionales y los flujos de información deben adecuarse para ser suficientemente flexibles y adaptarse a las necesidades de la ciudadanía.

En el gobierno digital el desafío no sólo es la aplicación de las TIC's, ya que es necesario tener en cuenta la democratización, la disposición de compartir, colaborar y elaborar un mejor sistema para la sociedad. En ese sentido se tiene en mente la construcción de una sociedad más abierta y relacionada donde la información esta "distribuida" y donde la generación de capital social es la base para conseguir una calidad de vida para todos y el buen funcionamiento de los organismos e instituciones gubernamentales que tienen un papel muy importante en la difusión de información veraz y expedita a los ciudadanos que tenga solidez en la base de su credibilidad.

Los ciudadanos ante el desarrollo de las TIC's piden una administración capaz de sacar más provecho y adaptada a la sociedad de la información. La implantación de este tipo de servicios es una prioridad para todos los gobiernos de los países desarrollados. Singapur y Canadá son de los países con un mayor desarrollo con un 89 y 88 por ciento, respectivamente en cuanto a la madurez de su servicio de atención sobre impuestos, centro de la comunidad o pensiones. Esto se debe que ambos países desarrollaron estrategias para conseguir una mejoría continua del servicio de atención al ciudadano en cada una de las siguientes cuatro áreas claves: conocer al usuario, conectar, alinear el personal y no actuar en solitario. Las metodologías de medición sobre gobierno digital suelen ser de tipo macro y su fin sustancialmente es la comparación entre los gobiernos nacionales. De manera

que es necesario desarrollar instrumentos para medir los gobiernos digitales de países en desarrollo. Entre los aspectos que se deben analizar se encuentran la cartografía de un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) del impacto de las TIC's. Esa medición ayudaría a los *policy makers* en la toma de decisiones sobre las políticas públicas para reducir la brecha entre los gobiernos locales en términos de tecnología y la ciudadanía con necesidad de desarrollo tecnológico.

Mucho se ha enfatizado en la importancia que tienen las TIC's y su aplicación en el sector gubernamental, dando lugar al surgimiento del gobierno digital, sobre el cual Gil-García y Luna-Reyes (2006) sostienen que:

"el gobierno digital es la selección, implementación y uso de tecnologías de la información y la comunicación en el gobierno para prestar servicios públicos, mejorar la eficacia de la gestión, y promover los valores democráticos y mecanismos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilite la información intensiva y fomente las iniciativas de la sociedad del conocimiento ". En resumen, el gobierno digital se trata de utilizar las TICs para estar en contacto vía internet con los ciudadanos para dar a conocer los servicios que ofrece.

Varios gobiernos se han preocupado por implementar las TIC's como una herramienta que les ayude a aprender de las experiencias desarrolladas por sus similares. Es decir, han adquirido las tecnologías para evaluarse a sí mismos y de esta manera ver cómo corregir las fallas. Identificar qué dependencias o gobiernos tienen mejores resultados, para retomar los aspectos exitosos y tener precaución con los errores o malas experiencias para que su implementación tenga mejores resultados. A esta herramienta a la que han recurrido se le conoce como *benchmarking*, y la tecnología ha sido fundamental para llevar a cabo las evaluaciones de diversos aspectos, los cuales involucran la calidad del producto o servicio, así como la eficiencia del servicio por parte de los empleados.

Modelos de gobierno digital

Los modelos de gobierno digital son múltiples y buscan cubrir dos elementos: los servicios a la ciudadanía y el soporte tecnológico. De acuerdo con Coursey (2008), los modelos de gobierno digital por lo general cubren entre cuatro y seis fases, conclusión a la que llega después de analizar el proceso evolutivo de cinco modelos propuestos por investigadores. Las fases que Coursey establece para analizar los modelos son las siguientes:

- La primera fase trata de una presencia emergente y enfocada al trabajo interno, sobre todo a través del correo electrónico.
- La segunda fase implica la catalogación de la información del gobierno con una mayor presencia mediante la diseminación de información a través de acceso interorganizacional y un incipiente acceso público a la información.
- La tercera fase aborda la transacción y la interacción mediante una comunicación de dos vías.
- La cuarta fase suele ocurrir a través de una integración vertical de la tecnología de la información a los procesos y servicios del gobierno y el intercambio de valor entre el ciudadano y el gobierno.
- La quinta fase evoluciona a una integración horizontal, la transformación de los servicios a un modelo flexible y visos iniciales de democracia digital.
- La sexta fase, de acuerdo con Hiller, implica la participación de la ciudadanía mediante un gobierno conjunto entre los funcionarios y los ciudadanos.

Un análisis de los modelos de gobierno digital que vale la pena mencionar es el que hizo Lee (2010). La revisión de Lee abarca de 2000 a 2009 y compara 12 modelos de gobierno digital desarrollados por consultorías, investigadores y organismos internacionales, con base en la meta-síntesis cualitativa. Lee define 10 fases para encargar a un grupo de tres expertos que hagan la comparación entre los modelos. Las 10 fases las agrupa de la siguiente manera:

- Fase 1: correo electrónico e intranet.
- Fase 2: presentación de la información.
- Fase 3: interacción.
- Fases 4, 5 y 6: transacción.
- Fases 7 y 8: integración.

- Fase 9: transformación.
- Fases 10: democracia o participación.

El análisis de ambas revisiones le permite derivar que los modelos de gobierno digital están basados en dos perspectivas: ciudadano/servicios y operación/tecnología. Agrupa las perspectivas de acuerdo con las siguientes metáforas:

- a) *Presentación*: se refiere a la simple exposición de la información, pero ninguna de las dos perspectivas tiene temas propios.
- b) *Asimilación*: agrupa los conceptos de interacción (ciudadano/servicios) e integración (operación/tecnología).
- c) *Reforma*: agrupa los conceptos de transacción (ciudadano/servicios) y transmisión (operación/tecnología).
- d) *Modificación*: incluye los conceptos de participación (ciudadano/servicios) y transformación (operación/tecnología).
- e) *e-gobernanza*: incluye los conceptos de participación (ciudadano/servicios) y administración de proceso (operación/tecnología).

Es importante destacar que Lee establece que las metáforas permiten analizar categóricamente los modelos que han sido propuestos para el gobierno digital, pero no quiere decir que la aplicación de los modelos sea completa, sino la mayoría de las veces es parcial y no siguen un proceso lineal, sino que su implementación avanza de acuerdo a las condiciones derivadas de otros elementos como el organizacional, el político, el institucional, el social, etcétera. Por otra parte, establece la importancia de la participación de los ciudadanos, sin la cual no es factible el desarrollo del gobierno digital.

La implementación de nuevas tecnologías a un sector en particular requiere de una organización cuidadosa debido a las consecuencias, ante esta situación Hiller y Bélanger (2001) establecen los siguientes puntos como guías para el sector

gubernamental que quiera llevar a cabo planes para implementar el gobierno digital:

- Pensar en términos de transformación de procesos y no sólo de automatización de los mismos, es decir, provocar un cambio en su funcionamiento y la forma en que llevan a cabo sus actividades, de tal forma que se realicen de manera fácil y rápida pero eficiente, donde todos los involucrados se vean beneficiados.
- Planificar detalladamente cada proyecto o actividades a realizar, de tal manera que se analice su contribución al logro de los objetivos planteados por el gobierno, así como el impacto y costo que tendrá, para que se pueda efectuar una mejor planificación de los recursos económicos que se emplearán en ellos.
- Tener en cuenta a los recursos humanos, para lo cual se deben realizar evaluaciones a los empleados en las que se pueda obtener una calificación que permita mantener e incorporar al mejor personal posible puesto que una organización ya sea de gobierno o con un enfoque comercial, si no tiene un personal capacitado y el conocimiento suficiente para desempeñar sus funciones está destinada a fracasar la mayoría de las veces. Por este motivo, es fundamental proporcionar capacitación y cursos de distinta índole a los empleados, para que puedan desempeñarse de una mejor manera y puedan brindar un mejor servicio, además de que esto significa un paso para mantenerse entre la preferencia de la sociedad y lograr el éxito esperado, así como el cumplimiento de las metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo que han sido planteados en un principio.
- Probar y comprobar los resultados con el fin de establecer cursos de acción. En este aspecto, después de un tiempo determinado es importante verificar los resultados que se han producido como consecuencia de los cambios que se dieron al momento de implementar las nuevas tecnologías que, sin duda alguna, facilitan la vida del hombre, y en caso de encontrar alguna anomalía, se debe hacer notar para que pueda corregirse y no afecte el desempeño de funciones y prestación de servicio en el futuro.

- Establecer alianzas abiertamente con el sector privado para potenciar el gobierno electrónico, esto se refiere a que el sector gubernamental debe trabajar en conjunto con el sector privado puesto que cuenta con recursos económicos para implementar estas tecnologías y de esta manera si se llega presentar alguna inconformidad, se puede solucionar de manera más fácil y rápida; así también, es indispensable proteger la privacidad de los ciudadanos que participan, colaboran y mantienen una interacción con el gobierno, a fin de buscar la existencia de transparencia, eficiencia y accesibilidad en cuanto a la difusión de información y prestación de servicios se refiere. Diseñar y hacer cambios en la administración pública debe llevarse a cabo pensando en los usuarios, de manera que se sitúen como la parte principal de esta interacción. Se hace énfasis en este punto porque por lo general, aquellas personas que forman parte para desarrollar el proyecto de aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, no se detienen a pensar en las necesidades de los ciudadanos, sino que buscan su beneficio propio, sin percatarse que también son ciudadanos laborando en alguna organización con fines lucrativos o en las dependencias de gobierno y que lo mejor es buscar el beneficio para todos en estas interacciones que se dan a través de los medios electrónicos.

Los portales

Un elemento importante en el desarrollo del gobierno digital es la interacción entre el Gobierno y los ciudadanos (Tamara). Los portales web son el medio que el gobierno tiene con varias alternativas para mejorar su relación con otros actores sociales. La primera relación es que a través de ellos el gobierno permite el acceso fácil y eficiente a cualquier servicio de la administración pública para la ciudadanía. La segunda relación es la mejora de la atención a los empresarios, mediante la reducción de los procesos para que sean aplicables, facilitando la presentación de información, documentos legales, formularios de impuestos o cualquier otro documento que deba presentarse de manera obligatoria ante la administración pública. Una tercera relación consiste en implementar y mantener entre el Gobierno con otros niveles de gobierno (Luna). En ella, el gobierno debe

buscar la manera de compartir información, evitar la duplicación de procedimientos y facilitar la gestión de trámites y documentos entre los diferentes niveles de gobierno. La última interacción a implementar es la de intragobierno, donde el gobierno debe eliminar la corrupción, reducir costos, mejora de los procedimientos internos de operación y la prestación de un servicio de calidad a la sociedad, abarcando desde las compras públicas hasta la recaudación de impuestos, trámites emprender un negocio o la inscripción de un hijo en el registro civil.

En el intragobierno o la relación existente entre los departamentos de una dependencia gubernamental, las TIC's son utilizadas para mejorar la comunicación entre los empleados y el trabajo en equipo. En este ámbito es donde surge la implementación de intranet, que es una red interna que permite que los empleados puedan tener acceso a información de la empresa o institución de gobierno, así como la repartición de responsabilidades y actividades a realizar. La aplicación de la intranet a las dependencias de gobierno depende de las necesidades de la propia organización, así como de factores internos de la misma que incluye la estructura establecida en el organigrama, la cultura organizacional, el estilo de gestión de los directivos, las capacidades de los trabajadores, los procesos de comunicación y los programas de capacitación y adiestramiento que se les brinde a los empleados. El Intranet es un tipo de portal al que tienen acceso únicamente los miembros de la organización y en casos especiales personal externos (Welch).

En el caso de la participación del sector social en los portales de gobierno con base en el hecho de que las necesidades de algunos ciudadanos puede trascender las fronteras de un departamento, un portal gubernamental puede permitir a los ciudadanos utilizar un único punto de entrada para enviar y recibir información y para procesar las transacciones entre múltiples dependencias. Cuando el portal obtiene mayor presencia, la percepción de departamentos gubernamentales individuales va a desaparecer y el público debe percibir al gobierno como una entidad que le permite realizar una serie de transacciones, además de que permitirá la plena integración y la transformación del gobierno (Huijsman).

El uso de los portales es a través de etapas en las que se analizan las iniciativas de gobierno digital, es decir, presencia, interacción, integración de la información y el entendimiento para con los ciudadanos, por lo que el intercambio de información debe ser de eficaz y comprensible. Los portales de gobierno facilitan la interacción, la participación y la colaboración entre los múltiples actores, en el gobierno. Lo ideal es que los portales incidan en el aumento de la participación de la ciudadanía, como personas físicas o morales, que puedan interactuar con estos servicios para propiciar el desarrollo económico y social de la comunidad.

De acuerdo a lo planteado en este apartado el gobierno digital se trata de una política pública, que tiene por objeto la integración de las TIC's en los procesos internos y los servicios del gobierno. El gobierno digital es el resultado de un proceso con diversas etapas en el que debe existir la participación de los diferentes actores sociales para que su implementación sea eficiente. El gobierno digital es visible a través de los portales y lo ideal es que el ciudadano y el funcionario tengan accesibilidad a través de un solo punto en la web a los procesos y servicios del gobierno. En el siguiente apartado se algunas de las herramientas desarrolladas en base a sistemas de información gerencial para el adecuado funcionamiento del gobierno.

3. Herramientas para gobierno digital

En el gobierno digital se requiere tener control de todas las actividades que se llevan a cabo dentro de una organización gubernamental en términos de Tecnología de la Información (TI). Para lo cual se requiere estándares de apoyo y entre los existentes se tiene a *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT). Esta metodología es un conjunto de mejores prácticas que orientan a las organizaciones para tener un control de las actividades que se llevan a cabo y de las funciones que tienen que desempeñar cada uno de los empleados, con la finalidad de garantizar la gobernanza en TI. En base a la metodología el directivo asigna responsabilidades a los subordinados, para que cumplan los objetivos planteados y se pueda medir el rendimiento de la organización y de cada uno de los que colaboran. Los resultados de la medición

serán un insumo para detectar las deficiencias en el proceso y poder remediarlas a tiempo sin que haya afectación para alguna parte de la organización (ITGI).

De acuerdo con COBIT la evaluación del rendimiento se hace por medio de la identificación de las necesidades de la organización, tanto recursos económicos, humanos y tecnológicos, indispensables para que la organización tenga un buen desempeño de sus funciones en términos de TI. COBIT también es empleado para evaluar la gestión y control de los sistemas de información y tecnología implementados en todas las áreas y departamentos de una organización. Esta metodología permite evaluar los criterios de seguridad y veracidad de la información y calidad de los servicios. De forma que los directivos también pueden evaluar los recursos humanos, las instalaciones, sistemas y los procesos de TI de una organización.

En el caso del gobierno mexicano, el 13 de julio de 2010, la Secretaría de la Función Pública (SFP), a través de la Unidad de Gobierno Digital, publicó el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MAAGTIC) (Secretaria de la Función Pública, 2010). El manual fue reformado el 29 de noviembre de 2011 y paso a llamarse Manual Administrativo de Aplicación General en esa materia y en la de Seguridad de la Información (MAAGTICSI) (Secretaria de la Función Pública, 2011).

El objetivo del MAAGTICSI es la definición de los procesos de TIC que deben regir en la Unidades de TIC (UTIC) de las dependencias gubernamentales. La intención del manual es el establecimiento de procesos simplificados y homologados, así como su regulación, que permitan a la SFP contar con indicadores para la medición del desempeño de las UTIC de las dependencias federales (Secretaria de la Función Pública, 2010). El MAAGTICSI es un manual en el que se integran las mejores prácticas de las diversas metodologías, como la de COBIT, para la gobernanza de TIC's, con la finalidad de fortalecer el desarrollo de la TI en el gobierno federal, siendo poco el tiempo desde que fue expedido, aún es complejo tener evaluaciones sobre su éxito o fracaso. Uno de las limitaciones del manual es que fue pensado para dependencias de las dimensiones de una secretaría, pero

existen dependencias del mismo gobierno federal que son de dimensiones pequeñas y no pueden aplicar el manual el manual en su totalidad.

En lo que se refiere a los sistemas de información gerencial, los gobiernos han incorporado tecnologías avanzadas tanto en el manejo interno de sus operaciones como en la gestión de sus relaciones con la ciudadanía para que el servicio que brinden sea mejor en términos de tiempo. Los sistemas *Enterprise Resource Planning* (ERP) y *Customer Relationship Management* (CRM) han sido adoptados por parte del sector público, en versiones denominadas *Government Resource Planning* (GRP) (OECD) y *Citizen Relationship Management* (CRM) (Schellong), con la finalidad de efectuar una mejor planificación de los objetivos y metas a lograr en corto, mediano y largo plazo, así como para realizar modificaciones en su estructura y manera de desempeñar sus funciones diarias para que la sociedad tenga un mejor desarrollo derivado de la adecuada administración de los procesos internos del gobierno y de sus servicios.

La transformación de la administración pública debido a la incorporación de las TICs es un proceso muy complejo que debe estar bien planificado y estructurado, y, sobretodo, que debe ser participativo y contar con la colaboración de todos aquellos que se verán afectados por el cambio, los cuales incluye a los funcionarios del gobierno, empresarios, ciudadanos y también al sector educativo. Esta transformación, propiciará una interacción más armoniosa para todos los involucrados, puesto que la reducción de tiempos y costos permite que la sociedad tenga un balance en su economía, además de ser una herramienta de fácil acceso a la información y de una forma más cómoda, ya que en la actualidad la mayoría de las personas cuentan con diversos medios electrónicos y de comunicación, siendo el más destacado el servicio de internet a través de su basta cantidad de sitios web, portales y páginas sociales en los que se da a conocer la información que se requiere. A pesar de ello, aún existen personas que no cuentan con estos servicios en su hogar, por lo que tienen que acudir a los establecimientos como cibercafés y acudir a las computadoras que se encuentran en las instalaciones de las dependencias de gobierno para facilitar el acceso a la gestión de los trámites.

En el siguiente apartado se plantea de qué manera es la provisión de servicios mediante el gobierno digital.

4. La provisión de servicios públicos mediante el gobierno digital

Los sistemas de gobierno en el mundo son diversos, aunque las democracias industrializadas comparten patrones genéricos, ya que se distinguen por la elección de los dirigentes del gobierno (Spolaore). Los sistemas de gobierno federales están estructurados de acuerdo a diferentes niveles, como en el caso de la República Mexicana que tiene tres niveles de gobierno reconocidos en la Constitución: federal, estatal y municipal. La Carta Magna especifica las correspondientes competencias para cada nivel de gobierno (México).

En lo que se refiere a la relación que debe existir entre los gobiernos, abarca desde los niveles municipal, estatal y federal es necesario hacer énfasis en la incorporación de las TIC's puesto que permite intercambiar información, compartir bases de datos e integrar procesos, así como facilitar la transferencia de recursos y sobretodo, la aplicación de un sistema homogéneo que dé lugar al establecimiento de programas que apoyen a la sociedad y fomenten su crecimiento y desarrollo económico y social.

De acuerdo con la Constitución Mexicana el gobierno municipal tiene entre sus responsabilidades brindar servicios públicos básicos a su población, tales como agua potable, drenaje, alumbrado público, limpia y recolección de basura, entre muchas otras. El Municipio es un ente autónomo que tiene la capacidad de celebrar convenios con el Estado para proveer de servicios a través de la administración de los mismos (México).

Los gobiernos municipales son importantes en la gestión gubernamental, en la interacción con la ciudadanía y en la rendición de cuentas. En especial porque en el gobierno local se despliegan varias responsabilidades, como la relación directa con los ciudadanos y la comunicación para el intercambio de información. El

gobierno local debe tener una adecuada rendición de cuentas de su actuación y del ejercicio de los recursos bajo su responsabilidad.

Las responsabilidades del gobierno local en beneficio a sus pobladores, que hacen propicia la relación existente entre gobierno y ciudadanía, se encuentran la construcción de escuelas, su equipamiento y mantenimiento. Además, las autoridades locales deben promover y apoyar financieramente las actividades culturales y deportivas, que son usadas como una estrategia para incentivar la participación ciudadana y fortalecer la relación entre la ciudadanía y el gobierno (Cabrero).

Las TIC's son una herramienta útil para que la ciudadanía conozca en que y como se gastan los recursos, facilitar los trámites y transacciones que requieren los ciudadanos. Dichas actividades, en términos de *software* de productividad, ofrece la oportunidad de un desarrollo sustancial mutuo que implicaría un mayor desarrollo de la ciudadanía haciéndola más productiva y eficiente mediante la aportación de un amplio conocimiento y mayor valor en el capital humano individual por medio del uso de las herramientas que el gobierno debe ofrecer y tener al alcance de todos los individuos de su municipio (West).

Entre los servicios que se ofrecen a través del gobierno digital para los ciudadanos, uno que es fundamental es la interacción de actividades cotidianas gobierno-ciudadanía con el apoyo de sistemas de información gerencial que ayudan a facilitar la obtención de la información del gobierno y las transacciones de los administrados, reduciendo los plazos de espera.

La relación directa entre los gobernantes y la ciudadanía (Ahn) se logra mediante herramientas que han resultado importantes como son los foros en línea, las salas de debate virtuales y las votaciones electrónicas, que permiten que los ciudadanos pueden interrogar directamente a los gobernantes y expresar su opinión sobre las políticas públicas que están implementando (Bonsón).

Una de las condiciones importantes para que pueda darse procesos de participación a través de internet es el intercambio de información pública a través de los sitios web en las distintas instancias de gobierno nacional, regional y local (gobierno electrónico). Una vez que el ciudadano tiene acceso a la información pública (y el gobernante a sus demandas), puede entonces avanzarse en la congestión de proyectos tendientes a la mejora en la calidad de vida.

En la actualidad, los portales de Internet han permitido el desarrollo de la ventanilla única, que se está convirtiendo en la principal herramienta para la atención en la solicitud de prestación de servicios públicos o trámites para la población, ya que evitan la pérdida de tiempo en filas, largos plazos y el traslado a varios sitios. La ventanilla única beneficia a la ciudadanía en lo individual y al sector empresarial local porque les ayuda a tener mayor competitividad al no tener que lidiar con trámites excesivos para la obtención de permisos para la operación. En consecuencia, las mejoras en la prestación de los servicios administrativos mediante sistemas digitales apoyan la generación de ganancias gracias a que impactan positivamente en la productividad y competitividad, por la reducción de los costes de los servicios públicos y de transacción para las empresas en término de tiempo y esfuerzo (Silcock). Por ejemplo, el tratamiento electrónico de las importaciones y exportaciones a través de las aduanas, así como las declaraciones fiscales electrónicas, tienen la ventaja de acelerar los procedimientos mejorando al mismo tiempo la calidad de las gestiones.

El acceso a información sobre trámites, formularios y aspectos legales vía internet es un rasgo característico en los países avanzados en gobierno electrónico, a diferencia de aquellos países subdesarrollados o que apenas inician su desarrollo económico, científico y tecnológico. La sofisticación de los servicios en línea, en lo que se refiere a interactividad y oferta de transacciones, ha progresado sobre todo en los servicios y trámites que el gobierno ofrece a las empresas y en menor medida en los que se ofrecen a la población.

Tal como se ha visto en los últimos años, la tecnología ha cobrado gran importancia para la vida de las personas debido a la facilidad que brinda para acceder a un mundo de información de distinta índole desde la comodidad del hogar o algún cibercafé, donde la información que se difunde es de interés para los ciudadanos, empresarios y el sector gubernamental. La implementación de las tecnologías de la información y la comunicación se ha dado mayormente en el sector privado, puesto que cuenta con mayores recursos financieros para adquirirlas e implementarlas para desempeñar sus funciones de manera más eficiente y veraz; sin embargo, el sector público ha visto cómo las tecnologías de la información y la comunicación han comenzado a formar parte de los procedimientos y del funcionamiento de la administración pública y de la importancia que tienen en la facilidad que le brindan a la ciudadanía para hacer los trámites que necesiten, así como de expresar sus inquietudes, de tal forma que se demanda mayor eficiencia, más transparencia y mayor agilidad en la prestación de servicios a los ciudadanos.

Actualmente la mayor parte de las TIC's se han adquirido en el sector público, como parte de una búsqueda y generación de programas que den lugar a eficiencias que permitan tener una buena distribución de los recursos monetarios para obras públicas y poder ofrecer todos los servicios públicos. Esto como respuesta a una sociedad que quiere más información de las labores que se realizan y lo referente a la prestación de servicios, más transparencia y más eficiencia en el funcionamiento de la administración pública.

Por esta razón, la cuestión fundamental para los gobiernos no es si deben o no implementar el gobierno electrónico, sino cuándo y cómo deben hacerlo. Hay que encontrar el momento adecuado para aplicar las tecnologías en las dependencias e instituciones de gobierno, la circunstancia en la que sea necesario efectuar un cambio en ellas para ofrecer un servicio eficiente, de tal manera que

debe ser planificado minuciosamente para que la probabilidad de error sea mínima o, preferentemente, nula.

5. El gobierno digital en el municipio

El Internet es una herramienta útil para la difusión de información gubernamental a la ciudadanía, al grado que se considera indispensable para la transparencia y la rendición de cuentas. Sin embargo, existen riesgos sobre el mal uso que se le puede dar a esa información, lo que lleva a soluciones extremas que dan pie a la secrecía de la información. La necesidad de la reserva de cierto tipo de información, en especial la de seguridad pública e inteligencia, no es cuestionable, pero la secrecía de toda la información gubernamental si, bajo el argumento de que es por la seguridad provoca desconfianza por parte de la población, es necesario mantener un equilibrio respecto a los criterios que deben normar la reserva de la información gubernamental (Rowe).

En actualidad la radio, televisión, el teléfono celular y la Web están transmitiendo mensajes constantemente, llevando información a los oyentes, telespectadores e internautas. Las personas se dejan influir a través de mensajes de texto, correos electrónicos, blogs, y otros espacios dentro de internet, sin apenas ser conscientes de ello. Ellos afirman que creen determinada versión porque lo han dicho los medios o viene en internet. Por ello es indispensable que la información que sea difundida sea genuina, además los comunicadores deben procesarla y revisarla de manera acuciosa antes publicarla por el impacto que tendrá entre la población. Por eso es vital que la información debe manejarse de forma responsable y que cuente con sustentos suficientes para demostrar la credibilidad de la misma. El gobierno requiere establecer estrategias que a la par de permitir la transparencia, eviten la sobre saturación de los ciudadanos o la información incorrecta de sus acciones.

Dada la importancia que las TIC's han tenido en el funcionamiento de la administración pública, cada día su adquisición es más frecuente, por lo que el

surgimiento del gobierno electrónico parece un arma de doble filo para los ciudadanos, ya que a pesar de tener un mayor conocimiento y control sobre las actividades del gobierno, éste también tiene facilidad para controlar las vidas y los movimientos de sus ciudadanos, puesto que existe un registro más organizado de los trámites que realizan debido a que se implementan bases de datos donde se almacena este tipo de información, a diferencia de hace algunas décadas donde las computadoras no existían o apenas comenzaban a salir en el mercado y por ello todos los trámites y papeleos que eran efectuados por los ciudadanos se almacenaban en cajas de archivo muerto y sólo se identificaban por el año y el nombre del trámite que se realizaba, lo que dificultaba la búsqueda de dichos trámites por persona, a pesar de que eran organizados por orden alfabético.

Las herramientas de la Web 2.0 ofrecen oportunidades sin precedentes para el trabajo en equipo entre los diferentes actores de la sociedad. Desafortunadamente, esa es una asignatura en la que los gobiernos han sido lentos para la formulación de estrategias e iniciativas que les permitan ofrecer canales de diálogo al interior de la administración pública y con la ciudadanía (O'Reilly).

El Internet ha sido una tecnología que ha permitido a las personas y organizaciones interactuar de muchas formas nuevas, ofrece una visión más amplia y cercana en la comunicación y permite un trato personalizado (Lee). Por ejemplo, una buena alternativa para reforzar la relación con sus clientes, la dan algunos bancos que actualmente ofrecen durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año a varios de sus servicios, ya sea a través de sus redes de cajeros automáticos conectados en red o mediante sus portales. Esa situación implica una mayor confianza en el servicio, por eso los gobiernos requieren retomar esas experiencias y repensar la forma en que las personas en toda la sociedad puedan optar por interactuar con ellos, propiciando una mayor participación por parte de los ciudadanos y confianza en la información que se da a conocer y los trámites y servicios que ofrecen al ciudadano.

La Web es el medio que permite que determinados sitios web alcancen reconocimiento de forma masiva en un plazo corto, por lo que la búsqueda de información es uno de los servicios estrella de la sociedad de la información. La búsqueda de información y el posicionamiento de los sitios web se realizan a través de los motores de búsqueda, como Bing, Google y Yahoo, que son bases de datos que contienen información sobre el contenido de los sitios web. En el proceso de búsqueda, la persona introduce un término o frase en el motor de búsqueda, que buscará en su base de datos y presentará los resultados de acuerdo al orden determinado por su algoritmo.

Los motores de búsqueda permiten encontrar diferentes tipos de recursos de información cómo páginas web, foros, imágenes, vídeo, ficheros, entre otros, asociados a combinaciones de palabras. Los resultados de la búsqueda son un listado de direcciones web relacionados con las palabras clave buscadas. Los motores de búsqueda más avanzados hacen minería de datos de la información disponible en la web y están disponibles en bases de datos o directorios abiertos. Los motores de búsqueda operan a modo de algoritmo o son una mezcla de aportaciones algorítmicas y humanas. En la actualidad la mayoría de los sitios web ofrecen un motor de búsqueda para facilitar el acceso a la información que contienen, como *Dailymotion*, *YouTube*, *Google Video*, etc., que son sitios con videos.

Los motores de búsqueda son importantes para el gobierno digital, porque permiten que la información que tienen y generan esté disponible a los ciudadanos. También, resultan importantes para las operaciones internas del gobierno, ya que a través de motores de búsqueda basados en minería de datos se pueden hacer relaciones entre documentos que de otra manera estarían desvinculados, lo que es útil para la adecuada toma de decisiones y el seguimiento de las actividades del gobierno.

A continuación se presentan casos prácticos donde el gobierno electrónico ha sido implementado a nivel municipal y donde se señalan algunos de sus beneficios.

6. Casos de gobierno digital municipal: Colombia y México

Colombia

A nivel de Colombia, el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia, faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados"; esta reglamentación otorga al ciudadano Colombiano el derecho de conocer, participar y controlar los procesos gubernamentales; desde el año 2000 en Colombia se ha venido suscitando una campaña en pro de implementar el e-government de la mejor manera.

El objetivo de la estrategia del e-government en Colombia está relacionado con: "Contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación" [9], esto quiere decir que el gobierno nacional busca facilitar la participación ciudadana mediante la implementación de mecanismos electrónicos.

En el año 2000 se establece el "Gobierno en Línea", con el objeto de contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia del Estado colombiano a través de la construcción gradual de un Gobierno en Línea. La estrategia del gobierno se enfoca en promover la oferta de información y de servicios del Estado a través de Internet, facilitando la gestión en línea de los organismos gubernamentales y apoyando su función de servicio al ciudadano, dando paso al concepto de gestión

gubernamental por medios electrónicos y de atención al ciudadano por medios no presenciales.

En el mismo año fue constituida la Agencia de Conectividad como política del estado orientadas a impulsar el desarrollo social y económico del país, buscando aumentar la conectividad del sector productivo, modernizando las instituciones públicas y de gobierno, y socializar el acceso a la información. La Agenda de Conectividad es el programa bandera del Ministerio de Comunicaciones que tiene como objetivo marco el construir, liderar, promover e impulsar la Estrategia de Gobierno En Línea para, a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), facilitar la interacción constante, eficiente, eficaz y transparente del ciudadano y las empresas con el Estado. La labor de la Agenda de Conectividad está concentrada en el desarrollo de esta Estrategia y para esto ha desarrollado acciones concretas para materializar las apuestas de una administración pública mediada por las TIC.

Dentro de la agenda de conectividad se distinguen las siguientes estrategias:

Estrategia 1

Mejores Servicios para el Ciudadano: Este eje considera el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-ciudadano que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz, con calidad y con independencia de las variables de tiempo y espacio

Iniciativas

El uso progresivo e interrelacionado de las tecnologías de información y comunicaciones en las instituciones públicas. El fomento y promoción del acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales. La orientación hacia la atención a través de Ventanillas Únicas.

Medios

www.gobiernoenlinea.gov.co

Este es el sitio Web del gobierno colombiano que provee un punto de acceso integrado, de fácil ubicación y consulta de toda la información, trámites y servicios que ofrecen todas las instituciones públicas colombianas en sus propios sitios en Internet.

Estrategia 2

Transparencia del Estado y Participación ciudadana: Este eje se concentra en el fomento y la creación de mecanismos que permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo nuevos espacios y formas de participación ciudadana sustentada en gran parte por la publicidad de información, pues de hecho la información pública es Pública.

Iniciativa

La implementación de medidas para facilitar a la ciudadanía y a las empresas el acceso a información pertinente a las entidades públicas, desde la información misional hasta la contractual y financiera.

El diseño de escenarios virtuales que permitan a los ciudadanos la construcción de la política pública, y recibir sus opiniones y sugerencias. La creación de instancias de participación ciudadana y transparencia de la gestión.

Medios

www.plandecenal.edu.co La plataforma electrónica para la construcción colectiva del Plan Nacional Decenal de Educación 2006-2015, ganadora del premio excelGOB 2007, otorgada por la OEA y el BID, le ha permitido al ministerio de Educación Nacional articular a las diversas instituciones relacionadas con la educación en el país, y la ciudadanía en general.

Estrategia 3

Eficiencia del Estado: Este eje busca la concepción y el establecimiento de procesos al interior de las entidades del Estado que permitan la integración de los

sistemas de los diferentes servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna en las instituciones públicas y por consiguiente la eficiencia del Estado.

Iniciativa

El rediseño y simplificación de procesos apoyados en el uso de las tecnologías de información y comunicaciones. El desarrollo de programas continuos de sensibilización, capacitación y formación utilizando las tecnologías de información y comunicaciones. La disponibilidad de sistemas de información que apoyen funciones internas para facilitar y promover el flujo de información al interior de las entidades. Racionalizar y automatizar trámites de alto impacto para el ciudadano y las empresas. Integración e interoperabilidad entre instituciones públicas para la prestación de servicios unificados.

Medios

www.vuce.gov.co La Ventanilla Única de Comercio Exterior permite a importadores y exportadores realizar y controlar 98 trámites de comercio exterior desde un solo sitio, en un solo paso, cualquier día de la semana, a cualquier hora y desde cualquier lugar, indistintamente de las 18 entidades públicas y una privada detrás de los trámites

En otro sentido, los tipos de gobierno en línea tienen las siguientes características a nivel de Colombia, además de los ejemplos más representativos:

Tipo 1

Gobierno a Ciudadano, G2C En este tipo de Gobierno En Línea se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a los ciudadanos, por parte del Estado.

Ejemplo en Colombia

<http://colombianostrabajando.sena.gov.co>:

Colombianos Trabajando es el Servicio Público de Empleo, creado por el Gobierno de Colombia para hacer más fácil el contacto entre los empresarios y los colombianos que buscan empleo.

www.icfesinteractivo.gov.co: Icfes interactivo es el sitio Web del Instituto Colombiano de Fomento a la Educación Superior de Colombia, que permite el registro en línea a los diferentes exámenes de Estado y de validación de estudios.

Tipo 2

Gobierno a Empresa, G2E En este tipo de Gobierno En Línea se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a las empresas, por parte del Estado.

Ejemplo

www.contratos.gov.co: El Portal Único de Contratación es el punto de acceso a toda la información de los procesos contractuales que gestionan las diferentes instituciones públicas de Colombia.

www.dian.gov.co: A través del sitio Web oficial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia, los empresarios acceden a los servicios electrónicos para el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, con énfasis en la presentación de las declaraciones de impuestos y aduanas, pagos y presentación de información.

Tipo 3

Gobierno a Gobierno, G2G En este tipo de Gobierno En Línea se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a satisfacer los crecientes y dinámicos requerimientos de coordinación entre las distintas instituciones del Gobierno Nacional y territorial. Estas iniciativas implican muchas veces definir un marco de políticas, especificaciones y directrices a las instituciones públicas.

Ejemplo

www.igob.gov.co: Es el sitio Web de la Intranet Gubernamental de Colombia, un macro proyecto que integra los diferentes componentes necesarios para la prestación de servicios integrales, indistintamente de la institución que los genere.

www.sigob.gov.co: Es el sistema de gestión y seguimiento a las metas del Gobierno de Colombia, en el cual todas las instituciones del ejecutivo nacional deben reportar los avances en cada meta trazada.

CASO PRÁCTICO 2. QUINTANA ROO

El portal de transparencia recibe el Premio Internacional Editorial OX 2007

2007-11-12. Transparencia **Chetumal, Quintana Roo.**

El pasado 10 de noviembre de 2012, en el Auditorio del Instituto Tecnológico de Chetumal, Quintana Roo, Editorial OX otorgó constancia de premiación a portales en Internet de diversos países del mundo, entre los que se encuentra el portal de transparencia del Poder Ejecutivo, el cual fue galardonado en la categoría de **ORGANISMOS Y GOBIERNO.**

Los Premios Editorial OX son premios honoríficos concedidos desde el año 2002 a sitios web de calidad en español destacados por su contenido, creatividad, facilidad de navegación y por la difusión de aspectos importantes de los países, de acuerdo a categorías como: Organismos y Gobierno; Educación y Aprendizaje; Turismo; Noticias, prensa, radio y tv; ciencia y tecnología y arte y literatura. En punto de las once de la mañana, dio inicio la ceremonia presidida por el Licenciado Vicente Ramón Ferrer, Promotor del Premio Internacional Editorial OX, quien agradeció la hospitalidad de los quintanarroenses y destacó que Editorial OX es una editorial independiente de cualquier Organismo o Institución pública o privada, nacional o internacional e independiente también de cualquier ideología política, económica, social o religiosa y todas sus actividades, libros, conferencias, seminarios, etc. están dirigidas a estimular el desarrollo de Internet en español. Señaló que compartimos un idioma común, un idioma rico y variado, con tantos matices, como el español y ahora Internet nos permite además de transmitir

información, interactuar, compartir experiencias y proyectos y realizar encuentros como el que celebramos.

Por parte de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo, recibieron el premio los Licenciados José Alberto Muñoz Escalante, Director de dicha Unidad de Vinculación, y Eduardo Vázquez Salazar, Titular de la Unidad de Sistemas, refrendando así nuestro compromiso de seguir fomentando la cultura de la transparencia mediante la implementación constante de nuevas y mejores herramientas que faciliten el ejercicio del derecho ciudadano de acceso a la información.

Conclusión

La introducción y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública se ha dado desde hace algunos años, la combinación de estas tecnologías y la existencia de un gobierno con una visión amplia respecto a su forma de relacionarse con los ciudadanos, es lo que da lugar al llamado gobierno electrónico. Si bien, el gobierno electrónico se ha convertido en una herramienta que permite estar en contacto con la sociedad para satisfacer sus necesidades en cuanto los servicios que ofrece de una manera más rápida, también es utilizado para que las personas puedan expresar sus quejas, sugerencias y comentarios en relación al desempeño de las funciones del gobierno y que éste pueda tener conocimiento de ello para tomar decisiones que le permitan corregir esas deficiencias en la prestación de servicios; por esta razón las TIC's se han convertido en la oportunidad para que los gobiernos decidan cambiar y fomentar una mayor interacción entre éste y la sociedad en el que ambos difundan información; por un lado, los ciudadanos dirán lo que les parece o no de las actividades que realiza y los servicios que ofrece la administración pública. El gobierno utiliza el internet y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación que van surgiendo para estar en contacto con la sociedad que demanda servicios públicos en línea para ahorrar tiempo y dinero por transporte, con un servicio vía internet las 24 horas del día, los 365 días del año. Adquirir nuevas tecnologías es un proceso algo complejo y requiere mucha organización y

recursos, el gobierno tiene cierta preocupación acerca de si funcionará o no esta transformación en la manera de ofrecer los servicios públicos, por lo que esta inquietud da lugar al establecimiento de planes o estrategias para implementar el gobierno electrónico de una forma organizada en el que las bases de este proyecto estén bien establecidas para que la información sobre los servicios que se ofrecen sea de más transparente, eficiente y accesible para la sociedad.

Actualmente la adquisición de las TICs en la administración pública se está realizando con mayor frecuencia, esto es debido a que el sector público ha notado la importancia que tienen estas tecnologías para nuestras vidas, ya que como se ha mencionado, hacen más fácil la difusión de información y la comunicación entre las personas a distancia se hace cada vez más pequeña. Además es una forma de evaluar el funcionamiento del gobierno en cuanto a las actividades que hace para mejorar la calidad de vida de la sociedad y, sobretodo, dar la pauta para el crecimiento y desarrollo de una ciudad, y por qué no de un país. En algunos países como Brasil y Chile, donde el gobierno electrónico ya ha sido implementado, se han creado sitios web y páginas sociales donde se pueden obtener los formularios y documentos necesarios para tramitar licencia de manejo, de negocio, pasaportes, pago de impuestos, entre otros servicios y trámites. Este sistema de información se proporciona por medio de una guía basada en un menú en el que se mencionan y describen los servicios que se brindan a la sociedad, así como todos los requerimientos para ello; este sistema también es utilizado por los empresarios que requieran realizar algún trámite relacionado con su negocio.

La política pública como el conjunto de acciones para atender y resolver un problema público, puede ser instrumentada utilizando las tecnologías de la información como sugiere la evidencia. Será también de la labor de los policy makers cerrar la brecha tecnológica especialmente en el nivel de gobierno municipal y sus respectivas poblaciones para que el uso de estas herramientas puedan impactar en el beneficio y generación de un valor público.

Referencias

- Aguilar, L. (2009). "Marco para el análisis de las políticas públicas". En F. Mariñez, y V. Garza. *Política y democracia en América Latina. Del análisis a la implementación*. pp. 11-31. México D.F: Miguel Ángel Porrúa, EGAP, CERALE.
- Ahn, J., & Bretschneider, S. (2011). Politics of e-Government: e-Government and the political control of bureaucracy. *Public Administration Review*, 71(3), 414–424.
- Almarabeh, T., & AbuAli, A. (2010). A general framework for e-Government: definition maturity challenges, opportunities, and success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29–42.
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (n.d.). Local e-government 2.0: social media and corporate transparency in municipalities (pp. 1–23).
- Cabrero, Enrique (2004) "Cogestión gobierno-ciudadanía en programas de bienestar social en el espacio municipal. Un balance preliminar". pp. 115-132 En: Ziccardi, Alicia (Org.). *Participación ciudadana y políticas sociales del ámbito local*. México : IIS, Comecso.
- Carrillo, E. (2004). "La evolución de los estudios de administración pública". pp. 21-60. En M. Prado, *De la Administración pública a la gobernanza..* México: El Colegio de México.
- Cejudo, Guillermo y Alejandra Ríos Cázares (2010). "La rendición de cuentas del gobierno municipal en México". pp. 87-114. En: Mauricio Merino, Sergio López Ayllón y Guillermo Cejudo (coords) *La estructura de la rendición de cuentas en México*. México: UNAM-IIJ.
- Coursey, David y Donald F. Norris (2008) "Models of e-government: are they correct? an empirical assessment". En: *Public Administration Review*. v. 68 (3): 523-536.
- Hardy, C. A., & Williams, S. P. (2011). Assembling e-Government research designs: a transdisciplinary view and interactive approach. *Public Administration Review*, 71(3), 405–413.
- Hiller, J. S., y Bélanger, F. (2001). Privacy strategies for electronic government. In M. A. Abramson, & G. E. Means (Eds.), *e-Government 2001* (pp. 162–198). Lanham, Maryland: Rowman & Littlefield Publishers
- Huijsman, K. L. L. G. (2012). *Measuring interoperability maturity in government networks*. Utrecht University.
- ITGI (2007) *COBIT 4.1*. Illinois, ITGI.
- Kraemer, K., Ling, J. L. (1978). *Computers and local government: A review of the research*. Westport: Greenwood.
- Lee, J. (2010). 10 year retrospect on stage models of e-Government: A qualitative meta-synthesis. *Government Information Quarterly*, 27(3), 220–230.

- Lee, C., Chang, K., & Berry, F. S. (2011). Testing the development and diffusion of e-Government and e-Democracy: a global perspective. *Public Administration Review*, 71(3), 444–454.
- Luna-Reyes, L. F., Gil-Garcia, J. R., & Romero, G. (2012). Towards a multidimensional model for evaluating electronic government: proposing a more comprehensive and integrative perspective. *Government Information Quarterly*, 29(3), 324–334. doi:10.1016/j.giq.2012.03.001
- Mann, M. (2007). “El poder autónomo del Estado: sus orígenes, mecanismos y resultados”. pp. 55-72. En: Mariñez, & V. Garza , Política y democracia en América Latina. Del análisis a la implementación (pp. 11-31). México D.F: Miguel Ángel Porrúa, EGAP, CERALE.
- Melistki, James. 2002. “The Adoption and Implementation of E-government: The Case of E-government in New Jersey.” Ph.D. diss., Rutgers University
- México. Congreso Constituyente (2013). “Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”. En: *Diario Oficial de la Federación*. 11-06, 1-208.
- Moon, M. J. (2002). The Evolution of E-Government among municipalities: rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424–433.
- OECD. (2003). *The e-Government imperative*. Paris: OECD.
- OECD. (2009). *Rethinking e-Government services: user-centred approaches*. Paris: OECD.
- O'Reilly, Tim (2010) “Government as a platform”. pp. 11-39. En: *Open government: collaboration, transparency, and participation and practice*. Beijing: O'Reilly.
- Rowe, Neil (2006). “Trust in digital government”. pp. 1572-1576. En: *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey: IGI Global.
- Sartori, G. (2002). *La política, lógica y métodos en las ciencias sociales*. México, FCE.
- Schellong, Alexander (2006) “Citizen Relationship Management”. pp. 174-182. En: *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey: IGI Global.
- Secretaría de la Función Pública (2011) “Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en la de Seguridad de la Información”. En: *Diario Oficial de la Federación*. 29 de noviembre.
- Secretaría de la Función Pública (2010) “Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones”. En: *Diario Oficial de la Federación*. 13 de julio.
- Silcock, R. (2001). What is E-government. *Parliamentary Affairs*, 54(1), 88–101.

Spolaore, Enrico. (2004). "Adjustments in different government systems". En: *Economics and Politics*. 16(2), 117-146.

Weber, M. (1998). *El político y el científico*. México D.F., Colofón.

Welch, E. W., & Pandey, S. K. (2006). E-Government and bureaucracy: toward a better understanding of Intranet implementation and its effect on red tape. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(3), 379–404. doi:10.1093/jopart/mul013

West, D. M. (2005). *Digital government: technology and public sector performance*. New Jersey: Princeton University.

Wilson, W. (1999). "Estudio de la administración pública". pp. 73-96. En: J. Shafritz y A. Hyde. *Clásicos de la Administración Pública*. México: Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública y FCE.