



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

La voz de los expertos: conclusiones generales de los talleres¹

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

Marzo de 2011

Después del recorrido que emprendimos por los lineamientos del taller y sus resultados en diversas áreas, podemos concluir, con bastante certeza, que estos talleres cumplieron con su propósito de brindar información oportuna derivada de la experiencia de los directores de informática de las diferentes localidades. Ellos aportaron su conocimiento en términos de objetivos, capacidades necesarias, acciones para cerrar la brecha entre capacidades necesarias y capacidades de los municipios, así como plan de acción. Además de ello, los participantes aportaron valiosas ideas para la creación de un modelo de gobierno electrónico municipal para México. Este artículo, el último de la serie, se propone recoger sumariamente los resultados de la aplicación de estos talleres. Se presentarán, pues, diversas visiones del estado actual de los municipios en este tema, algunas propuestas para un modelo de e-gob y los siguientes pasos a tomar en el marco del proyecto *Hacia un modelo de gobierno electrónico municipal para México*.

Como era de esperarse, la impresión que deja la realización de los talleres es la de una diversidad de municipios que cuentan con condiciones particulares, pero que coinciden en numerosos aspectos. A continuación se presentan las inquietudes más importantes que los directores de TI municipales mencionaron a lo largo del taller.

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.



En general se encontró que los municipios pequeños tienen muchos problemas de infraestructura, desde capacidad eléctrica hasta instalaciones adecuadas. De la misma manera, los presidentes de estos municipios cuentan con poca información para realmente interesarse en el gobierno digital.

Por otra parte, si bien todos los municipios tienen un desarrollo diferente en procesos, estándares, planes de trabajo y metodologías, cada uno de ellos muestra un interés especial en avanzar en dichos aspectos, principalmente en lo que se refiere a la documentación y certificación de su trabajo. La parte débil que todos los municipios mencionaron fue el área de normatividad y leyes. Es forzoso un código normativo que impulse al área de TI en el municipio, además de que necesita mayor autonomía e influencia en la toma de decisiones.

La capacitación también resultó un tema recurrente. Los funcionarios de cada municipio deben recibir capacitación constante para conocer los proyectos que se llevan a cabo y poder vincularse exitosamente. También se mencionó la importancia de que los ciudadanos se encuentren debidamente capacitados para aprovechar las oportunidades tecnológicas que se les brindan. No dejó de discutirse la mejora en procesos y administración de proyectos. El acento en ello se traduce en mejores servicios urbanos de agua potable, alumbrado público, transporte o recolección de basura.

La colaboración y la creación de redes inter-organizacionales fue también un punto importante. Los dirigentes informáticos mencionaron, incluso, que todo esfuerzo en e-gob debe de estar coordinado tanto con los gobiernos estatal y federal como con las universidades (tomando en cuenta que son generadoras de conocimiento) y con organizaciones de la sociedad civil. Prácticamente todos los participantes resaltaron la necesidad de crear valor público para la población. Sin embargo, resaltaron que la mejor estrategia de convencimiento para los dirigentes de los municipios es hablar de recaudación fiscal e intenciones de voto por parte de los ciudadanos. Cabe destacar la poca importancia que se le dio a la información y a los datos. No puede dejarse de lado la veracidad, la actualización y la calidad de la información. De acuerdo con esto último, es necesario sensibilizar a los directores en TI de su importancia.



Como ya se dijo, gracias al generoso apoyo de los participantes en los tres talleres, se llegó a conclusiones interesantes que pueden ayudar a construir un modelo definitivo de e-gob municipal para México. Las siguientes son propuestas puntuales desprendidas de la opinión de los directores del área de TI en cada localidad.

Entre las aportaciones más sobresalientes está la inclusión de un comité de seguimiento a la implementación de tecnologías de información en el gobierno local. Se trata de un componente en la estructura del municipio que se encargará de revisar el avance de los proyectos y de promover el aprendizaje hacia el interior del gobierno, en el entendido de que su tarea es discutir, evaluar, planear y asignar presupuesto a cada proyecto. Este grupo se formaría con personal de la propia área de TI, el cual se regirá por las políticas y prioridades señaladas por el grupo de alta gerencia en el municipio.

Además, los participantes llamaron la atención sobre el proceso de planeación y gestión de recursos. No hay que olvidar que los recursos en un municipio son limitados y que no pueden asignarse sin una revisión cuidadosa ni una jerarquización de proyectos adecuada. En cuanto a la participación ciudadana, los dirigentes de TI resaltaron la necesidad de reducir la brecha digital a partir de programas de difusión y de educación que acercan a la ciudadanía tanto al internet como a otras tecnologías. Pusieron especial énfasis en la consulta ciudadana, es decir, en una medición de su opinión y de sus necesidades dentro del e-gob. También señalaron que la creación de una carrera en las universidades específicamente dedicada a las TI en el gobierno puede ser de gran ayuda.

En lo referente al consejo ciudadano que revisaría los proyectos de TI para darles continuidad, aunque el gobierno cambie, los participantes comentaron la importancia de representantes miembros de la academia o que laboren en las universidades en el terreno de TI y las desventajas de incluir representantes de vendedores de tecnología. En este caso, más bien, se inclinaron a incluir consultores externos que no tengan ningún tipo de compromiso con ninguna marca en particular.

Por otra parte, se resaltó la necesidad de tener una visión más amplia de la infraestructura, ya que los municipios más pequeños no cuentan con los mismos recursos para echar a andar un proyecto de e-gob. De ahí se desprende la necesidad de que se tome en cuenta no sólo la estructura de redes, sino también la de telecomunicaciones en general y la de abasto de energía.



En cuanto a la parte de sistemas, una propuesta propuso incluir un sistema de administración de la relación con los ciudadanos y otro de monitoreo constante. Asimismo, se destacaron las alianzas con diversos niveles de gobierno y se incluyeron canales de servicios alternos como tiendas comerciales y bancos para que el ciudadano realice oportunamente sus pagos.

Sin duda, los talleres realizados brindaron mucha información valiosa para la creación de un modelo de e-gob a escala local en México. Esta información será complementada con un informe de mejores prácticas, a la vez que con una consulta a expertos en el área y con un estudio de tres casos en el país.

Como podrá verse, la herramienta ha resultado muy útil para la planeación de un modelo óptimo de e-gob pensado específicamente en los municipios de México. Luego del recorrido por una larga serie de resultados, es evidente que los talleres arrojan muchas preguntas y muchas respuestas relacionadas con el tema. Como dijimos al principio de esta serie, nadie mejor que los propios directores municipales en TI para conocer el estado actual y los alcances del gobierno electrónico local; nadie mejor, porque ellos conocen bien su municipio, sus necesidades y sus posibilidades. Pues bien, estos expertos colaboraron generosamente y aquí están los resultados.

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](#)
- [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/>



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.

INFOTEC es:

- Investigación - Desarrollo Tecnológico - Educación - Consultoría -