



MUNICIPIOS DIGITALES: E-GOB EN MÉXICO (III)

El mundo del e-gob local: evidencias de municipios digitales en el mundo¹

Luis Felipe Luna
José Ramón Gil-García
José Antonio Celorio Mansi

Septiembre 2010

El e-gob municipal trae grandes ventajas al desarrollo local, no sólo al brindar servicios que la población necesita, sino en la manera en que el gobierno se relaciona con los distintos actores de la sociedad. A pesar de que la implementación de un gobierno local impone grandes retos, como el presupuesto o la capacitación humana, éstos no son insuperables. Se necesita de voluntad y de una buena dosis de creatividad para sacar adelante estos proyectos.

En las siguientes líneas nos proponemos explorar evidencias de distintos proyectos de e-gob municipal, tanto en México como en el mundo, con el fin de mostrar cómo se ha adaptado el gobierno electrónico en distintos contextos y de aportar ideas en la implementación de éste. Organizaremos la presentación de acuerdo con los tipos de aplicaciones que este e-gob puede implementar. Nos referimos a la e-Administración, e-Servicios, e-Democracia, e-Políticas públicas y e-Alianzas.

¹ Este artículo fue redactado por Fernando Barajas con base en la investigación *Hacia un modelo de gobierno electrónico a nivel municipal para México*, emprendida por Luis F. Luna Reyes, J. Ramón Gil García y José Antonio Celorio Mansi, quienes colaboran en proyectos de investigación aplicada del Fondo de Información y Documentación para la Industria INFOTEC.



La e-Administración se refiere a la mejora o el rediseño de los procesos gubernamentales internos para su adaptación electrónica. En ese sentido, los municipios de la zona de Piamonte, Italia —por poner un primer ejemplo—, presentan múltiples dificultades, como la ubicación geográfica (zona montañosa que dificulta la instalación de redes nuevas), la distancia entre poblaciones y los pocos habitantes en cada una de ellas. En suma, se necesita una gran cantidad de recursos y tecnología muy avanzada. Para afrontar estos retos, el gobierno italiano planeó una redistribución de las redes existentes, así como la creación de una plataforma de promoción unificada. Por otro lado, una economía fuerte no garantiza un e-gob eficiente. En Francia, en ese sentido, la falta de un diseño administrativo funcional ha detenido enormemente el avance de los e-municipios, mientras que en Kenia el interés por una mejor recaudación fiscal los ha impulsado enormemente. Un caso ejemplar en México es el de Hermosillo, Sonora. Es interesante, sobre todo, su sistema de *compr@s*, el cual ha logrado reducir el personal necesario en el área comercial y ha agilizado los trámites de servicio; incluso, ha alcanzado una reducción de gastos hasta del 75% en las líneas telefónicas.

Un área de especial interés en el e-gob local es la de aplicaciones de servicio. Destaca Helsinki, Finlandia, considerada la capital tecnológica de Europa. Entre la gran cantidad de servicios que ofrece esta ciudad se encuentra la posibilidad de acceder a una aplicación *netshop* en la que se pueden conseguir algunas publicaciones y boletos en línea para ciertos eventos, o bien, para el transporte público. Su portal tiene la opción de ser visto en diferentes idiomas, además de contar con información turística, de hospedaje, mapas, tráfico, cultura, etcétera. Una posibilidad muy interesante es la de acceder a información de acuerdo con un perfil de usuario; así, si se es joven, adulto, inmigrante, turista o discapacitado, el portal proporcionara información pertinente. Los puntos de



acceso son otras ventajas. La ciudad cuenta con centrales de internet gratuito en las bibliotecas, señal para tecnología portátil, servicios para teléfonos celulares y kioscos de acceso distribuidos por toda la ciudad.

En términos comerciales, la ciudad de Guadalajara, una de las punteras en Latinoamérica en lo que a proporción de servicios electrónicos se refiere, ha dado un gran impulso a su economía brindando una amplia gama de servicios de promoción económica, tales como proporcionar información de programas de reactivación y como obtener permisos de uso de suelo, apertura en línea de empresas, bolsas de trabajo, informes económicos, emisión de licencias, programas de apoyo para la iniciación de negocios, acceso al turismo e invitaciones para viajes comerciales y conferencias. Además, proporciona información sobre licencias negadas y zonas geográficas estratégicas para colocar un negocio.

Otro tipo de aplicaciones interesantes es el relacionado con la participación ciudadana, o la e-Democracia. Lo primero que se nos puede venir a la mente es la participación electoral, pero muchas localidades rebasan esa idea e implementan una participación más activa mediante el uso de la tecnología. La municipalidad de Pimampiro, localidad ecuatoriana pequeña y mayormente agrícola, por ejemplo, ha puesto el acento en el acceso a internet. De tal forma que impulsó la creación del *Infocentro*, iniciativa que pretende hacer llegar el internet a la totalidad de la población. Con ello ha favorecido principalmente al sector educativo y al sector público, que fue capaz de optimizar sus gestiones. Por otro lado, entre los planes de digitalización de la pequeña ciudad de Florida, en Uruguay, existe un fuerte interés en el área de la democracia. En ese sentido, se ha creado el *Foro Red Social*, donde los ciudadanos expresan su dudas, quejas e ideas para mejorar su municipio, así como espacios de consulta de información acerca de



juntas de gobierno, presupuestos municipales y gastos de personal, informes de actividades, padrón de proveedores, concesiones, licencias, permisos y presupuestos municipales.

El marco jurídico puede ser un gran impulsor o una tremenda barrera para el e-gob municipal. En ese sentido las e-Políticas públicas en Holanda se han vuelto un poderoso obstáculo. La centralización de poderes y la poca autonomía de los municipios dificultan enormemente las iniciativas. Exceptuando Ámsterdam, el e-gob local holandés se encuentra muy poco desarrollado. Por el contrario, en Corea del Sur, a raíz de los grandes cambios políticos, el gobierno central ha implementado un programa de fortalecimiento del e-gob en los municipios, lo cual incluye la repartición de responsabilidades y la construcción de un sistema de estandarización de servicios digitales. Así impulsa el e-gob y los municipios al mismo tiempo, pues les otorga grandes posibilidades en el terreno del gobierno mundial.

Las e-Alianzas, por su parte, se han convertido en pilares de la construcción electrónica de algunos municipios. La localidad española de Alboraya enfoca sus recursos en la vinculación con la ciudadanía por medio de kioscos electrónicos que proveen de información de interés, como mapas, agendas políticas y guías turísticas. Asimismo, estos kioscos brindan servicios de trámites y pagos de impuestos o multas mediante la expedición de tarjetas. Cada ciudadano cuenta con una tarjeta de identificación que le permite realizar trámites personalizados totalmente seguros. Por otro lado, el gobierno central en Costa Rica promueve la vinculación intergubernamental mediante la difusión de gestión y buenas prácticas tecnológicas para su aplicación en municipios, así como generado guías de lineamientos inter-operacionales para el desarrollo de portales por parte de los ayuntamientos.



Las alianzas masivas, principalmente con las empresas, han sido ejemplares en la ciudad de Mérida, Yucatán. En la construcción de su e-gob participaron entidades lucrativas y no lucrativas como la iniciativa federal e-México (información de cómo actuar con la ciudadanía), Telmex (instalación de redes), el Banco Nacional de México (intercambio de software y hardware), la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (capacitación para el ayuntamiento) y el *Bussines Software Alliance* (coordinación en el uso de tecnologías). Además, se celebraron convenios con el Grupo de Difusión Científica S.A. y la Editorial Océano S.A., así como con otros municipios mexicanos.

Para finalizar este recorrido, hablaremos de otro elemento clave para el funcionamiento del gobierno electrónico: la capacitación de los ciudadanos. En ese sentido, el gobierno húngaro se ha esforzado por crear e-consejeros, académicos altamente capacitados para informar a la población acerca de los servicios que se le ofrecen en línea, las ventajas del e-gob y la e-banca y las posibilidades de internet, además de brindar capacitación para todo ello. Los e-consejeros se encuentran en puntos estratégicos, como centros de información o educativos, y también pueden ser contactados por teléfono y en línea. Un último ejemplo son los planes de capacitación para la población del gobierno municipal de Cali, Colombia, que impulsó la creación del programa de televisión “Ciudad digital” con el fin de llevar información tecnológica a amplios sectores.

Como hemos visto, las economías emergentes no están excluidas de las posibilidades del gobierno electrónico municipal. El éxito les ha venido en gran parte por la creatividad de sus iniciativas y por la eficiencia en su aplicación. Es cierto, el e-gob es una tarea difícil, pero no es imposible, pues los ejemplos lo demuestran. Si bien cada



municipio en el mundo tiene condiciones particulares, la gran lección de este recorrido muestra la posibilidad de solventarlas mediante la imaginación.

Si te interesó el artículo, también puedes consultar:

- [Serie Municipios Digitales: e-Gob en México \(IV\): “Nuestro e-gob: análisis para un gobierno electrónico en México”](#)
- [Investigación “Hacia un Modelo Gobierno Electrónico Municipal para México”](#)
- [Proyectos de Investigación aplicada en INFOTEC](#)
- [Artículos de Divulgación INFOTEC](#)
- [Proyecto “Gobiernos Locales Digitales”](#)



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/>

INFOTEC es:

- [Investigación](#) - [Desarrollo Tecnológico](#) - [Educación](#) - [Consultoría](#) -



Luis Felipe Luna Reyes
 Profesor Asociado
 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
 Profesor-Investigador
 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 Modelo de Gobierno Electrónico Municipal.



José Antonio Celorio Mansi
 Consultor
 celoriomansi@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 de la economía digital en México y el desarrollo de modelos de gobierno electrónico a nivel municipal para el país.