



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM AMECAMECA
LICENCIATURA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Propuesta de Implementación del *e-government* en los Municipios de Chalco y Tlalmanalco, periodo 2016- 2018

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PRESENTA :
Zitlali Lizzet Hernández Hernández

Asesor: Dr. Miguel Ángel Sánchez Ramos



AGRADECIMIENTO

Dedico este trabajo a mi madre Verónica Hernandez Delgadillo, pues ella fue el cimiento principal para la construcción de mi vida profesional, inculcándome la responsabilidad, compromiso y deseo de superación, en ella tengo el espejo en el que quiero reflejarme, sus virtudes y gran corazón me llevan a admirarla cada día más, sin ella no habría podido culminar este trabajo Gracias Mamá!

También quiero agradecer a mis asesores, en especial al Dr. Miguel Ángel Sánchez Ramos y a la Mtra. Mónica Selene Meléndez ya que ellos trabajaron de la mano conmigo brindándome el apoyo y compartiendo conocimientos, aprendiendo que con esfuerzo y dedicación se pueden obtener resultados exitosos

Contenido

Introducción	4
Capítulo I. El E-government y la relación con las TIC	10
1.1 Definición del <i>E-government</i>	10
1.2 Antecedentes	15
1.3 Corriente del e-government.....	21
1.4 Factores del e-government	27
1.5 Relación de las TIC con el e-government.....	32
1.6 Ventajas del e-government.....	38
1.7 Sociedad del conocimiento	43
Capítulo II. Diagnóstico en materia de <i>e-government</i> en los municipios de Chalco y Tlalmanalco.....	46
2.1 Características sociodemográficas y administrativas de Chalco.	46
2.2 Características sociodemográficas y administrativas de Tlalmanalco	52
2.3 Trámites y Servicios.	57
2.3.1 Chalco	58
2.3.2 Tlalmanalco.....	59
2.4 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta caso: Chalco.....	60
2.5 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta caso Tlalmanalco.	89
2.6 Análisis e interpretación de resultados de la entrevista, caso: Chalco.....	120
2.7 Análisis e interpretación de resultados de la entrevista, caso: Tlalmanalco	128
Capítulo III: Propuesta de implementación del <i>e- government</i> en los municipios de Chalco y Tlalmanalco.....	130
3.1 <i>E-government</i> en el municipio.....	131
3.2 Atención Ciudadana.....	133
3.3 Sistema de turnos.....	137
3.4 Pago en línea.	139
3.5 Modulo único de atención.....	142
3.6 Capacitación.	145
3.7 Innovación Gubernamental.....	149
3.8 Factibilidad.....	151
Reflexiones finales	162
Bibliohemerografía	167

Introducción

El tema que se estudia en adelante se refiere al *E-government* o mejor conocido como Gobierno Electrónico o Administración Electrónica, un tema metodológicamente joven que causa controversia aportando nuevos cambios organizacionales, culturales y económicos a las administraciones locales, con la relación entre la tecnología, el gobierno y la administración pública.

El tema del Gobierno Electrónico o *E-government* consiste en el uso de tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos con nuevas aptitudes y conocimientos para los servidores públicos con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos al igual que reforzando las políticas públicas.

Por tanto la meta de este trabajo radica en aportar una serie de ideas que puedan contribuir al desarrollo de una metodología enfocada a la implementación de los municipios de Chalco y Tlalmanalco.

El estudio del tópico es relevante por la revolución tecnológica que acontece en todas las áreas y actualmente el ámbito público exige el manejo e inclusión de tecnología es por ello que surge la incógnita del por qué aun en los municipios siguen optando por brindar servicios y resolver la demanda ciudadana con medios sumamente arcaicos y rudimentarios donde se exceden en tiempo, dinero propiciando el desgaste físico de la ciudadanía, en el vaivén de su casa al municipio, generando la pérdida de legitimidad y credibilidad por ser una administración ineficiente e ineficaz.

Lo que motivó a iniciar esta investigación fue el observar cómo las administraciones locales han perdido la credibilidad ante la ciudadanía, del ser una institución que brinde servicios de calidad y que realice los trámites administrativos con gran rapidez para tratar de ahorrarle al ciudadano un gasto excesivo a su economía, al igual que generan una transparencia mayor en las administraciones con lo cual se recuperaría la legitimidad de la ciudadanía, todo

esto con el apoyo de las tecnologías de la información y comunicación, la cual será en instrumento clave para tratar de recuperar un poco de la credibilidad perdida, ya que a la fecha la tecnología está invadiendo tanto sectores públicos como privados generando la simplificación de trámites ahorrado tiempo y dinero rompiendo los esquemas de distancia.

El objetivo general que guió esta investigación es elaborar una propuesta de implementación *del e-government*, en los municipios de Chalco y Tlalmanalco para el periodo 2016-2018.

Cabe señalar que la elaboración de esta propuesta responde a las necesidades de cada municipio, ya que tienen características sumamente diferentes al igual que similitudes las cuales se desglosan más adelante, por lo cual no será una propuesta igual para los dos.

Se seleccionaron estos dos municipios al observar la situación poblacional y necesidad ciudadana de un municipio demasiado conurbado como Chalco y uno que no lo es, como Tlalmanalco, y así poder conocer cuál es la disposición del gobierno local en estos municipios para invertir en la generación de gobiernos electrónicos, conocer si contaban con el personal especializado en materia de TIC's, también si existía una partida presupuestaria para la generación de proyectos tecnológicos, respetando la particularidad de cada municipio, es por eso que se pensó en una propuesta de implementación del e-government en municipios que no cuentan con las bondades en comento y que tienen diferencias socioeconómicas y administrativas. Teniendo la claridad de que los municipios se desenvuelven en un mundo donde prevalece la globalidad.

Del objetivo general se desprenderán los objetivos particulares:

- Analizar las condiciones políticas, administrativas y socioeconómicas comprendiendo las condiciones y supuestos teóricos y tecnológicos del *e-government*.
- Analizar la permanencia de los municipios a los supuestos teóricos y tecnológicos del *e-government*.

- Diseñar una propuesta de implementación del *e-government* en los municipios de Chalco y Tlalmanalco.

Estos objetivos en conjunto con el objetivo general dieron paso al desarrollo del estudio para tener claridad de lo que se está buscando, como se va a dirigir y a donde se llegara este estudio.

Este estudio coadyuvará para abrir paso y aportar nuevas ideas, estrategias, habilidades y conocimientos para utilizar el gobierno electrónico al igual que abrir paso a estudios en años posteriores para que este sea perfeccionado conforme pase el tiempo y aumenten las exigencias de la ciudadanía, la cual demanda un gobierno eficaz, eficiente y con más transparencia, el *e-government* impactará en estos aspectos y se tomaran como variables para desarrollar un estudio y análisis pertinente de la administración en curso, para enseguida realizar la propuesta y trabajar en las deficiencias encontradas así convirtiendo en un gobierno electrónico adecuado a las necesidades y aspectos de cada municipio.

Al tratarse de una investigación que concluirá con la elaboración de una propuesta de instrumentación del *e-government*, no se cuenta con una hipótesis como tal. Sin embargo las variables que servirán de base para la propuesta son la eficiencia, eficacia y transparencia como impulsoras del *e-government*.

De estas variables emanan indicadores que servirán para medir y saber cuál es el impacto y la aceptación de la utilización de medios tecnológicos para la prestación de servicios y que se conviertan en un medio de gestión y un canal de participación donde ellos puedan expresar inconformidades al igual que sugerencias y estas sean tomadas de la misma forma que se atienden en persona.

En el caso de la eficiencia, se le atribuye a quien logra una alta productividad de bienes y servicios en relación a los recursos que se disponen a menor costo y en menor tiempo, para esta variable se tomaran los siguientes indicadores; productividad, tiempo, costo y resultados.

Para el caso de la transparencia, es una obligación de gobierno para hacer de conocimiento público, la información derivada de su actuación, generando un ambiente de confianza para la ciudadanía, para esta variable se tomarán los siguientes indicadores; confianza, seguridad y participación.

Y finalmente para el caso de la variable eficacia se relaciona con el logro de los objetivos/resultados es decir a la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas, y se tomaran como indicadores a los objetivos y las metas.

Para la realización de cualquier estudio se debe tener una metodología clara y establecida para tener resultados confiables y saber qué dirección tomará la investigación al igual que cumplir los fines deseados es por ello que esta investigación tiene su respectiva metodología que se utilizara para poder cumplir los objetivos que se plantearon y es así que la metodología será la misma para ambos municipios para después realizar la comparación buscando semejanzas y diferencias en el desarrollo del gobierno electrónico.

Esta investigación se apoyara de la siguiente metodología, el tipo de estudio por su respectivo punto de partida es prospectivo dado que se estudia la información de forma simultánea a su acontecer.

El estudio se realiza ubicando el periodo de gobierno del 2012 al 2015, y la propuesta servirá para el trienio 2016-2018.

El método de control operativo aplicado a esta investigación es el método estadístico, el cual explica que este fenómeno dispone de un gran número de casos, permitiendo la explicación de técnicas matemáticas con el apoyo de un paquete estadístico para la interpretación de los resultados obtenidos.

También este estudio será ecléctico, lo que significa que combinaran dos técnicas una cuantitativa y otra cualitativa, en la primera se buscar explicar el impacto en la

ciudadanía e indagar más a fondo la opinión acerca del gobierno electrónico y su utilización como nuevo modelo de gestión, la cual se apoya de una encuesta, por la otra parte en la forma cualitativa se busca como su nombre lo dice las cualidades de los servidores públicos que influyen en la difusión, creación y desarrollo del gobierno electrónico hacia la ciudadanía, al igual saber cuáles eran sus perspectivas acerca de la implementación de gobierno electrónico como una herramienta para que se puedan brindar los servicios y realizar los trámites.

El reporte de la investigación se integra en tres capítulos y a su vez en apartados cada uno, enfocados en ciertas características que se consideran como pertinentes para la mejor comprensión del lector.

El primer capítulo llamado *El e-government y la relación con las TIC* que a su vez está dividido en siete apartados que abordan temas como la definición del *e-government*, los antecedentes históricos que dieron lugar para desarrollar la relación del gobierno con la tecnología, también se mencionaran algunos de los primeros intentos por incursionar la tecnología en la prestación de los servicios públicos, también se abordara la corriente la cual será la base para la investigación, se tocara de igual forma cuales son los factores que propician el avance en materia de *e-government* al igual que su dimensiones de impacto, también en este capítulo se darán a conocer las ventajas de traer consigo el *e-government* y finalmente se mencionara cuáles son los servicios municipales que ofrece el municipio, para que en adelante este igual se apoye del gobierno electrónico para poder prestar los servicios que estén a su competencia.

En el segundo capítulo llamado *Situación en materia de e-government en los municipios de Chalco y Tlalmanalco* y que a su vez están dividido en seis apartados en donde se describen las características sociodemográficas y administrativas de ambos municipios, también se mencionara lo referente a la sociedad del conocimiento y la importancia que tiene para el gobierno electrónico, otro de los apartados dentro de este capítulo será mencionar los trámites y servicios que se ofertaran con la ayuda de tecnología para ambos municipios respectivamente.

Finalmente se encontraran las interpretaciones de las dos técnicas utilizadas para esta investigación, la cuantitativa referente a la encuesta y la cualitativa referente a la entrevista en estas interpretaciones se realizaran por separado para cada municipio esto con la finalidad de que se encuentren semejanzas y diferencias que de paso a la elaboración de la propuesta, donde se analizaran las variables (eficiencia, eficacia y transparencia) las cuales se tienen que incluir y mejorar a partir de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas.

Y por último en el capítulo tres llamando *Propuesta de implementación del e-government en los municipios de Chalco y Tlalmanalco*. En este capítulo recae todo el peso de la investigación, se dividirá en siete subtemas, los cuales son una parte de la propuesta que se tratara de implementar en el municipio (Atención ciudadana, sistema de turnos, pago en línea, modulo único y capacitación), una base para esta propuesta será la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico donde se presentan los principios que van a regular nuestra propuesta tales como el principio de igualdad, legalidad, conservación, transparencia y accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad y el de la adecuación tecnológica.

También en este capítulo se podrá percibir cuales es la importancia de innovar las administraciones locales y los beneficios que trae consigo y finalmente se hace un estudio de factibilidad para saber qué tan posicionada al éxito está la propuesta que se elaboró.

Esta investigación estará dirigida a la innovación gubernamental con el fin de efficientar, volverla eficaz y convertir a las administraciones locales en transparentes y con ello recuperar la legitimidad perdida por parte de los ciudadanos ante sus gobiernos, a continuación se presentaran más a detalle cada una de las partes de la investigación en materia de *e-government*.

Capítulo I. El E-government y la relación con las TIC

Un problema que se percibe en la actualidad es que el ciudadano ha perdido la credibilidad por su gobierno, propiciando el descontento social y la apatía por incluirse en asuntos públicos, aunado a esto está la forma de actuar de la administración la cual se ha convertido en ineficiente con poca transparencia que no satisface las necesidades del ciudadano.

Ante este problema se busca dar solución utilizando herramientas que propicie recuperar la legitimidad ciudadana, para esto se hace uso de la tecnología como medio principal para tener una amplia cobertura y satisfacción ciudadana, brindándoles una nueva forma de solicitar trámites y servicios por vía electrónica siendo está más rápida, lo que generará ahorro de tiempo dinero teniendo una participación ciudadana más activa en cuestiones de carácter público

1.1 Definición del *E-government*.

Será de suma importancia revisar algunas definiciones del e-government para tener una mejor comprensión de lo que se estará estudiando se analizaran a varios autores como lo son: Fernando Díaz Montiel (2001), Cesar Daniel Vargas Díaz (2012), David Ríos Insua (2008), Helios Prieto Campa (2005), Mauricio González González (2009) e instituciones como la OCDE y el CLAD, que brindan una oportuna definición clara y precisa del *e-government*. A continuación se presentan las definiciones correspondientes a cada uno de los autores que se han mencionado, incluyendo a otros autores más, para su mejor explicación.

Se comenzara a citar a Fernando Díaz Montiel el cual define que el “*Gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de información y comunicación para mejorar la eficiencia, efectividad, transparencia y rendición de cuentas del gobierno.*” (Díaz y Sánchez, 2001:70).

Para cualquier gobierno el tener legitimidad y credibilidad por parte de los ciudadanos es fundamental, es así que el gobierno electrónico coadyuvara a la obtención de estas dos necesidades para la satisfacción del ciudadano.

Para Eugenio Rivera Urrutia (2005) menciona que al precisar el concepto de gobierno electrónico se relaciona con el surgimiento de nuevas modalidades de acceso a los ciudadanos y de prestación de los servicios públicos.

En cuanto a la innovación tecnológica surgen dos factores de suma importancia que juegan un rol muy importante, por un lado se encuentra la aparición del internet posibilitando la transmisión de datos, acceso en línea a la documentación ayudando a la transacción de información entre agencias públicas y ciudadanos.

El otro factor es la incidencia de tecnologías de información y de comunicación que han posibilitado la digitalización y el manejo de grandes bases de datos que también contribuyen a hacer posible la prestación de servicios en línea.

Para Peter F. Drucker *“Es la forma sistemática que consiste en la búsqueda intencional, enfocada y organizada de cambio en el potencial económico o social de una empresa; al realizar un análisis sistemático de oportunidades de cambio pueden obtenerse un cambio.”* (Druker citado en Diaz y Sanchez, 2001:42).

El cambio generado con la inclusión de un gobierno que se apoye de las tecnologías de la información, cambiando el sistema tanto económico, político y social de una administración al mismo tiempo innovándolo y buscando nuevas plataformas electrónicas donde el ciudadano interactúe para poder obtener los beneficios del gobierno electrónico.

Para David Ríos Insua *“Es un cambio, sometido a fuerte debate, que propone aplicar las Tecnologías de Información y de la Comunicación (TIC) a nuestra vida política, como, previamente, se introdujo a los negocios revolucionando esta disciplina”* (Rios,Rios, Rubio y Vera,2008:13).

En un principio la plataforma electrónica se utilizó en el ámbito privado, al observar que era una forma que conlleva a generar grandes beneficios en el ámbito público se optó por aplicarlos con el objetivo de alcanzar los mismos objetivos del sector privado.

En la obra *La globalización del e-gobierno y la transparencia de la información pública* escrita por Vargas Díaz, hace mención de una variedad de autores que definen al *e-government* de los cuales rescataremos algunos para exponer sus definiciones estas son:

Lee y Kim resaltan que el gobierno electrónico *“Es una de las claves principales en la revolución de la información”* (Lee y Kim citado en Vargas, 2012: 86)

Para Moon es un *“Concepto dinámico cuyo significado y alcance varía y no ha sido claramente definido”* (Moon citado en Vargas, 2012: 86),

Para Blair realiza una explicación de que el *e-government* con relación a la modernización ayuda a cubrir las necesidades del ciudadano, y que las empresas sin quedarse atrás en los desarrollos tecnológicos, mediante el establecimiento de coordinaciones inter-agenciales, permitiendo el acceso a los servicios 24 horas al día. 7 días a la semana y haciendo la vida más fácil (Blair citado en Vargas, 2012: 87),

Para Dawes Etal afirma que el *e-government*: *“Son las aplicaciones avanzadas de las TIC’s en el gobierno, gracias a combinaciones bien integradas de políticas, objetivos, proceso organizacionales, contenidos en información y tecnología para alcanzar objetivos públicos”*(Etal citado en Vargas, 2012: 87).

Para Bren *“El e-government: Es el uso de la tecnología para ampliar el acceso y distribución de los servicios gubernamentales para el beneficio del ciudadanos, las empresas y los empleados”* (Bren citado en Vargas, 2012: 87).

Para Baum y Di Mario; *“El e-government: Es la continua optimización en la prestación de servicios públicos, acceso a la información pública y participación ciudadana mediante la transformación interna y externa de las relaciones con base en el uso de las TIC”* (Di Mario citado en Vargas, 2012: 88)

Para Hinnata *“El e-government lo definen como: Actividades del Gobierno usando tecnologías computacionales para proveer de información y servicios al ciudadano”* (Hinnata citado en Vargas, 2012: 89)

Para Kaylor ET Al. El e-government lo definió como: *“ Una herramienta de los ciudadanos para comunicarse y obrar recíprocamente con la ciudadanía por medio de Internet, sin más que enviar un mensaje electrónico a una dirección de e-mail ofrecida en una página Web Gubernamental”* (Kaylor citado en Vargas, 2012: 89)

Para Matthew el e-government es: *“Una forma de distribuir los servicios del Gobierno al público en general usando internet sin que el público tenga que ir a una oficina o tenga contacto directo con una persona o contacto telefónico con un empleado gubernamental”* (Matthew citado en Vargas, 2012: 90).

Este grupo de autores llegan al mismo punto, que las tecnologías serán el brazo fuerte y ejecutor para poder desarrollar un *e-government*, siendo una diferente forma de accionar hacia los ciudadanos, evitando el rezago tecnológico e innovando al gobierno como prestador de servicios, la época la cual se está atravesando, es una época en la que la tecnología invadió al mundo, por ello se exige la transformación en la forma de operar del gobierno obteniendo como beneficio un gobierno eficiente, eficaz y transparente.

Por su parte la OCDE menciona que el *e-government*

Se centra en el uso de las TIC's, por parte de los Gobiernos en todas las funciones Gubernamentales. En particular, en el potencial de comunicación en red que provee Internet y las tecnologías relacionadas, ofrecen la capacidad de transformar la estructura y operación del Gobierno (OCDE, citado en Vargas, 2012:98).

En la obra *la construcción de la ciudadanía digital*, la cual tiene por autor a Helios Prieto Campa (2005) menciona que el gobierno electrónico es “*Un modelo que tiene como objetivo promocionar, las TIC, como una herramienta de desarrollo sostenible*” (Prieto, 2005:88).

El gobierno electrónico por otra parte, detecta necesidades y con base en estas se establecen indicadores que permiten medir la evolución de la Sociedad de la Información y así realizar una evaluación continua respecto al grado de utilización de las TIC.

En la obra *Trámites en Línea*, la cual tiene como autor a Mauricio González González (2009) expone la definición del e-gobierno por Douglas Holmes la cual dice que: “*El gobierno electrónico, significa el uso de la tecnología de la información, en particular de Internet, para ofrecer servicios públicos de una manera más adecuada, conveniente orientada a los consumidores, económica y en general más efectiva*” (Holmes citado en González; 2009:12).

Como se puede percibir en las definiciones citadas, todos los autores concuerdan que el *e-government* es una herramienta para mejorar la acción y actuar del gobierno para volverse más eficiente, eficaz y transparente, con la ayuda de las Tecnologías de la información y Comunicación recuperando la legitimidad de la ciudadanía al gobierno.

Rescatando las ideas de estos autores se puede definir que el *e-government* o gobierno electrónico o igual administración electrónica es el uso de medios tecnológicos para poder resolver problemas del gobierno obteniendo un gobierno eficaz, eficiente y transparente, teniendo una creciente tendencia a la descentralización del gobierno federal a los municipios, y así el gobierno disminuya el déficit de la democracia y legitimidad.

Es así que e-gobierno coadyuvará en la toma de decisiones, pero con diferente forma de actuar ya no con los medios arcaicos con los que se viene realizando ya que ahora se realiza con la ayuda de tecnología la cual es la herramienta base y

ejecutora para llevar a cabo el gobierno electrónico ya que este es un proceso evolutivo con los actores y ordenes sociales en los regímenes democráticos, es decir, la ciudadanía demanda necesidades y esas necesidades el gobierno las traduce en respuestas.

Pero esas respuestas serian mejores si el gobierno utiliza los mecanismos del *e-government*, por ejemplo si se utilizan las TIC's en las facetas de la organización gubernamental que ofrece los servicios a los ciudadanos, es decir aquellas que tienen un mayor acercamiento directo con el ciudadano.

Cualquier fenómeno tiene una evolución y este fenómeno que cambia la estructura organizacional y operativa del gobierno no será la excepción el *e-government* paso por una serie de cambios y situaciones que lo llevo a irse perfeccionando a través del tiempo consolidándose en lo que a la fecha se conoce. Pero es un proceso evolutivo no exento de cambio del exterior, en la forma que evoluciona la tecnología, evoluciona el *e-government* adaptándose a la innovación. Y necesidades del ciudadano.

1.2 Antecedentes

El surgimiento del *e-government* constituye un salto muy significativo en el cómo se administra y ejecutan las decisiones tomadas en un gobierno haciéndolas más rápidas, atendiendo a la mayoría de la ciudadanía.

Las innovaciones tecnológicas más importantes fueron la máquina de vapor y las máquinas relacionadas con la industria textil.

Un segundo impulso transformador que constituyó el desarrollo tecnológico en las comunicaciones, con la invención del teléfono en 1876, en 1896 surge la telegrafía sin hilos, la radiodifusión en 1922, la televisión en 1936, el radar en 1940 y en esta misma década el fonógrafo y el cinematógrafo

“A finales de la década de los setenta un grupo de investigadores de diversa formación y actividad profesional coincidiera, sin mediar acuerdo previo, en dedicar sus esfuerzos a sensibilizar la opinión pública de sus respectivos países sobre el aprovechamiento tecnológico.”

(Pérez, 2003:58)

Como cualquier cambio significativo, que trascendería a nivel mundial tenía que ser iniciado por una serie de estudiosos que observan las deficiencias; en distintos sectores el económico, político y social, que en esa época eran necesarios cambiar, para lograr un avance significativo.

“A finales de los setenta comienza a ser frecuente la evaluación de impacto social y político de la NT (Technological Assessment) en las reuniones internacionales sobre el desarrollo informático y telemático.”(Pérez, 2003:58).

La evolución de la tecnología tan vertiginosamente rompe el esquema en casi todo el mundo y así es necesario, estar al pendiente del cómo se van desarrollando y utilizando.

A mediados de la década de 1990, muchos países occidentales entran de lleno a la era de la información, adoptando las ideas de que las nuevas tecnologías podían ser explotadas para “reinventar” las tareas gubernamentales. Es decir, que la explotación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC) se considera como la clave para hacer más efectivo, eficaz, con mayor calidad y democratizar los gobiernos. (Pérez. 2003:70)

Es ahí donde se comienza a impactar en la mayor parte del mundo del cómo se va a desarrollar esta nueva forma de gobernar, claro con lo principal la tecnología implementada para dar mejores resultados.

Una de las primeras iniciativas de reforma gubernamental que utilizó como herramienta a la tecnología de la información fueron la NPR (National Performance Review) y la NII (The National Information Infrastructure) creadas en 1993 durante la Administración del presidente estadounidense Bill Clinton. De 1994 y 1995 se llevaron a cabo múltiples actividades en los países

desarrollados en aras de no quedarse atrás en la carrera de la era de la información (Pérez. 2003:74)

El cambio y la implantación de la tecnología acorralaron a los países a tener que cambiar en gran medida su forma de gobernar para no quedarse en el rezago en Estados Unidos un país demasiado desarrollado en el aspecto económico, político y social, de cual se vendrían a tomar muchos de los principios para un *e-government* bien estructurado con ideas anglosajonas, que lo llevarían a su máximo esplendor.

Después de esto viene una serie de reformas pero ya no solo en Estados Unidos sino también en los países desarrollados esto para poder transmitir a países en vías de desarrollo; para que los paises semidesarrollados tenga una amplia variedad de posibilidades para su desarrollo y que entre en la nueva forma de competir con la utilización de tecnología.

Por ejemplo, *Canadá estableció el Information Highway Advisory Council* en 1994; *Japón creó el Telecommunications Council* en ese mismo año; *Australia incorporó el ASTEC* en 1995; y *Singapur también en 1995 fundó el National Computer Board*.

En 1994 el grupo G-7 conformado por los países desarrollados (Estados Unidos, Japón, Canadá, Francia, Italia, Alemania y el Reino Unido) se reúne para discutir la iniciativa de los estados unidos, para implantar la infraestructura de información global (*Global Información Infrastructure*, GII por sus siglas en inglés). Este tenía como propósito hacer una competencia abierta, estándares comunes para todos. Al principio solo fue para el G-7 pero la intención era compartir esta idea y se pide la colaboración como organizaciones internacionales la ONU y la OCDE.

A finales de los años noventa al comenzar con esta nueva forma de gestionar aparece una presión fiscal muy elevada así como déficits continuos y los organismos públicos se enfrentaban a una serie de dificultades ya que se les

demandaba mayor servicios por parte de los ciudadanos, pero el estado tenía muy pocos recursos.

Esta nueva forma de gestión tiene sus puntos clave y por los que trabaja a su alrededor los cuales son la eficacia, eficiencia y economía, que después vendrá acompañado de la transparencia, para coadyuvar a tener una excelente organización al igual que un mejor control.

Ahora en el contexto nacional se comienza en los años setenta en la implementación de una base de datos para una base de consulta, los cuales podrían mencionarse a Petróleos Mexicanos (PEMEX), Comisión Federal de Electricidad (CFE) y Nafinsa (NAFIN), y en los cuales fue la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la que proporcionó el apoyo informático.

No fue hasta donde todo esto tiene un cimiento más firme en el sexenio de Vicente Fox Quesada (2000-2006) cuando se tiene una idea más clara de un gobierno electrónico. En este periodo se busca tener una modernidad ser más eficientes y eficaces, así como transparentar las ofertas en los procesos licitatorios de los proveedor y combatir la corrupción.

Se estableció el modelo de innovación y calidad gubernamental y el programa nacional de transparencia y combate a la corrupción ambos proyectos tenían el propósito de impactar en los procesos de gestión de la administración pública, al mismo tiempo de generar en la sociedad una percepción de los beneficios de la alternancia en el poder, según la OCDE:

“El buen funcionamiento del gobierno está basado en varios aspectos , dentro de los cuales destaca el combate a la corrupción, la participación ciudadana en la elaboración de políticas, la utilización de buenas prácticas, la motivación de los más altos niveles de conducta, ética y la capacitación del servidor público”.(Mata citado en Pardo y Velasco ,2009:430)

Esta agenda incluye seis puntos los cuales son 1) Gobierno Honesto y Transparente; 2) Gobierno Profesional; 3) Gobierno de Calidad; 4) Gobierno Digital; 5) Gobierno con Mejora Regulatoria; 6) Gobierno que Cueste Menos.

La agenda no pertenece solamente a una secretaría, esto más bien pretende englobar a todas las secretarías e ir permeando poco a poco las jerarquías más bajas de la administración, para que esta cumpla con la meta de modernizar a México y sobre todo servir a los ciudadanos. Es este punto histórico en el país en donde se acerca el gobierno a la sociedad en una relación más directa pero utilizando medios electrónicos.

De estos puntos, se enfoca más la atención será para el Gobierno Digital sin embargo no se les resta importancia a los otros puntos de la agenda, pero para la investigación solo es necesario este punto.

La finalidad que tiene este punto de la agenda del Buen Gobierno es “*Posibilitar que, desde la comodidad de su casa u oficina, los ciudadanos obtengan información del gobierno y tengan acceso a los servicios que este ofrece*” (Mata citado en Pardo y Velasco, 2009:434).

En lo que se concentra el Gobierno Digital es transformar e innovar al igual que modernizar las instituciones para que estas sean más productivas. En esta revolución se producirá una forma de comunicación y colaboración donde la pieza fundamental es el internet; aumentando la movilidad en la gestión de trámites y servicios, aprovechando las tecnologías de la información y comunicación para transformar a la gestión pública y ofrecer servicios electrónicos a los ciudadanos, es un facilitador y requiere ser integrado en metas más amplias de la entrega de servicios.

El recorrido histórico acerca del e-government y los sucesos que dieron lugar a que este fenómeno obtiene una fuerza muy poderosa en ámbitos de la administración y de la política, puede ayudar a comprender que con el tiempo las cosas tienden a evolucionar y apegarse a los cambios sociales, culturales y

económicos, así es como el *e-government* rompe el estatus de la manera en dar solución a las demandas como se venía realizando las cuales eran ineficientes y tenían pocos beneficios satisfactorios para la ciudadanía, invirtiendo demasiado tiempo y dinero.

México no podía quedarse en el rezago y es así que se incluye a esta forma de gestionar, como primeras instancias esta PEMEX, NAFISA y CFE después con la implementación de la Agenda del Buen Gobierno en el sexenio de Vicente Fox Quezada, donde existe un punto dedicado a el Gobierno Digital, se suman más instituciones con la finalidad de romper el esquema de corrupción e ineficiencia que se tenía por parte de las instituciones, al igual que modernizar la administración mexicana.

Un avance significativo en materia de inclusión tecnológica en el país es el llamado *e-México* para Octavio Islas y Claudia Benassini (2005) lo describen como un sistema dinámico e integrador, que articula de manera efectiva los intereses de los diferentes niveles de gobierno, de diversas entidades y dependencias públicas.

Así mismo este sistema es un conjunto de estrategias, líneas de acción y metas para proporcionar, mantener y fortalecer el uso de la computadoras e internet, para impulsar a la sociedad hacia los beneficios que ofrecen los avances tecnológicos de la información y las comunicaciones, lo que es la participación digital, para llevar al país hacia la sociedad de la información y el conocimiento, teniendo una interacción de la mayor parte de los agentes que integran este sistema los cuales son: el ciudadano, el ciudadano digital, localidades, extranjeros, grupos con capacidades especiales, negocios y municipios así logrando una cobertura lo más amplia posible.

La nueva forma de gestión y administración de las necesidades de los ciudadanos, genera nuevas metas para el gobierno

Todo lo que engloba este estudio se abordara desde la perspectiva del *Governance*; el cual estudiara el desarrollo, coordinación e interacción en la toma de decisiones con los actores y órdenes sociales en los regímenes democráticos.

El sistema burocrático que se tenía, y el estado benefactor quebrantó a la administración, teniendo una administración no confiable para dar solución a los problemas que aquejan a la ciudadanía, ya que es corrupta nada eficaz, con métodos deficientes para la solución de respuestas, con el *governance* se tiene una nueva forma de operar en donde ya no se centra el poder en una sola persona o institución si no que se descentraliza para una mejor eficiencia, eficacia y transparencia.

1.3 Corriente del e-government

La realización de trámites y servicios ante la administración, muchas veces nos causa un desagrado, ya que es muy tardado, deficiente y corrupto. En la comprensión de este tema con el apoyo de la nueva gestión pública y el *governance* se podrá explicar al *e-government*.

La nueva gestión pública busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente, eficaz y transparente y con una mejor calidad incluyendo la participación ciudadana, es una tendencia que incluye lógica de la administración privada en las organizaciones públicas, rompe el paradigma burocrático, que se tenía de la centralización del poder y de la gestión.

Es el sistema de control de la administración pública más innovador a nivel mundial y se está implementando en casi todos los países industrializados.

Al mismo tiempo en conjunto con el *governance*;

Impulsado por el Banco Mundial, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y otras grandes instituciones. Este término por lo general se define explicando cuáles de los defectos existentes en el gobierno y la administración pública deberían ser eliminados, por ejemplo "sin corrupción",

"sin derroche de los recursos públicos", "sin recomendación de compadrazgos."
(Schroder: 5)

Esta corriente es la modificación de la administración, publica en la cual se pulen los defectos y problemas administrativos, al igual que se perfeccionan con una idea más innovadora.

Esta investigación se apoyara de la corriente del *governance* el cual según el Dr. José Juan Sánchez González es:

“Una interpretación que proviene de la Ciencia Política y que busca conformar una interpretación del gobierno cercano a una red de instituciones y nuevos actores políticos y sociales donde el gobierno ya no es el único interlocutor, sino por el contrario, para tener una *governance* requiere de los consensos, acuerdos, negociaciones y coordinación con otros actores que están fuera del alcance del gobierno, pero que requiere de su apoyo, comprensión y por supuesto de su legitimidad.”(Sánchez, 2002: 40)

Es ahí donde el *e-government* estudia el desarrollo, coordinación e interacción en la toma de decisiones con los actores, es decir, los ciudadanos. El *governance* como una interpretación del gobierno, requiere de apoyo de otros sectores en este caso de la tecnología como herramienta fundamental para su desarrollo para la legitimación de la nueva forma de gobernar.

El *governance* tiene diferentes mecanismos, políticas y acciones para una adecuada coordinación, dirección política, acuerdos y consensos para implementar las políticas públicas con el apoyo y colaboración de los diferentes actores políticos dentro de la esfera del gobierno.

La palabra *governance* tiene un significado, en francés y después en inglés la cual quiere decir que es gobierno, administración dirección entre otros. La relación del *governance* con el *e-government* es que este igual se basa en que tiene como objetivo acercar el gobierno pero desde otra perspectiva, con la ayuda de las TIC

teniendo en cuenta que la calidad de los organismos públicos es fundamental para el desarrollo, la igualdad de oportunidades y el bienestar social.

Cuando se demanda alguna necesidad ante el gobierno y esas demandas el gobierno las traduce en respuestas, pero esas respuestas podrían ser mejores si el gobierno utiliza mecanismos de *e-governance*, por ejemplo si utiliza todas las TIC de la información en las facetas de organización gubernamental que ofrecen servicios a los ciudadanos, es decir, en aquellas que dan respuesta a las demandas de los mismos.

Así que este mismo dirige, administra y de igual forma es pieza fundamental del gobierno en la gestión pública como otra forma de realizarse, ya que reactiva lo público, el despertar de la ciudadanía y la sociedad civil, ya inmiscuyéndose con más frecuencia en los asuntos políticos, existe una mayor práctica de la administración, en la legalidad gubernamental, transparencia y rendición de cuentas por parte de los gobiernos él lo respectivo a los recursos, de cómo se toman decisiones y cuáles son los resultados.

El *e-governance*, como el *governance* son tópicos nuevos, antes el *governance* se refería simplemente al “gobierno” así simplemente, ahora es un gobierno moderno donde este incluye a otros sectores, dejando atrás la jerarquía del gobierno donde se deja a un lado a los ciudadanos que conforman la sociedad civil. Ahora existen participantes tanto de lo privado como de lo público como las OCDE, ONU, el Banco Mundial entre otros.

El Estado tiene que adecuarse a las condiciones sociales y económicas que suceden, la globalización los cambios en las estructuras políticas tienen mucho que ver para que un gobierno sea efectivo, es así que el estado tiene que estar pendiente en la globalización económica, en la revolución de la tecnología, la agudización de las desigualdades sociales, como algunos de los problemas que enfrentan los gobiernos y los cuales tiene que tomar muy en cuenta para ser un gobierno confiable.

El *e-government* o “gobierno electrónico” tendrá la capacidad de coadyuvar en eliminar las deficiencias del gobierno y sus administraciones, en lo que respecta al municipio es la instancia más cercana que tiene el ciudadano al tener contacto con el gobierno y administración sin ninguna exclusión social aquí todos tienen el mismo derecho, de conocer con facilidad los medios electrónicos que se utilizan y como operan, como lo menciona la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico que más adelante entraremos en detalle.

Por lo tanto el *e-government* contribuirá a combatir la corrupción de las administraciones, a tener un contacto más directo y estrecho de gobernante ha gobernado, en menor tiempo y que el ciudadano no tenga un desinterés por la cosa pública, también contribuirá a tener una igualdad de oportunidades en donde todos puedan acceder a las tecnologías de la información y que el mismo ciudadanos pueda ser parte de la gestión, sugerencias y opiniones hacia la administración para que esta se vuelva eficiente, eficaz y transparente.

Hacer una consolidación de la gobernabilidad democrática, tiene que estar orientado a facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de la política en general o de las políticas públicas sectoriales, y así las Administraciones ofrezcan sus servicios y se interconecten con la ciudadanía a través de estrategias de múltiples canales de acceso. (Carta Iberoamericana, 2007:8)

El *e-government* tendrá la tarea de acercar los servicios y responder a las demandas con claridad y calidad, que sea entendible para todos los medios electrónicos, esto para que la administración y el Gobierno se convierta en eficiente, eficaz y transparente.

Los indicadores con los que mediremos a un *e-government* de calidad y útil serán:

1.- Eficacia; Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

2.- Eficiencia; “*Se entiende como la utilización óptima de recursos o inputs que se utilizan para conseguir los productos o outputs, todo ello en función de las alternativas disponibles*” (Vargas, 2012:48)

3.- Transparencia; Es una obligación del gobierno para hacer del conocimiento público, la información derivada de su actuación, en ejercicio de sus atribuciones, generando un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre el gobierno y la sociedad, en un marco de abierta participación social.

El *governance*, fortalecerá la capacidad administrativa debido a que puede mejorarse las capacidades administrativas del Estado, destacando con el peso idóneo para posicionar al Estado y a la Administración para los cambios políticos y administrativos.

Para plantearse de una forma positiva, satisfactoria y largo plazo, la cuestión de saber qué tipo de gobierno se requiere para que sea factor de coordinación, fortalecimiento y éxito de la sociedad, en lugar de desorden, atraso, costo y daño.

En la Cata Iberoamericana del Gobierno electrónico se hace mención que ahora todos los ciudadanos tiene derecho al Gobierno Electrónico lo cual, supone que las administraciones estén interconectadas a fin de simplificar los procedimientos y que los ciudadanos se acerquen a ellas, por medio de vía la electrónica solicitando algún servicio, hacer escritos, reclamaciones, quejas o sugerencias, teniendo una participación directa en las decisiones que toma el Estado.

Pero esto será recíproco ya que el Estado estará obligado a responder esas solicitudes con una rapidez y con un lenguaje sencillo a fin de que los ciudadanos puedan entender cómo se utiliza, maneja y ejecuta y no se aparten de esta nueva forma de gestionar.

El ciudadano interesado tendrá la facilidad de acceder electrónicamente y observar cómo va el proceso de su petición y presentando ante el Gobierno o las Administraciones Públicas las resoluciones administrativas en soporte electrónico,

así como los documentos administrativos electrónicos en las mismas condiciones que si fueran documentos en papel, y que estas mismas remitan de la misma manera.

Este gobierno electrónico consta de siete principios según La Carta Iberoamericana; los cuales coadyuvaran para que este sea un gobierno de calidad los cuales son 1) Principio de igualdad; 2) Principio de Legalidad; 3) Principio de Conservación; 4) Principio de Transparencia y Accesibilidad; 5) Principio de Proporcionalidad; 6) Principio de responsabilidad y 7) Principio de adecuación Tecnología.

1) Principio de Igualdad:

Tiene la finalidad de incluir a todos los sectores y que ninguno se quede en el rezago informático, y que el uso de los medios electrónicos no pueda implicar una serie de restricciones, todos tendrán las mismas oportunidades y las mismas facilidades de poder acercarse a su Administración.

2) Principio de legalidad.

Comprende el respeto a la privacidad, por lo que el uso de comunicaciones electrónicas comporta la sujeción de todas las Administraciones Públicas a la observancia de las normas en materia de protección de datos personales. Es entonces que sus garantías se mantienen intactas así como si se estuvieran manejando de la forma tradicional.

3) Principio de Conservación:

Este principio se refiere a que se tendrán los mismos datos como si se estuviera trabajando de la forma tradicional con los mismos procedimientos conservando las mismas condiciones.

4) Principio de transparencia y accesibilidad.

La información que se solicita debe de ser lo más clara para que el solicitante pueda comprenderla y este tenga una mejor accesibilidad a los servicios.

5) *Principio de proporcionalidad.*

Al proporcionar tus datos el mismo gobierno está obligado a resguardarlos y utilizarlos según sea la relación que se tenga con la Administración.

6) *Principio de responsabilidad*

El Gobierno responda por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios tradicionales, si este llega a cometer un error deberá sanarlo así mismo el ciudadano tendrá más confiabilidad del modo por vía electrónico que está utilizando.

7) *Principio de adecuación tecnológica*

En este principio se pretende adecuar la tecnología y que esta tenga un desarrollo benéfico y sustentable que sea fácil de utilizar y que sea duradera en las Administraciones, y que exista una gama de medios electrónicos como Televisores digitales, computadoras, celulares, teléfonos, fax entre otros y que se adecuen a el trámite realizado.

1.4 Factores del e-government

Optimizando la tecnología para este estudio creando y/o modificando los procesos del funcionamiento del gobierno con el ciudadano para tener éxito en esta nueva forma de resolver y gestionar se necesita una serie de factores y etapas para que este las desarrolle y sea más satisfactorio, el *e-government* reduciendo los gastos de la comunicación disposición de información al interior de las mismas organizaciones gubernamentales.

Es así que se consideran dos dimensiones: la endógena y la exógena, en donde la endógena se refiere a el impacto en el interior del gobierno, de cómo están relacionadas las direcciones y se conglomeran la información, para agilización de la gestión, mientras que la exógena se refiere al impacto hacia fuera en la sociedad respondiendo a las necesidades y a la facilitación de trámites, también ofreciendo un mundo de información del actuar del gobierno y así obteniendo mayor transparencia y honestidad en las acciones que se realicen.

Moon hace mención que la instrumentación de un *e-government* se basa en 5 etapas:

1. Diseminación de información simple;
2. Comunicación de dos vías (preguntas y respuestas);
3. Transacciones de servicios y financiamiento;
4. Integración de los ciudadanos y actores (vertical y horizontalmente);
5. Participación política. (Moon citado en Sánchez, 2014:139)

La aparición de estas etapas no tiene que ser consecutiva y paso a paso, pueden aparecer en desorden la tercera como principio y la primera como última, el objetivo de estas etapas es que se tengan las 5 en el municipio.

Más adelante esto se tomará como base para la instrumentación del *e-government* en cada municipio, situando en la etapa en la que está el municipio, para llevarlo a la siguiente y completar las 5 que se hace mención y así poder decir que se tiene un *e-government* de calidad bien establecido y que cumple con cada necesidad.

Gil y Luna (2010) algunos de los problemas que inhiben el desarrollo de un gobierno electrónico son consecuencia de la falta de comprensión sobre las relaciones entre las tecnologías, el uso de información, factores organizacionales, arreglos institucionales y los contextos socioeconómicos que influyen en la selección, implementación y uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC's), produciendo desajustes y consecuencias no buscadas.

Dawes, Creeswell y Pardo (2009) ubican tres tipos de aplicación de las redes en la administración electrónica:

- ✓ Intra: Como su nombre lo indica es hacia dentro, donde las unidades de organización están conectadas en una red.
- ✓ Meso: Es el uso de la red para otras organizaciones, pero que de igual forma están dentro el gobierno.
- ✓ Macro: Aplicación de apertura de múltiple de las jurisdicciones.(Pardo y Velasco ,2009:46)

Según Fernando Díaz Montiel (2001) hace mención de algunos de los cuales se retomara para poder explicarlos ya que este es un proceso evolutivo.

1.- *La flexibilidad, accesibilidad y transparencia*; aquí se pretende que el gobierno brinde una variedad de alternativas del acceso a la prestación de servicios de las instituciones del estado, aquí es donde entra el gobierno electrónico ya que tiene el beneficio de estar en cualquier hora y en cualquier lugar.

Ofrecer una información de interés, con credibilidad y fácil de entender dirigido a la sociedad, el gobierno tendrá una legitimación por un largo periodo, cada ciudadano tiene diferentes necesidades y/o demandas es por esto que el gobierno electrónico será el medio para la satisfacción, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico dice y sugiere que esta sociedad se transforme a una sociedad de información sin exclusión social.

Por parte de la administración, se tendrá la elección de utilizar nuevas plataformas tecnológicas para acercarse hacia los ciudadanos y facilitar la retroalimentación de ambas partes para la creación de un ambiente de comunicación entre el gobernado-gobernante.

2.- *La integración*; este factor ayuda a incluir a más de un solo sector o institución a través de un solo portal de acceso claro pero que este tenga toda la información necesaria de la institución, y que esta pueda ser compartida para otras dependencias para disminuir trámites y tener transversalidad de información.

3.- *La seguridad*; Con la firma electrónica se aseguran más los datos particularmente de cada proceso, situación, tipo de transacción y nivel de seguridad requerido, obteniendo los servicios que se desee de forma oportuna y con altos estándares de calidad, pudiendo tener un registro posterior de todas las transacciones u operaciones que se lleven a cabo.

4.- *El sistema adecuado de pagos electrónicos*; Con eso se combate la corrupción y el despilfarro de dinero en ventanillas de pago en efectivo, con esta modalidad ya se podrán hacer los pagos electrónicamente para la cual deberá ser posible realizar transacciones con un número significativo de una institución privada.

5.- *La plena interactividad*; Aquí se pretende acercar al ciudadano con el gobierno ejerciendo su derecho a participar y a expresar una opinión por medios electrónicos, de igual manera tener la posibilidad de comunicarse con autoridades e instituciones públicas a través de canales habilitados especialmente con el fin de hacer uso de la tecnología tales como foros, video chat y otras formas virtuales de relación.

Para alcanzar la meta de implantar un gobierno electrónico se debe considerar un conjunto de pautas, lineamientos y políticas que deben ser aplicadas en el momento a desarrollar, como lo son la atención al ciudadano, desarrollo de la democracia y el buen gobierno.

6.- *La atención al ciudadano*; el ciudadano será beneficiado de esta innovación en el gobierno, ya que los prestadores de los servicios públicos deberán aprovechar las TIC en los procesos relacionados con brindar atención a los ciudadanos.

La oferta de servicios deberán orientarse a satisfacer a los ciudadanos mediante portales únicos en donde existirá fiabilidad, seguridad y velocidad en las respuestas de las demandas.

7.- *El buen gobierno*; aquí el gobierno provee a desarrollar programas continuos de enseñanza acerca de las tecnologías de la información en todas las plantas del servicio; estos servicios deberán contar con un sistema de información diseñado para apoyar las funciones del portal. Todas las instituciones deben adoptar progresivamente estándares de la industria de las TIC que permitan relacionarse e interconectar distintos sistemas y diversas plataformas que sean abiertas y no propietarios.

Por otra parte Araya y Porrúa (2004) clasifican en tres tipos de trámite de acuerdo a la intensidad en la incorporación de herramientas tecnológicas:

1.- *Trámite informativo*; Este es el caso de aquellos servicios que ofrecen información básica y atienden consultas, este es un primer nivel para la interacción entre el usuario y la institución.

2.- *Transacción simple*; Este es el caso de aquellos trámites que hacen posible obtener un cupón de pago, un formulario, realizar la inscripción en un registro o enviar una declaración.

3.- *Transaccional complejo*; se refiere a la prestación de un servicio completo a través de medios electrónicos. Siendo aquellos trámites que involucran la realización de algún pago, obtención de certificado o la realización de una postulación.

Con esto se pretende que el gobierno se agilice en la resolución de las necesidades, con nuevas plataformas electrónicas y el impacto que se tendrá en el desarrollo de la organización y el personal. *El desarrollo de la democracia*; la implementación de esta forma operar tiene que desarrollar una democracia obteniendo mejor credibilidad, así mismo facilitándose el acceso a la información, brindar una variedad de trámites y a través de medios electrónicos promoviendo la inclusión de la sociedad.

Aumentando la relación con los gobernantes y facilitar el desarrollo económico, son necesidades que tienen los gobiernos para impulsar el movimiento del e-gobierno.

Mauricio González González (2009) hace mención de tres etapas del gobierno electrónico; el e-gobierno es un proceso evolutivo que ha permitido su crecimiento ya que facilita la implementación gracias a las experiencias en otras entidades, ya que este es el camino para facilitar la modernización de la administración pública por medio de las tecnologías de la información y comunicación.

La primera etapa se da en los años setenta con la aplicación de equipos de cómputo en las administraciones; la segunda se da en los años noventa al generalizarse la presencia en internet de los primeros portales de gobierno y la tercera es en la revolución de la información esto es en la sociedad de información.

El objeto es facilitar tareas administrativas a través de la Red, mediante ventanillas únicas electrónicas que intentan agilizar la gestión de procedimientos administrativos mediante procesos telemáticos y transparentes al usuario (ciudadano).

Para Vivar y Arruti (2004) un factor importante en el crecimiento de los servicios brindados por el gobierno están descubriendo nuevas formas de prestación con relación a los mercados electrónicos.

Existen distintos factores que propician a un mejoramiento del e-government, los cuales si se aplican apoyados de los principios, se tendrá un resultado satisfactorio, pero esto no sería nada si no se tiene el apoyo de las tecnologías de la información, la relación que se tiene gobierno-tecnologías, a partir de la globalización, un gobierno no puede quedarse en el rezago, se tiene que incluir a las tecnologías para estar a la par con el sistema competitivo que se tiene mundialmente.

1.5 Relación de las TIC con el e-government

La relación que tiene el gobierno con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) va encaminada a mejorar el desempeño de las administraciones, rompiendo el esquema de trámites tardíos, solución de demandas sociales ineficientes, proporción de la información obsoleta y nada clara, ofrecimiento de servicios nada atractivos ni claros y la centralización de poder y decisión.

La tecnología es la herramienta principal con la cual nos apoyaremos para que el e-government se desarrolle de una forma completa e innovadora ya que este estará en constante cambio así como la tecnología se va evolucionando, como se mencionó anteriormente, estamos en una época en donde se necesita innovar o cambiar y complementar las administraciones locales para que estas tengan mejores resultados.

Para Ochman y Rodríguez (2013) mencionan en su libro que la relación entre los medios de comunicación y la política, que toman un rol muy importante, mencionan el autor Habermas (1983) en su reflexión sobre la acción comunicativa elementos como la participación, representación, gobierno, control, autonomía, poder, entre otros no podrían entenderse sin tomar en consideración el papel que observa la comunicación y medios por los que se transmite.

Ya que existe la retroalimentación de los gobernantes y el ciudadano en la mayoría de las democracias están expresadas de manera real en un acto de comunicación concreta que en su mayoría buscan llegar al voto.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) están presentes en todos los ámbitos de la sociedad, desde empresas multinacionales, los gobiernos, administraciones, universidades, asociaciones socioeconómicas y en muchos más sectores.

De los cuales son un ordenador, teléfono, fax, celular, tarjetas de memoria e internet estas son tecnologías que se han vuelto imprescindibles para la vida de muchas personas y de igual forma del gobierno.

La aplicación de las TIC a todos los sectores de la sociedad y la economía han generado una serie de términos como *e-business*, *e-commerce* y el *e-governance* Según Ramón Suárez define a la tecnología como: *“La ciencia que estudia los medios técnicos y proceso empleadas en las diferentes ramas de la industria y los negocios”* (Suarez, 2010: 3).

Por otra parte la tecnología igual es entendida como la informática y esta es la ciencia que estudia las técnicas y procesos automatizados que actúan sobre los datos y la información.

Además las tecnologías de la comunicación o, exactamente, las tecnologías de la telecomunicación, estudian las técnicas y procesos que permiten el envío y la recepción de información a distancia. La teoría de la comunicación define a esta como la forma de transmisión de información, la puesta en contacto entre pares, es decir, el proceso por el cual se transmite un mensaje por un canal, entre un emisor y un receptor, dentro de un contexto y mediante un código conocido por ambos. (Suarez, 2010: 3)

La relación que se tiene con las TIC y el gobierno en ocasiones se vuelve una estrategia, y estas tecnologías solo se utilizan con mayor frecuencia las épocas electorales para acercar al candidato a los ciudadanos y este le brinde el voto porque según ya lo “conoce”.

La inmensa gama de TIC con la que se cuenta en la actualidad es un gran avance si se utilizan en los gobiernos locales propiciando el desarrollo de una administración ya que igual ayuda a legitimar al gobierno, porque se vuelve eficiente teniendo una mayor cobertura en dar solución a la demanda ciudadana.

Con estas herramientas se busca que el gobierno tenga una relación más estrecha con la ciudadanía incluyéndola en la toma de decisiones, y que la información sobre la toma de decisiones se les haga llegar lo más pronto posible y fácil, ya sea en su portal Web del gobierno, en un dispositivo móvil o que se transmitan por televisión alguna reunión de suma importancia donde se tomen decisiones importantes con gran impacto en la ciudadanía.

El rumbo de las TIC que le está dando el gobierno es de solo acercar la información en épocas electorales esto como una estrategia para la victoria de algún partido político y utilizándolas solo en foros de discusión, servicios de comunicación electrónica, “vendíéndoles al candidato como mejor propuesta” en pocas palabras.

Son algunos ejemplos de cómo los partidos políticos usan, en efecto las nuevas tecnologías, como ya se mencionó en la época electoral con un mayor énfasis, olvidando la otra parte de las tecnologías de la información.

El fin que se busca para la tecnologías de la información y comunicación en este trabajo es llevarlas más allá de una simple utilización el procesos electorales, se pretende tener un uso adecuado en las administraciones para convertirlas en administraciones competitivas en la cual el ciudadanos pueda gestionar y pagar servicios, hacer quejas, e incluirse en proyectos que se estén realizando, para que este sienta que está siendo tomado en cuenta siendo un gobierno incluyente.

Que ya no se centra el poder en unos cuantos y que estos, son corruptos ineficientes, teniendo perdida de dinero, tiempo y credibilidad por los mismos ciudadanos.

La inclusión de estas tecnologías en el gobierno ayuda a romper esquemas cotidianos e ineficiente por una parte y por otra logra una legitimación por parte de la sociedad, ya que no será excluida, si no que ahora será el actor principal como participante y evaluador para que este e-government funcione, atendiendo a lo que de verdad se necesita ya que a la fecha las formas que se venían utilizando para acercar la administración con el ciudadano dejan mucho que desear.

Tomando en cuenta que en la época en la cual estamos, el gobierno ya debe de innovarse a la par que la globalización, la era de la información nos invade, lo que es necesario desarrollar un e-government pero no solo en épocas de campaña si no que puede ser pieza clave para el desarrollo tanto económico, social y político-administrativo.

Se vive la continua generación y mejoramiento de equipos y soportes existentes con una nueva evolución en las TIC que se destaca por demasiados aspectos, donde existe un progresivo aumento del uso de equipos informáticos, a todos los niveles institucionales, de un menor tamaño, con mayor calidad, donde la

posibilidad de conexión a la red es en cualquier momento desde un equipo informático o un teléfono móvil, y la multiplicación de actividades que se realizan a través de la red.

Estas mismas tecnologías acortarán tiempo, espacio haciendo una gestión rápida de calidad y transparente.

Según David Ríos Insua (2008) hace mención de algunas herramientas de los cuales se puede apoyar el gobierno para tener una administración de calidad.

- a) *La Red*, gracias al cual se posibilita, entre otras actuaciones, el voto electrónico.
- b) *Intranets*, con la que, por ejemplo, se permite publicar dentro de una organización las actas de una reunión, siendo estas accesibles solo a miembros autorizados.
- c) *Diarios digitales [blogs]*, para promover canales alternativos de comunicación y opinión.
- d) *Redes privadas*, para, entre otras posibilidades, limitar el acceso a una base de datos de contenido político o empresarial.
- e) *Buscadores*, por ejemplo, para encontrar información sobre un tema político de interés.
- f) *Correo-e*, para comunicarnos con nuestros representantes.
- g) *Kiosco electrónico*, que podrían utilizarse como colegios electorales virtuales.
- h) *Nuevos servicios de teléfono (mensajes de texto, telefonía inalámbrica...)*, para realizar convocatorias.
- i) *Tecnologías de toma de decisiones de grupo*, para apoyar las decisiones de un grupo distribuido en la red. (Ríos,Ríos,Rubio y Vera,2008: 26)

Con el uso de las tecnologías se ayudará a las administraciones a que sean más innovadores en la prestación de servicios y resolución de trámites, en muchas de las ocasiones la sola existencia, la presencia física de estas tecnologías, pero no quiere decir que exista un *e-government* o gobierno electrónico más bien se busca ir más allá del solo uso tecnológico esto engloba la profesionalización de los servidores públicos y la participación ciudadana más activa.

Entonces el modelo de las TIC tendrá como objetivo promocionarlas, como una herramienta de desarrollo sostenible, para un mejoramiento de la competitividad.

Existe un modelo teórico que ayudará a medir la utilización de las tecnologías de la información en el municipio, también detecta la deficiencia que se tiene sobre las mismas.

Helios Prieto Campa (2005) hace mención de una serie de principios para la utilización de estas tecnologías de las cuales se retomaran para poder tener un mayor acercamiento de las tecnologías con el gobierno y su desarrollar.

Cuadro No.1 Modelo teórico para promocionar las TIC

PRINCIPIOS	CONTENIDOS
Liderazgo	Este debe estar legitimado, y reconocido por todos los actores al igual que coordinar las acciones.
Agencias Independientes.	La información y evaluación debe llevarse a cabo a través de una agencia independiente, aceptada por todos los actores.
Aprendizaje continuo e innovación.	La evaluación debe provocar el aprendizaje , continuo de los actores y la innovación, mediante el ciclo: diseñar, ejecutar, medir, analizar e innovar
Evaluación continua del impacto	La agencia independiente debe efectuar, además de las evaluaciones <i>ex-ante</i> y <i>ex – post</i> , una evaluación permanente que permita adoptar medidas de mejora.
Integrar las políticas en una visión estratégica global.	Las políticas y acciones deben formar parte del Plan Estratégico de ciudad, no provocar contradicciones con éste e integral la dimensión territorial.
Sostenibilidad social y ecológica de las políticas y acciones a emprender.	Las políticas y acciones no deben tener impactos perjudiciales para el medio ambiente ni para la cohesión social. Deben prevenir y pulir la dualización laboral y social.
Estudio científico de la situación de partida y de necesidades a satisfacer.	Se debe estudiar la situación de partida, elaborar indicadores de cantidad, calidad y tiempo comparables con las tendencias globales, y determinar necesidades y objetivos a lograr empleando el método del marco lógico.
Involucrar a todos los actores económicos, culturales, políticos y sociales de la comunidad local.	Crear organismos participativos de planificación estratégica, si estos no existen. Involucrar especialmente a proveedores locales de <i>hardware</i> y <i>software</i> , grandes empresas, operadores de SAT, bancos y cajas

Fuente: Elaboración propia con información del libro *La construcción de la ciudad digital*

Aplicar este modelo en las administraciones o específicamente en una dependencia del municipio, ayudara a tener una mejor utilización y aprovechamiento del uso de las tecnologías de la información, ya que este

estudia el ex-ante y el ex-post así se pueden dar cuenta de las deficiencias que se tiene, al igual a la evaluación después de la utilización y el impacto que estas tienen, permitiendo tener un modelo intacto y en perfección para su buen uso.

El análisis de las tecnologías con relación al gobierno y teniendo como resultado el *e-government* se puede decir que este tendrán muchísimos beneficios, para el ciudadano y la administraciones si se utiliza adecuadamente y no solo en épocas electorales teniendo a los ciudadanos como clientes, y solo llegar al intercambio de un voto, con el *e-government* se pretende es llegar más allá de una estrategia política.

Se tiene como objetivo cambiar la forma de operar en relación a demandas teniendo una nueva estrategia que satisfaga al ciudadano se tiene muchas ventajas al implementar esta nueva forma de gestionar en el aspecto municipal como punto clave de esta investigación.

Se mencionan algunas de las muchas ventajas que el *e-government* genera para el impulsar el desarrollo municipal las cuales se muestran en el siguiente apartado, así como las desventajas o impedimentos que puede generar la implementación del gobierno electrónico.

1.6 Ventajas del e-gorvernment

La utilización de un *e-government* o gobierno electrónico en las administraciones tendrá ventajas muy significativas y de gran impacto en las administraciones si bien es cierto es que muchas personas tienen miedo al cambio, porque obviamente no están familiarizado con este nuevo modelo de accionar.

La inserción del *e-government* trae consigo un rechazo por parte de los trabajadores de las administraciones, porque se piensa que serán remplazados de sus aéreas de trabajo y suplidos por la tecnología.

Según Mauricio González González (2009) menciona tres ventajas de un gobierno electrónico;

- *Reducir costos y mejorar la eficiencia.*
- *Cumplir con las expectativas de los ciudadanos y mejorar sus relaciones con ellos.*
- *Facilitar el desarrollo económico. (González,2009:12)*

Este autor se basa más en el aspecto económico, que en un bien social si bien es cierto es que es un factor de suma importancia para poder realizarlo, pero igual este está acompañado de otros beneficios político-administrativos, que tienen un impacto mayor en la ciudadanía.

Una ventaja del *e-government* es que se descentraliza el poder del sistema federal dirigidos a los gobiernos municipales o así a las provincias, con la creación de programas de los cuales todos tienen acceso más directo.

Tener una verdadera participación ciudadana involucrándose más con el apoyo del uso de tecnología en cuanto a que se involucran las tecnologías permitiendo una mayor interacción y es sinónimo de mayor información y permite a su vez escuchar las peticiones de la minoría.

El ahorro de dinero por una parte, pero por la otra se necesita de la inversión en tecnología, para toda la administración, la capacitación continua del personal, acercar a los grupos vulnerables como los indígenas, personas de la tercera edad, a que se adentren en esta forma de gobierno requiere una inversión muy significativa.

Pero esta inversión da resultados muy interesantes en la perspectiva del ciudadano hacia su gobierno, Gerardo Berthin Siles , destaca que la utilización de un gobierno electrónico trae ventajas tales como:

- La provisión de un acceso más amplio a la información gubernamental
- Existe una ciudadanía más activa, que puede interaccionar de forma más efectiva con actores gubernamentales;

- Existe un compromiso por parte del gobierno a rendir cuentas con más frecuencia, y hacer más responsable y transparente;
- Crea nuevas oportunidades de desarrollo, especialmente para esos sectores olvidados;
- Existe una participación ciudadana, tanto en procesos electorales como en la toma de decisiones y la gestión de servicios.(Berthin citado en González ,2009:4)

Un *e-government* bien desarrollado y estructurado tendrá resultados fructíferos más, que desventajas, siempre existirán deficiencias como en todo cambio, pero si se trabaja minuciosamente en ellas, son más las ventajas que desventajas sobre la inclusión de tecnología en el gobierno.

Estudiando al gobierno electrónico se puede dar cuenta que tiene una serie de ventajas económicas, políticas y sociales, que si estas son tomadas en cuenta, la administración se podría implantar el *e-government* de una forma rápida y eliminando varias barreras, así mismo rompiendo con la cultura del desplazamiento de personal por la tecnología, miedo que se genera en los servidores públicos.

Algunas de las ventajas que no logran ver las administraciones con la utilización de la tecnología y de gran impacto benéfico son:

- ✓ Socialización de información: esto quiere decir que todas las direcciones y estén conectadas y que estas mismas intercambien información para la rápida gestión y no se tenga que presentar la misma información ante una dirección y en otra, cuando esta ya se tiene guardada en una base de datos.
- ✓ Profesionalización del personal: En la administración se necesita personal preparado y capacitado para que se pueda llevar a cabo la ejecución del *e-government*, como es algo nuevo hacia la administración nadie está familiarizado con esto, a largo plazo se verá una ventaja ya que se tendrá a un personal preparado y bien capacitado para desempeñar su puesto de forma electrónica y como la que comúnmente se conoce.
- ✓ Tener un gobierno competitivo: implantando este *e-government*, se vuelve innovador es entonces que abre sus fronteras y así atrae a la ciudadanía.

- ✓ Hacer una inclusión de sectores privados al ámbito público para lograr la legitimación: Tener la legitimación por parte de la sociedad para esta forma de gobierno es demasiado importante, ahora incluir al sector privado y obtener la legitimación es un avance muy significativo.
- ✓ Eliminar barreras de tiempo y espacio para que exista una participación ciudadana.
- ✓ El *e-government* funciona los 365 días del año, los 7 días de la semana las 24 horas del día.
- ✓ Eliminar la duplicidad de labores.
- ✓ Contar con el personal exacto y adecuado para cada puesto.
- ✓ Evitar el despilfarro económico que se tenía en ventanillas de pago.
- ✓ Conglomerar a cada dependencia de la administración para trabajar en equipos todos conectados, con la misma información, eliminar la jerarquización y que todas tengan los mismos fuentes de información.

Un aspecto muy importante y por el cual los ciudadanos dejan de confiar en sus administraciones es en la corrupción descarada que se genera en una administración, con la implementación del gobierno electrónico, se rompe el esquema corruptivo, ya que todo se está monitoreando, no puede haber fuga de dinero o tramites ficticios, ya que todo esto tiene sustento en una red donde se localiza todo.

Pero el *e-government* no solo funciona para hacer trámites y servicios, si no también responde en una forma endógena como se mencionó anteriormente una innovación hacia dentro que después impacte hacia la sociedad.

Innovar hacia dentro de la administración permitirá que todos estén en la misma posición evitando jerarquización y burocratización, que las direcciones estén conectadas entre sí, que cuenten con la misma fuente de información y base de datos permita que sean tanto los trámites y servicios más rápidos,

Así mismo se hace eficiente la administración será más eficaz, transparente ya que se tiene una sola fuente de información, y una mejor rendición de cuentas porque todo esta monitoreado y sustentado en medios electrónicos.

Se puede eliminar la alteración de documentos físicos, en lo que respecta a una inversión o movimiento de dinero, porque en la base electrónica, todos se percataran del movimiento monetario ya que todo está monitoreado

Mencionando anteriormente que este *e-government* no solo se quiere utilizar como una estrategia política en las campañas electorales o por un simple moda, también se requiere para poder acercarle los servicios públicos, a los ciudadanos, en cuanto a pagos a sugerencias a quejas, es por ellos que los servicios municipales tomaran un papel de suma importancia en el *e-government* de los cual nos ocuparemos a rescatar los más viables para adecuarlos a este *e-government*.

Sin embargo también existen desventajas; como primera encontramos que genera una exclusión propiciada por la desigualdad tecnológica ya que todos los ciudadanos tienen acceso a la tecnología y esto impide en gran medida el desarrollo del *e-government* como nuevo modelo de gestión.

Otra desventaja con la implementación del *e-government* es que mucha de la ciudadanía está poco o nada familiarizada con la tecnología factor que genera la apatía por la utilización del gobierno electrónico.

Otra desventaja que se tiene es que los servidores públicos se niegan a utilizarlo ya que tienen miedo a ser desplazados de su trabajo y ser sustituidos por una máquina. Lo que se pretenden es generan un personal capacitado, especializado y competente para el desarrollo de su trabajo.

La falta de tecnología en las administraciones locales es una desventaja para el desarrollo del *e-government* y que tenga un impacto significativo, generado de la forma endógena con la transversalidad de información lo que propiciaría a la

agilización de trámites para el ciudadano. El trabajo en equipo y la inversión en tecnología serán la solución para combatir las desventajas generadas de la utilización del *e-government*.

1.7 Sociedad del conocimiento

Estamos viviendo una época de grandes cambios, en donde la inteligencia artificial se hace presente con mayor frecuencia, como lo mencionamos en el capítulo anterior la globalización cambia el panorama, en cuanto a la forma pesar de los ciudadanos exigiendo mayor transparencia en cuestiones políticas, económicas y sociales.

Las tecnologías de la información y el conocimiento, coadyuvan a satisfacer la necesidad de información que exige el ciudadano, la importancia que tiene esta nueva revolución de la información ha llevado a los gobiernos a incluir a los ciudadanos y a mecanismos distintos como lo son las TIC para beneficiar a la mayor cantidad posible de ciudadanos.

Es así que estas tecnologías ya no solo sirven para la comunicación interpersonal, sino también para crear nuevos saberes creando una fuerte innovación, es así que la sociedad debe de equiparse con la adquisición de nuevos conocimientos y competencias esto, para sobrevivir y adaptarse a un estado en turbulencia, de acuerdo con el autor Helios Prieto Campa (2005), define a la sociedad del conocimiento como:

“Aquella sociedad en la que tiene importancia decisiva o predomina la información, es decir la comunicación de noticias o conocimientos” (Prieto, 2005:21)

Aunque cabe mencionar que la primera vez que se utiliza el término *“sociedad de la información”* fue en 1973 en el libro del sociólogo Daniel Bell *El advertimiento de la sociedad post-industrial*.(Prieto,2005:22)

Kaufman (2007) dijo que existieron tres hechos que marcaron el surgimiento de la Sociedad de la Información en primera instancia fue el final de la guerra fría donde se afirmó la superioridad estadounidense en el ámbito mundial. El segundo hecho fue la nueva economía que depende cada vez menos de las personas como factor de mediación en la producción de mercadería, y finalmente la desaparición del Estado de Bienestar tal como había sido concebido.

En todo este contexto esta sociedad se ha posicionado como una construcción política e ideológica desarrollándose a la par de la globalización neoliberal, en la cual tiene como propósito instaurar un mercado abierto y autorregulado.

Existe una gama de autores que definen a la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento; tomando como ejemplo a Abdul Waheed (Subdirector de la UNESCO para la comunicación e información)

“La sociedad de la información es la piedra angular de las sociedades del conocimiento. El concepto de la “sociedad de la información, a mi parecer está relacionada con la idea de la “innovación tecnológica”, mientras que el concepto de “sociedades del conocimiento” incluye una dimensión de transformación social, cultural, económica, política e institucional, así como una perspectiva más pluralista y desarrolladora. El concepto de “sociedades del conocimiento” es preferible al de “sociedad de la información” ya que expresa mejor a complejidad y el dinamismo de los cambios de los cambios que se están dando. El conocimiento en cuestión no solo es importante para el crecimiento económico sino también para emprender y desarrollar todos los sectores de la sociedad” (Burch, citado en Prieto 2005:25)

Analizando a varios autores llegan a la conclusión de que es más adecuado llamar sociedad del conocimiento, que sociedad de la información, es porque la del conocimiento abre un gran panorama a la crítica influyendo en la forma de actuar y pensar, teniendo cambios culturales, mientras que la sociedad de la información es más informal, ya que no desata una crítica hacia el contexto

La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) realizada en Ginebra en 2003 hace alusión algunos puntos, beneficios y reglas que tendrá esta sociedad de la información, primordialmente romper esa brecha, lo cual es sinónimo a una barrera a la información.

Se menciona la universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales, incluido el derecho al desarrollo.

Hacer énfasis en la infraestructura como un coadyuvante a tener una nueva forma de pensar, opinar y reaccionar ante los cambios de una sociedad post-industrial o post- capitalista, para garantizar que las oportunidades que ofrecen las TIC's redunden en beneficio de todos.

Se está de acuerdo en que para responder a tales desafíos, todas las partes interesadas deberían colaborar para ampliar el acceso a la infraestructura y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como a la información y al conocimiento; fomentar la capacidad; reforzar la confianza y la seguridad en la utilización de las TIC crear un entorno propicio a todos los niveles.

Desarrollar y ampliar las aplicaciones TIC; promover y respetar la diversidad cultural; reconocer el papel de los medios de comunicación; abordar las dimensiones éticas de la Sociedad de la Información; y alentar la cooperación internacional y regional.

Acordamos que éstos son los principios fundamentales de la construcción de una Sociedad de la Información integradora.

Es así que los gobiernos locales en el caso de México deberían hacer un esfuerzo para promover una sociedad del conocimiento y que a esta le de las herramientas necesarias para poder ser una sociedad competitiva y que tenga una participación más activa en los asuntos del gobierno y así mismo acoplarse al nuevo modelo de gestión, ya no se puede ocultar información como antes, ya que el mismo contexto exige una transparencia.

Tener un desarrollo cultural, económico y político habla de un buen gobierno, en el cual se incluye a toda la sociedad, eliminando barreras de tiempo y espacio, por medio de las TIC aumentando la sociedad del conocimiento, generando un

ambiente de confianza ante su gobierno por sentirse ya incluidos en el sistema de toma de decisiones

Capítulo II. Diagnóstico en materia de *e-government* en los municipios de Chalco y Tlalmanalco

Para tener una idea clara y concisa de lo que necesita cada municipio en materia de *e-government* es de suma importancia realizar un estudio minucioso del cómo se encuentra cada municipio para poder adecuar la propuesta. El estudio permitirá saber el nivel de factibilidad e impacto generado del *e-government*.

2.1 Características sociodemográficas y administrativas de Chalco.

En el presente apartado se abordarán las características sociodemográficas del municipio de Chalco al igual que sus características Administrativas.

La definición etimológica: Chalco cuyo nombre es de origen náhuatl, proviene de Challi:"borde de lago y co: "lugar", significa "en el borde del lago. El significado de esta palabra ha sido muy discutido.

La cabecera municipal, lleva el apellido de Díaz Covarrubias, en honor de Juan Díaz Covarrubias, uno de los practicantes de medicina que fue fusilado en Tacubaya.

Cuenta con las siguientes colindancias y límites: al norte con el Municipio de Ixtapaluca; al sur con los Municipios de Juchitepec, Temamatla, Cocotitlán y Tlalmanalco; al este con el municipio de Ixtapaluca y al Oeste, con el Distrito Federal y el Municipio de Valle de Chalco Solidaridad. (Ver mapa No.1)



Mapa No.1 Ubicación Territorial de Chalco

El Municipio de Chalco es uno de los 125 municipios en que se encuentra dividido el Estado de México, forma parte de la Zona Metropolitana del Valle de México.

Para su organización territorial y administrativa, el municipio se integra de 1 Cabecera Municipal, 4 Barrios, 17 Colonias 13 pueblos, 10 Conjuntos Urbanos y 4 Comunidades más, siendo organizadas de la siguiente manera: (ver cuadro No. 2).

Cuadro No. 2 “Organización territorial del municipio de Chalco”

Organización Territorial	Nombre
I. Cabecera Municipal	
II. Barrios	a. La Conchita. b. San Francisco. c. San Antonio. d. San Sebastián
III. Colonias	a. Agrarista. b. Casco de San Juan. c. Covadonga. d. Culturas de México. e. Ejidal. f. Emiliano Zapata. g. San Miguel Jacalones I. h. San Miguel Jacalones II. i. Jardines de Chalco. j. La Bomba.

	<ul style="list-style-type: none"> k. Nueva San Antonio. l. Nueva San Miguel. m. Nueva San Isidro. n. Santa Cruz Amalinalco. o. Tres Marías. p. Unión de Guadalupe. q. Fraternidad Antorchisa
IV. Pueblos	<ul style="list-style-type: none"> a. La Candelaria Tlapala. b. San Gregorio Cuautzingo. c. San Juan Tezompa. d. San Lorenzo Chimalpa. e. San Lucas Amalinalco. f. San Marcos Huixtoco. g. San Martín Cuautlalpan. h. San Martín Xico Nuevo. i. San Mateo Huitzilzingo. j. San Mateo Tezoquipan Miraflores. k. San Pablo Atlazalpan. l. Santa Catarina Ayotzingo; y m. Santa María Huexoculco.
V. Conjuntos Urbanos	<ul style="list-style-type: none"> a. En la Cabecera Municipal: <ul style="list-style-type: none"> i. Paseos de Chalco; ii. Volcanes de Chalco; iii. Portal de Chalco; iv. Rancho Amigo. b. En San Gregorio Cuautzingo: <ul style="list-style-type: none"> i. Los Alamos. ii. Los Héroes Chalco c. En San Martín Cuautlalpan: <ul style="list-style-type: none"> i. Villas de San Martín; ii. Hacienda San Juan. d. En San Marcos Huixtoco: <ul style="list-style-type: none"> i. San Marcos. e. En la Candelaria Tlapala <ul style="list-style-type: none"> i. Hacienda Guadalupe.

Fuente: Elaboración propia con datos del Plan de Desarrollo Municipal de Chalco 2013-2015

Al igual cuenta con una zona industrial, granjas de Chalco, bosques de Chalco sección I y II y la unidad habitacional Santa Cruz.

Pertenece al XXVII distrito Electoral Local del Estado de México y al XXXIII Distrito Electoral Federal del Estado de México. El número de habitantes que tiene es de 310,130 según el censo del INEGI 2010.

El municipio de Chalco es sumamente grande con una gran población lo que refleja mayor demanda ciudadana: la gran diversidad poblacional en el municipio puede ser un factor que influya demasiado en la utilización del *e-government* y el impacto que este tenga en la mayor parte del municipio.

El siguiente cuadro No. 3 señala que la población rural en Chalco es de 11,904 habitantes y representa el 3.84%, integrada en 49 localidades con mucha población dispersa, sin embargo su población urbana y semi-urbana representa el 96.16% con 298,226 habitantes y está asentada en 12 localidades básicamente, siendo la principal la cabecera municipal con sus barrios y colonias.

Cuadro No.3 “Distribución de la población Rural / Urbana”

Variables	Total de comunidades	2005	2010	%
Rural (1 a 2499)	49	11,667	11,904	3.84
Urbana (de mas de 2500 habitante)	12	245,726	298,226	96.1

Fuente: Elaboración propia con datos del Plan de Desarrollo Municipal de Chalco 2013-2015.

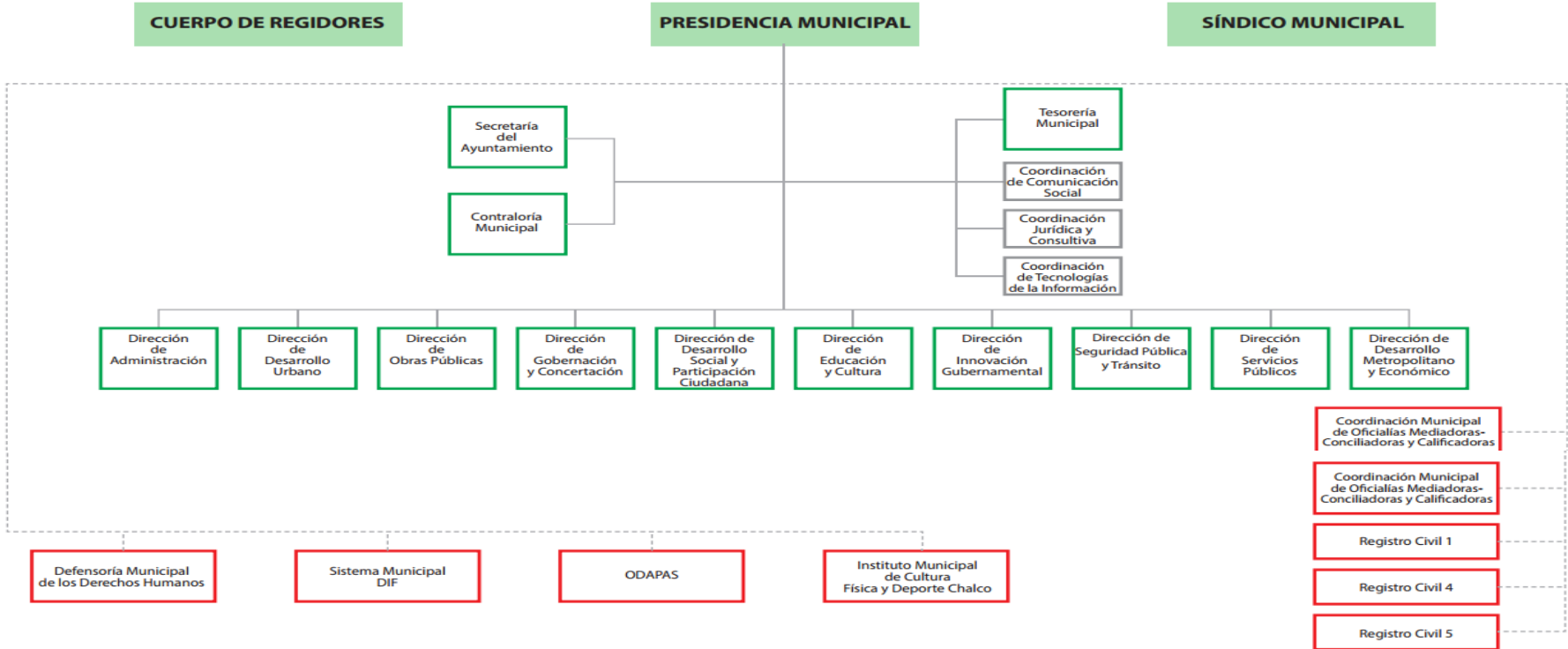
En lo que le respecta a las características administrativas del municipio de Chalco también se debe observar cómo está compuesta la administración, esto para saber cómo y en qué medida impactará con mayor énfasis la implementación del *e-government* en las diferentes dependencias.

Ya que para finalidades de la investigación solo se comenzará con la utilización del gobierno electrónico en Tesorería, Registro Civil y Contraloría, esto para que en un futuro observando el gran impacto que se tiene en estas tres dependencias, se comience a permear a las demás áreas y dependencias hasta cubrir toda la administración. (Ver organigrama No.1)

Organigrama No.1 Municipio de Chalco



ORGANIGRAMA



Fuente: Plan de desarrollo Municipal

En relación al organigrama esta administración estará compuesta por:

Cuadro No.4 Distribución administrativa en el municipio de Chalco

NOMBRE	CARGO
Francisco Osorno Soberón	Presidente Municipal
Héctor Ximénez Esparza	Síndico Municipal
Leopoldo Salvador Mejía Armenta	Secretaría del Ayuntamiento
Pedro Villalpando Alegre	Tesorería
Jeany Fernández Jiménez	Contraloría Municipal
Cristina Albarran Vergara	Coordinación de Comunicación Social
Sergio Rivera Morales	Coordinación Jurídica y Consultiva
Ivette Alejandra Florin Espinosa	Coordinación de Tecnologías de la Información
Claudia Méndez Cortés	Dirección de Administración
Bernardo Martínez Palma	Dirección de Desarrollo Urbano
Marcia Erandy Valeria Pérez Mireles	Dirección de Obras Públicas
Fernando Ángel Sánchez Gatica	Dirección de Gobernación y Concertación
Margarita García Pedraza	Dirección de Desarrollo Social y Participación Ciudadana
Maura Flores Chávez	Dirección de Educación y Cultura
Héctor Adolfo Alvarado Garcia	Dirección Honorífica de Innovación Gubernamental
Arnulfo Tapia Trujillo	Dirección de Seguridad Pública y Tránsito.
Josefina Espinoza de la Rosa	Dirección de Servicios Públicos
Roberto Maldonado Culhuac	Dirección de Desarrollo Metropolitano y Económico
Miriam Raya Orduña	Defensora Municipal de los Derechos Humanos
José Luis Camacho Granados	DIF Municipal
Marina Carmona García	Dirección General del O.D.A.P.A.S. Chalco
Enrique Leyva Ruíz	Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte
Concepción Estefan López Ramírez	Mediadores y Calificadores

Fuente Elaboración propia con datos del Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015.

El H. Ayuntamiento de Chaco estará compuesto por un Presidente Municipal, un Síndico, un cuerpo de 13 regidores. Su administración como ya se mencionó está compuesta por 10 direcciones de las cuales se considerarán

algunas direcciones estratégicas que en el capítulo dos se detallan a fondo, pero es necesario explicar la estructura administrativa para la implementación de un *e-government*.

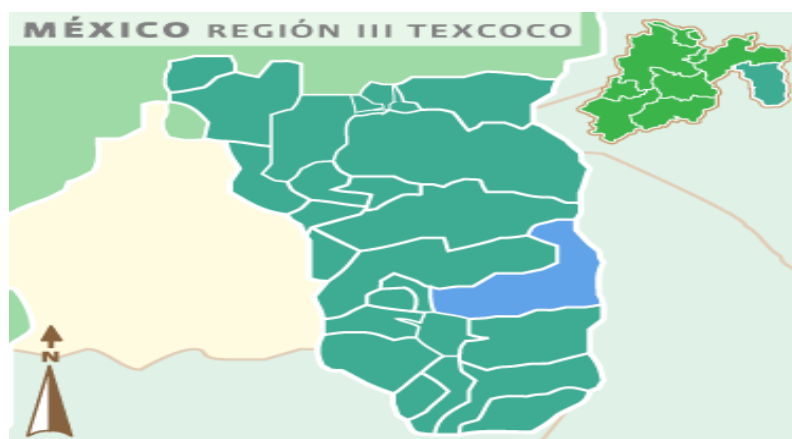
2.2 Características sociodemográficas y administrativas de Tlalmanalco

En este apartado se presentan las características sociodemográficas del municipio de Tlalmanalco al igual que sus características administrativas, la definición etimológica de la palabra Tlalmanalco (en náhuatl: *tlalli*, *manalli*, *co*, 'tierra, aplanada o allanada, lugar' *'lugar de tierra aplanada o nivelada'*) es uno de los 125 municipios del Estado de México, localizado al oriente de dicha entidad.

El municipio de Tlalmanalco está ubicado en la sección oriental del Estado de México a su vez, ocupa un área de 158.58 Km² y representa el 0.7% de la extensión territorial del Estado de México.

El municipio tiene las siguientes colindancias; Norte con los municipios de Chalco y Tlalmanalco; Sur con los municipios de Amecameca, Ayapango y Tenango del Aire; Este con el estado de Puebla; Oeste con los municipios de Cocotitlán, Temamatla y Tenango del Aire. (Ver mapa No.2)

Mapa No.2 Ubicación geográfica del municipio de Tlalmanalco



Mapa No. 2 Ubicación geográfica de Tlalmanalco

El municipio de Tlalmanalco, para su gobierno, organización política y administración interna se divide en una cabecera municipal, delegaciones, colonias, barrios, unidades habitacionales y rancherías con la denominación, extensión y límites que poseen actualmente y que son las siguientes:

Cuadro No. 5 “Organización Territorial del Municipio de Tlalmanalco”

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL	NOMBRE
I. Cabecera Municipal	Tlalmanalco de Velazquez
II. Delegaciones	<ul style="list-style-type: none"> a) San Rafael b) San Juan Atzacualoya c) San Lorenzo Tlalmimilolpan d) Santo Tomas Atzingo e) San Antonio Tlaltehuacan f) Pueblo Nuevo g) Santa Maria.
III. Colonias	<ul style="list-style-type: none"> a) San Diego b) La Romurosa c) San Cristobal d) Tezopilo e) Los Tordos f) Centenario g) Jerusalem h) Tercera de San Pedro i) Magueyal j) La Escondida k) El Pedregal l) El Eden m) Capulin n) Vista Bella o) Santiago p) Girasoles q) Santa Cruz r) La Mesa s) Chincocuahuac t) La Joya u) El Socorro
IV. Unidades Habitacionales	<ul style="list-style-type: none"> a) INFONAVIT “ Fidel Velazquez” b) INFONAVIT “Salvador Angulo” c) INFONAVIT “El Escribente” d) “ Laura Mendez de Cuenca” e) Chantico I” f) Chantico II” g) Villa Rincon de la Montaña h) El Magisterio Sierra Nevada.
V. Rancheria	<ul style="list-style-type: none"> a) San Jose Zavaleta

Fuente: Elaboración propia con datos del Plan de Desarrollo Municipal de Tlamanalco 2013-2015

El Municipio pertenece al Distrito Electoral Local XXVIII, con cabecera en Amecameca, y el Distrito Electoral Federal XXXIII.

Conforme al Censo de Población y Vivienda, realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el 2010, el municipio de Tlalmanalco hasta el año un total de 46, 130 habitantes, de ellos 22,333 eran hombres, y 23, 797 eran mujeres.

En lo que respecta a las características administrativas está conformado por (Ver cuadro No.6)

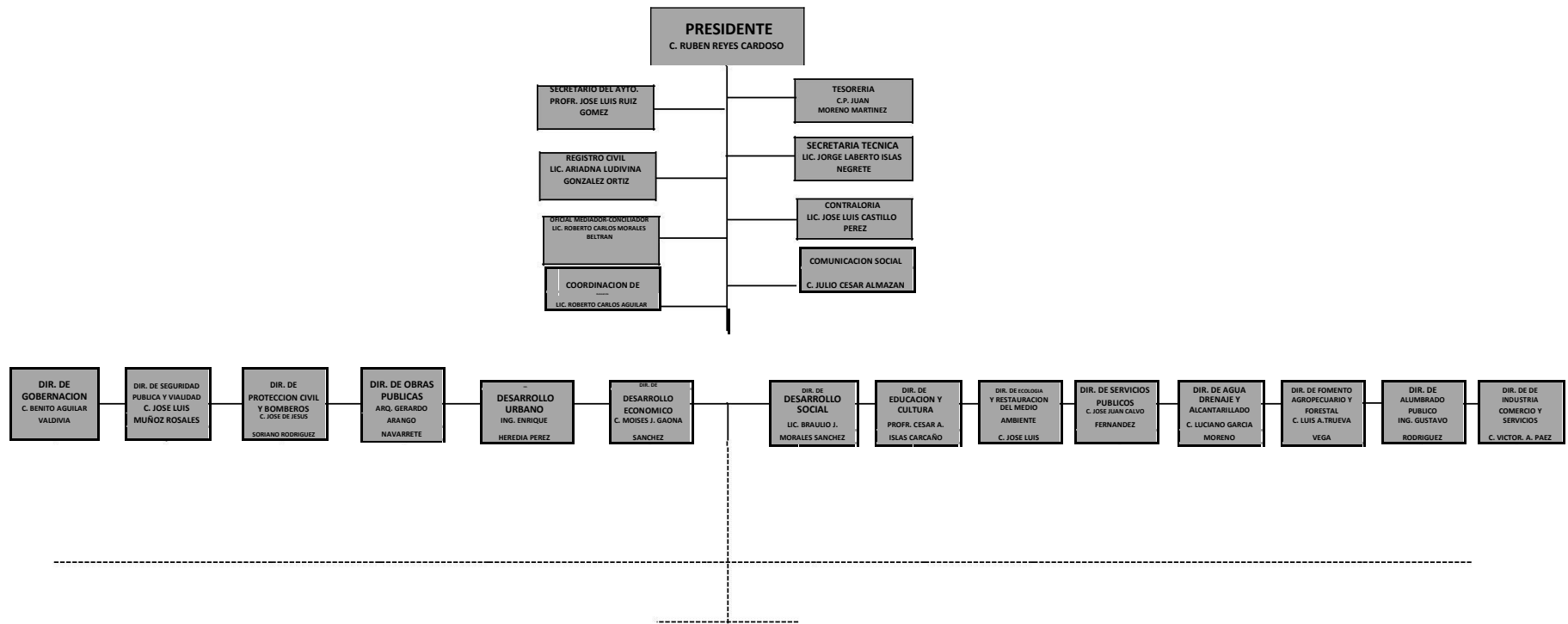
Cuadro No.6 “Distribución Administrativa del Municipio de Tlalmanalco”

NOMBRE	CARGO
Rubén Reyes Cardoso	Presidente Municipal
José Luis Ruiz Gómez	Secretario del Ayuntamiento
Edgar Herrera Zenteno	Tesorero
Jorge Laberto Islas Negrete	Secretaría Técnica
Ariadna Luvidiana González Ortiz	Registro Civil
José Luis Castillo Pérez	Contraloría
Roberto Carlos Morales Beltrán	Oficial Mediador-Conciliador
Julio Cesar Almazán	Comunicación Social
Roberto Carlos Aguilar	Coordinador de Planeación
Benito Aguilar Valdivia	Director de Gobernación
José Luis Muñoz Rosales	Director de Seguridad Pública y Vialidad
José de Jesús Soriano Rodríguez	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Gerardo Arango Navarrete	Director de Obras Publicas
Enrique Heredia Pérez	Director de Desarrollo Urbano
Moisés Gaona Sánchez	Director de desarrollo Económico
Braulio Morales Sánchez	Director de Desarrollo Social
Cesar Islas Carcaño	Director de Educación y Cultura
José Luis	Director de Ecología y Restauración del Medio Ambiente
José Juan Calvo Fernández	Director de Servicios Públicos
Lucano García Moreno	Director de Agua y Drenaje
Luis Trueba Vega	Director de Fomento Agropecuario y Forestal
Gustavo Rodríguez	Director de Alumbrado Publico
Víctor Páez	Director de Industria Comercio y Servicios.
Francisco González Sánchez	Instituto de la Juventud
Azucena Jandette	Protección de los Derechos de las Mujeres
Ana Lilia	Defensora de los Derechos Humano
Humberto Zamora Hernández	Modulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Omar Islas Carcaño	Instituto de Cultura Física y Deporte
Lorena Pérez Galicia	Sistema DIF

Fuente: Elaboración propia con datos del Organigrama de Tlalmanalco 2013-2015.

Para su mejor comprensión a continuación se muestra el organigrama de la administración, (Ver organigrama No. 2 de Tlalmanalco)

ORGANIGRAMA TLALMANALCO ADMINISTRACION 2013-2015



Tlalmanalco tiene un cabildo conformado por un Presidente Municipal, un Síndico y cuerpo de 10 regidores, en la cuestión administrativa tiene 14 direcciones de las cuales se tomaran las más estratégicas para poder implementar el *e-government*.

Para tener una mejor comprensión de ambas administraciones se puede decir que, en todo municipio debe de existir una administración para poder entenderla existen formas de manifestación diferenciada de la administración pública, en la obra *Experiencias de Gobierno Electrónico en Gobiernos Locales en México* de José Juan Sánchez González ,(2014) hace mención de tres formas ;

1. Institución Estatal
2. Proceso Administrativo
3. Técnica de Administración

La primera se entiende como “un sistema de acción y una organización de actores inscrita en el Estado y al servicio del gobierno del Estado”. Por tal razón que la administración pública le corresponde desempeñarse como “brazo ejecutor”, o bien, como “el Estado en acción” debiendo así cumplir funciones fundamentalmente políticas vinculadas con el mantenimiento del orden social, que se convierten en la razón de ser de todo Estado. (Sánchez, 2014:16)

En la segunda forma se ubica en el plano estrictamente administrativo, mas no por ello desligado de su naturaleza política, sin embargo, su naturaleza en esta forma de manifestación implica que “toda administración deberá conocer sus fines y medios, sus normas organizativas y distribución de funciones, sus recursos, medios técnicos y desempeño, su grado de eficiencia y eficacia”.

Siendo así que esta forma de manifestación, a la administración pública le corresponde prestar atención a los aspectos procesales de su desempeño, refiriendo del cómo ha de proceder para la consecución efectiva de los fines pretendidos en todo el acto de gobierno.

La tercera y última, a la que le llama técnica de administración es aquella que consiste en descubrir y evaluar la eficiencia y eficacia de ciertas técnicas o ciertos procedimientos, que referidos a recursos humanos, materiales y financieros.

Estas tres formas de ver a la administración se les aplicaran un *e-government* como brazo ejecutor, que conozca cómo opera, medios materiales y humanos y de cómo se organiza, con que cuenta y por último que evalúe el desempeño de la administración.

Siendo así que en el municipio, como en todo orden de gobierno se es necesaria la administración. Entonces la tecnología será el coadyuvante para la mejora del proceso administrativo.

2.3 Trámites y Servicios.

Los servicios municipales son las actividades que realiza en ayuntamiento de manera continua para satisfacer las necesidades de la comunidad, estos son muy importantes, dentro de las funciones que desempeña el ayuntamiento, ya que con esto se refleja la buena marcha de la administración y responde a las demandas de parte de la sociedad para la satisfacción de las necesidades y a detalle se pueden observar en el artículo 115 de la Constitución.

En este apartado mencionaremos en específico que trámites y servicios serán los que se implementaran con la utilización de TIC's para cada municipio.

Se basó en la Mejora Regulatoria para poder tener a detalle que trámites y servicios se ofertan en cada municipio, sin embargo aunque el artículo 115 constitucional norma que servicios debe brindar todo municipio, en cada administración existe una variación de trámites que realiza.

El propósito de la mejora regulatoria radica en procurar los mayores beneficios para la sociedad a menores costos posibles, mediante la formulación normativa de reglas e incentivos que estimulen la innovación, la confianza en la economía, la productividad, la eficiencia y la competitividad a favor del crecimiento, bienestar general y el desarrollo del municipio.

Ante esto se realizó un sondeo de cuáles en total son los trámites que se pueden realizar en cada municipio, lo que encontró en el municipio de Chalco un total de trámites y servicios encontrados en su mejora regulatoria, mientras que para Tlalmanalco se encontraron 119 trámites y servicios en su mejora, se logra percibir que tienen grandes diferencias en cuanto a su mejora pero que de igual forma solo establecen los lineamientos del trámite y requisitos mas no se realiza por vía electrónica, innovación que se tendrá con la implementación del *e-government*.

2.3.1 Chalco

Para el caso de este municipio se tomaron las áreas de Registro Civil, Tesorería y Contraloría interna por ser considerados las áreas más importantes y con mayor concurrencia por parte de la ciudadanía, se tomaron servicios y trámites específicos para cada área los cuales son:(ver cuadro No. 7)

Cuadro No. 7 “Trámites y Servicios de Chalco”

Área	Tramite o Servicio
Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> • Pago catastral
Registro civil	<ul style="list-style-type: none"> • Expedición de copias certificadas de acta de nacimiento, o matrimonio. • Inscripción del acta de divorcio administrativo. • Acta de defunción. • Aclaración de acta.
Contraloría interna	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas, denuncias y/o sugerencias

Fuente: Elaboración propia, con información del catálogo de trámites y servicios de la mejora regulatoria.

El trámite o servicio hasta la fecha se sigue realizando ante ventanilla, la documentación pertinente para su elaboración se puede obtener vía electrónica en la página del ayuntamiento: <http://municipiodechalco.gob.mx/portada/uncategorised/mejora-regulatoria2013> apartado de la mejora regulatoria.

En la página se hace mención bajo que lineamientos jurídicos se realizan los trámites, el costo y la duración del trámite, mas no existe un servicio en línea en donde se puedan solicitar y realizar, sin tener que acudir a ventanilla.

2.3.2 Tlalmanalco

Los trámites y servicios que se implementara la solicitud por vía electrónica en este municipio son las áreas de Registro Civil, Tesorería y Contraloría interna por ser las áreas que se consideraron más estratégicas para la implementación del *e-government* y de igual forma que en el Municipio de Chalco aquí estas áreas también tienen mayor concurrencia ciudadana con servicios y trámites específicos. (Ver cuadro Numero 8.)

Cuadro No.8 Servicios y Trámites de Tlalmanalco

Área	Tramite o Servicio
Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> • Pago catastral
Registro civil	<ul style="list-style-type: none"> • Expedición de copias certificadas de acta de nacimiento, matrimonio. • Inscripción del acta de divorcio administrativo. • Acta de defunción. • Aclaración de acta.
Contraloría interna	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas, denuncias y/o sugerencias

Fuente: Elaboración propia, con información del catálogo de trámites y servicios de la mejora regulatoria.

Al igual que en municipio de Chalco, aquí igual se sigue realizando el trámite ante ventanilla, la documentación pertinente para su elaboración se puede obtener vía electrónica en la página del ayuntamiento <http://www.ayuntamientodetlalmanalco.gob.mx/index.php> apartado de la mejora regulatoria.

En la página se hace mención bajo que lineamientos jurídicos se realizan los trámites, el costo y la duración del trámite, mas no existe una servicio en línea en donde se puedan solicitar y realizar, sin tener que acudir a ventanilla.

Después de especificar los trámites y servicios que se realizarán a través del *e-government* se da paso a obtener la opinión ciudadana sobre la implementación de la nueva forma de gestión en cada municipio, por otra parte también se analizará la perspectiva de las autoridades encargadas de promover el gobierno electrónico, y que tan factible les es apoyarse de la tecnología para satisfacer a la ciudadanía y también entrar en la era de la globalización siendo un municipio competitivo, eficiente, eficaz y transparente.

2.4 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta caso: Chalco

El fenómeno de estudio se analiza en dos formas, la cualitativa y cuantitativa, con la finalidad de saber cuál es la perspectiva del ciudadano al utilizar medios más rápidos y eficientes para gestionar sus demandas y por otra parte analizar la perspectiva del gobierno encargado de generar estrategias para mejorar el desempeño gubernamental de apoyarse de la tecnología para la solución de la demanda ciudadana.

A continuación se analiza e interpreta la parte cuantitativa en la cual se aplicó una encuesta a los ciudadanos del Municipio de Chalco mayores de 18 años con residencia mínima de tres años, de ambos sexos que hayan realizado algún trámite ante el municipio.

El tipo de muestreo fue probabilístico ya que todos y cada uno de los ciudadanos tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados a través de una muestra representativa y aleatoria de las secciones electorales, cabe mencionar que para llegar al ciudadano se construyeron marcos muestrales utilizando los mapas de sección electoral. La muestra fue de 187 casos, se utilizó un nivel de confianza del 90%, un error de 8% y los 187 casos fueron distribuidos de la siguiente manera (ver cuadro No. 9).

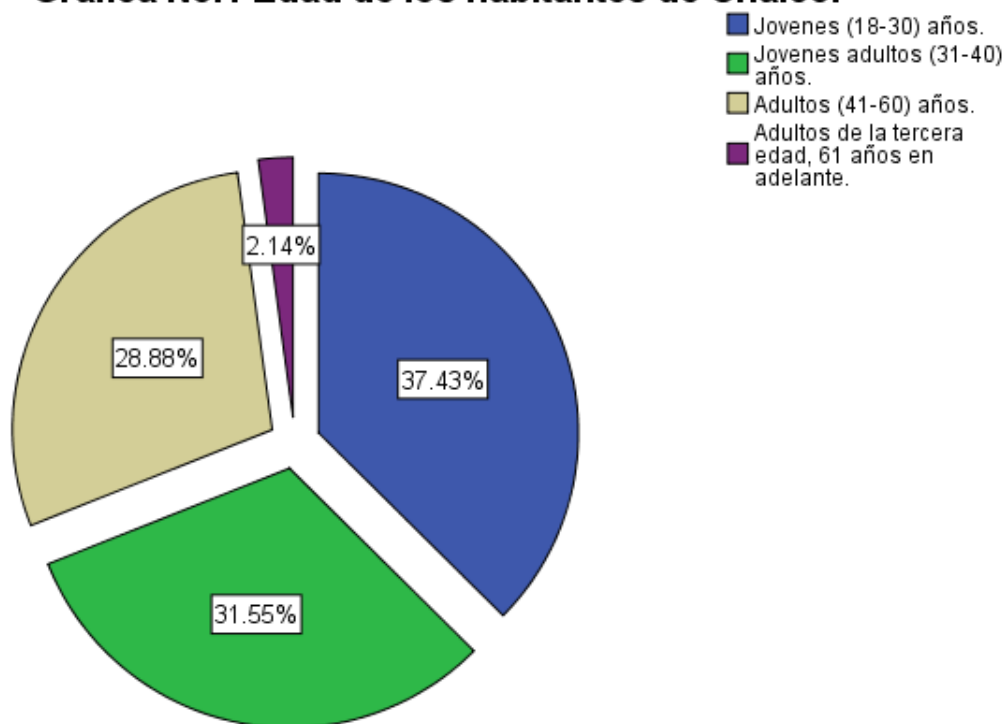
Cuadro No. 9 Distribución de la muestra en el Municipio de Chalco

<i>Numero de Sección</i>	<i>Nombre</i>	<i>Total de población</i>	<i>No, de encuestas</i>
998	La Nueva San Isidro	6,592 Habitantes	23
994	San Miguel Jacalones	3,080 Habitantes	11
1017	Culturas de México	1,991 Habitantes	7
1024	La Bomba	1,651 Habitantes	6
1025	Chalco Centro	3,002 Habitante	11
1035	Jardines de Chalco	2,252 Habitantes	8
1036	Jardines de Chalco	3,614 Habitantes	13
1039	Jardines de Chalco	3,245 Habitantes	12
1049	La Mora, San Martin Cuatlalpan	2,530 Habitantes	9
1052	San Martin Cuatlalpan	7,157 Habitantes	25
1054	Los Héroes Chalco	6,998 Habitantes	25
1058	Santa María Huexoculco	1,692 Habitantes	6
1065	Hacienda Guadalupe	4852 Habitantes	17
1067	El Pozo Miraflores	2340 Habitantes	8
1069	Llano Grande Miraflores	1694 Habitantes	6

Elaboración propia con datos de la Lista Nominal y los Mapas Seccionales de IEEM

Antes de poder comenzar analizar a las variables, se hace hincapié en algunos datos que se consideraron importantes tales como la edad, la ocupación y el sexo para poder observar si estos aspectos influyen en la participación a utilizar el gobierno electrónico y también tener un control de que exista un balance entre edades, ocupaciones y sexo, de acuerdo a la edad se puede decir lo siguiente.

Gráfica No.1 Edad de los habitantes de Chalco.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

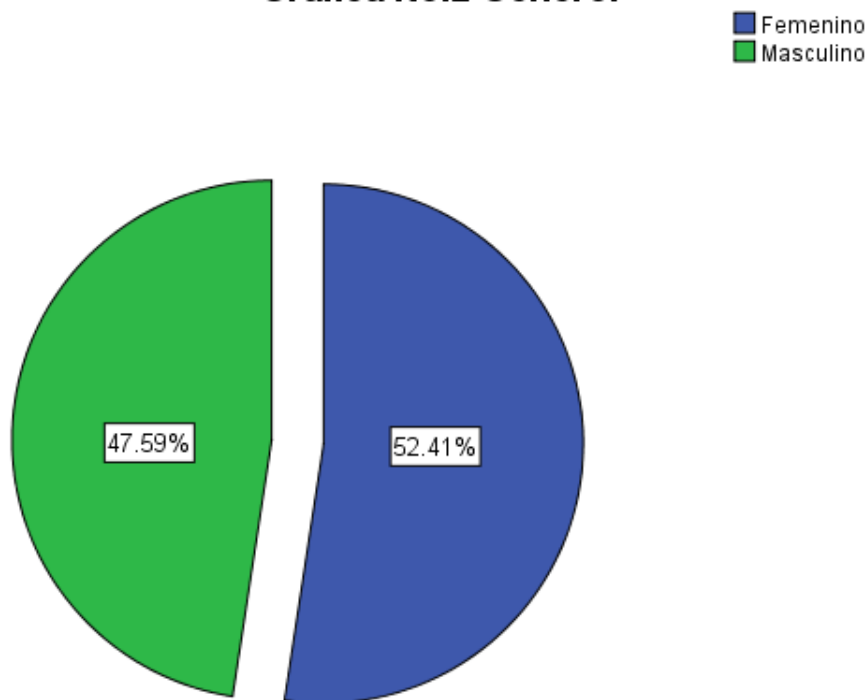
Observando la gráfica No.1 la edad se dividió en cuatro rangos esto para tener una mejor claridad de la edad, el primero rango definido como personas jóvenes donde se tiene una edad entre los 18 y 30 años, representan el 37.43% de la población en estudio mientras que el segundo rango es la de los jóvenes adultos que se encuentran entre los 31 y 40 años de edad la cual tiene un porcentaje de 31.55%, el tercer rango es el de los adultos entre 41 y 60 años representado un 21.93% y por último en de los adultos de la tercera edad que va de 61 años en adelante representando un 9.09% de la población en estudio.

La finalidad de preguntar su edad es poder incluir a la mayor variedad de edades posibles para conocer lo que opinan acerca del gobierno electrónico tanto jóvenes como adultos y personas de la tercera edad cuya familiarización con la tecnología es mucho menor.

Se logra percibir el alto porcentaje de jóvenes, los cuales les es interesante y muy viable utilizar la tecnología para dar solución a sus problemas ya que ellos tienen una relación más estrecha con la tecnología, sin embargo sí existe un problema ya que los jóvenes no son los que realicen los trámites a menudo, si no son los adultos mayores y estos no tienen una estrecha relación con la tecnología.

La finalidad de aplicar la encuesta también fue conocer las deficiencias encontradas en el municipio para implementar el gobierno electrónico, ya que en el capítulo siguiente se dan posibles soluciones para combatir estos problemas encontrados. Otro de los datos que pareció pertinente incluirlo en el análisis fue el sexo o género, del cual se obtuvo lo siguiente (Ver gráfica 2)

Gráfica No.2 Género.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

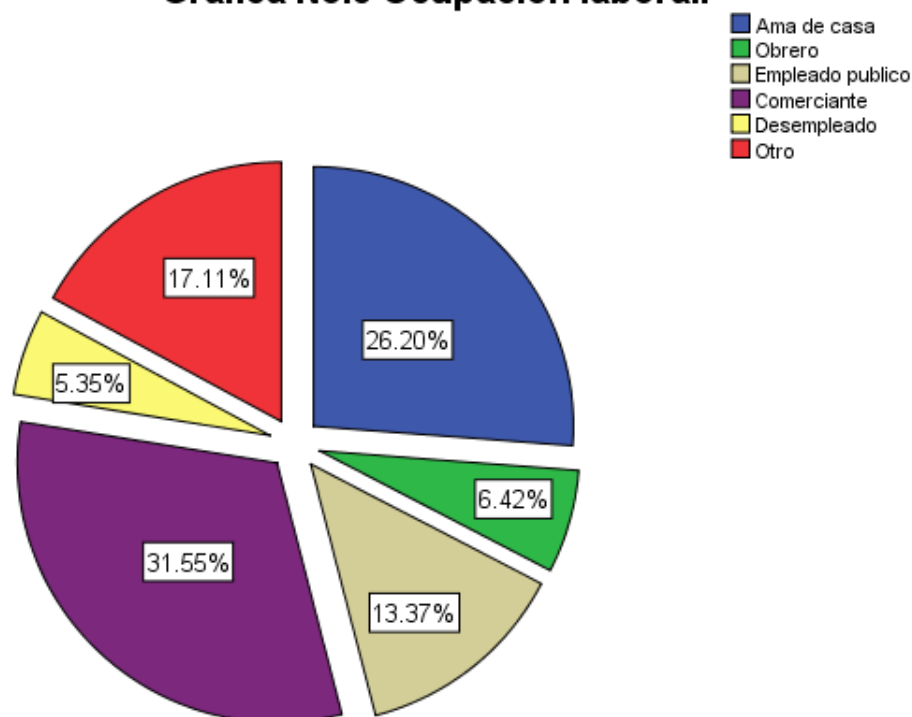
La gráfica número dos muestra la poca diferencia porcentual de hombres y mujeres en el momento de encuestar, representando a las mujeres esta el

52.41%, mientras que para los hombres esta el 47.59%, se trata de una muestra representativa que refleja la misma proporción de sexo en la misma población.

La mayor parte de los varones son los que trabajan y las mujeres están dedicadas al hogar y por ende son las que a su vez realizan los trámites o servicios en el municipio y son las que están con disposición a participar en un método de gestión donde no tengan que invertir mucho tiempo; para el caso de los hombres con el gobierno electrónico ellos también pueden realizar los trámites o solicitar los servicios sin la necesidad de descuidar su trabajo e invertirle tiempo al acudir a una ventanilla.

Otro de los datos que se hizo pertinente anexarlo a la investigación fue la ocupación de los ciudadanos esto para medir la disposición a participar y así adecuarlo a las necesidades ya que no deben de descuidar sus trabajos por invertirle tiempo a la solicitud de trámites y servicios; los resultados obtenidos fueron los siguientes. (Ver gráfica No.3)

Gráfica No.3 Ocupación laboral.



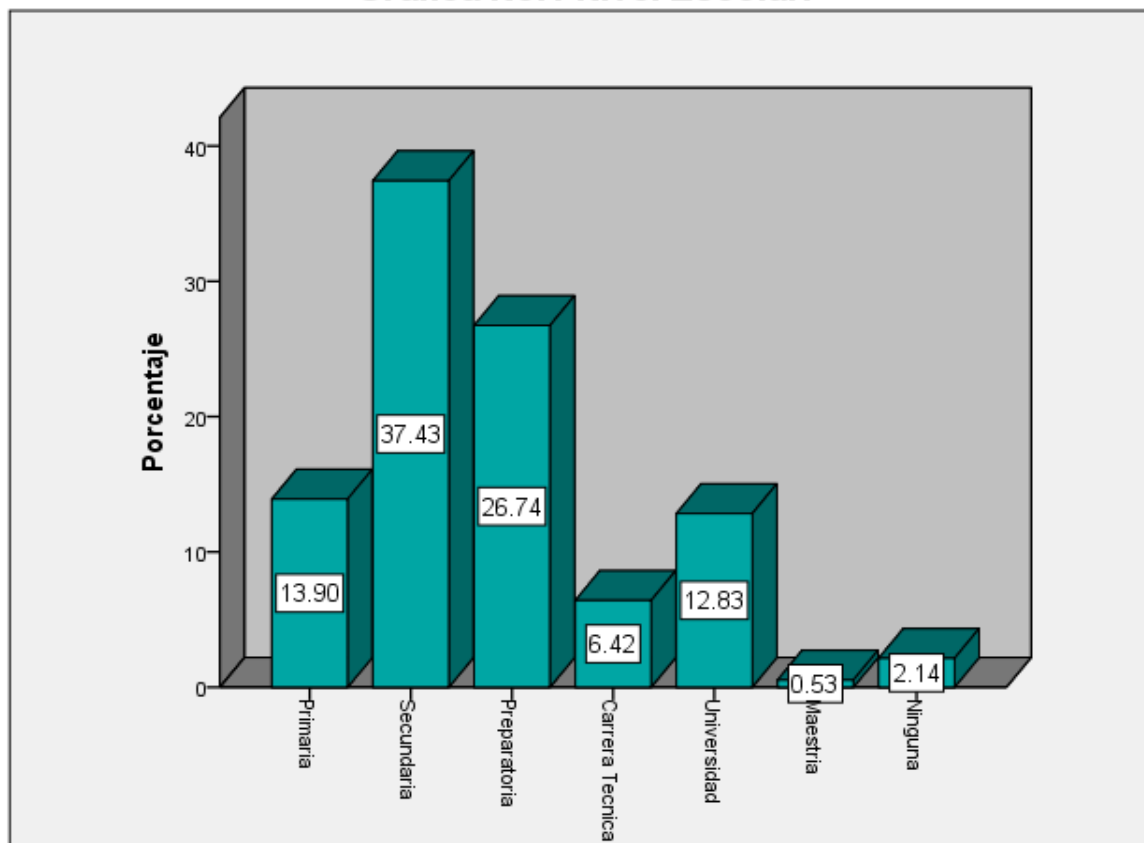
Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Existe una gran variación de ocupaciones lo cual se necesita crear un mecanismo donde la solicitud de trámites y servicios no afecte sus obligaciones diarias es así que gobierno electrónico beneficia a muchos, ya que no les es fácil dejar su trabajo para poder ir a realizar algún trámite o solicitar un servicio hasta las ventanillas del municipio lo que genera pérdida de tiempo que se convierte en pérdida de dinero.

Los comerciantes representan un 31.55%, de la población en estudio, en seguida se encuentran las amas de casa que representan un 26.20%, le sigue un 17.11% que se dedican a otra cosa fuera de las opciones indicadas, en seguida están los empleados públicos con un 13.37%, representando un 6.42% están los obreros y finalmente con un 5.35% están los desempleados.

Otro aspecto que fue de gran interés es el nivel escolar de los ciudadanos, esto para saber si eso tiene influencia en la utilización del gobierno electrónico y se obtuvieron los siguientes resultados. (Ver gráfica No.4).

Gráfica No.4 Nivel Escolar.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015.

La gráfica puede decir que un 37.43% tiene la secundaria concluida, mientras que 26.74% tiene la preparatoria, en seguida se encuentra el 13.90% que tiene la primaria, le sigue un 12.83% que tienen concluida la universidad, representando un 6.42% están las personas que tienen una carrera técnica, el 2.14% no cuenta con ningún grado escolar y finalmente el 0.53% tiene una maestría.

Al aplicar la encuesta se pudo apreciar que la ciudadanía no tiene un nivel escolar muy alto lo que en su mayoría solo tienen concluida la secundaria, puede ser que en muchos casos no sepan el significado de lo que es gobierno electrónico pero a continuación se tendrán las preguntas centrales que darán una idea más precisa del conocimiento sobre el gobierno electrónico.

La encuesta aplicada tuvo como objetivo conocer la opinión de la ciudadanía, respecto al tema del *e-government* (Gobierno Electrónico) en cuanto a la solicitud de trámites y servicios en el municipio de Chalco, en donde se midieron tres variables, las cuales son *Eficiencia, Eficacia y Transparencia*.

La encuesta inicia con una exploración sobre el conocimiento del gobierno electrónico; las preguntas se distribuyeron de la siguiente forma midiendo cada variable. (Ver cuadro No.10)

Cuadro No.10

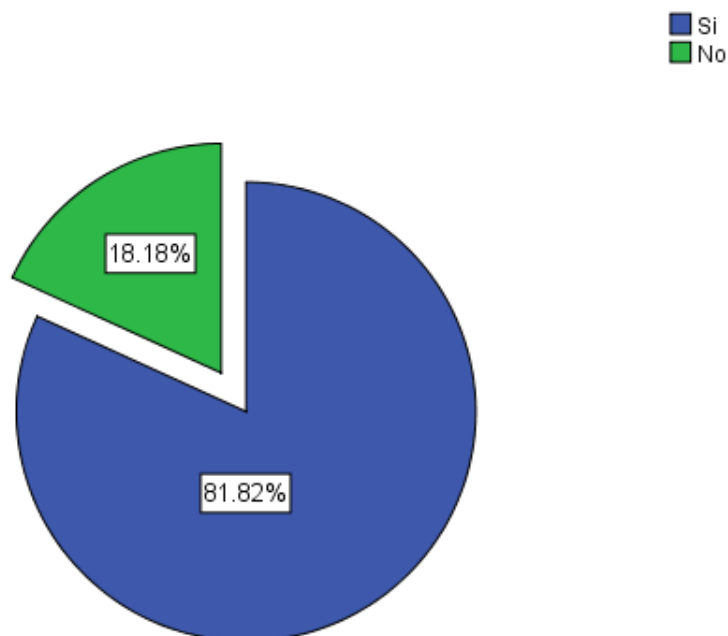
Preguntas de exploración.
5.-¿ Usted sabe que el Gobierno Electrónico significa la utilización de las Tecnologías de la Información tales como ¿ Internet, Fax, Smarphone, Telefono y Celular)
6.- ¿Que tan familiarizado está usted con la tecnología?
7.- ¿Usted ha realizado algún trámite ante su Municipio?
16.- ¿Cuáles servicios realizaría usted si se implementara un Gobierno Electrónico para solicitar un trámite ante Registro Civil?
17.- De acuerdo con la pregunta anterior podría indicarme cuales es el tiempo que usted considera que se tardara en realizar en trámite.

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Comenzando el análisis de estas preguntas la finalidad es saber si la ciudadanía sabía a qué se refería el término de *e-government*, también si estaba familiarizada

con la tecnología y que trámites le gustaría realizar por vía electrónica los resultados obtenidos fueron los siguientes. (Ver gráfica No.5)

Gráfica No.5 ¿Usted sabe que el Gobierno Electrónico significa la utilización de las Tecnologías de Información tales como: (Internet, Fax, Smarphone, Tablet, Telefono y Celular).



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Con base en los resultados obtenidos respecto si sabían el significado del *e-government*, el 81.82% de la población en estudio sí sabe que es el *e-government* o Gobierno Electrónico, haciendo un contraste con un 18.2% que no sabe que es el *e-government*. Observando esto se puede decir que se tiene una gran ventaja, la mayoría sabe el significado de gobierno electrónico y esto ayuda a que la ciudadanía reconozca y sepa inmediatamente que es una nueva forma de gestionar servicios y realizar trámites con la ayuda de las tecnologías de la información tales como la internet, los smarphones, teléfonos fijos y fax entre otros.

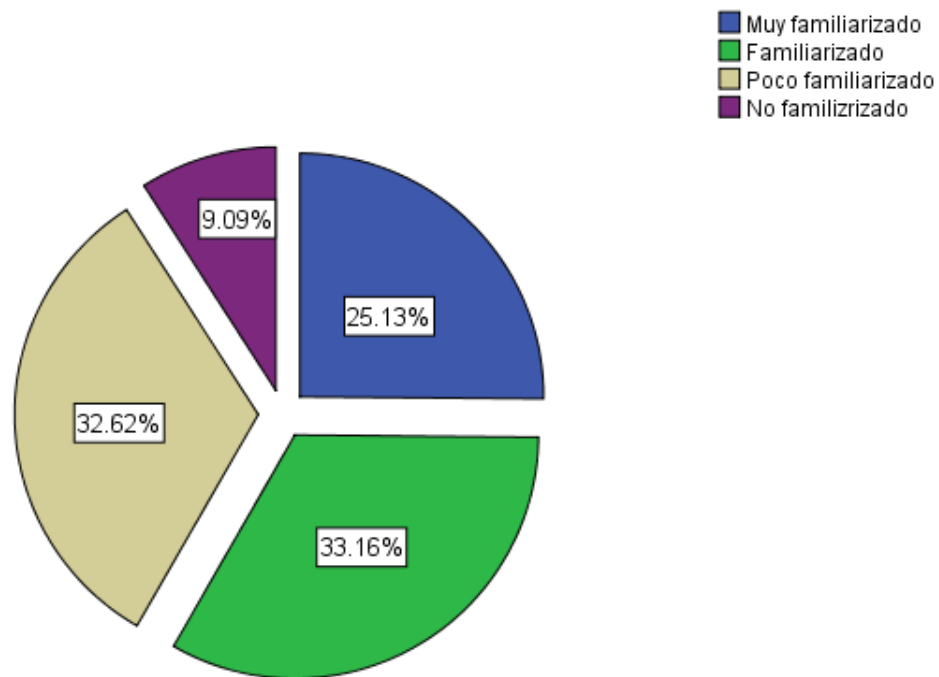
Existe un porcentaje mínimo, que no tiene idea de que significa el gobierno electrónico, si bien es cierto que no lo conocen, debido a dos factores

fundamentales, uno no están relacionados con la tecnología o se usa un lenguaje muy confuso que el ciudadano no comprende y el segundo es que el propio municipio no da a conocer esta forma de gobierno, ya que este porcentaje se representa más en los pueblos, siendo que en la cabecera municipal tienen más acceso a estas facilidades. Por ellos es necesario hacer una campaña de tecnología en el municipio en donde se engloben colonias, barrios, pueblos, rancherías para que en ella se oferte esta nueva forma de gestionar, rompiendo el tabú de la que los medios de tecnología no son confiables y así mismo se disminuya el porcentaje de la falta de conocimiento de lo que es gobierno electrónico.

Un factor indispensable es, sin duda, la tecnología se relacione con el gobierno para fusionar el gobierno electrónico; muchas de las veces las personas tienen miedo a utilizar estos medios por no saber cómo es su funcionamiento, es ahí donde se comienza el rezago o la exclusión de ciertos sectores impidiendo ser un gobierno incluyente, pero también existen personas que la tecnología es una parte de su vida, ya que como antes se mencionó el acceso a la tecnología ya es un derecho que los gobiernos tienen que garantizar.

También se le preguntó a la ciudadanía como estaban familiarizados con la tecnología, esto para poder tener un conocimiento sobre la viabilidad de ofertar los servicios y trámites electrónicamente y así poder tener una administración más eficiente y transparente. Los resultados fueron los siguientes. (Ver gráfica No.6)

Gráfica No.6 ¿Que tan familiarizado esta usted con esta Tecnología?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Apreciando esta gráfica, un 33.16% si está familiarizado con la tecnología y la utiliza a veces; esto contribuye a que si se utilice el gobierno electrónico ya que a esta proporción no se le dificulta la utilización aun cuando sólo la utiliza a veces. Esto genera una pequeña dificultad ya que aunque exista un gobierno electrónico rara vez lo utilizarán; una alternativa es poder hacerles de su conocimiento esta nueva forma de gestionar propiciando una curiosidad y necesidad a utilizar frecuentemente los medios electrónicos.

En seguida se encuentra un 32.62% representando a la población que esta poco familiarizado, si la conoce pero no la utiliza, esto en mayor parte porque no sabe utilizarla creando apatía para la utilización del gobierno electrónico. Una gran barrera ya que si llega implementar esto no tendría un resultado favorable y se vendría abajo la propuesta, lo adecuado es poder tener módulos de información en cada localidad esto con una persona al frente que pueda ir ayudando a los

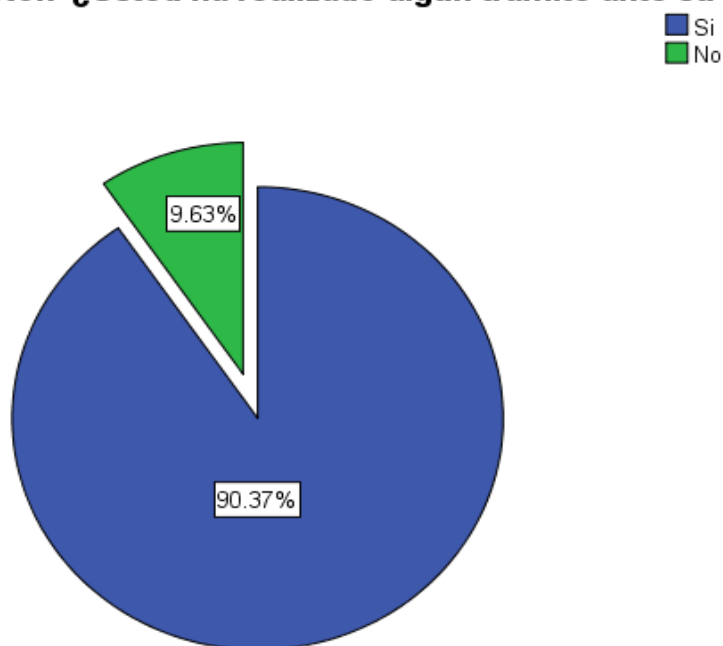
ciudadanos a utilizar esta nueva modalidad, en el capítulo tres se detallarán las alternativas para poder tener una disminución en la apatía de la utilización del gobierno electrónico.

El 25.13% corresponde a un porcentaje muy representativo el cual está muy familiarizado con la tecnología, esto radica en que el uso frecuente de la misma. Beneficio para la implementación ya que no se les hará complicado poder gestionar sus trámites y servicios por un medio del cual ellos están completamente acostumbrados a utilizar.

Finalmente, con un 9.09% se encuentran los ciudadanos que no están familiarizados, ya que no la conocen y obviamente no la utilizan, este porcentaje lo representa más las personas de la tercera edad, ya que para estas es innecesaria la utilización del gobierno electrónico, pero dando a conocer esta modalidad de gestión en trámites y servicios, que se les será más fácil ya que desde la comodidad de su casa o en algún módulo de atención cerca de su hogar pueda hacer estos trámites y así surgirá la necesidad de relacionarse con medios electrónicos para ya no acudir a la cabecera municipal a realizar el trámite tedioso y tardado.

Para finalidades de la investigación fue necesario saber si la muestra encuestada había realizado algún trámite ante su municipio, esto para que esta misma muestra notara la diferencia de cómo se realiza el trámite desde la ventanilla y realizarlo desde su hogar o en los módulos de atención por medios electrónicos. (Ver gráfica No.7)

Gráfica No.7 ¿Usted ha realizado algún trámite ante su municipio?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015.

Realizaron algún trámite ante el municipio representando un 90.37% del porcentaje total, mientras que 19 casos de los 187 que representan un 9.63% no han realizado algún trámite ante el municipio. El fin es que los mismos ciudadanos observen la diferencia de gestionar trámites o servicios por vía electrónica en lugar de acudir a la ventanilla.

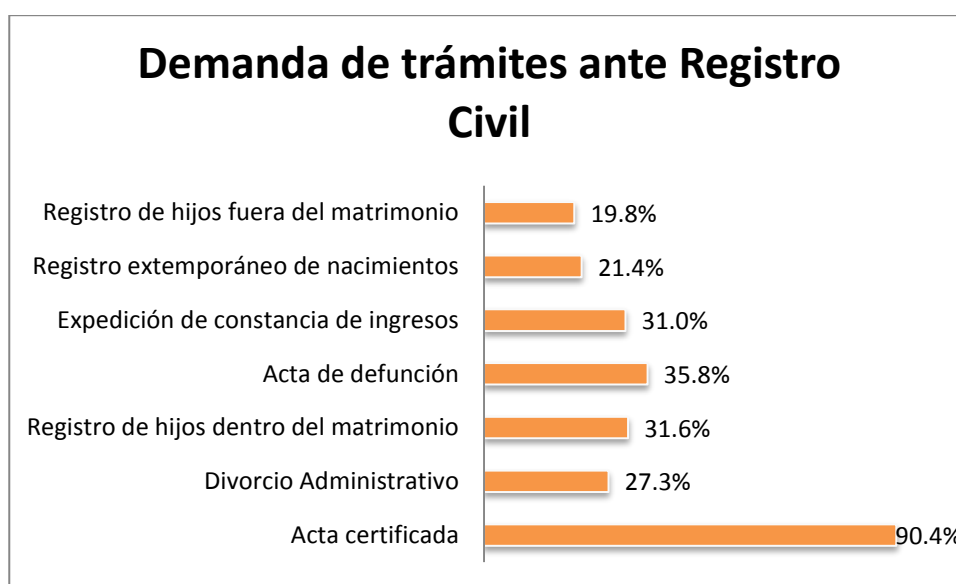
Claro está que se quiere ver lo que la ciudadanía opina de los servicios ofertados en el municipio y así mismo poder hacer una comparación de la forma de gestión: la común y la de la vía electrónica.

La ciudadanía se acerca al municipio a realizar infinidad de trámites y servicios, pero para la finalidad de esta investigación se toman tres áreas: el Registro Civil, Catastro y Contraloría interna. Se tomó registro civil por ser una área en la cual se demandan más trámites, a catastro para poder modernizar esa área e impulsar la innovación y a contraloría interna para poder dar sugerencias o quejas sobre el

funcionamiento de esta nueva forma de gestión, y así poder ir perfeccionándola con ayuda de la opinión de la ciudadanía.

Se le preguntó a la ciudadanía cuáles son los trámites que realizarían ante registro civil por vía electrónica si se llegara a trabajar con un gobierno electrónico. (Ver gráfica No.8)

Gráfica No.8 “Demanda de trámites”



Fuente: Elaboración propia con resultados del de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Al analizar esta tabla se puede percatar la frecuencia con la que la ciudadanía gestionará algún trámite ante el registro civil, percibiendo que el 90.4% de la población en estudio realizaría el trámite del acta certificada por vía electrónica, en seguida está el trámite de acta de defunción con un 35.8% de la población en estudio, mientras que el 31.6% gestionaría el trámite de registro de hijos dentro del matrimonio, para el caso de la expedición de constancia de ingreso el 31.0% de la población encuestada elegiría realizar este trámite por vía electrónica.

En cuanto al trámite del divorcio administrativo el porcentaje que eligió este, para realizarlo por vía electrónica, fue del 27.3% de la población en estudio, mientras que un 21.4% optó por realizar el trámite de registro extemporáneo de

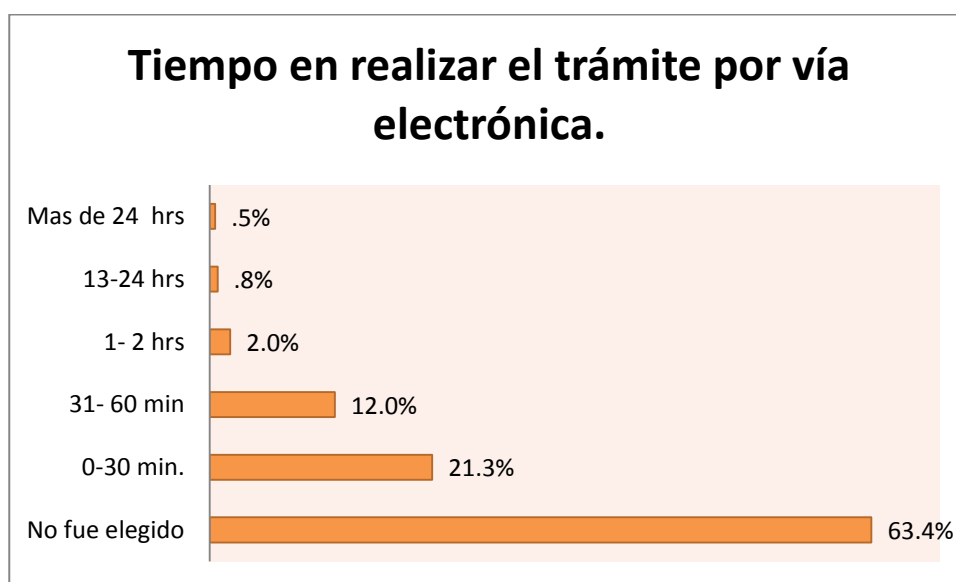
nacimientos por la vía electrónica y finalmente con el 19.8% optó por realizar el registro de hijos fuera del matrimonio con la ayuda del gobierno electrónico.

Es necesario destacar que la variación de los porcentajes en cuanto a la elección de la realización del trámite por vía electrónica depende en gran medida de la necesidad de cada individuo.

Se percibe que el mayor porcentaje lo obtuvo el acta certificada de nacimiento; teniendo un contacto muy estrecho con la muestra encuestada se pudo encontrar que para ellos es más fácil realizar este trámite en lugar de los otros, en los cuales sí se les requiere la presencia física para concluir el trámite. Ante esta situación en la propuesta se trabajará un apartado llamado “Sistema de turnos” que se desarrollará a detalle en el capítulo tercero de esta investigación.

Otro de los cuestionamientos que se les realizó y que se consideró de suma importancia fue conocer cuánto era el tiempo aceptable que consideraban invertir en la realización del trámite por vía electrónica; estos fueron los resultados obtenidos.(Ver gráfica No.9)

Gráfica No 9 “Tiempo estimado en realizar los trámites”



Fuente: Elaboración propia con resultados del de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Uno de cada cinco ciudadanos considera que menos de 30 minutos es un tiempo aceptable de espera para la conclusión de un trámite. Uno de cada ocho podía estar considerando un tiempo de hasta una hora. Dos de cada tres ciudadanos no dieron un tiempo específico, situación que puede abonar en una propuesta que tenga como base el ser expedita.

En seguida se presentan los resultados del análisis de las variables que desde un principio se plantearon en el supuesto hipotético, las cuales son eficiencia, transparencia y eficacia, estas para poder hacer una propuesta de calidad, con grandes beneficios y que ahorre tiempo y dinero.

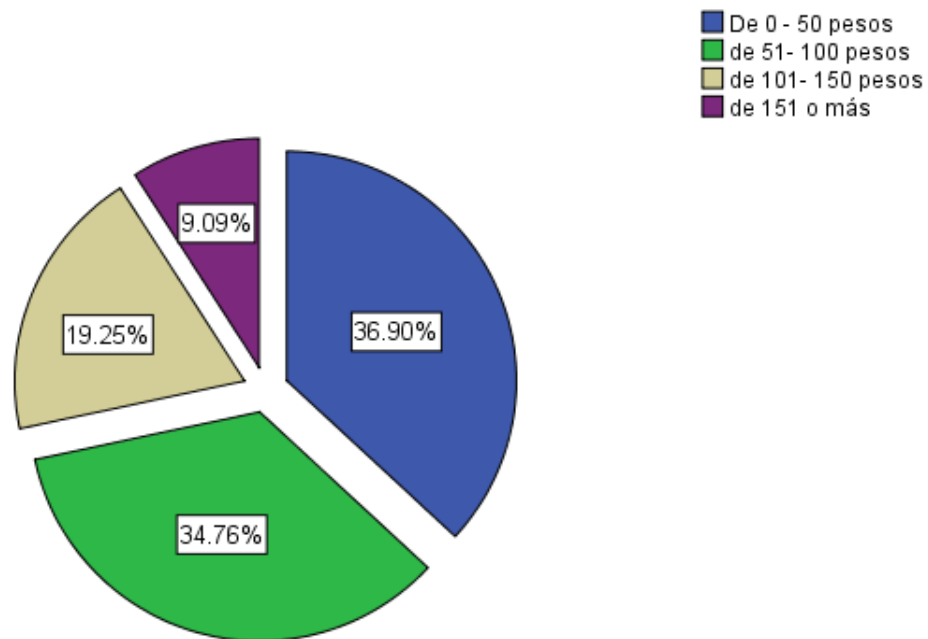
Se comienza con el análisis de las preguntas de la encuesta que midieron la eficiencia, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera. (Ver cuadro 11)

Cuadro No.11

Preguntas que miden la eficiencia.
9.- Tomando en cuenta la utilización del Gobierno Electrónico ¿Cuánto cree usted que se ahorraría en cuestiones monetarias, en lugar de acudir a una ventanilla para realizar la solicitud de su trámite o servicio?
10.- ¿Usted considera que, si se utilizará un gobierno electrónico, se ahorrara tiempo en lugar de acudir a una ventanilla para realizar la solicitud de su trámite o servicio?
11.- ¿Cuánto tiempo considera que podría ahorrar en solicitar un trámite o servicio con la utilización del Gobierno Electrónico?
12.-Si se utiliza un Gobierno Electrónico en el pago catastral, ¿usted considera que sería más rápido que acudir a una ventanilla?
18.-¿ A usted le gustaría que a través de este Gobierno Electrónico existiera un apartado donde pueda expresar libremente quejas o sugerencias respecto a la atención que recibió?

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Gráfica No.10 Tomando en cuenta la utilización del Gobierno Electronico ¿cuanto cree usted que se ahorraría en cuestiones monetarias, en lugar de acudir a una ventanilla?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Uno de los objetivos que se establecieron al realizar una propuesta de implementación del gobierno electrónico en el municipio fue el ahorro monetario, en donde se genere una atracción de la ciudadanía a utilizarlo ya que las personas invierten demasiado dinero al solicitar el trámite que se realiza únicamente en ventanilla, esto es un gran problema para las personas que no viven en la cabecera municipal, como las colonias, pueblos y/o unidades habitacionales. También este modelo inhibe la generación de corrupción por el bloqueo del ejercicio discrecional por parte del servidor público.

Ya que estas tienen que trasladarse hasta la cabecera y esto significa una inversión monetaria, que este dinero se puede invertir en otras necesidades, al preguntarles cuanto creían ahorrarse con la utilización del gobierno electrónico para poder solicitar servicios y realizar trámites la ciudadanía opino que en promedio podrían ahorrarse lo siguiente.

Un 36.90% del total de las personas encuestadas, opinaron que su ahorro va de cero a cincuenta pesos para solicitar algún trámite, mientras que un 34.76% opinaron que el ahorro va de cincuenta y uno a cien pesos, mientras que el 19.25% dijo que a la hora de solicitar su trámite por vía electrónico su ahorro será de ciento uno a ciento cincuenta pesos y finalmente el 9.09 % dijo que su ahorro va más de los ciento cincuenta y un pesos.

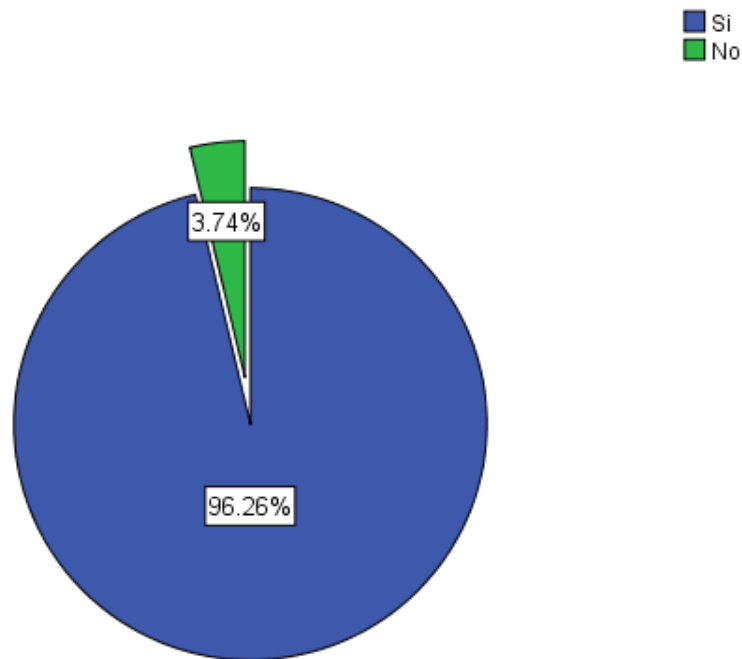
El ahorro monetario suena muy interesante para las personas que deciden utilizarlo ya que en estos tiempos lo que se trata es ahorrar más y gastar menos, y el ahorro con la utilizar los medios tecnológicos es demasiado significativo, es así que la propuesta será exitosa y muy ambiciosa en el aspecto de cumplir con un ahorro monetario, el ciudadano que utiliza este medio de gestión le implicara gastar menos, tanto esfuerzo físico, monetario y el de tiempo.

Lo importante es que el ciudadano le suene atractiva la idea de poder hacer trámites ahorrándose el desgaste físico en el ir y venir a la ventanilla la cual siempre estará hasta la cabecera municipal, entonces ahorrarles el dinero que gastan en trasladarse será un punto a favor para que estos decidan ya solicitar todo lo posible, con ayuda de los medios tecnológicos.

Otro objetivo que se planteó al comenzar el estudio es que con la ayuda de los medios tecnológicos exista un ahorro de tiempo al igual que de dinero, esto para que los ciudadanos tengan una gran participación para la utilización, y con esto se tenga un resultado sumamente benéfico.

Con la aplicación de la encuesta se pudo obtener si el ciudadano piensa que sí o no se ahorra tiempo al igual que cuánto tiempo se ahorrará. En las dos siguientes graficas se puede observar cuáles fueron los resultados de estas preguntas. (Ver grafica No.11)

Gráfica No.11 ¿Usted considera que si se utiliza un Gobierno Electrónico se ahorraría tiempo en lugar de acudir a una ventanilla para realizar la solicitud de su trámite o servicio?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

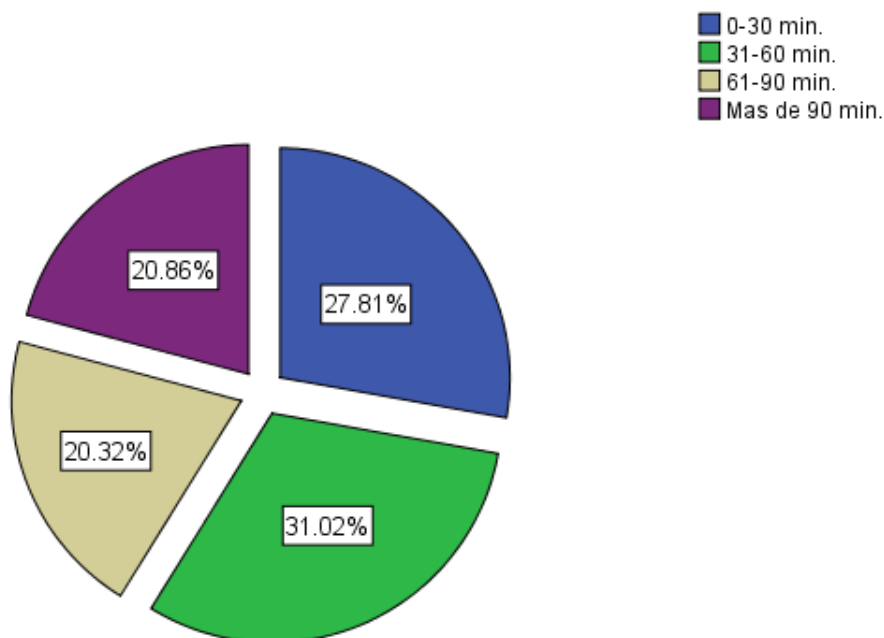
Esta gráfica midió si la ciudadanía creó que se ahorra tiempo en la utilización del gobierno electrónico para que solicite algún servicio o realice algún trámite. Por lo cual se obtuvieron los siguientes resultados con un 96.79% opina que se tendrá un ahorro de tiempo en la utilización del gobierno electrónico. Siendo así que la ciudadanía si tiene confianza que se podrá ahorrar tiempo y que este puede ser utilizado en otras actividades que realice el ciudadano.

En muchas de las ocasiones en su trabajo no les permiten salir, entonces a la hora de solicitar servicios o realizar trámites ante el municipio se les hace casi imposible, pero con la idea que la tecnología sea coadyuvante a poder ayudar a la ciudadanía a tener una mayor facilidad para gestionar servicios a la ciudadanía le conviene en lo absoluto ya que no descuida sus quehaceres diarios para ir hasta la ventanilla.

Mientras que el porcentaje que dice, que no se ahorrará tiempo está un 3.21% que en lo que respecta es así porque ellos dicen que como su acercamiento a la tecnología es casi nulo, entonces encontrar la forma en como el funcionamiento de la tecnología les llevará invertir un poco más de tiempo, por lo cual dicen que el ahorro de tiempo no existe y que incluso se le invertiría más que del que le invierten en acudir hasta la ventanilla.

En el capítulo tres se presenta la propuesta donde también se tocarán los puntos donde se tratará de disminuir a la población que no sabe o no está familiarizada con la tecnología, esto para que la ciudadanía al estar relacionada con la tecnología le sea más fácil la utilización del gobierno electrónico, mismo que coadyuvará en el ahorro de tiempo de las personas que lo utilicen. A continuación la otra grafica que analizaremos es cuánto tiempo creen que se ahorrarán utilizando el gobierno electrónico, por lo cual los resultados fueron los siguientes: (Ver gráfica No.12)

Gráfica No.12 ¿Cuanto tiempo considera que podría ahorrar en solicitar un trámite o servicio con la utilización del Gobierno Electrónico?.



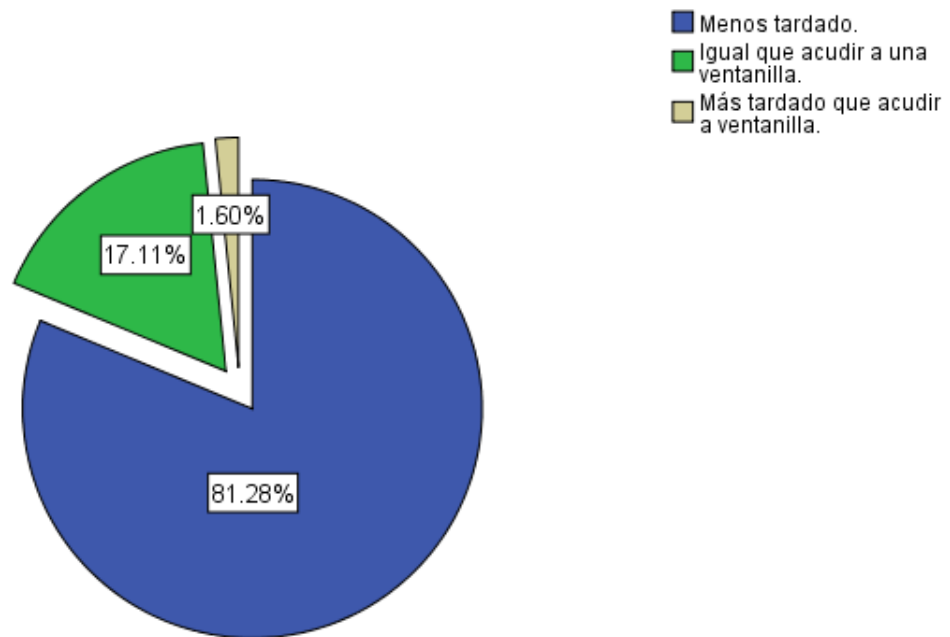
Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Las personas que dijeron que si se tendrá un ahorro de tiempo con la utilización del gobierno electrónico fue un porcentaje muy significativo y a ellos mismos se les preguntó cuánto tiempo sería el tiempo que consideraban que se ahorrarían los resultados obtenidos fueron estos. Un 31.02% dijo que el tiempo estimado de ahorro es de 31 a 60 minutos, siguiéndole un 27.81% que dice que se ahorraría entre cero y treinta minutos, con un 20.86% dice el tiempo ahorrado será de más de noventa minutos y finalmente un 20.32% dice que su ahorro oscila entre los sesenta y un minutos y los noventa.

Con estos porcentajes se ve que la ciudadanía sí cree que ese tiempo que se ahorrará les servirá para otras cosas, lo cual para nosotros es un beneficio, porque las personas se verán casi obligadas a utilizar el gobierno electrónico porque no quieren descuidar sus actividades diarias, como lo son sus empleos, sus hijos o su familia.

Otro aspecto que también se notó relevante es la productividad que tendrá el gobierno electrónico, para lo cual se decidió preguntar que si creían que el gobierno electrónico agilizaría el pago catastral, obteniendo los siguientes resultados. (Ver grafica No.13)

Gráfica No.13 Si se utilizará un Gobierno Electrónico en el pago catastral, ¿usted considera que sería más rápido que acudir a ventanilla?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

El pago catastral es incluso el servicio que más se solicita ante el municipio por los adultos mayores, entonces se toma como una solicitud y/o trámite estratégico ya que muchos ya no harán las tardadas filas en donde invertían demasiado tiempo, teniendo un servicio deficiente.

El 81.28% opina que será menos tardo, esto beneficia ya que la credibilidad a el gobierno electrónico si es significativa, lo cual genera una gran participación ya que al ver como se convierte en un trámite sumamente eficiente, la ciudadanía ya será más participativa, lo que genera un alto ingreso al municipio al realizar sus pagos, eliminando la apatía ante este trámite por la gran inversión de tiempo al realizarlo.

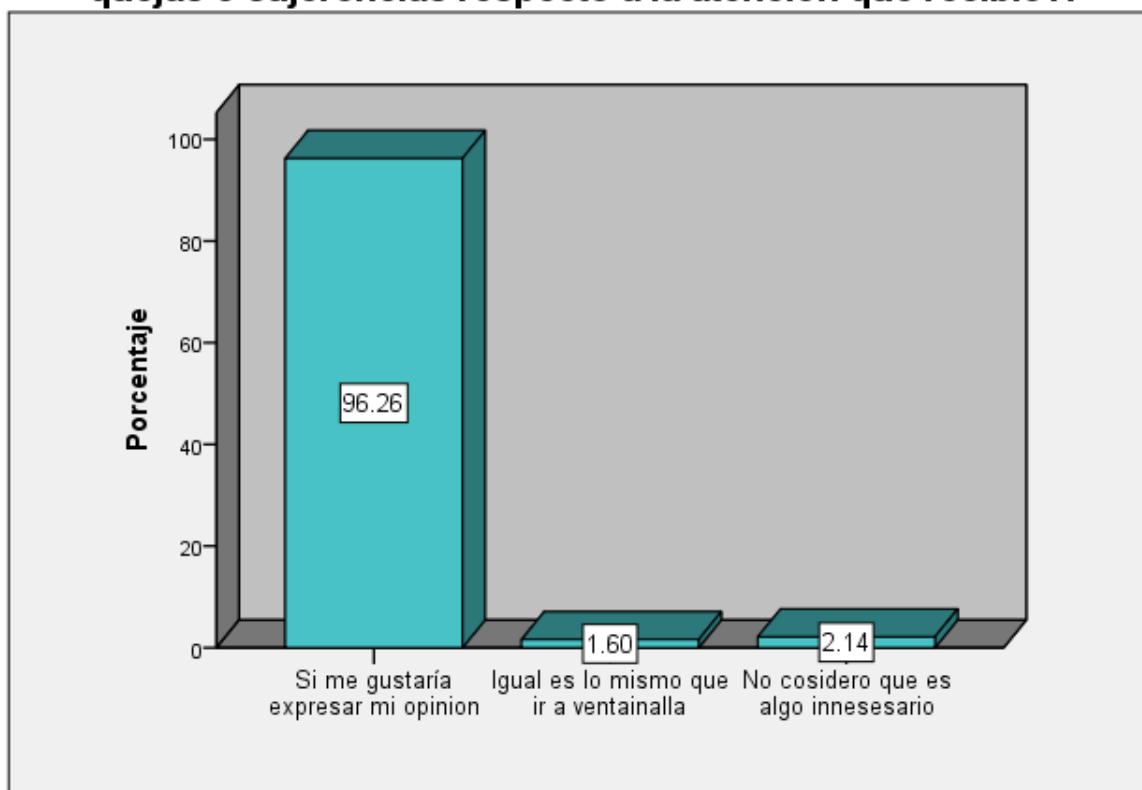
Mientras que un 17.11% opina que es lo mismo que ir a ventanilla, esto según ellos porque la demora en atenderlos será la misma y no sería nada novedoso

que existiera o no en gobierno electrónico para ese tramites. Como ya se mencionó este trámite es realizado en su mayoría por personas de la tercera edad, esto quiere decir que este tipo de personas no se familiariza con la tecnología así mismo se le impide poder utilizarlo.

Por último, se encuentra el 1.60% que dice que será más tardado, encontrando la misma problemática la falta de familiarización con los medios tecnológicos, problema que se tratara de atender en la propuesta. El mayor porcentaje dice que sí será más rápido que acudir a ventanilla, siempre un medio electrónico facilitará el proceso acortando tiempo, teniendo una respuesta más rápida, por lo cual se logró percatar es que las personas mayores son las que frecuentemente hacen este trámite, pero en contraparte ellos no están a vanguardia con los medios tecnológicos, esto se trasforma en un obstáculos que con la implementación de talleres y módulos únicos, estas personas tendrán más oportunidad de poder gestionar el trámite por vía electrónica.

Otro aspecto que se midió para poder hacer una implementación fue sin duda el objetivo, y para eso la siguiente gráfica proporciona los resultados obtenidos en la encuesta. (Ver grafica No.14)

Gráfica No.14 ¿A usted le gustaría que a través de este Gobierno Electrónico existiera un apartado donde exprese libremente quejas o sugerencias respecto a la atención que recibio?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Un aspecto fundamental es conocer cómo se evalúa por parte de la ciudadanía a nuestro gobierno electrónico y es por ellos que en la propuesta se piensa poner un apartado donde la misma ciudadanía pueda sugerir, opinar y evaluar cómo es el funcionamiento del gobierno electrónico. Esto con la finalidad de que se les genere un ambiente en donde ellos participen activamente del cómo se les está atendiendo por esta nueva forma de gestión respecto a que si les agradaría poder expresar alguna idea, opinión y/o sugerencia estos fueron los resultados.

Con un 96.26% representando a las personas que si les gustaría que expresen su opinión, esto de gran ayuda para poder mejorar cada vez el gobierno electrónico y hacerlo más completo, mientras que el 1.60% dice que es lo mismo que realizarlo ante la ventanilla donde solicitan los trámites y finalmente un 2.14% se le hace algo innecesario poder expresar su idea, ya que tienen pensado que al igual que

las quejas que se hacen a ventanilla son las que se harían vía electrónica y no serán tomadas en cuenta.

Poder generar un ambiente de confianza en la ciudadanía, da como resultado una buena imagen a la administración ya que se ve como administración incluyente que le preocupan las opiniones de los ciudadanos. Con esto existe una estrecha relación entre gobernante y gobernado siendo así un buen vínculo de comunicación.

En seguida se mide la variable transparencia, por lo cual el cuadro No. 14 se muestran las preguntas de la encuesta enfocadas a medir la transparencia y se distribuyeron de la siguiente manera. (Ver cuadro No.12)

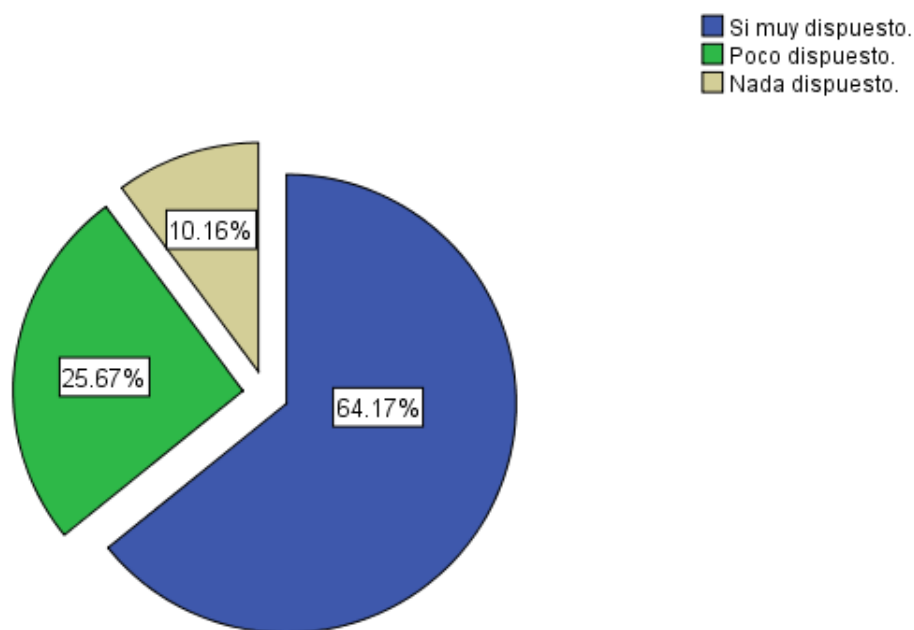
Cuadro No.12

Preguntas que miden la transparencia
8.- ¿Usted estaría dispuesto(a) a utilizar el Gobierno Electrónico para realizar la solicitud de un trámite o servicio ante su Municipio?
13.- ¿Qué tanta confianza le genera a usted la utilización de un Gobierno Electrónico?
14.- ¿Que tan seguro se sentiría usted al proporcionar sus datos personales a través de un Gobierno Electrónico?

Elaboración propia en base a la encuesta

El 64.17% dijo que está muy dispuesto a utilizar el gobierno electrónico, lo que representa un porcentaje sumamente favorable para poder hacer la propuesta y que esta tenga éxito, lo importante de esto es poder acercar a la gente más a su gobierno y que este se inmiscuya en los asuntos públicos, lo cual generará un ambiente de confianza por parte de la ciudadanía, esto legitimando al gobierno electrónico

Gráfica No.15 ¿Usted estaría dispuesto(a) a utilizar el Gobierno Electrónico para realizar la solicitud de un trámite o servicio ante su Municipio?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

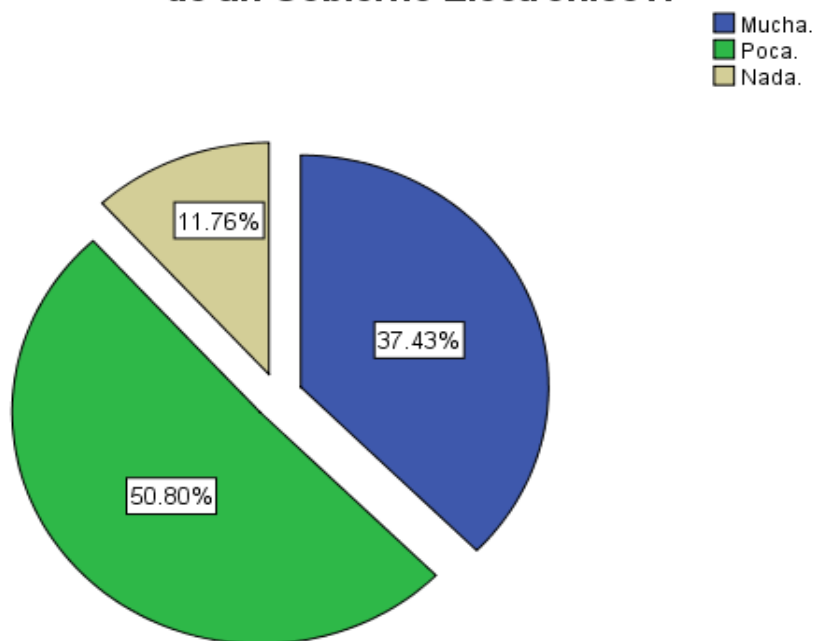
Mientras que el 25.67% dijo que estará poco dispuesto, lo cual genera un ambiente de desconfianza por parte del ciudadano a su utilización, ellos creen que con los medios tecnológicos se distorsiona la información. Por ultimo el 10.16% dice que no estará nada dispuesto, porque ellos no conocen los medios tecnológicos o si los conocen no tienen la capacidad económica de adquirirlos, o incluso no saben cómo se majean, para lo cual se comenzará a trabajar con talleres de computación impartidos en cada localidad, o acercándose a los módulos que también tendrá la propuesta la cual desarrollaremos en el próximo capítulo.

Aplicando la encuesta se pudo percatar que a la gente si le causa un interés por utilizar este gobierno, pero ellos mencionan que no cuentan con los medios tecnológicos o que no están relacionados con ellos, y si es que están

familiarizados con la tecnología pero no saben otro uso más que el de la vida social en línea.

Un aspecto que definirá si se utiliza o no el gobierno electrónico en la gestión de trámites y servicios será la confianza que le genera, por lo cual fue central preguntarles qué tanta confianza les genera la utilización del gobierno electrónico a lo cual la población encuestada respondió lo siguiente. (Ver grafica No.16)

Gráfica No.16 ¿Que tanta confianza le genera a usted la utilización de un Gobierno Electrónico?.

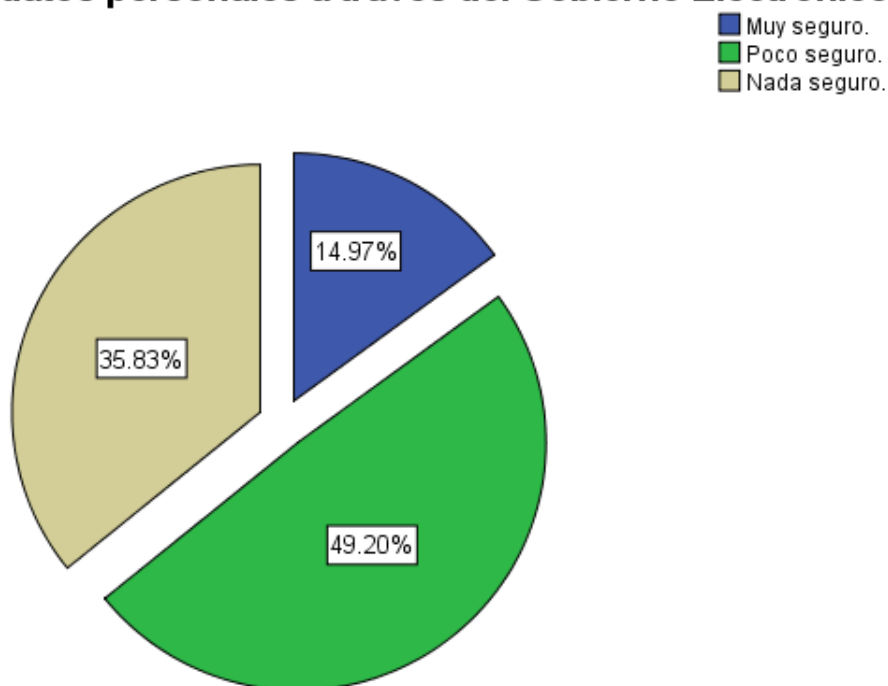


Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

La confianza es fundamental para que este gobierno electrónico. El 37.42% de la población encuestada tiene mucha confianza a utilizar este gobierno, 50.80% tiene solo poca confianza, por último el 11.76% el cual representa a la ciudadanía que no le genera absolutamente nada de confianza la utilización del gobierno electrónico, ya que opina que es lo mismo que ir a ventanilla que tendrán los mismos resultados que será igual de corrupto y que ellos necesitan evidencias cuándo van a gestionar su servicio y se le está llevando en proceso

Al solicitar el trámite es obvio que se les pedirá algunos datos personales, lo cual a la ciudadanía le genera desconfianza al no saber cómo se van a utilizar estos datos, por lo cual se preguntó a la ciudadanía que tan seguro se sentía al proporcionar sus datos a través del gobierno electrónico, cuyos resultados fueron. (Ver gráfica No.17)

Gráfica No.17 ¿Que tan seguro se sentiría usted al proporcionar sus datos personales a través del Gobierno Electrónico?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Un 14.97% dijo que se sentía muy seguro, y esto se reflejará en la utilización del gobierno electrónico ya que no existirá el menor problema de cuestionarse si es preferente solicitar por vía electrónica el trámite. Mientras que el 49.20% dice que al proporcionar sus datos personales por medio del gobierno electrónico le genera poca seguridad, y finalmente con un 35.83% están las personas que no se sienten nada seguros proporcionando sus datos vía electrónica.

La alternativa para disminuir la poca y obsoleta seguridad que se tiene al proporcionar datos por vía electrónica al momento de solicitar algún servicio o

realizar algún trámite, es el poder tener acuerdos donde con bases legales se les garantice que sus datos serán utilizados exclusivamente para los fines que él solicite.

Si bien es claro que la ciudadanía ha perdido la credibilidad por el gobierno a que este le brinde seguridad, lo cual se comenzará a trabajar en la propuesta ya que los datos estarán bajo un estricto resguardo y no serán proporcionados a personas ajenas que no estén autorizadas a seguir el proceso del trámite que ha solicitado la persona.

También se trabajará con las autoridades competentes del municipio como el presidente municipal, y de alto mando del municipio para que estos se comprometan y firmen un acuerdo donde serán de suma importancia utilizar los datos personales que han proporcionado las personas para fines del trámite. En el capítulo tres al realizar la propuesta se incluirá un apartado donde se trabajara la seguridad de datos.

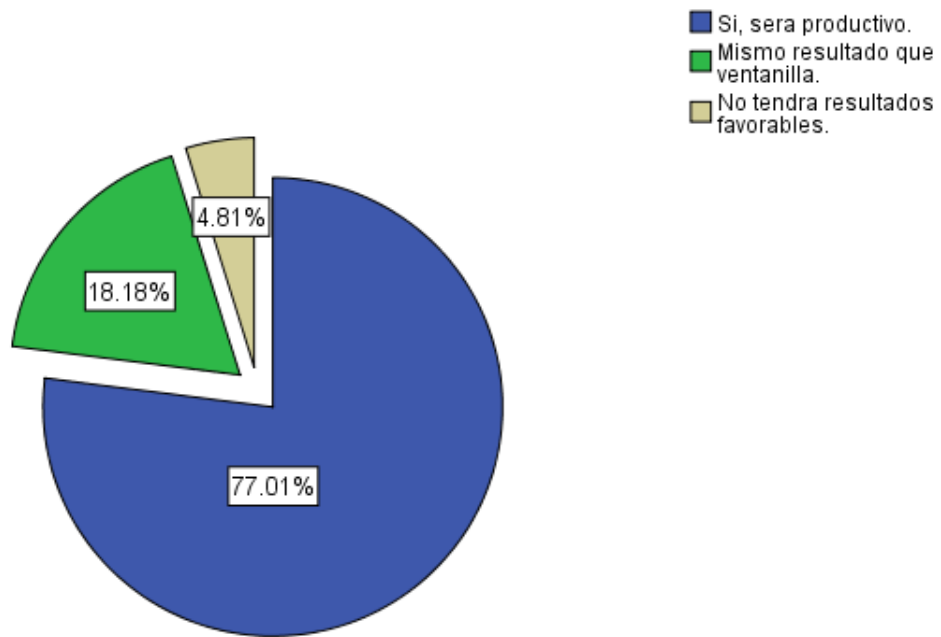
En seguida se analiza la eficacia la cual en el cuestionario se distribuyó de la siguiente manera y los resultados fueron los siguientes. (Ver cuadro No.13)

Cuadro No.13

PREGUNTAS QUE MIDEN LA EFICACIA
12.- ¿Usted considera que con la implementación de un Gobierno Electrónico obtendrá un mejor resultado en sus trámites o servicios?

Elaboración propia en base a la encuesta

Gráfica No.18 ¿Usted considera que con la implementación de un Gobierno Electrónico obtendrá un mejor resultado en su trámite o servicio?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Al comenzar este estudio se propuso que el gobierno electrónico tendría que cumplir las expectativas de los ciudadanos y debería tener grandes beneficios teniendo un impacto hacia dentro de la administración como hacia fuera y que lo ciudadanos estén sumamente satisfechos y así cada vez más utilicen este gobierno electrónico para la gestión de servicios y realización de trámites.

Se preguntó si creían que este gobierno obtendrá un mejor resultado en la gestión de trámites y servicios con ayuda de los medios tecnológicos, respecto a la pregunta los resultados obtenidos fueron los siguientes. Con un 77.01% dice que el gobierno electrónico será más productivo, que el gobierno donde se solicitan los servicios acudiendo hasta ventanilla.

En cuanto al 18.18% opina que serán los mismos resultados que ir hasta la ventanilla a solicitar servicios y realizar trámites esto porque el mismo sistema

arcaico que se tiene les ha generado apatía al momento de gestionar servicios, y piensan que será lo mismo que se tenga medios tecnológicos o no, el resultado siempre será el mismo. Finalmente un 4.81%, opina que no tendrá resultados favorables, ya que considera que será más difícil de utilizar y eso impedirá que la ciudadanía opte por solicitar los tramites por vía electrónica, el problema es la falta de adecuación tecnológica que tiene el municipio en cuestiones de tecnología, la falta de inclusión de todos los sectores y la disponibilidad de la ciudadanía en muchas ocasiones para romper ese esquema arcaico y deficiente que siempre se a tenido y dar paso a la transformación e innovación tecnológica esto para el beneficio, ahorro de tiempo, dinero y esfuerzo físico.

El otro Municipio en estudio es el de Tlalmanalco que de igual forma se aplicó la misma encuesta donde se contenía las mismas variables las cuales son eficiencia, eficacia y transparencia con los mismos indicadores que le corresponde a cada uno, por ellos también se tuvo analizaron los datos, los cuales se mostraran en el siguiente apartado.

2.5 Análisis e interpretación de resultaos de la encuesta caso Tlalmanalco.

Al igual que es caso de Chalco, a este municipio se estudia el fenómeno del e-government en dos formas, de la forma cuantitativa y cualitativa, según la parte cuantitativa, se aplicó una encuesta a los ciudadanos del Municipio de Tlalmanalco, mayores de 18 años con residencia mínima de tres años, de ambos sexos que hayan realizado algún trámite ante el municipio.

El tipo de muestreo fue probabilístico ya que todos y cada uno de los ciudadanos tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados a través de una muestra representativa, para llegar al ciudadano se tuvo que construir una misma muestra a través de mapas de sección para poder completar los 187 casos que arrojó la muestra respecto al total de población, y que fueron las siguientes secciones:

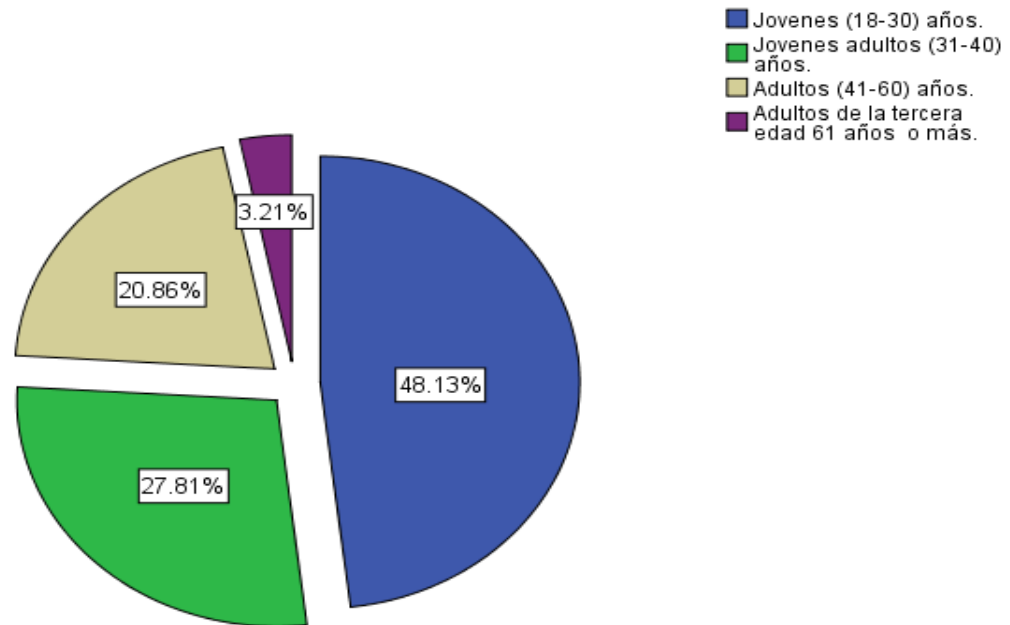
Cuadro No 14 Distribución de la muestra en el Municipio de Tlalmanalco.

Numero de sección	Nombre	Total de población	No. De encuestas
4739	<i>Tlalmanalco</i>	1581	21
4740	<i>San Cristóbal Tezopilo</i>	2288	31
4741	<i>Lomas del Pedregal</i>	2381	32
4742	<i>San Lorenzo Talmimilolpan</i>	1908	26
4744	<i>Pueblo Nuevo</i>	1888	26
4750	<i>San Rafael</i>	2343	32
4755	<i>Santo Tomas Atzingo</i>	1414	19

Elaboración propia con datos de la Lista Nominal y los Mapas Seccionales de IEEM

Antes de poder comenzar analizar a las variables, se hace hincapié en algunos datos que se consideraron importantes tales como la edad, la ocupación y el sexo para poder observar si estos aspectos influyen en la participación en la utilización del gobierno electrónico y también tener un control de que exista un balance entre edades, ocupaciones y sexo, de acuerdo a la edad se puede decir lo siguiente.

Gráfica No.19 Edad de los habitantes de Tlalmanalco.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

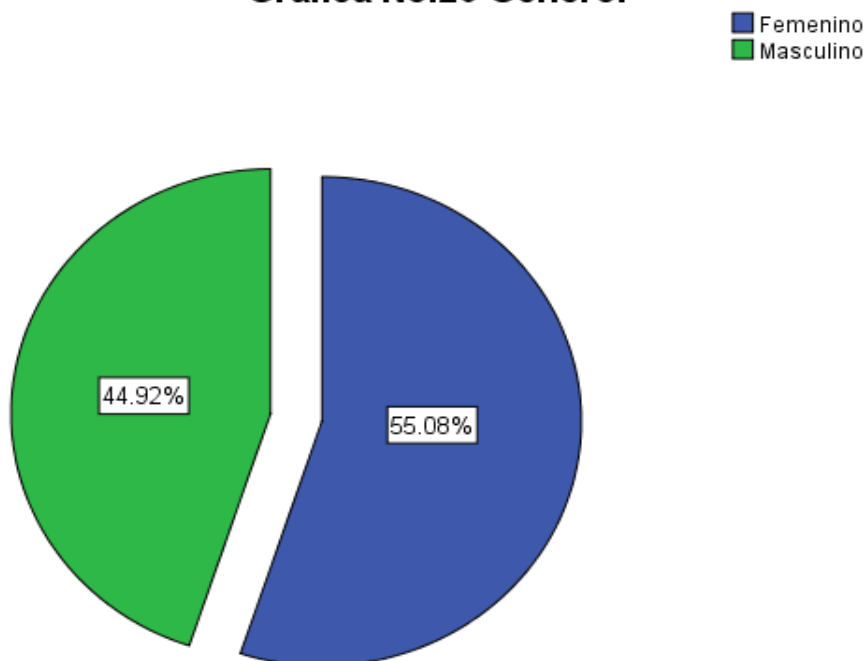
Como en el municipio de Chalco, en este de igual forma se dividió en cuatro rangos la edad, esto para tener mejor claridad la edad de los ciudadanos, se requirió conocer la edad de la población en estudio, para saber con qué tipo de ciudadano contaba y si esto influía en la utilización del Gobierno Electrónico

Los resultados fueron los siguientes: con un 48.13% pertenecen a la categoría de los Jóvenes que tienen entre 18 a 30 años, mientras que un 27.81% pertenece a la categoría de Jóvenes Adultos que tienen una edad entre los 31 a 40 años.

Con el 20.86% pertenece a la categoría de los Adultos con una edad de 41 a 60 años y finalmente con un 3.21% son los Adultos de la tercera edad, al observar que si existe una edad de jóvenes más alta respecto a las demás categorías de edad esto, es benéfico ya que en esta edad las personas están más inmiscuidas en el uso de la tecnología, lo que propicia a el uso del Gobierno Electrónico

Otro de los aspectos es el género que también pueda influir en el uso del Gobierno Electrónico y estos fueron los resultados: (Ver gráfica No.20)

Gráfica No.20 Género.



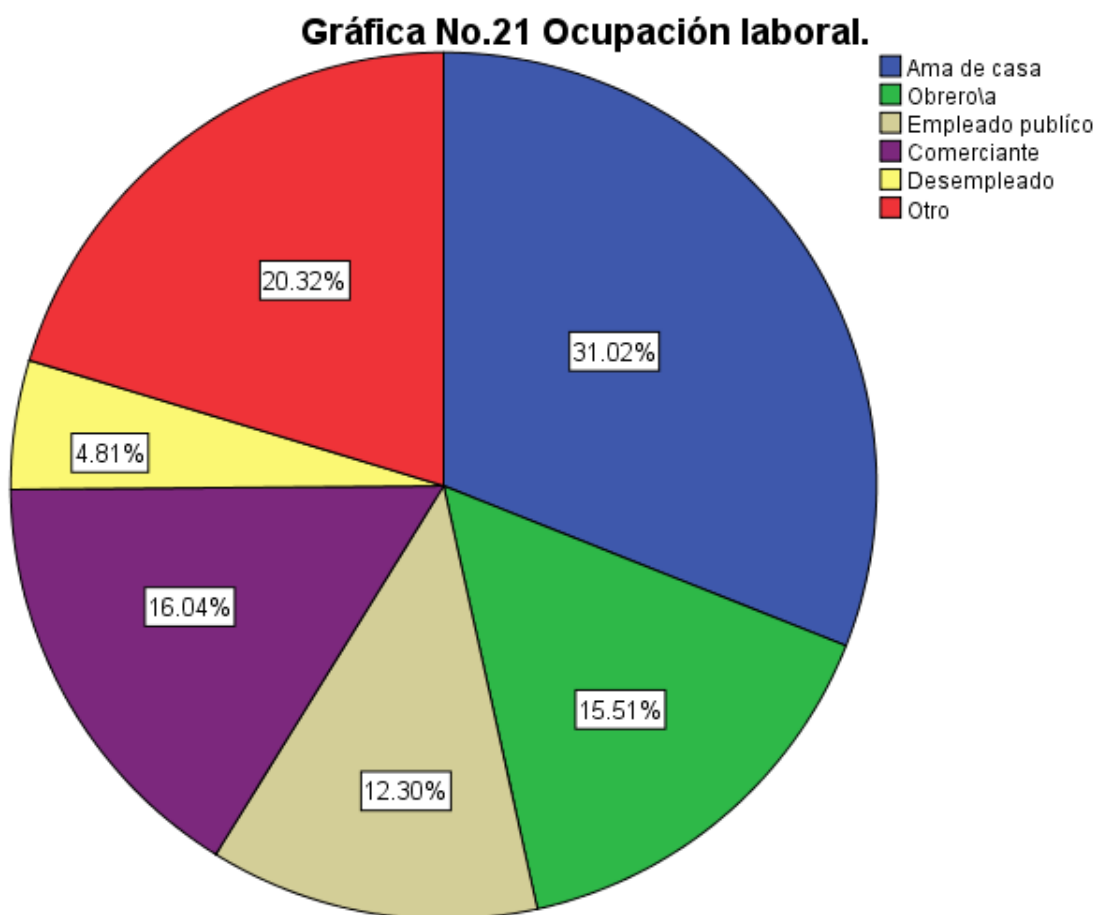
Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Observar los resultados de esta gráfica, podemos observar la participación en cuanto a género en la aplicación de la encuesta, dando como resultado que un 55.08% del total de los encuestados fueron de género femenino, en contraparte esta un 44.92% el cual representa al género masculino, ya que se trata de una muestra representativa que refleja la misma proporción de sexo en la misma población.

Se percató que el día de la aplicación de la encuesta, las que tenían más disponibilidad eran mujeres, esto porque ellas en su mayoría eran amas de casa y así mismo estaban con algún tiempo a disposición para poder contestar la encuesta, mientras que el género masculino estaba trabajando fuera de casa. Es así que las mujeres en su mayoría son las que se acercan a realizar algún trámite

ante el municipio, y a ellas les parece más atractivo y viable tener un método en donde no se invierta menos tiempo y dinero, y así no se descuidan las labores del hogar.

Otro de los datos que se hizo pertinente anexarlo a la investigación fue la ocupación de los ciudadanos esto para medir la disposición a participar y así adecuarlo a las necesidades ya que no deben de descuidar sus trabajos por invertirle tiempo a la solicitud de trámites y servicios; los resultados obtenidos fueron los siguientes.(Ver gráfica No.21)



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Existe una gran variación de ocupaciones lo cual se necesita crear un mecanismo donde la solicitud de trámites y servicios no afecte sus obligaciones diarias es así que gobierno electrónico beneficia a muchos, ya que no les es fácil dejar su trabajo para poder ir a realizar algún trámite o solicitar un servicio hasta las

ventanillas del municipio lo que genera pérdida de tiempo que se convierte en pérdida de dinero.

Los resultados que se obtuvieron fue que con un 31.02% se ocupan a los labores del hogar lo que significa que son amas de casa, relacionado con la cuestión de la participación en cuanto a genero esto reafirma que la mayoría son mujeres y estas se ocupan a su hogar, en seguida se encuentra un 20.32% del total de la muestra encuestada con una ocupación indefinida.

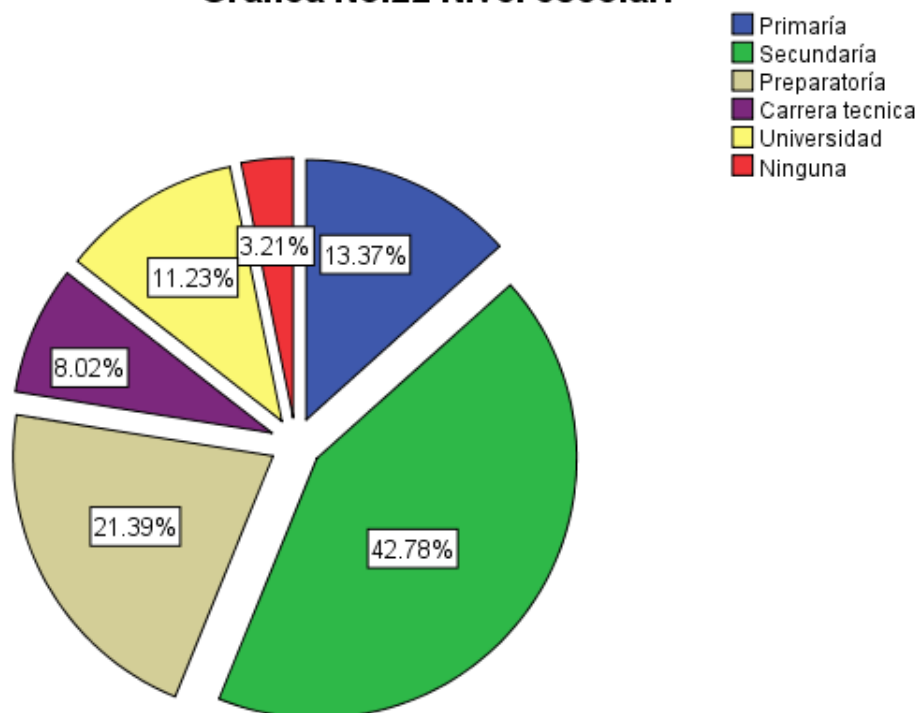
Con el 16.04% se ocupan al comercio, por lo cual en muchas ocasiones no pueden descuidar su negocio, analizando esto se encuentra el beneficio que con la implementación del gobierno electrónico no tienen que ir a perder tiempo y así no descuidan su negocio al acudir a la ventanilla que esta hasta la cabecera municipal.

Con el 15.51% se encuentran las personas la cuales su ocupación es de obreros, en seguida esta el 12.30 % que su ocupación es de ser empleado Público, y finalmente esta el 4.81% está desempleado.

Al observar todo esto, todas las ocupaciones no se pueden descuidar, con la implementación del gobierno electrónico ir al municipio a solicitar un servicio o a realizar un trámite ya no será problema, ya que esto se puede gestionar por medio de la página electrónica, en la cual se encuentran los trámites y servicios. Rompiendo los problemas de tiempo y espacio, generándoles a los ciudadanos una comodidad en la gestión de trámites y servicios.

Otro aspecto que fue de gran interés es el nivel escolar de los ciudadanos, esto para saber si eso tiene influencia en la utilización del gobierno electrónico y se obtuvieron los siguientes resultados. (Ver gráfica No.22)

Gráfica No.22 Nivel escolar.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Otro de los aspectos que fue de suma relevancia al aplicar la encuesta, fue el nivel escolar de los ciudadanos de Tlalmanalco, esto para saber si influye en la participación a utilizar el gobierno electrónico y los resultados obtenidos fueron los siguientes: encabezando la gráfica con un 42.78% se encuentran las personas que solo lograron concluir la secundaria.

Mientras que un 21.39% tiene concluida la preparatoria, siguiéndole un 13.37% que solamente tiene concluida la primaria, en cuanto a las personas que tienen una carrera concluida se posicionan con un 11.23%, el 8.02% tienen una carrera técnica, y finalmente el 3.21% no cuentan con ninguna de las opciones que mencionamos en nuestra encuesta.

Muchas de las veces el nivel escolar puede influir en la participación de tal o cual cosa, en este caso para la utilización del gobierno electrónico, si influye ya que en

el momento de aplicar la encuesta se pudo tener un acercamiento mayor con el ciudadano se percató que las personas que tenían un nivel escolar bajo, no tenían clara la idea del gobierno electrónico y los beneficios que este modelo de gestión genera.

Esta encuesta, igual que la aplicada en el municipio de Chalco tuvo como objetivo;| conocer la opinión de la ciudadanía, respecto al tema del *e-government* (Gobierno Electrónico) en cuanto a la solicitud de trámites y servicios en el municipio de Tlalmanalco, se midieron tres variables las cuales son *Eficiencia, Eficacia y Transparencia*.

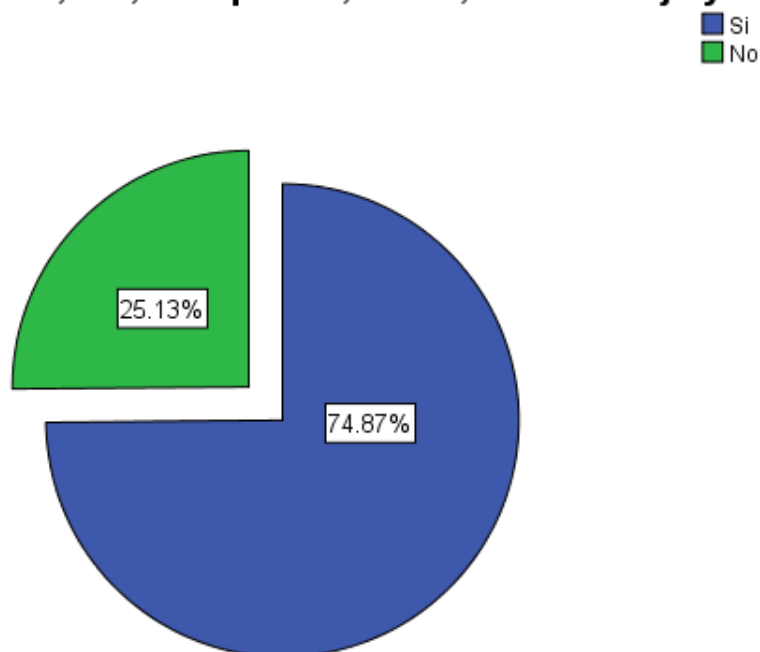
Cabe mencionar que se anexaron algunas preguntas exploratorias para saber si los ciudadanos tenían conocimientos de lo que se les preguntaba, y que tramites en registro civil les gustaría realizar. Las preguntas se distribuyeron de la siguiente; forma midiendo cada variable. (Ver cuadro No.15)

Cuadro No.15

Preguntas exploratorias.
5.-¿ Usted sabe que el Gobierno Electrónico significa la utilización de las Tecnologías de la Información tales como ¿ Internet, Fax, Smarphone, Telefono y Celular)
6.- ¿Que tan familiarizado está usted con la tecnología?
7.- ¿Usted ha realizado algún trámite ante su Municipio?
16.- ¿Cuáles servicios realizaría usted si se implementara un Gobierno Electrónico para solicitar un trámite ante Registro Civil?
17.- De acuerdo con la pregunta anterior podría indicarme cuales es el tiempo que usted considera que se tardara en realizar en trámite.

Elaboración propia en base a la encuesta

Gráfica No.23 ¿Usted sabe que el Gobierno Electrónico significa la utilización de las tecnologías de la Información tales como (Internet,Fax,Smarphone,Tablet, Telefono fijo y Celular)?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Respecto a los resultado obtenidos se observa que el 74.87% están las personas que si saben que el gobierno electrónico es la utilización de las tecnologías de la información, tales como internet, fax, smarphone, tablet, teléfono fijo y teléfono celular, teniendo una gran ventaja sobre las personas que no tienen el conocimiento del gobierno electrónico.

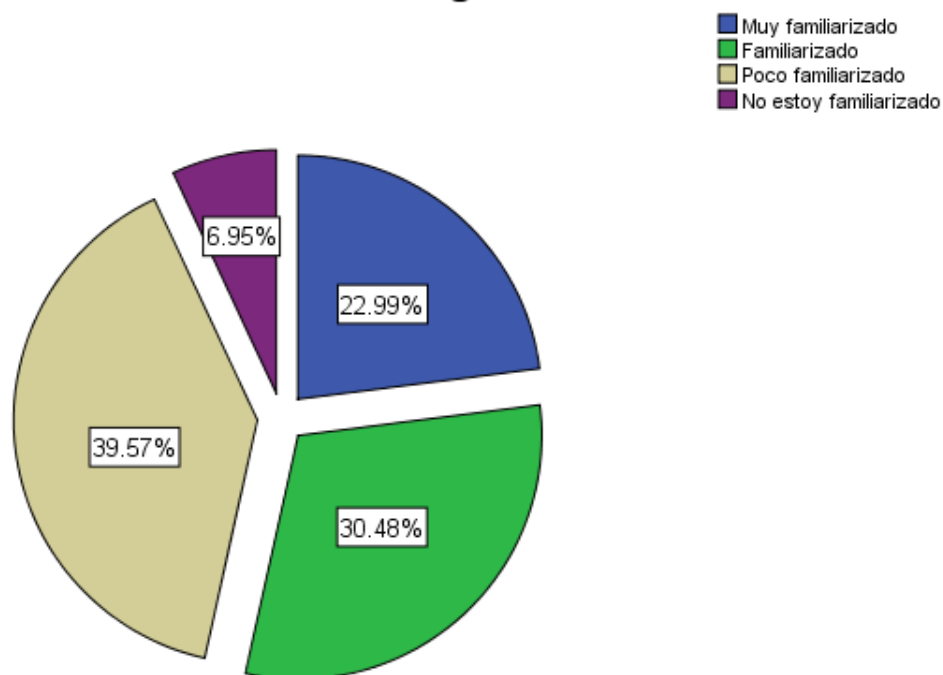
En contraste esta el 25.13% de la ciudadanía, que no sabe el significado de gobierno electrónico, ante esto se puede notar un pequeño percance, ya que la ciudadanía no tiene conocimiento del significado y por ende de la utilización.

En el capítulo tres se desglosa la propuesta eso para disminuir el porcentajes de las personas que no conocen el significado y así mismo inducirlos a la utilización con apoyo de los módulos únicos de atención, y de igual forma se impartirán

cursos de inducción a la ciudadanía sobre el gobierno electrónico utilización y beneficios.

Otro aspecto que fue necesario anexar fue conocer la familiarización de la ciudadanía con la tecnología, a la fecha la mayoría de la población utiliza a la tecnología solo para crear una vida social en línea, y deja a un lado los grandes beneficios que trae consigo utilizar a la tecnología, como lo es el caso de la gestión de trámites y servicios convirtiendo más fácil las actividades con un gran ahorro de tiempo y los resultados fueron los siguiente; (Ver gráfica No.24)

Gráfica No.24 ¿Qué tan familiarizado esta usted con esta tecnología?



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Alguno de los problemas que se enfrentan en la actualidad es la deficiente forma de utilizar a la tecnología en nuestras vidas, ya que está se apropia de nuestra vida, en lugar de que nosotros la controlemos y utilicemos a nuestro beneficio.

Mucha de la gente, y en su mayoría la gente adulta se le dificulta utilizar la tecnología, y la juventud la utiliza pero de mal forma.

En el momento de preguntar a la ciudadanía que tan familiarizado esta con la tecnología se obtuvo que un 39.57% están poco familiarizados aunque si la conocen pero no la utilizan, se percató que en el momento de encuestarlos este porcentaje lo representan las personas adultas, ya que la utilización se les complica, bien se sabe que este es una de las grandes barreras a la hora de la implementación del gobierno electrónico.

Siguiéndole un porcentaje de 30.48% de la población en estudio están familiarizados con la tecnología y la utilizan a veces, al hablar de tecnología en muchos de los casos la relacionan inmediatamente con el solo uso para las redes sociales, la cultura acerca del uso de medios tecnológicos es muy escasa, porque estos no explotan los beneficios de estos medios, solo se utiliza simplemente para la vida en redes sociales.

Las personas que están muy familiarizadas con la tecnología y que la usan de manera frecuente, representan un 22.99%, un porcentaje muy importante, del cual se percibe una alta utilización del gobierno electrónico como nuevo modelo de gestión de trámites y servicios y que no se les complicaría su utilización.

Finalmente se encuentra el 6.95% que no está familiarizado con la tecnología, este porcentaje se ve reflejado en los adultos de la tercera edad, su vida nunca se vio influenciada por la tecnología

Al hablarle a la ciudadanía sobre la utilización de tecnología como auxiliar para hacer algún trámite o solicitar un servicio se llega a escandalizar por el problema de no saber cómo funciona.

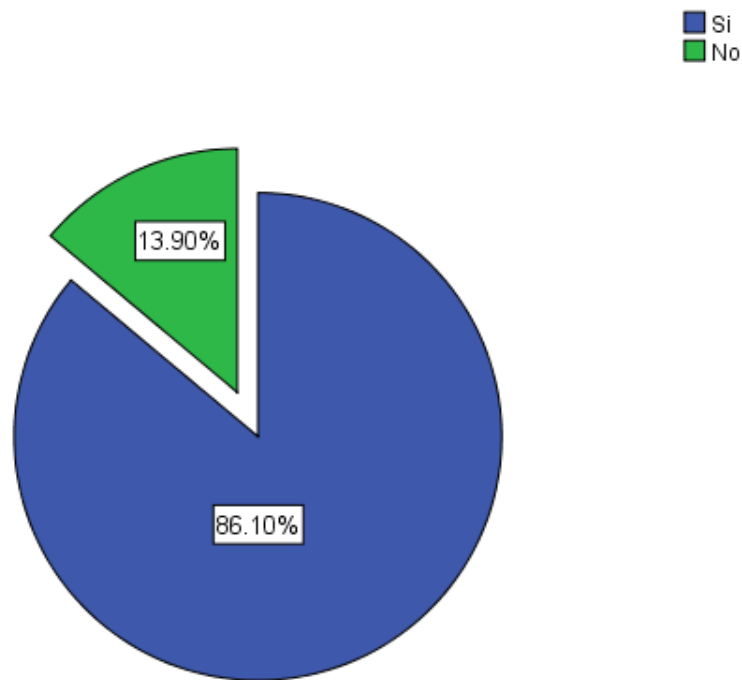
El gobierno electrónico como una gran puerta para modernizar la administración y también incluir y tener una mayor participación siendo más directa gobernado y gobernante, eliminando las barreras de tiempo y espacio.

Citando a el autor Bren citado en Vargas (2012), menciona que el *e-government* “es el uso de la tecnología para ampliar el acceso y distribución de los servicios gubernamentales para el beneficio del ciudadano, las empresas y los empleados” (Vargas, 2012: 87).

El e-government aparte de incluir a ciudadanos, también incluye empresas ajenas a la administración, este como un actor ajeno que propicie para tener un mejor desarrollo y así poder apoyarse de estas empresas privadas para ser más eficientes, eficaces y transparentes.

Para poder saber cómo la ciudadanía podría comparar el nuevo modelo de gestión contra el modelo que a la fecha se tiene; el cual consiste en ir a ventanilla y realizar todo el trámite engorroso y burocrático para esto fue necesario preguntarles si había realizado algún trámite y a lo cual los resultados fueron los siguientes. (Ver gráfica No.25)

Gráfica No.25 ¿Usted ha realizado algún trámite ante su municipio?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Con esta pregunta se buscó que la ciudadanía hiciera una comparación mental de lo que tiene y de lo que puede tener, para esto fue necesario pregunta si se han acercado alguna dependencia del municipio para solicitar un servicio o realizar un trámite, el 86.10% de la población en estudio ha tenido un contacto con alguna ventanilla.

El gobierno electrónico abre una gama de posibilidades respecto la participación ciudadana, no solo como receptora de mejores bienes y/o servicios públicos, si no como participante en la actividad política a partir de una mayor capacidad de conocimiento, generando una mayor transparencia.

Los servicios municipales son las actividades que realiza en ayuntamiento de manera continua para satisfacer las necesidades de la comunidad, estos son muy importantes, dentro de las funciones que desempeña el ayuntamiento, ya que con

esto se refleja un bien ejercicios de la administración y responde a las demandas de parte de la sociedad para la satisfacción de las necesidades, al igual que ofrecer pasos, lineamientos y documentos que se necesitan para su realización.

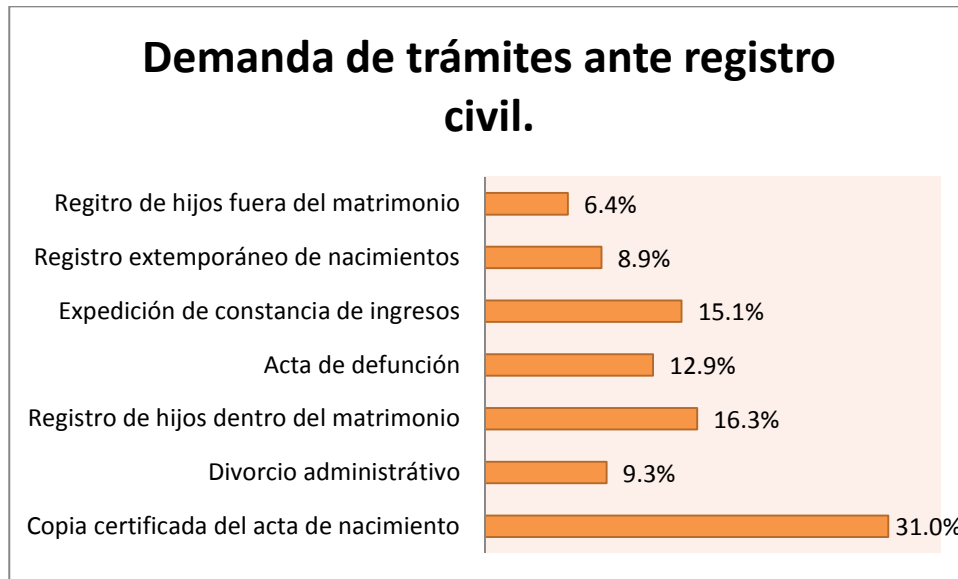
El 13.90% dice que no ha realizado algún trámite o solicitar un servicio, esto se le atribuye a que la ciudadanía le genera apatía y la falta de credibilidad que ha generado el desempeño de la administración, por seguir siendo una administración rezagada en la tecnología.

Muchos de los trabajadores al igual que los ciudadanos piensan que el tener en alguna oficina, (cabe mencionar que son contadas) un computador con internet quiere decir que sea un gobierno electrónico muchas personas le atribuyen que eso es un gobierno electrónico lo cual es algo sumamente erróneo, ya que el gobierno electrónico es algo más que eso; el cual tiene la capacidad de crea una Plataforma donde la ciudadanía tenga una participación de los ciudadanos más activa, donde se les faciliten la gestión de trámites y servicios y se acorte el tiempo y espacio, existiendo un ahorro monetario.

Al igual que el municipio de Chalco, en este también nos basamos en tres áreas Catastro, Registro Civil y Contraloría Interna, esto para fines de nuestra investigación se tomó registro civil, por ser una área en la cual se demandan más tramites, a catastro para poder modernizar esa área e impulsar la innovación y a contraloría interna para poder dar sugerencias o quejas sobre el funcionamiento de esta nueva forma de gestión, y así poder ir perfeccionándola con ayuda de la opinión de la ciudadanía, para tener una mayor aceptación en cuanto a las necesidades de la ciudadanía cumpliendo con las variables que en un principio se establecieron las cuales son; eficiencia, eficacia y transparencia, las cuales son las variables bases para poder hacer la implementación de calidad.

Lo que se quiso conocer era la prioridad de la ciudadanía de Tlalmanalco al realizar trámites que oferta Registro Civil por vía electrónica cuando se realice la propuesta y se incluya a registro civil en ella. (Ver gráfica No.26)

Gráfica No.26 Demanda de trámites



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Analizando esta tabla sobre el porcentaje que tuvieron los trámites al ser escogidos para ser realizados por vía electrónica, se obtuvo que un 31.01% de la población en estudio eligió realizar el trámite la copia certificada del acta de nacimiento, mientras que el 16.3% eligió realizar el trámite de registro de hijos dentro del matrimonio por la vía electrónica, el 15.1% representa al trámite de la expedición de constancia de ingresos, en seguida está el trámite del acta de defunción que lo representa el 12.9% de la población en estudio.

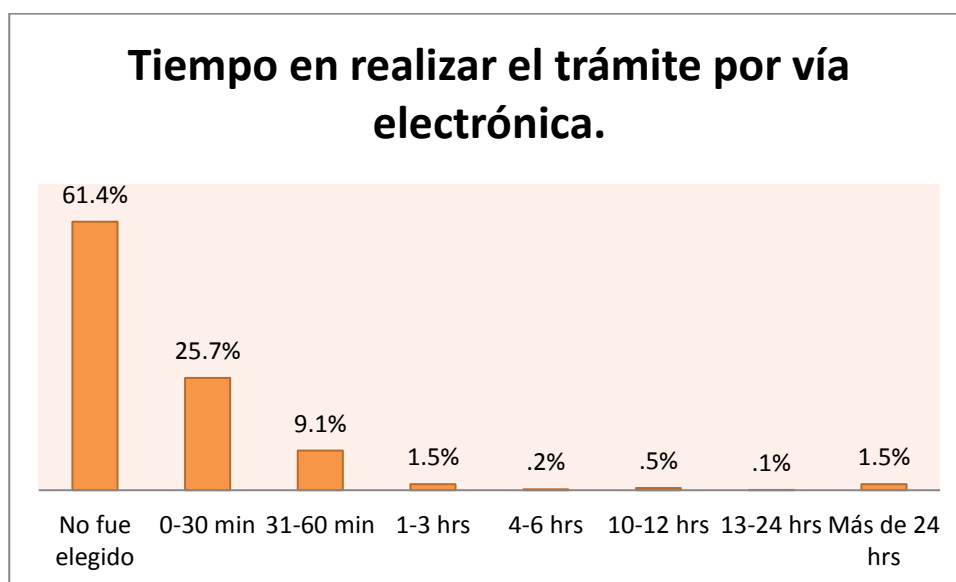
Con el 9.3% se encuentra el trámite del divorcio administrativo, se sigue el trámite del registro extemporáneo de nacimientos con el 8.9% y finalmente el 6.4% del total de la población que optó por realizar el registro de hijos fuera del matrimonio con la ayuda del gobierno electrónico.

En este municipio al igual que el municipio de Chalco, se tuvo una estrecha relación con la muestra y se percató de la facilidad que piensan que sería realizar la copia certificada del acta de nacimiento por la no necesidad de la presencia física para poder realizarlo a comparación de los otros trámites.

Para solucionar la problemática de que el ciudadano tenga que presentarse ante la ventanilla, en la propuesta se trabajara con el sistema de turnos, con la finalidad de que el ciudadano pueda ahorrar tiempo y dinero, para así mismo eficientar al departamento.

También se quiso saber el tiempo que pensaban invertir los ciudadanos de Tlalmanalco al realizar el trámite por vía electrónica y por ellos se les cuestiono y los resultados obtenidos fueron; (Ver gráfica No.27)

Gráfica No.27 Tiempo en realizar los trámites.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Una de cada cuatro personas comentó que el tiempo que se invertirá en la realización de algún trámite por vía electrónica es menor de treinta minutos, una de diez personas comenta que el tiempo en concluir un trámite esta entre una hora aproximadamente. Tres de cada cinco ciudadanos no dieron un tiempo específico para que concluyan un trámite por vía electrónica, situación que puede abonar en una propuesta que tenga como base el ser expedita.

A continuación se presentan los resultados de las variables que en un principio se tomaron en el supuesto hipotético, las cuales son: eficiencia, eficacia y transparencia.

Respecto a la eficiencia la cual se refiere a la característica de un gobierno que se le atribuye a quien logra una alta productividad de bienes y servicios en relación a los recursos que se disponen menos costo y tiempo, las preguntas que se midieron se distribuyeron de la siguiente forma: (No.16)

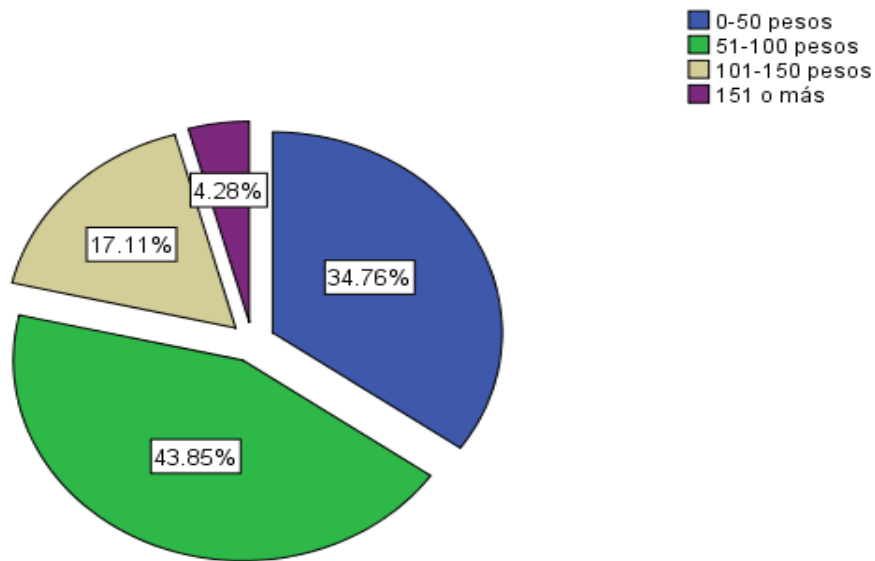
Cuadro No.16

Preguntas que miden la eficiencia.
9.- Tomando en cuenta la utilización del Gobierno Electrónico ¿Cuánto cree usted que se ahorraría en cuestiones monetarias, en lugar de acudir a una ventanilla para realizar la solicitud de su trámite o servicio?
10.- ¿Usted considera que si se utilizara un gobierno electrónico se ahorrara tiempo en lugar de acudir a una ventanilla para realizar la solicitud de su trámite o servicio?
11.- ¿Cuánto tiempo considera que podría ahorrar en solicitar un trámite o servicio con la utilización del Gobierno Electrónico?
12.- Si se utiliza un Gobierno Electrónico en el pago catastral, ¿usted considera que sería más rápido que acudir a una ventanilla?
18.- ¿A usted le gustaría que a través de este Gobierno Electrónico existiera un apartado donde pueda expresar libremente quejas o sugerencias respecto a la atención que recibió?

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Los indicadores para esta variable fueron; tiempo, dinero, participación y resultados, se realizó una pregunta para medir cada indicador y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Gráfica No.28 Tomando en cuenta la utilización del Gobierno Electrónico ¿Cuánto creé usted que se ahorraría en cuestiones monetarias, en lugar de acudir a una ventanilla?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Uno de los propósitos que se planteó al iniciar la propuesta de un Gobierno con ayuda de la tecnología, fue crear un mecanismo que genere ahorro de dinero, tiempo y esfuerzo, es así que se le cuestionó a los ciudadanos cuanto estimaban dinero estimaban ahorrar con la utilización del gobierno electrónico en la gestión de trámites y servicios en lugar de acudir a la ventanilla, combatiendo la corrupción por el bloqueo del ejercicio discrecional por parte del servidor público.

Analizando la gráfica los resultados obtenidos a partir de la encuesta fueron los siguientes; con un 43.85% comentan que el ahorro monetario asciende de 51 a 100 pesos, esto por los gastos que les generaría trasladarse a la cabecera municipal, aquellas personas que viven en las colonias y pueblos circunvecinos a la cabecera municipal,

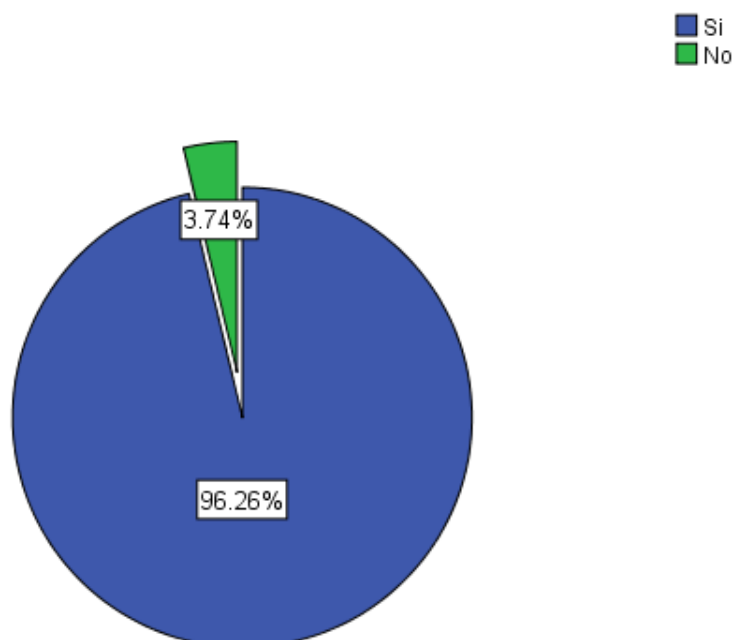
El 34.76% dijo que su ahorro será de cero a 50 pesos, mientras que el 17.11% dice que su ahorro oscila entre los 101 a 150 pesos, y finalmente el 4.28%

comenta que su ahorro va más allá de los 151 pesos. El ahorro monetario lo perciben un poco más las personas que viven retirados de la cabecera municipal

Para el indicador del tiempo que también pertenece a la variable eficiencia, se quiso obtener la opinión de la ciudadanía si se creía que mediante la utilización del Gobierno Electrónico para la gestión de servicios y realización de trámites, generaría un ahorro de tiempo en lugar de acudir hasta la ventanilla ubicada en la cabecera municipal.

No.29).

Gráfica No.29 ¿Usted considera que si se utiliza un Gobierno Electrónico se ahorraría tiempo en lugar de acudir a una ventanilla para realizar la solicitud de su trámite o servicio?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

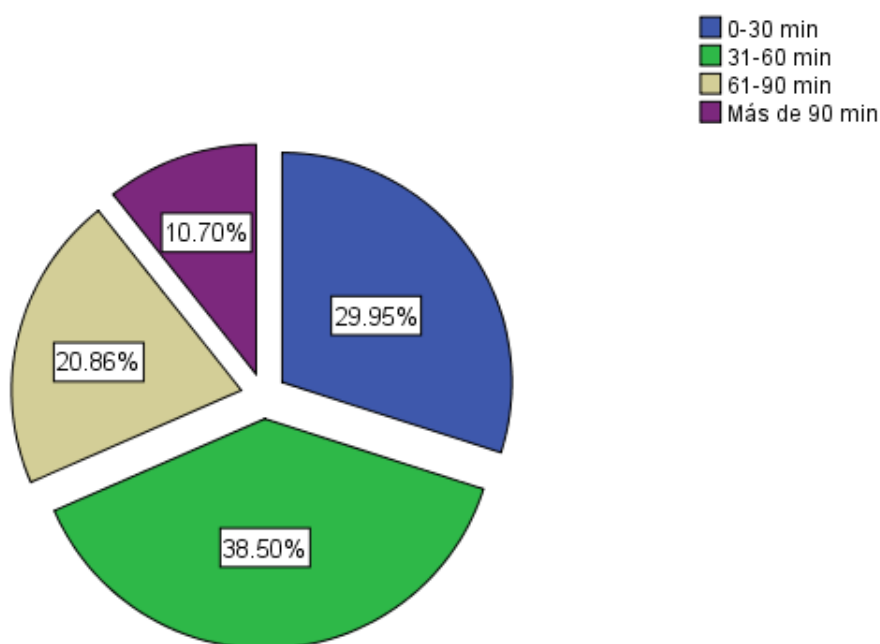
Con un 96.26% optó a favor de que si, se genera un ahorro de tiempo, justificando que ya no existe traslado hasta la cabecera municipal, y que pueden realizarlo desde sus hogares o en un módulo de atención as cercano, también se ahorra tiempo en ya no hacer filas interminables frente a ventanilla.

En contraparte la ciudadanía que opinó que no se generaría el ahorro de tiempo se encuentra un 3.74%, se le atribuye este porcentaje a ciudadanos que no están familiarizados con la tecnología o que no cuentan con los medios tecnológicos para poder utilizar el Gobierno Electrónico.

Considerando que no existe un ahorro es porque en muchas ocasiones no saben utilizar los medios electrónicos y creen que se le invierte más tiempo en encontrar el modo de función, que trasladarse a la cabecera municipal para hacer el trámite físicamente ante ventanilla.

Acerca del tiempo también se le cuestionó a la ciudadanía cuanto se creía que se podría ahorrar en la utilización del Gobierno Electrónico, los resultados fueron los siguientes; (Ver gráfica No.30)

Gráfica No.30 ¿Cuánto tiempo considera que podría ahorrar en solicitar un trámite o servicio con la utilización del Gobierno Electrónico?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 201

Con un 29.95% del total de la población encuestada comenta que el ahorro en tiempo es de 0 a 30 minutos, mientras que el 38.50% dice que ahorro se encuentra entre 31 a 60 minutos, con un 20.86% se encuentra la parte de la población encuestada que dijo que el tiempo que se cree ahorrar es de entre 61 a 90 minutos y finalmente con el 10.70% dijo que si ahorro esta en más de 90 minutos. De igual forma que en la cuestión del ahorro monetario, que depende del lugar donde reside cada ciudadano, en la cuestión de tiempo también influye su residencia

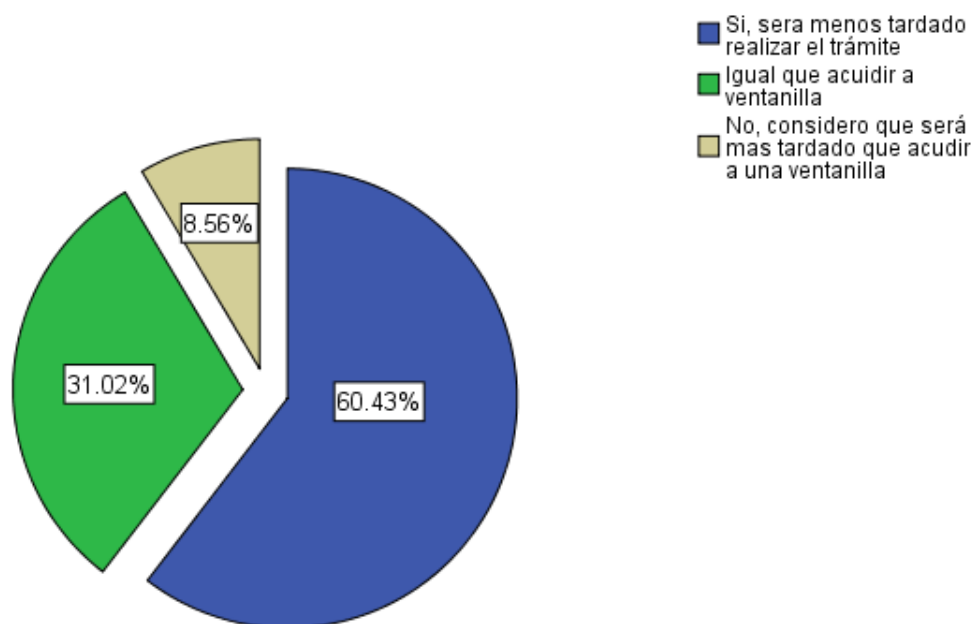
El tiempo invertido en la primera vez de la utilización del Gobierno Electrónico para la gestión de trámites y servicios será benéfico; para las próximas ocasiones que se utilice será con mayor rapidez ya que el ciudadano conoce como gestionar por vía electrónica, lo que reducirá el tiempo tanto en la gestión de la solicitud.

Por otra parte se busca que se ahorre tiempo en la respuesta buscando que el servidor público se apoye de los medio tecnológicos para dar una respuesta rápida a la solicitud de ciudadano y que este no se demore más de lo estrictamente necesario, respondiendo en dos dimensiones la endógena y la exógena y se vuelva complementario donde existe a una participación de ambos actores.

Los resultados son otro de los aspectos que se toman en cuenta con la utilización del gobierno el electrónico. En un principio se mencionó que se tomarían tres áreas, Registro Civil, Catastro y Contraloría, lo que se realizó fue buscar una combinación de las áreas con los indicadores.

Se le preguntó a la ciudadanía si consideraba sería más rápido el pago catastral con ayuda del Gobierno Electrónico, en lugar de acudir hasta a ventanilla, y los resultados obtenidos fueron los siguientes; (Ver Gráfica No.31)

Gráfica No.31 Si se utilizará un Gobierno Electrónico en el pago catastral, ¿Usted considera que sería más rapido que acudir a ventanilla?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

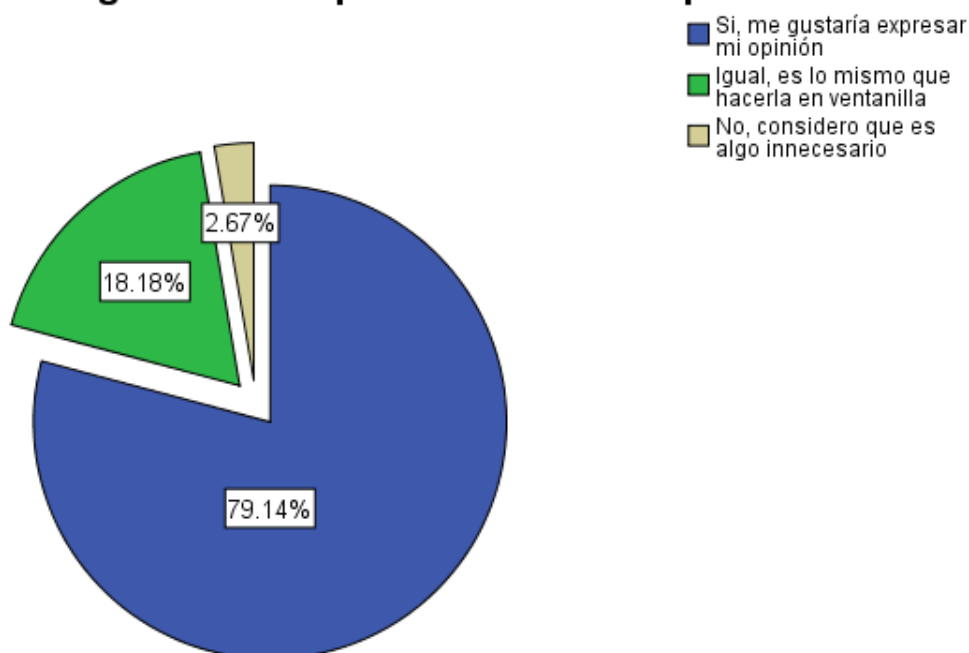
Analizando los resultados obtenidos, el 60.43% del total de la población encuestada opinó que si será menos tardado realizar el trámite con ayuda del Gobierno Electrónico, generando resultados satisfactorios para esta área, mientras que el 31.02% de la población encuestada dijo que el tiempo será el mismo que acudir a una ventanilla, y que resultados serán exactamente los mismos con o sin ayuda del Gobierno Electrónico y finalmente con un 8.56% dijo que consideran que será más tardado que ir a hasta la ventanilla y que los resultados no serán satisfactorios con el apoyo de las tecnologías.

Más de la mitad de la población, si considera que será más rápido obteniendo más y mejores resultados con la Implementación del Gobierno Electrónico, ya que responde a las dos dimensiones siendo el medio que propicie mayor participación en los asuntos de carácter público.

Se hizo pertinente conocer el grado de productividad que el Gobierno Electrónico generaría, y cuál era la percepción de la ciudadanía acerca de la atención que recibió, y con ello ir perfeccionando hasta llegar a ser un Gobierno que responda las necesidades de la mayoría de los ciudadanos de Tlalmanalco.

Se les cuestionó la ciudadanía si les gustaría que existiera un apartado donde se exprese quejas y/o sugerencias ante la atención que brinda el sistema, los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes. (Ver gráfica No.32)

Gráfica No. 32 ¿A usted le gustaría que a través de este Gobierno Electrónico existiera un apartado donde exprese libremente quejas o sugerencias respecto a la atención que recibió?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 201

Con un 79.14% de la población en estudio, sí le gustaría expresar su opinión o sugerencia, para mejorar el servicio brindado mientras que un 18.18% dice que le da igual, ya que es lo mismo que hacerla en el buzón de quejas que se encuentra en la ventanilla, finalmente con un 2.67% están los ciudadanos que dicen que no les interesa que exista un apartado donde puedan expresar su opinión y/o

sugerencia ya que les parece innecesario, porque de igual forma no serán tomados en cuenta como hasta la fecha se ha visto presentando ese inconveniente.

Es verdad que gran parte de los ciudadanos de Tlalmanalco han pedido la confianza y la seguridad de que su opinión sea tomada en cuenta para mejorar los servicios brindados por los servidores públicos, ante esta inconformidad o falta de credibilidad, el Gobierno Electrónico busca ser un gobierno incluyente donde sus opiniones sean tomadas en cuenta, con la plena seguridad que sean tomadas en cuenta y resueltas, con la finalidad de para mejorar los servicios y así poder ser un Gobierno Electrónico incluyente e igualitario para todos.

Otra de las variables que se considera que el Gobierno Electrónico debe cumplir es la Transparencia; entendida como aquella facultad y obligación del gobierno para hacer de conocimiento público la información derivada de su actuación, en el ejercicio de sus atribuciones, generando un ambiente de seguridad, confianza y así propiciando la participación social. Fue necesario realizar preguntas que midan esta variable: las cuales se distribuyeron de la siguiente forma abordando cada uno de los indicadores que contiene la variable transparencia. (Ver Cuadro No.17)

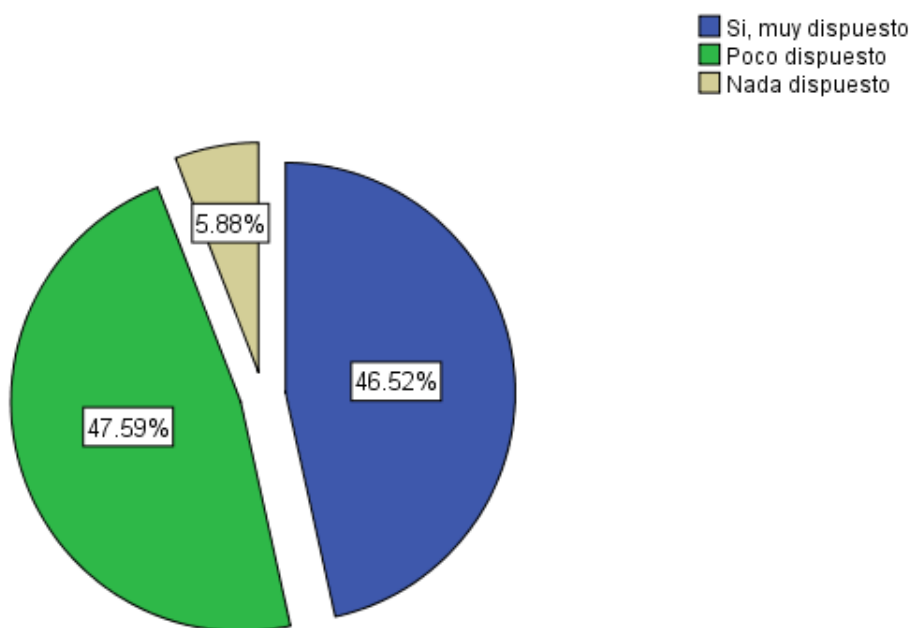
Cuadro No.17

Preguntas que miden la transparencia
8.- ¿Usted estaría dispuesto(a) a utilizar el Gobierno Electrónico para realizar la solicitud de un trámite o servicio ante su Municipio?
13.- ¿Qué tanta confianza le genera a usted la utilización de un Gobierno Electrónico?
14.- ¿Que tan seguro se sentiría usted al proporcionar sus datos personales a través de un Gobierno Electrónico?

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Los indicadores son: *confianza*, *seguridad* y *participación*, realizando los resultados obtenidos para esta variable fueron los siguientes:

Gráfica No.33 ¿Usted estaría dispuesto(a) a utilizar el Gobierno Electrónico para realizar la solicitud de algún trámite o servicio ante su Municipio?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Fue de suma importancia para fines de la investigación tomar en cuenta a la participación de la ciudadanía para utilizar el Gobierno Electrónico como medio de gestión de trámites y servicios, los resultados obtenidos fueron los siguientes; un 46.52% dijo que si estaría muy dispuesto a utilizar el Gobierno Electrónico en la solicitud de algún trámite o servicio ante el municipio, mientras que un 47.59% dijo que esta poco dispuesto a utilizarlo, pero este porcentaje no está negándose a la utilización, con lo que respecta al 11.23% dijo que no está nada dispuesto a utilizarlo.

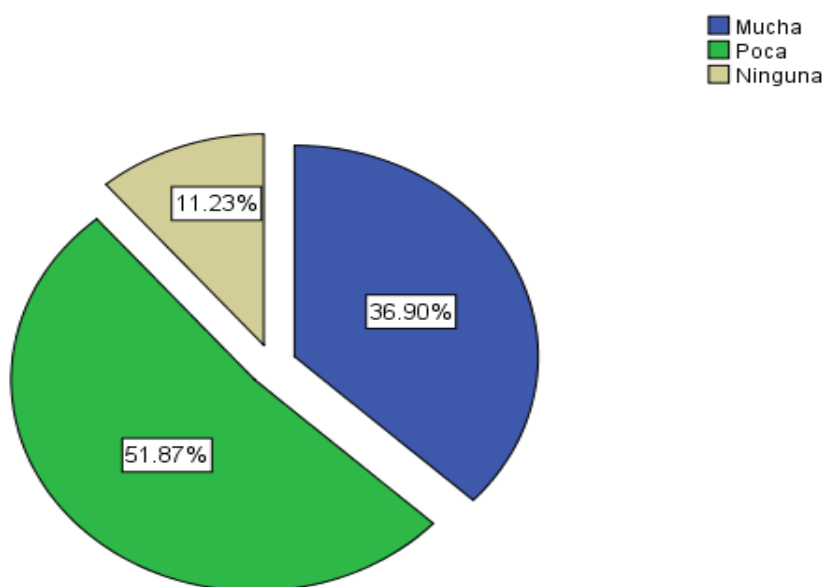
Los ciudadanos estan acostumbrados a realizar los trámites y solicitar los servicios de una sola forma de la forma común la cual genera pérdida de tiempo y dinero, propiciando un desgaste físico y causando la apatía por incluirse en los asuntos públicos.

Cuando se presentan nuevas opciones de gestión se genera el temor al no conocer su funcionamiento propiciando la desconfianza de utilizar los nuevos mecanismos, en este caso el Gobierno Electrónico la poca cultura acerca de tecnología es la inhibe la participación.

En el capítulo tres se estará trabajando para eliminar estos obstáculos que generan la apatía de la ciudadanía al utilizar el Gobierno electrónico, en principio que no se cuenta con la adecuación tecnológica tanto en la administración como en la ciudadanía y que esto genera que los ciudadanos no conozcan como es el funcionamiento de los medios tecnológicos, para la gestión de trámites y servicios ya que a la fecha existen programas federales como estatales donde se obliga al municipio a incluir tecnología para brindar servicios de calidad con ayuda de la tecnología.

El segundo indicador que se encuentra dentro de la variable transparencia es la confianza, aquí se requiere conocer el nivel de confianza que genera la utilización del Gobierno Electrónico, los resultados fueron siguiente: (Ver gráfica No.34).

Gráfica No.34 ¿Que tanta confianza le genera a usted la utilización de un Gobierno Electrónico?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

La confianza es uno de los indicadores que propiciarán la participación a la utilización ya que si no se sienten con plena confianza no lo utilizarán por ello se necesitó saber qué porcentaje de la población sentían confianza a la utilización de este nuevo modelo de gestión.

Con un 36.90% le genera mucha confianza utilizar el Gobierno Electrónico, mientras que un 51.87% dijo que era poca la confianza generada a utilizar este Gobierno, y finalmente con un 11.23% están los ciudadanos que dijeron que no les genera nada de confianza utilizar el Gobierno Electrónico como mecanismo de gestión para trámites y servicios.

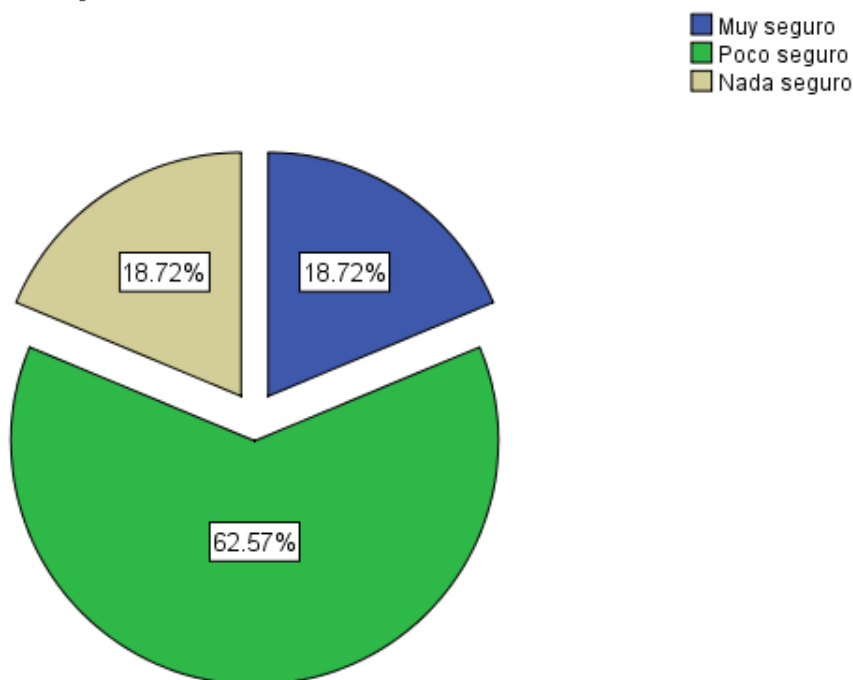
Al observar estos resultados tenemos que el porcentaje más alto esta en los ciudadanos que tienen poca confiabilidad al utilizar el Gobierno Electrónico, pero que de igual forma le tienen gobierno donde se gestiona físicamente hasta ventanilla.

El ciudadano de Tlalmanalco ha perdido la confiabilidad en cualquier mecanismo que esté a cargo del gobierno donde influye la corrupción, ineficiencia, falta de profesionalización en el servicio público, muchos factores engloban la poca confiabilidad ante el gobierno, sobre este problema el Gobierno Electrónico será el medio por el cual se recupere un poco de esta confianza perdida.

El Gobierno Electrónico trabajará en la disminución de desconfianza en su utilización, donde sea un gobierno abierto que tenga canales comunicación directos y que sea incluyente y donde sean tomados en cuenta así propiciando la confianza a utilizarlo, también siendo un gobierno que dé solución rápida y concisa de la solicitud que realizó el ciudadano. Con ayuda de los módulos de atención donde se les va a instruir al ciudadano a cómo utilizar este nuevo mecanismo se va a generar la confianza para la utilización.

En la gestión de trámites y servicios a través del Gobierno Electrónico requieren algunos datos personales y fue necesario saber que tan seguros estaban los ciudadanos de proporcionarlos, los resultados para el indicador de seguridad fueron los siguientes: (Ver gráfica No 35)

Gráfica No.35 ¿Qué tan seguro se sentiría usted al proporcionar sus datos personales a través del Gobierno Electrónico?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Con un 18.72% de los ciudadanos se sienten muy seguros de proporcionar sus datos personales a través del Gobierno Electrónico, mientras que un el 52.57% opino que se siente poco seguro pero que si es necesario si estarán dispuesto a proporcionarlos y finalmente se encuentra el 18.72% que dice que no se siente nada seguro de proporcionar sus datos.

Es razonable y creíble que en la situación de inseguridad por la que se está atravesando el ciudadano ante cualquier sistema que requiera datos personales, se siente con inseguridad de saber quién va a conocer y manejar sus datos.

En combate a este percance la propuesta también se basó en 7 principios, uno de ellos es el de proporcionalidad, donde la administración local, está obligada a utilizar los datos personales exclusivamente para los fines que el ciudadano requiera, para esto también se va a firmar una acta ante el cabildo donde queda estrictamente prohibido hacer de dominio público los datos del ciudadano.

Gobierno Electrónico busca tener el mayor número de ciudadanos satisfechos con la plena seguridad de que sus datos personales serán usados para los fines que el ciudadano desee, así mismo generan confianza para la participación social a utilizar este modelo de gestión.

Por último, encontramos a la variable de eficacia la cual consiste en la relación con el logro de objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar el objetivo o resultado para esto su indicador es el resultado, (Ver cuadro No.18)

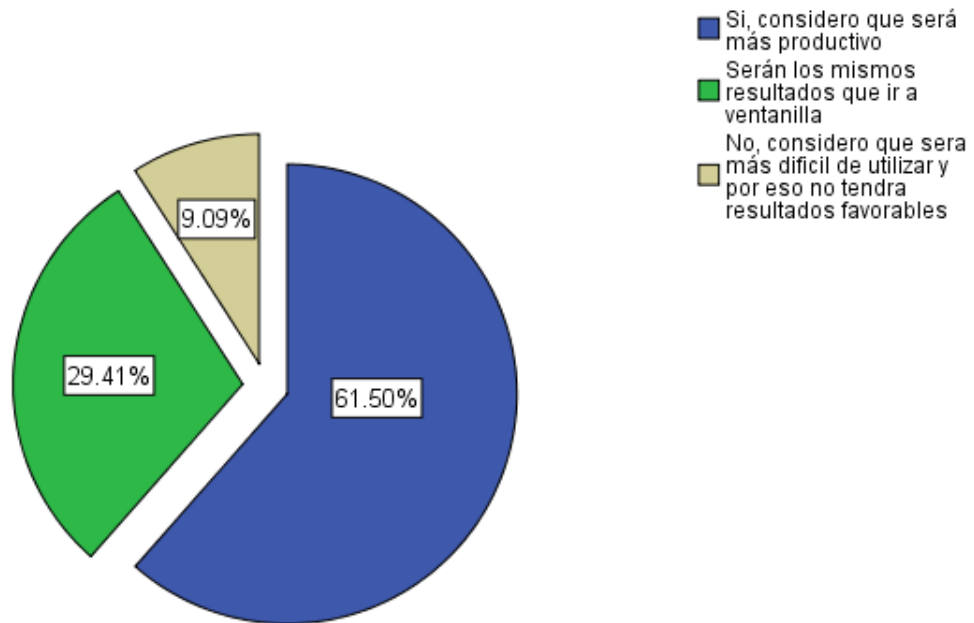
Cuadro No.18

PREGUNTAS QUE MIDEN LA EFICACIA
12.- ¿Usted considera que con la implementación de un Gobierno Electrónico obtendrá un mejor resultado en sus trámites o servicios?

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Con esta pregunta se quiso saber si se creía que serían mejores resultados con ayuda el Gobierno Electrónico y estos fueron los resultados obtenidos. (Ver gráfica No.36)

Gráfica No.36 ¿Usted considera que con la implementación de un Gobierno Electrónico obtendrá un mejor resultado en su trámite o servicio?.



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada el 17 de abril del 2015

Los resultados como indicador dentro de la variable eficacia, se trata de rescatar la opinión de los ciudadanos de Tlalmanalco acerca de saber si con la implementación del Gobierno Electrónico se obtendrán mejores resultados englobando a la calidad, al ahorro de tiempo dinero y esfuerzo físico en los trámites y servicios.

Con el 61.50% están los ciudadanos que consideran que si será más productivo y se obtendrán mejores resultados, mientras que el 29.41% opina que serán los mismos resultados y productividad que se tiene al acudir hasta la ventanilla y finalmente el 9.09% considera que al ser más difícil la utilización los resultados no serán nada favorables. Por la situación de la relación del ciudadano con la tecnología.

Ante este percance implementar el Gobierno Electrónico para ayudar a propiciar la eficiencia, eficacia y transparencia en la administración, para generar la participación de la ciudadanía.

Al tener un análisis de la opinión de la ciudadana de Tlalmanalco acerca del Gobierno Electrónico se pudo percibir que si tienen un interés por utilizarlo, creyendo que se tendrá un ahorro monetario y de tiempo, lo que hace más atractiva la iniciativa de incluir tecnología en la gestión de trámites y servicios

Con esta implementación se busca generar la participación de la ciudadanía en un principio a incitarlos a cambiar el modo de gestión, y en un futuro integrarse a la participación en las decisiones del bien común para su comunidad, buscando recuperar la legitimidad del gobierno.

También se le quiere dar una visión moderna al municipio, que no importa su ubicación geográfica lo que se busca es incluirse en la era tecnológica donde se demanda utilizar tecnología en los procesos administrativos para dar mejor servicio a la ciudadanía brindando servicios de calidad y al alcance de todos, teniendo una comunicación más estrecha entre el gobernante y gobernado y así saber con claridad que es lo que la ciudadanía requiere con mayor énfasis y donde se debe trabajar con mayor esfuerzo.

También donde se genera el ahorro en papelería y que este dinero puede cubrir otros gastos que genere la administración aunque en realidad para la implementación se va a necesitar un inversión un poco elevada, pero que al paso del tiempo se recuperara e incluso un poco más de la inversión inicial.

Ya se tuvo un análisis de la opinión de la ciudadanía y así mismo se pudo rescatar algunos datos que general la apatía ante la utilización del Gobierno Electrónico, que se trabajaran en la propuesta para que se eliminen y así se propicie una mayor participación. Ahora toca el turno de analizar el otro lado de la iniciativa del *E-government* la parte del gobierno, del saber cómo lo acercan,

como se propicia a la participación, como brinda seguridad y como se va a trabajar.

2.6 Análisis e interpretación de resultados de la entrevista, caso: Chalco

Para el análisis de la técnica Cualitativa fue necesario aplicar una entrevista al igual que la encuesta respondió a las tres variables que midieron el gobierno electrónico las cuales son Eficiencia, Eficacia y Transparencia, por ellos se realizaron preguntas que corresponde a cada variable, al igual que se les realizaron algunas preguntas extras o introductorias para tener un análisis más profundo del tema.

Las entrevistas se realizaron al Presidente Municipal, al coordinador de Innovación Gubernamental y a la coordinadora de Tecnologías de la Información.

El propósito de esta entrevista es conocer como el Presidente Municipal y los encargados de Tecnologías de la Información e Innovación Gubernamental acercan y promueven el *e-government* a los ciudadanos.

En primer lugar se entrevistó al Presidente Municipal, con la finalidad de saber cómo el promovía que en su administración existiera la inclusión de tecnología para que se brindaran servicios de calidad al igual que realización de trámites.

Aparte de las preguntas enfocadas en las variables con sus respectivos indicadores, se realizaron algunas preguntas extras para tener más a detalle el conocimiento acerca del Gobierno Electrónico por parte de los servidores públicos y en este caso del Presidente Municipal Ingeniero. Francisco Osorno Soberon con 54 años de edad, de los cuales 20 años tiene de experiencia en la administración pública.

Menciona que *“el Gobierno Electrónico nace de la idea de hacer más eficientes, más transparentes y más accesibles los servicios”* (Osorno Soberon, 2015) pero también esto genera una polémica alrededor de la accesibilidad, porque habrá

varias personas que dirán no conocer el funcionamiento de una computadora y así mismo se sientan excluidas al utilizar el Gobierno Electrónico.

En lo que respecta a la eficiencia con la implementación del Gobierno Electrónico, dijo que efectivamente *“con el apoyo de este nuevo mecanismo ayudará a tener una mayor productividad en la prestación de servicios ya que a la automatización de los procesos burocráticos, se brinda un servicio mucho más rápido, y con mayor facilidad”*. (Osorno Soberon, 2015)

El ahorro de tiempo es clave para este Gobierno electrónico, ya que la dinámica de la vida no deja un minuto para ir a realizar un trámite de burócratas entonces es necesario hacerlos en línea aprovechando las tecnologías.

Lo que se busca el Gobierno Electrónico es darle las facilidades a los ciudadanos de acercarse al gobierno no solo para el pago de un impuesto, sino también para quejarse sobre alguna inconformidad, sin que les genere la pérdida de tiempo.

El ahorro monetario que se tiene con la utilización del Gobierno Electrónico es cuantioso ya que existe una transversalidad en las diferentes áreas de la administración respecto a la información lo que genera eliminar en gran medida la utilización de papelería, ya que se socializa la información que distintas áreas puedan estar utilizando esto para dentro de la administración y para afuera, el ciudadano le genera un ahorro a su bolsillo porque ya no gasta más en copias o en el traslado desde su hogar hasta las ventanillas que se encuentra en la cabecera municipal.

Los resultados que se obtienen con utilizar el Gobierno Electrónico, es que se propicie la participación del ciudadano a incluirse en los asuntos públicos, otro resultado es la satisfacción del ciudadano al ofrecer servicios de calidad al menos costo y al menor tiempo buscando ser más transparentes donde el ciudadano conozca los quehaceres de los servidores públicos generando una cierta legitimidad por este nuevo gobierno.

De acuerdo a la variable Transparencia en la entrevista se rescató que el Presidente Municipal propicia esta transparencia, actualizando la información de los quehaceres que se tienen en la administración, las obras que se realizan, la información de los programas sociales, eliminando la corrupción ya que el ciudadano estará informado las 24 horas del día sin la necesidad de acercarse hasta la cabecera municipal, sino que ya lo puede hacer desde la comodidad de su casa.

Con este Gobierno se les genera la confianza a utilizarlo, mediante la pronta respuesta a sus solicitudes, es claro que no siempre va a tener una respuesta positiva de lo que solicito, pero de que tendrá una respuesta eso es seguro, ya que el gobierno dará respuesta que estén a su alcance, es así como se les propiciara la confianza a la utilización.

Mientras que para darles seguridad ante la proporción de sus datos ante el Gobierno Electrónico, se trabaja bajo lineamientos que la página se encuentran, el llamado aviso de privacidad que contiene cada uno de los trámites donde se garantiza información personal, mencionando la seguridad y confidencialidad de los datos proporcionados.

Para promoverles la participación a los ciudadanos a utilizar el Gobierno Electrónico, es invitando a los ciudadanos y servidores públicos a visitar los portales web a informarse de los trámites y servicios con los que se encuentran vía internet, realizando campañas de difusión.

En lo que respecta a la a la eficacia se pudo observar que los objetivos que se tienen respecto al Gobierno Electrónico es; Crear canales de comunicación más estrechos entre el gobierno y el ciudadano e implementar herramientas que aumenten la productividad del servidor público.

Un aspecto importante que se observó es que en este municipio si existe una partida presupuestaria enfocada a tecnología, ya que existe una dirección de Innovación Gubernamental, y es ahí donde se gestiona para la implementación de

mecanismo nuevo que faciliten la actividad gubernamental, que en este caso es el Gobierno Electrónico.

El municipio cuenta con tecnologías de gestión de datos como lo son el sistema de atención ciudadana, buzón de quejas, cuenta también con tecnologías de difusión de información como lo son las convocatorias, redes sociales y portales web.

En la sociedad en donde la tecnología en los medios de comunicación es fundamental la utilización en nuestras actividades diarias. Es así que la factibilidad de trabajar con un Gobierno Electrónico es muy elevada ya que nos ayuda a realizar consultas, denuncias, quejas y pago de manera rápida e instantánea sin generar un esfuerzo mayor.

Se cuenta con una página web donde la administra el departamento de Ingeniería de Aplicación y Vinculación Institucional, misma que forma parte de la Coordinación de tecnologías de la información, entre trámites y servicios que ofertan en la página se encuentran: pagos en línea (impuesto predial) gestión de servicios públicos (atención ciudadana), buzón de quejas y sugerencias convocatorias (becas, programas sociales).

Un problema con el que se enfrentan es la desigualdad social en cuanto a tecnología por lo que se combate con el estableciendo políticas, estrategias y programas de inclusión digital para combatir la infoexclusion, reduciendo la brecha digital y eliminando las barreras existentes para el acceso de los servicios electrónico.

Se puede observar la disponibilidad del Presidente a incluir tecnología en su administración, también que tiene un buen conociendo acerca del tema, y de que está enterado de lo que se está trabajando en cuestiones de Innovación gubernamental que beneficie tanto la administración interna como la facilidad de brindarle al ciudadano mecanismo de gestión.

Hasta el final del trienio se trabajó bajo los lineamientos jurídicos como lo son: Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Ley Federal de Telecomunicaciones.

La siguiente entrevista fue aplicada al Lic. En Derecho Héctor Adolfo Alvarado García, con 26 años de edad, de los cuales 4 años tiene de experiencia en la administración pública y es Coordinador de Innovación Gubernamental.

Para él la factibilidad de trabajar con el Gobierno Electrónico es muy buena ya que permite aminorar tiempo de trámites y servicios , él se apega a la iniciativa del presidente caracterizado por tener una mente innovadora donde busca la eficiencia en brindar servicios con el menor tiempo buscando a interacción dentro de la administración interna.

Menciona que se guio de la práctica de Metepec de tener un Gobierno Electrónico para mejorar la productividad de la administración Chalquense creando una plataforma electrónica, que es administrada por Comunicación Social y la coordinación de TIC, donde se oferta la atención ciudadana, se encuentra el buzón de quejas y algún pago en línea.

El problema fundamental que atraviesa el Gobierno Electrónico es la agudización de la desigualdad social en cuanto a tecnología para ello se combate desde la dirección de innovación gubernamental es con la implementación de Bibliotecas digitales, donde la gente va aprender las partes y como es el funcionamiento de una computadora, así como navegar en internet.

Hace hincapié que el Gobierno Electrónico debe responder a dos dimensiones la endógena que se refiere al impacto hacia dentro de la administración eliminando el envío de oficios electrónicos, así como la socializar la información en forma electrónica entre las dependencias propiciando un ahorro en papelería. Y el impacto exógeno que es hacia la ciudadanía aquí se refiere al acortamiento de tiempo, ya que no es necesario dar vueltas y vuelta a la cabecera municipal y también se genera un ahorro en el tiempo de respuesta de su solicitud.

Con respecto a la eficiencia se pudo rescatar que el coordinador de Innovación Gubernamental considera que con el Gobierno Electrónico se obtendrá mayor productividad ya que, se obtiene información más rápida por los ciudadanos y eso genera una alta productividad al ser más competitiva la administración ya que es instantánea y no requiere de pérdida de tiempo.

El ahorro de tiempo también es una característica del Gobierno Electrónico y este se propicia con la ayuda de mecanismos electrónicos que acortan distancia , lo que genera el ahorro de tiempo ya que no es invertido en el traslado hasta ventanilla, otro aspecto es el tiempo de respuesta ya que no se tiene que estar esperando la respuesta afuera de la ventanilla, donde se pierde más de la mitad del día, lo que genera el Gobierno Electrónico es romper con este sistema deficiente para convertir a los tramites más ágiles.

Respecto al ahorro monetario el coordinador dijo que con el uso del Gobierno Electrónico, los gastos en papelería reducirían esto hacia dentro de la administración, mientras que para los ciudadanos también generaría un ahorro ya que no gastarían en copias, y se ayudarían con la utilización del Gobierno Electrónico y si no saben cómo se usa, se acercarán a las bibliotecas digitales que están en cada uno de los centros comunitarios del municipio.

Correspondiente a la transparencia la dirección de Innovación Gubernamental la propicia con la información que se sube a diario de las actividades que realiza la administración, también del brindar información como obras que se han realizado, o información acerca de los programas sociales y becas, en cuanto al tema de la proporción de datos personales para la solicitud de algún trámite o servicio, se genera seguridad al brindar esos datos mediante la ley de privacidad de datos que fue aprobada por el cabildo. El coordinador genera la participación a utilizar el Gobierno Electrónico mediante capacitación.

La eficacia es otro punto que se quiso tocar con en la entrevista acerca del uso del Gobierno Electrónico, lo cual los objetivos que se tendrán serán la automatización de todos los servicios.

Al analizar la entrevista brindada por el Coordinador de la dirección de Innovación Gubernamental se percató de la deficiencia en la materia, el poco conocimiento que tiene del funcionamiento del Gobierno Electrónico, así como los beneficios que genera y el impacto benéfico a la ciudadanía, no difunde el nuevo mecanismo de gestión, este sería uno de los problemas que se tiene la poca iniciativa y poca disponibilidad de generar cambios en la administración que lleven a convertirla en eficiente eficaz y transparente logrando el reconocimiento de la ciudadanía ya que este es el evaluador del quehacer gubernamental, frenando el avance y desarrollo en cuestiones tecnológicas.

Finalmente se entrevistó a la Lic. Ciencias de la Informática Ivette Florín Espinoza, con 27 años de edad y de ellos 5 años de experiencia en la administración pública.

Al entrevistarla se percató del gran conocimiento en la materia acerca de las tecnologías de la información, ella menciona la *“gran factibilidad que se tiene al trabajar con el Gobierno Electrónico ya que es la mejor manera de tener atendida a la ciudadanía con una atención de calidad con seguimiento personal y sobre todo medible”*,(Florín Espinoza,2015) la idea de implementarlo en el municipio nace de la necesidad y el reclamo de los ciudadanos al no obtener respuestas por que las personas en ventanilla no se dan abasto o no cumplen con su trabajo.

Las tecnologías con las que cuenta el municipio son bastantes entre ellas están; las computadoras clasificadas de acuerdo a cada necesidad de oficina, una instalación de SITE municipal, internet dedicado por medio de fibra óptica con bajada de 20, meta data o base de datos, fax, teléfono fijo y celulares, al igual que cuenta con páginas de difusión tales como Facebook, Twitter y la página oficial del Municipio.

Los principios fundamentales que contiene el gobierno electrónico mencionados por la Licenciada fueron los siete principios que contiene la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, existen problemas uno es la poca adecuación tecnológica pero más que nada la resistencia al cambio por parte de la ciudadanía ya que ellos aun quieren tener hacer el papeleo como prueba del trámite , pero lo que no saben es que de la forma tecnológica también tiene la misma validez, es por ellos que el Gobierno Electrónico no ha llegado a su máximo esplendor

En el tema de la eficiencia en el Gobierno Electrónico genera la productividad administrativa mediante la automatización y los tiempos de respuesta ya que obtenemos la confianza de la ciudadanía, también ahí mismo tenemos un programa llamado “semáforo” en donde se mide la productividad de cada dependencia en el tiempo de respuesta.

El Gobierno Electrónico genera ahorro monetario, reflejado en la disminución papelería dentro y fuera del municipio y así utilizando ese dinero ahorrado para invertir en otras cosas que sean necesarias para el municipio o en este caso a la adquisición de tecnología en la cuestión de ahorro de tiempo, este se tiene controlado en base al tiempo de respuesta con el llamado semáforo donde se tienen vigiladas a las dependencias a dar una rápida respuesta o solución al ciudadano englobando así el ahorro de tiempo, dinero y generando un elevado índice de productividad.

Para el caso de la Transparencia el Gobierno Electrónico busca tener canales de comunicación donde el ciudadano este enterado de todo lo que se realiza al igual que las decisiones que se toman dentro de la administración y que influyen en la ciudadanía, así se les propicia un ambiente de confianza a utilizar este Gobierno con la respuesta a las demandas al igual que hacer evidente que funciona adecuadamente la página.

Al realizar algún trámite es necesaria la proporción de datos personales por medio del Gobierno Electrónico y se les garantiza la seguridad de estos por medio del

acuerdo de privacidad aprobado por cabildo, donde al realizar cualquier trámite que requiera de los datos personales este aparecerá como una garantía de que los datos serán utilizados únicamente para la solicitud del servicio.

La participación es esencial para que el Gobierno Electrónico funcione, y esta participación se promueve mediante la difusión la capacitación y el dar respuesta favorable en menor tiempo.

La eficacia en el Gobierno Electrónico es cumplir los objetivos

que se plantearon en un inicio y los cuales son crear canales de comunicación más estrechos entre el gobierno y el ciudadano, al igual que implementar herramientas que aumenten la productividad del servidor público teniendo un impacto hacia dentro de la administración como hacia fuera.

El gran conocimiento en la materia permitió tomar en contra algunas ideas que sugirió para la propuesta que en el capítulo tres se explica a detalle, la gran disposición y mente innovadora con la que cuenta ha permitido convertir al gobierno electrónico en un gobierno incluyente que responda a la mayor parte de las demandas de la ciudadanía, así como propiciar el trabajo en equipo para un mejor funcionamiento dentro de la administración.

2.7 Análisis e interpretación de resultados de la entrevista, caso: Tlalmanalco

En lo que respecta a este municipio se quiso entrevistar al Presidente Municipal y coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Por cuestiones ajenas a la investigación, no se pudo obtener la entrevista al Presidente Municipal, mostrando apatía por el tema, lo que deja en claro es que frena el desarrollo e innovación gubernamental, propiciando un rezago tecnológico, que deja fuera de la competencia al municipio para brindar más y mejores trámites y servicios con ayuda del Gobierno Electrónico. La era tecnológica por la cual se está atravesando, está invade todos los ámbitos de la vida y el ámbito público no

se queda atrás, ya que con la utilización de tecnología se tiene un ahorro en tiempo y dinero, lo que induce al ciudadano a familiarizarse con la tecnología, teniendo así una sociedad de conocimiento, ganas de incluirse en los asuntos de carácter público.

La entrevista que se pudo realizar fue al Ingeniero Humberto Zamora Hernandez con 41 años de edad y 8 de ellos con experiencia en la administración pública.

En este municipio se encuentran muchos obstáculos al poder trabajar con el Gobierno Electrónico, en primera instancia como se pudo observar fue la apatía por el presidente para iniciarlo y de ahí reside la falta de presupuesto, para poder contar con la tecnología adecuada es evidente que la voluntad política es la palanca de los proyectos

La falta de cultura en cuestiones tecnológicas, también es un problema que tiene el Gobierno Electrónico ya que causara la apatía de la ciudadanía al utilizarlo.

En este municipio, a diferencia de Chalco, no cuenta en lo absoluto con ningún indicio de Gobierno Electrónico por lo cual se necesitaría iniciar de cero.

Lo que responde a la eficiencia, con este Gobierno se buscará aminorar costos y tiempo, gran parte de los ciudadanos no se acercan al municipio a solicitar un trámite o un servicio, por la gran pérdida de tiempo que se hace, y las respuestas inconclusas que se tienen, lo que trae consigo hacer varias vueltas hasta la cabecera municipal para informarse cómo va el proceso de su solicitud.

También se busca tener el mayor índice de productividad de los servidores públicos con la utilización del Gobierno Electrónico, ya que cada vez se les pierde la credibilidad por la ineficiencia que generan, la falta de profesionalización y responsabilidad de brindar los servicios al ciudadano.

Para el caso de la transparencia si se llega a implementar en este municipio, se requiere más que solo subir fotos e información de programas sociales, lo que

busca es tener canales directos con la ciudadanía, donde se hagan presentes, donde se incluyan y se informen de lo que pasa dentro y fuera de la administración. Se observa que este municipio está cerrado al cambio, propiciando la corrupción la ineficiencia y el obstáculo al desarrollo y que así se mejoren los servicios.

Lo que se realiza a continuación es un modelo que sirva de apoyo para iniciar un Gobierno Electrónico de acuerdo a las necesidades que se tiene, porque a diferencia del municipio de Chalco, Tlalmanalco vive en el rezago tecnológico, iniciando por la apatía de su presidente que genera el no financiamiento y así la no innovación gubernamental.

Capitulo III: Propuesta de implementación del e-government en los municipios de Chalco y Tlalmanalco

La finalidad de esta investigación, es concluir con el diseño de una propuesta de implementación del *e-government* en los municipios de Chalco y Tlalmanalco. Los cuales se vinieron estudiando y analizando, en cuanto a características sociodemográficas y administrativas en los capítulos uno y dos.

Se les encuestó a una muestra de la población de cada municipio para aportar su opinión acerca del gobierno electrónico, y saber la percepción de la ciudadanía ante la utilización del nuevo modelo de gobierno, al igual se realizaron entrevistas a las personas especializadas y preparadas en el tema que trabajan en el municipio y se encargan de la tecnología e innovación gubernamental de los municipios, esto para poder tener un acercamiento directo del cómo se está trabajando la administración en curso el tema del gobierno electrónico, al igual que a los presidentes se les entrevistó para saber el nivel de viabilidad y factibilidad al modernizar su modo de operar en su municipio.

En este capítulo se encuentra la propuesta del *e-government* a partir de principios y la estructura que contiene el modelo a implementarse junto con un estudio de factibilidad.

3.1 *E-government* en el municipio

La administración electrónica o gobierno electrónico consiste en el uso de tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos al igual que reforzando las políticas públicas.

Después de todo el proceso de análisis y estudio del cómo se encontraba el gobierno electrónico en cada municipio se puede finalizar con la propuesta, en la cual se tratará de cumplir con siete puntos, que son los más importantes según la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, los cuales son:

- 1) Principio de Igualdad:
- 2) Principio de legalidad.
- 3) Principio de Conservación:
- 4) Principio de transparencia y accesibilidad.
- 5) Principio de proporcionalidad.
- 6) Principio de responsabilidad
- 7) Principio de adecuación tecnológica

Claro que este cambio tecnológico da una gran posibilidad de tener un cambio favorable en las condiciones de gobierno ya que aumenta la eficiencia, la eficacia y transparencia del proceso administrativo, teniendo una mayor legitimidad por parte del gobierno.

El apoyo de las TIC es nuestro instrumento esencial para poder transformar a las estructuras burocráticas, las operaciones al igual que el quehacer gubernamental que hasta la fecha existen. En el gobierno electrónico repercuten muchas formas

para tener un buen gobierno, ya que este es multisectorial, lo cual no solamente engloba a un sector de la administración, lo que se busca es una colaboración e inclusión de todos los sectores posibles para tener un resultado bien y fuerte que proyecte a la ciudadanía una buena administración con innovación, transparencia sea eficaz y eficiente.

Antes de entrar de lleno a la explicación de cada una de las partes de la propuesta del gobierno electrónico se hace hincapié en que no será la misma propuesta para los dos municipios. Los municipios de México son diversos, tanto en su dimensión geográfica y poblacional, como en sus estructuras de gobierno, por esa razón no es factible planear un modelo de gobierno digital para los dos municipios en estudio, basándonos en una supuesta homogeneidad, donde no existe y cuya evidencia se expuso en el capítulo dos.

Se definen tres ejes de desarrollo para la implementación de la propuesta en relación a los dos municipios, en primer lugar la caracterización de los municipios, en segundo lugar los servicios que se busca ofrecer, y en tercer lugar la plataforma tecnológica en la cual trabajará.

En el municipio de Chalco el gobierno electrónico si tiene un avance muy significativo, aunque no está al 100 % como a la fecha debería estar, esto por los problemas socioculturales ya que la ciudadanía tiene poco conocimiento acerca de tecnología, y por otro lado que el municipio no propicia que la ciudadanía se acerque con total confianza a utilizarlo al igual que la falta de promoción.

En el caso de Tlalmanalco es un municipio más pequeño con unas costumbres muy arraigadas, tanto por la ciudadanía y por la administración lo cual les ha impedido avanzar en las cuestiones de innovación gubernamental, por lo que se logra rescatar, la tecnología la dejan en un segundo o tercer lugar, invirtiendo más en infraestructura tales como la pavimentaciones de calles o en construcciones de escuelas, mas no en tecnología, eso porque se dejan en un segundo plano o se toma como algo innecesario para la ciudadanía y para su administración al centro del municipio.

Es por eso que las necesidades de un gobierno electrónico son muy distintas, en el caso Chalco se necesita un poco menos y en Tlalmanalco un poco más, es por esto que en cada apartado de la propuesta se dirá a qué municipio va encaminado.

3.2 Atención Ciudadana

La atención ciudadana se considera sólo para el municipio de Tlalmanalco, esta constará en poder ser el centro de recolección de las demandas y solicitudes de los ciudadanos, lo que se planea es crear una red que conecte a todas las dependencias posibles de la administración, a partir de las tres iniciales de esta propuesta.

La finalidad de crear la llamada ATENCION CIUDADANA su función principal es concentrar la solicitudes que demanden los ciudadanos para que en seguida, estas solicitudes sean mandadas a la dependencia que les corresponde, y las dependencias estarán obligadas a responder en un lapso de tiempo no mayor a 1 hora, esto propiciara de igual forma efficientar las funciones de los trabajadores, y ya no se demorarán en la resolución del problema, que incluso llegan a tardar días.

Lo necesario para poder acceder al portal de atención ciudadana, es un correo electrónico y la clave CURP. En la página que ya tienen los municipios se utilizarán y ahí se incluirán tres secciones adicionales la cuales se llaman atención ciudadana, sistema de pagos y sistema de turnos; esto últimos dos se explican a detalle más adelante.

Con el correo electrónico y la clave CURP se puede acceder a la sección de ATENCION CIUDADANA la cual funcionará de la siguiente manera:

Paso No.1 El ciudadano entrará a la página del municipio, donde estará la sección de *atención ciudadana*.

Paso No.2 Aparecerá una ventana donde se le solicitará al ciudadano que proporcione un correo electrónico y la clave CURP, al igual ahí mismo aparece la opción del *nuevo registro*.

Paso No.3 Al poder ingresar y registrarse, aparecerá la ventana *de selección de dependencia* donde el ciudadano elegirá la dependencia ya sea Registro civil, Catastro o Contraloría

Paso No.4 Al seleccionar la dependencia se desplegarán los servicios que se están ofertando por medio electrónico en cada dependencia.

Paso No.5 Al seleccionar la dependencia y el trámite a solicitar, en seguida aparecerá una ventana que contendrá un apartado de mensaje en donde el ciudadano puede exponer con mayor libertad cual es el problema o que se necesita para realizar el trámite, al igual que una opción de adjuntar archivo, esto se incluye para tener una mejor comprensión para la dependencia del cual es el problema que está exponiendo el ciudadano, así puede incluso escanear un documento o enviar una foto, lo que se desea es tener y hacer todo con la más alta claridad para un resultado favorable y no cometer errores a la hora de la resolución

En seguida se le da guardar y enviar, esto para que a la hora de volver a ingresar a ver cómo va el proceso del trámite este esa información disponible.

Paso No.6 Al concluir todos estos cinco pasos, finalmente en el paso seis se le generará un número de folio, donde el ciudadano puede volver a ingresar con ese número de folio para saber que ya tiene una cuenta y que ha realizado una petición, el apartado donde se ingresará el folio se encontrará dónde está el *registro del ciudadano*. (Ver esquema No.1)

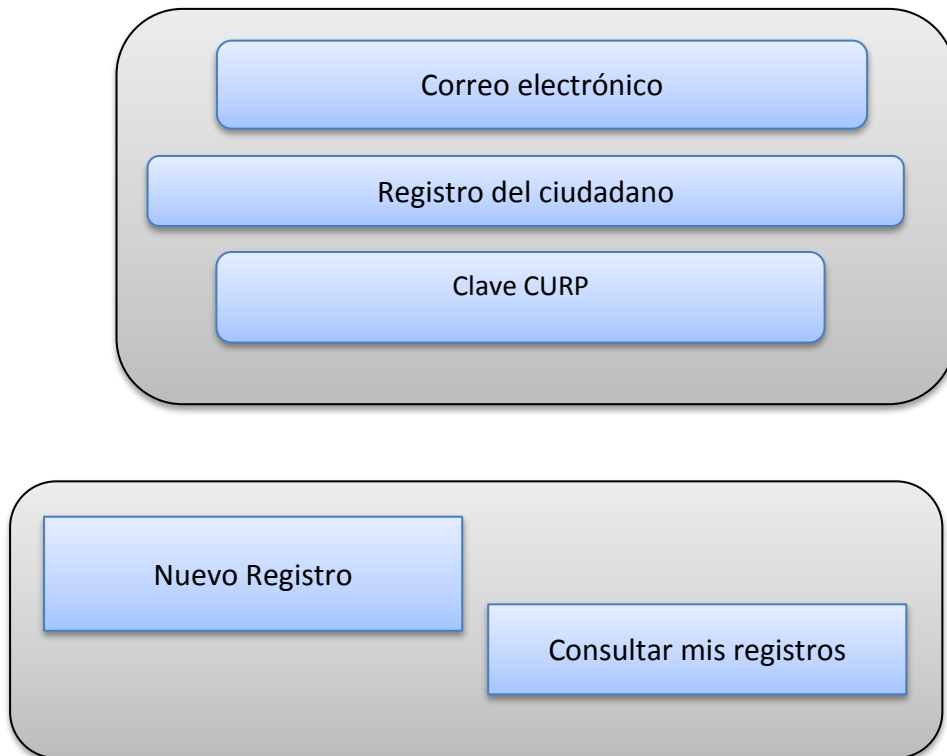
Esquema No.1

“Atencion Ciudadana”

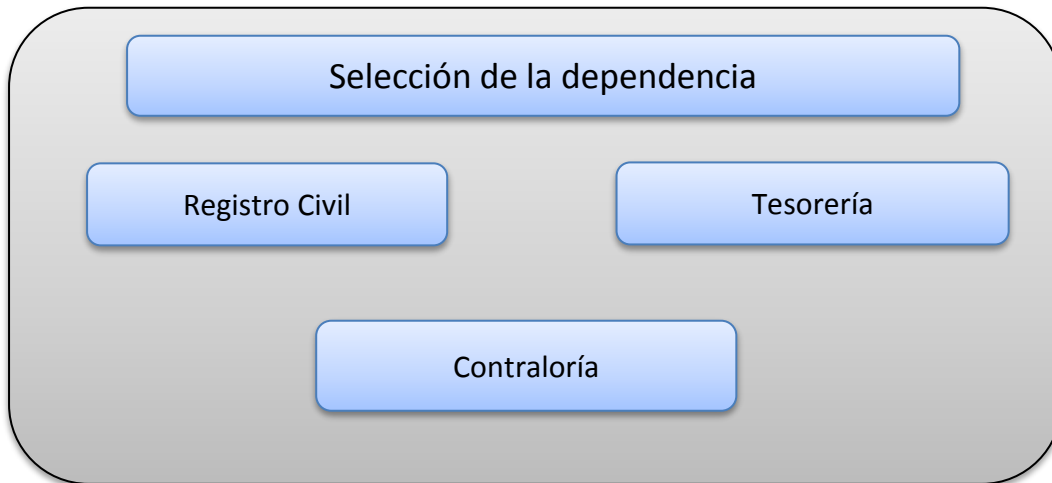
Paso No,1



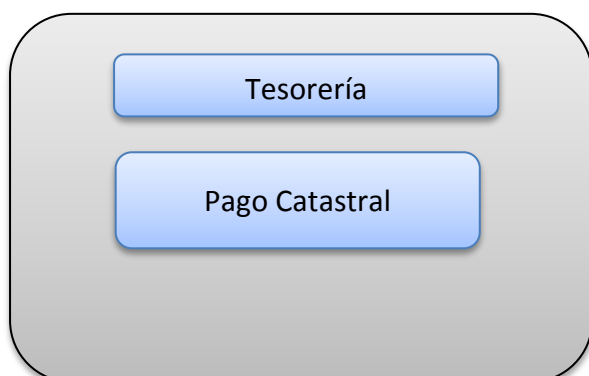
Paso No.2



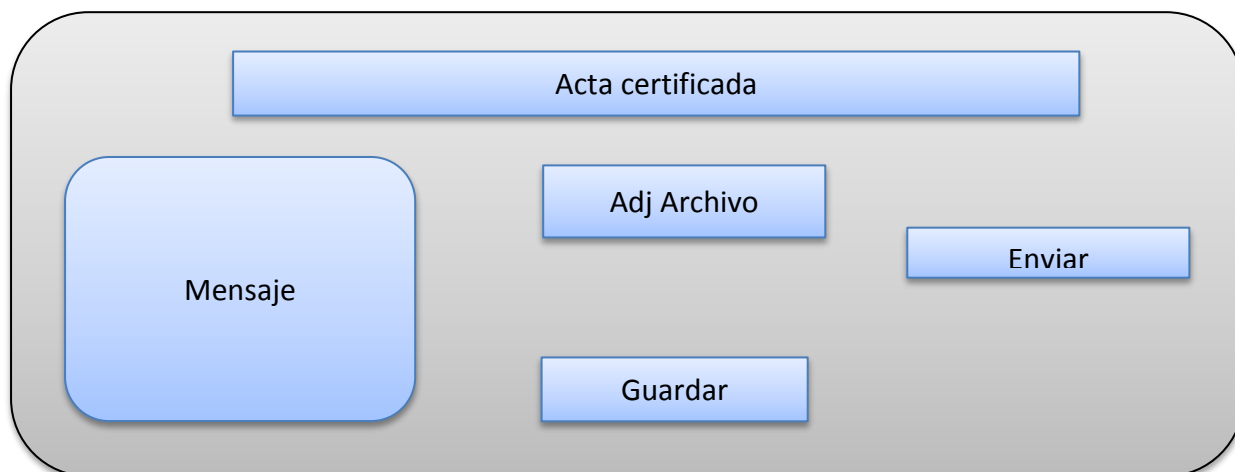
Paso No.3



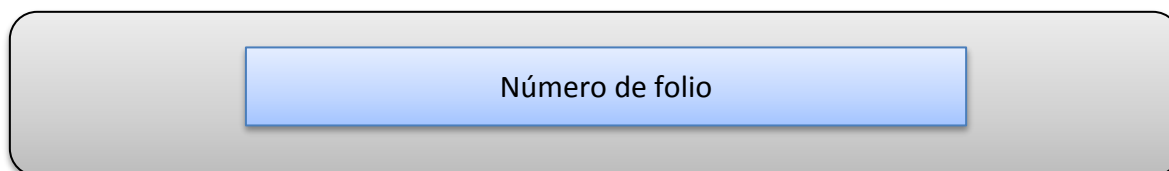
Paso No. 4



Paso No.5



Paso No, 6



Fuente Elaboración propia.

3.3 Sistema de turnos.

Esta parte de la propuesta será para ambos municipios, su finalidad es agilizar los trámites y no perder tiempo en hacer esas filas eternas, perdiendo la mayoría del día; una ejemplificación de esto es que las personas que trabajan ya no perderán el día entero, perdiendo dinero, porque el tiempo se transforma en dinero en las cuestiones de los trabajadores, entonces el objetivo de esta parte es brindarle al ciudadano la opción de ir el día y hora exacta sin temor a que valla a formarse demorándose en exceso.

Esta parte eliminara tiempo innecesario el cual consistirá en que en la página, así como la atención ciudadana abra un apartado llamado *sistema de turnos*, aquí el ciudadano puede elegir el día y la hora en la que va a acudir a ventanilla si es que es necesaria su presencia o igual pueda tener una resolución vía electrónica.

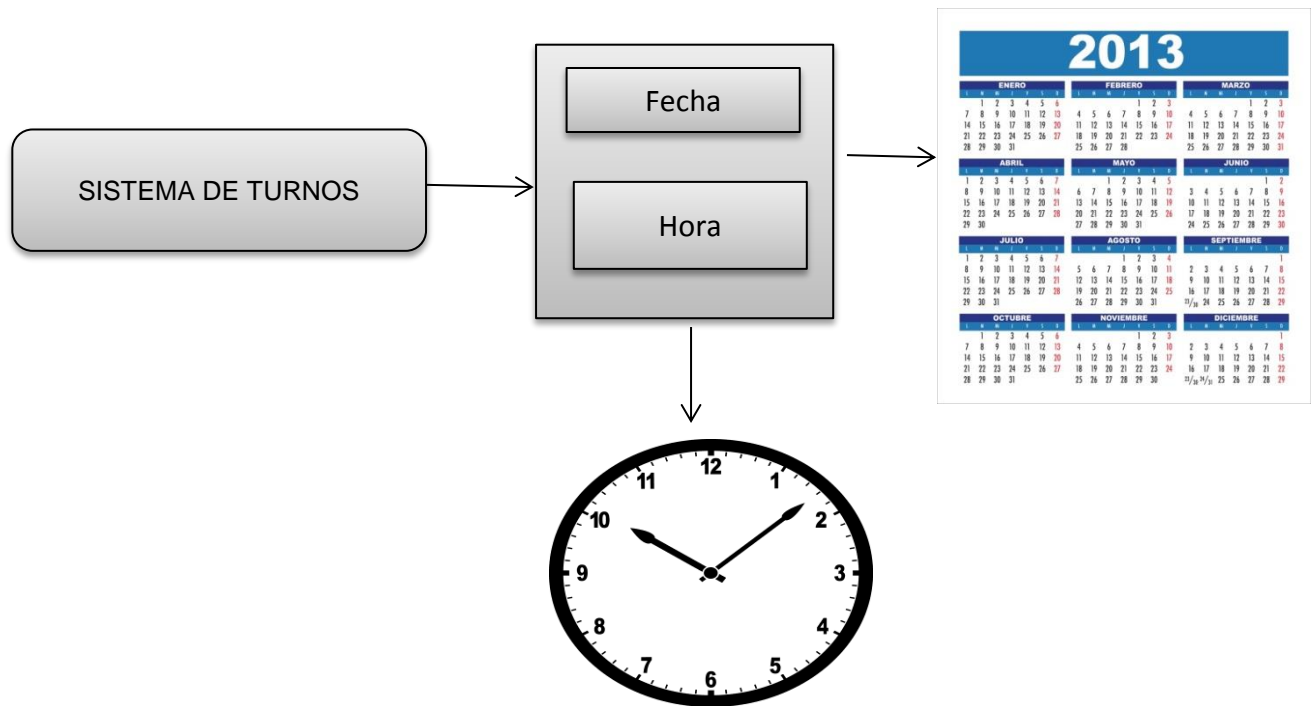
Se manejará una similitud del prototipo de los bancos en cuanto al sistema de turnos, pero acá se podrán realizar desde su casa, decidiendo hora y día, un gran beneficio y salto a la innovación eliminando incluso la ineficiencia del personal, volviéndolo más productivo porque ya no habrá pérdida de tiempo sin nada que hacer.

En la página del municipio como se mencionó, existe un apartado llamado sistema de turnos, al dar click se desplegará un calendario y un reloj, donde se mostrarán los días y horarios que están disponibles para que el ciudadano lo pueda decidir, y así no se encimen fechas y horas, haciéndose esas filas interminables, después de la elección se desplegará una hoja que será el comprobante donde se especifica la hora y día misma que se presentará ante la ventanilla para la atención. (Ver esquema No.2)

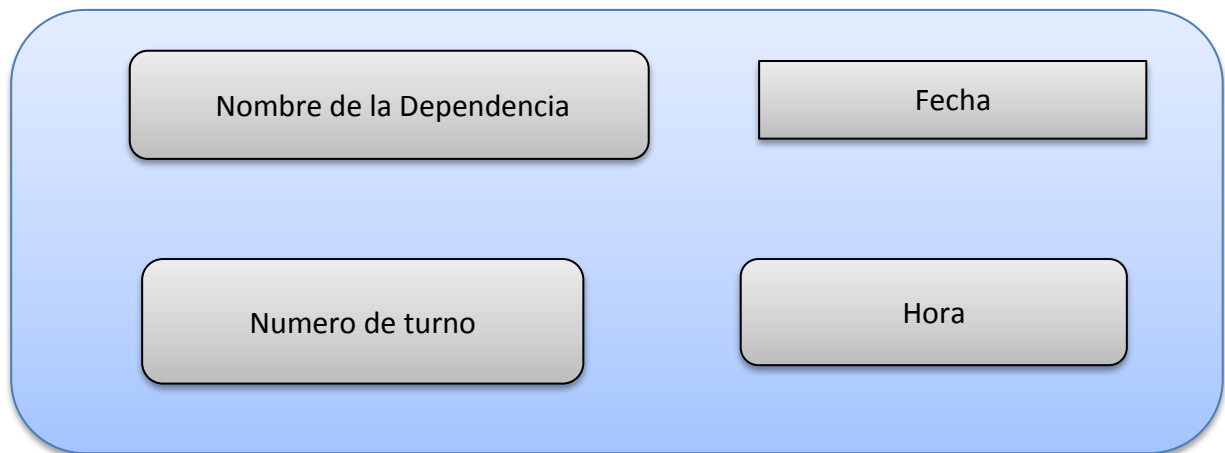
Esta adecuado a los dos municipios porque aún existen trámites burocráticos ante las ventanillas de Catastro y Registro Civil, creando la apatía de la ciudadanía a causa de la gran ineficiencia y pérdida de tiempo que se tiene en la mayoría de esas dos ventanillas.

Al hacer el estudio se percató que el trámite ante el registro civil, que se hace con mayor frecuencia es el acta certificada, por lo cual se propone igual hacer una base de datos donde se digitalicen todas las actas y sea más rápido buscarlas, así se elimina un paso donde se pierde el tiempo en buscar el acta solicitada, solo se ingresara el libro y el número de folio y en menos de un minuto se tendrá el acta que se solicitó y ya solo es necesario que se pasa a recogerla, ya que para su valides es necesario que vaya sellada.

Esquema No.2 "Sistema de Turnos"



Formato del comprobante del turno



Fuente: Elaboración propia

3.4 Pago en línea.

Otro aspecto que enfatiza es el pago en línea, esto será para los dos municipios el cual contará con grandes beneficios, lo que se busca en este apartado de la

implementación es innovar, disminuir el sistema burocrático así como la corrupción y la fuga de dinero en cuestión de los pagos.

Al realizar un pago ante la administración competente nos preguntamos donde va a parar todo ese dinero, o que si realmente no existe una fuga monetaria a la hora de pagar, porque ya se ha perdido la credibilidad ante el gobierno, entonces con los pagos en línea, ya aparece un nuevo actor, una empresa privada la cual es un banco, esta nos servirá como regulador y mediador ante alguna fuga de dinero, porque este dinero ya se va a una cuenta y no a manos de una persona, y si se llegara a movilizar dinero de esa cuenta , el banco está facultado para poder brindar información de quien, cuando y donde fue la movilización.

El pago en línea corresponde a tesorería, siendo más específicos al pago catastral, y en el registro civil en cuanto al pago de alguna acta certificada, acta de defunción, registro etc., el cual funcionara así:

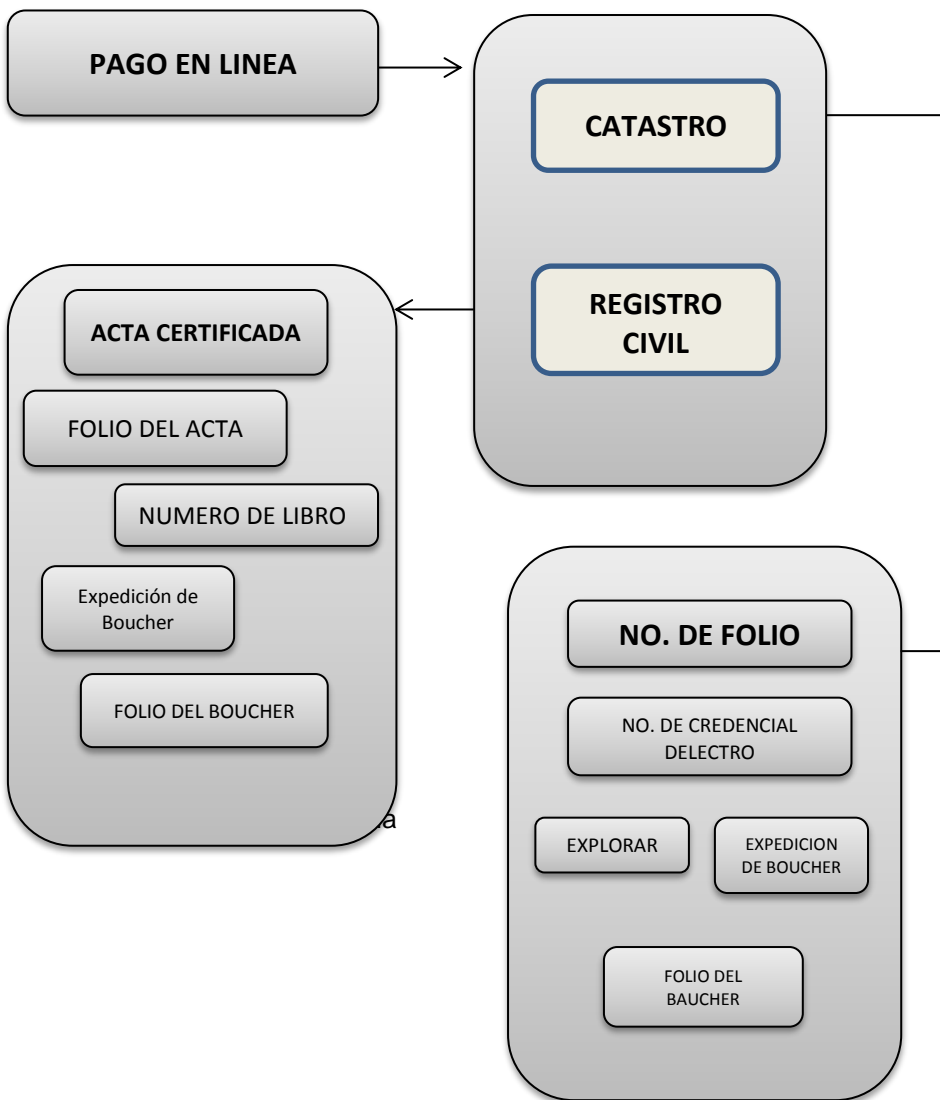
PASO No.1. Se ingresará a la página del municipio donde estará un apartado llamado pago en línea al dar click aparecerán dos opciones de pago las cuales son *catastro y registro civil*.

PASO No.2. Al seleccionar cualquiera de las dos, tomemos como ejemplo el pago ante catastro referente al pago predial, seleccionando el pago catastral se le pedirá dos cosas el número de folio del último recibo que pagaron el cual se encuentra en la parte superior izquierda, al igual que el número de credencial (encuentra en la parte posterior de la credencial son trece dígitos), en seguida se le da la opción de explorar esto para que se busque la toma vía satelital y comprobar que efectivamente son los medidas que está declarando.

PASO No.3. Al confirmar que realmente es verídico lo que está declarando, damos paso a la expedición del Boucher, esto para acudir a la empresa privada la cual es el banco a pagar, claro se necesita hacer un convenio con el banco para que este preste sus servicios, aquí es donde se elimina a la persona que está en la ventanilla cobrando y que en su mayoría siempre comete algún acto corruptivo.

PASO No.4. Al pagar ante el banco se vuelve hacer el mismo proceso, se entra a la página, se selecciona el apartado de pago en línea, después el pago catastral, pero ahora se va directo al folio del Boucher se digitaliza y automáticamente la dependencia sabe que este ciudadano ha pagado, y la dependencia está obligada a generarle el comprobante de pago y ya solo el ciudadano ira a recogerla. Cabe mencionar que este será el mismo procedimiento para la cuestión del registro civil y los trámites que se ofertan en él, en siguiente esquema pusimos un ejemplo el acta certificada. (Ver esquema No.3)

Esquema No. 3
"Pago en línea"



Para que esto funcione se necesita que el municipio o administración estén conscientes que se necesita la participación de un nuevo actor, o el apoyo de una empresa privada la cual es el banco y esté dispuesta que esta será la reguladora del ingreso que se tiene en la cuestión de este tipo de pagos, ya que será más segura evitando el despilfarro de dinero al igual que disminuir las practicas corruptivas que en muchos de los casos existen en Tesorería, también se necesitará tener tomas vía satélite del municipio esto para poder corroborar que los ciudadanos están declarando lo que realmente es.

3.5 Modulo único de atención.

Al inicio de esta investigación se comentó la característica que sería un gobierno electrónico incluyente, donde todos puedan tener el mismo acceso a esta plataforma electrónica.

En el proceso de la investigación al tener un acercamiento con la ciudadanía a encuestarla se pudo observar que al mencionar tecnología en trámites y servicios, les provoca un poco de miedo porque no saben utilizarla o no están familiarizados para una mejor comprensión se puede observar el análisis que se realizó en el capítulo II.

Se cuestiono acerca del cómo se puede acercar este gobierno electrónico a las colonia, pueblos, rancherías etc, ya que los intentos realizados a la fecha por los municipios han sido fallidos al analizar una gama de posibilidades se llegó a la conclusión de crear los llamado *módulos únicos*, los cuales fungirán como el conector del ciudadano al gobierno electrónico, lo que será ya un acercamiento a la modernización.

Otro aspecto a alcanzar como los módulos únicos como parte del gobierno electrónico es facilitarle a los ciudadanos que no viven en la cabecera municipal, a que ya no tengan que trasladarse varias veces a la cabecera para la realización de su trámite, esto generando un ahorro de tiempo y dinero.

La existencia de grupos vulnerables que no les es fácil ir hasta la cabecera municipal a realizar los trámites, otro asunto atendido con la creación de los módulos, son las personas de la tercera edad, al igual que las personas discapacitadas como ejemplo de estos grupos se les complica el traslado para la realización de trámites.

Propiciar el acercamiento de todos los sectores a la utilización del gobierno electrónico, eliminando el problema de no contar con tecnología adecuada, la no familiarización y el miedo a utilizar, esto es lo que vamos a disminuir con estos módulos.

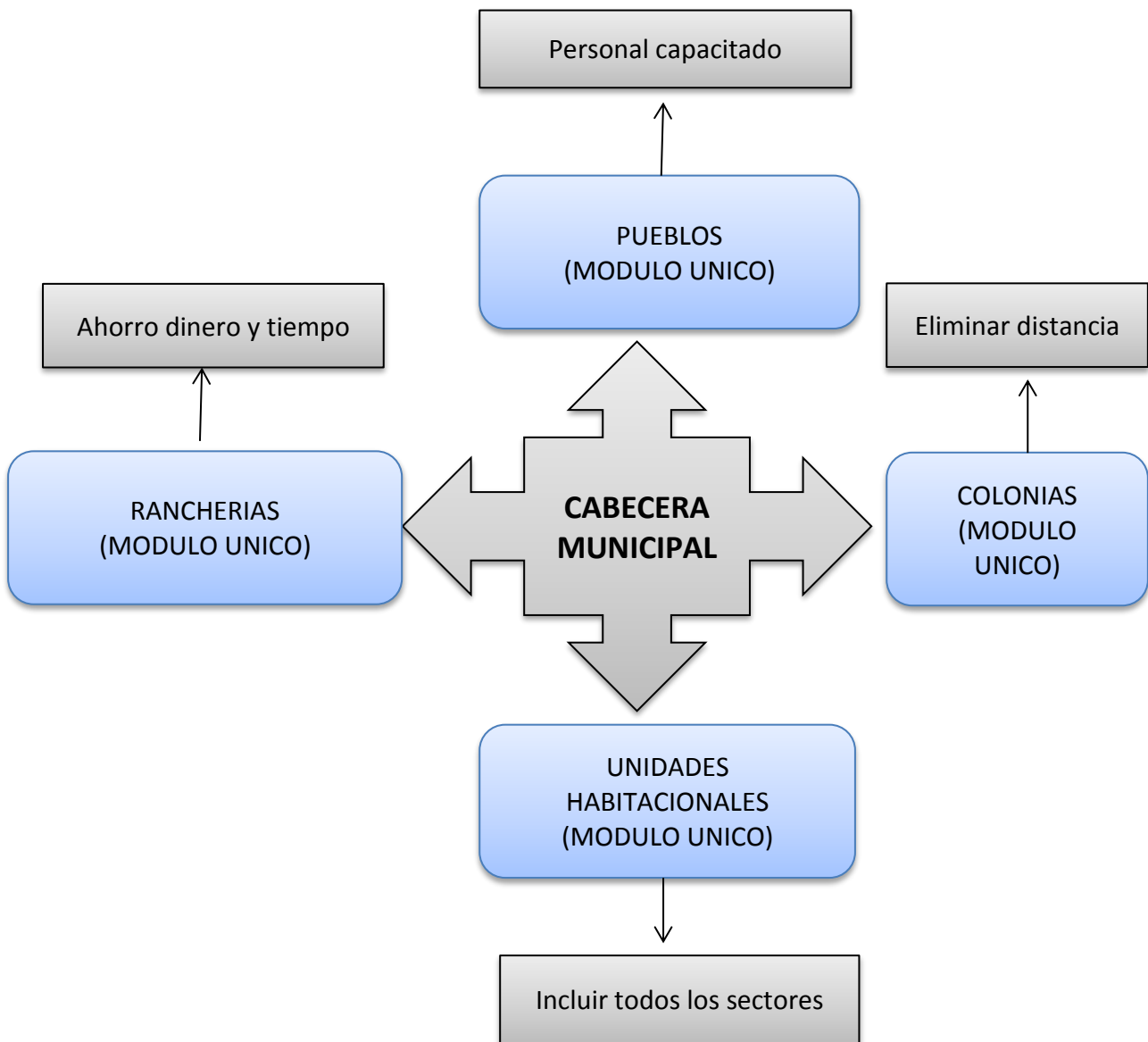
Lo que se tiene en mente poner a una persona en cada pueblo, ranchería, unidad habitacional o colonia, con lo necesario para que se le explique y enseñe a las personas que se acerquen, del cómo funciona el gobierno electrónico exponiéndoles los beneficios. Ayudándole a realizar su trámite y que este no tenga que ir a dar vuelta incensarías a la cabecera municipal.

Con esto se pretende incluir a todos y que no solo la información de la nueva forma de gestionar se quede concentrado en la cabecera municipal. Es entonces donde este gobierno se vuelve incluyente, teniendo un impacto exógeno, y hacer sentir al ciudadano como parte fundamental , así esto le da una nueva cara a la administración, volviéndola eficiente y transparente, que se ha eliminado o en su caso disminuido los trámites engorrosos.

Con estos módulos también se propiciará contratar personal adecuado y preparado profesionalmente para que atendiendo y expliquen la nueva modalidad del *e-government*.

Todo cambio viene con una gran sacudida, y este no es la excepción muchos estarán a contra de perder la zona de confort que tienen al ser parte de hacer los tramite más lentos, y otros de regenerar la forma de gestión, lo que interesa es eliminar todo lo tramite engorroso, la corrupción, la ineficiencia.

Esquema No.4
"Módulo de Atención"



Fuente: Elaboración propia

La existencia de módulos, aumentará la eficiencia de la administración, siendo incluyente porque en cada pueblo, ranchería, colonia y unidad habitacional, porque su finalidad es incluir los sectores, propiciará el ahorro de dinero y tiempo, eliminará la distancia y se contará con el personal capacitado para atender a la ciudadanía. Dónde la administración da una nueva cara de incluyente, eficiente, eficaz y transparente así buscando la legitimidad de la ciudadanía.

Si bien es cierto que los beneficios son demasiados los cuales se mencionaron en el capítulo uno, problemas a la hora de tener un cambio siempre van a existir, los más significativos fueron la falta de tecnología y el personal incapacitado para este nuevo modelo al igual que las malas estrategias para poder acercarlo a la ciudadanía, los módulos únicos propiciarán a limar estos problemas para que poco a poco este gobierno electrónico tenga una amplia cobertura.

3.6 Capacitación.

Todo cambio siempre genera una serie de preguntas, tales como; ¿Qué es esto? ¿Cómo funciona?, ¿Que se necesita?, entre otros cuestionamientos, el ser humano siempre está acostumbrado a una sistematización del cómo hacer las cosas, y cuando se genera un cambio este cambio también genera miedo en las personas que trabajan en la administración, el “miedo se refleja en el desplazo laboral”, les genera terror al saber que una máquina ya sustituirá el trabajo que ellos realizaban, propiciando su despido en caso de que el trabajador no esté familiarizado y no sepa cómo se maneja el nuevo modelo de gestión el cual es el gobierno electrónico, ante esto no se busca generar miedo ante el desplazo laboral, lo que buscamos es poder profesionalizar a el personal ponerlo al día en la cuestión tecnológica.

Lo que se busca con la implementación, más que nada es poder tener el personal adecuado y exacto para eliminar la duplicidad de trabajo, al igual tener un personal capacitado para la ejecución del gobierno electrónico e implementar nuevos mecanismos para realizar actividades administrativas, el proyecto es muy ambicioso ya que buscamos resultados con gran impacto en eficiencia, eficacia y que sea un gobierno transparente, que la ciudadanía lo legitime como tal. Pero esto genera un problema más que es la poca adecuación tecnológica y la poca familiarización de la ciudadanía con la tecnología, ya que de nada va a servir tener un gobierno electrónico si no se aprende a manejar el sistema.

Bien es sabido que en la administración y no solo en estos municipio en estudio, existe personal con demasiados años en el cargo, lo que les ha generado una

ideológica del que la forma de hacer las cosas es la única y la correcta, al igual que se duplican las tareas en cuanto a dos o incluso tres personas realizan el mismo trabajo, que bien lo puede estar realizando una sola persona, pero a la fecha no se puede seguir teniendo esas formas arcaicas para resolver las necesidades ciudadanas, además los tramites no pueden seguir siendo engorrosos, tardados y con poca credibilidad lo que genera invertir más dinero y tiempo por parte del ciudadano donde se va perdiendo poco a poco la comunicación de gobierno-sociedad por que la ciudadanía observa al personal de la administración y al gobierno como unos ineficientes y corruptos en la resolución de sus demandas.

Entonces como parte importante de la propuesta y pieza fundamental para que esto avance y se cumplan con los objetivos aparte de la infraestructura tecnológica, es la “capacitación a los servidores públicos”, en cuanto a la tecnología y al funcionamiento del gobierno electrónico una vez que este la plataforma donde se va a trabajar, (entiéndase como plataforma al que la pagina ya cuente con lo que anteriormente se propone), si no se cuenta con personas que tengan mínimo los conocimientos básicos del cómo funciona un computador se requiere de la contratación de personas que tengan conocimientos en materia de informática y aspectos tecnológicos, estas personas para que sirvan de apoyo a las personas que no están relacionadas al cien por ciento con la tecnología.

Es claro que se es necesario de la infraestructura humana, esta propuesta requiere personal capacitado técnica y socialmente para desempeñar las tareas y funciones de este gobierno electrónico.

En caso de que al momento de plantear el proyecto local no se encuentre con el recurso humano, existen dos alternativas; la contratación de nuevo personal o la capacitación de los que ya laboran en el municipio. En el seminario acerca de la estrategia y metodología para el gobierno digital en municipios mexicanos, realizado por el CONACYT hace hincapié que en el caso de los aspectos tecnológicos de mayor sofisticación, también se puede contratar servicios

externos, aunque este último pusiera resultar bastante costoso y tiene el riesgo de que el municipio se vuelva tecnológicamente dependiente.

Entonces se recomienda optar por las dos primeras opciones o se contrata o se capacita, por lo cual proponemos lo siguiente:

Antes de entrar de lleno a explicar la propuesta de capacitación, se debe de tener en cuenta que el municipio debe de invertir una cantidad considerable de dinero que esté dirigida a la innovación y adquisición en la utilización de TIC's.

Es entonces que se propone hacer un concurso para el reclutamiento de las mejores personas que cuenten con conocimientos y habilidades y que los que resulten ser ganadores del concurso, capacitaran a las personas de cada área, en este caso las tres que ya estamos mencionamos con anterioridad, (tesorería, registro civil y contraloría) y gradualmente se vaya obteniendo un personal capacitado técnica y socialmente para atender a las tareas encomendadas, con el apoyo del gobierno electrónico.

El municipio deberá promover el y dar conocimiento sobre el concurso que se va a realizar, solicitando a personas que tengan conocimientos en sistemas computacionales y de informática, esto en un mes al igual poder explotar sus conocimientos y así al termino del mes, se les aplicara un examen para saber de los que entraron cual es el más apto para poder capacitar y atender las dudas de los servidores públicos que están en las áreas donde se implementara el gobierno electrónico.

Por lo cual se propone para este apartado lo siguiente;

1. Realizar una convocatoria para poder hacer del conocimiento público que se necesita a especialistas en sistemas computacionales para poder ingresar a un concurso en donde se les valorara, y medirá sus conocimientos, este concurso durara un mes.
2. Al término del mes, se les aplicará un examen donde se seleccionará a dos de los concursantes para que estos sean los que van a capacitar en primera instancia al encargado de tecnologías de información.

Haciendo un preámbulo pudimos observar que en la mayoría de los municipios solo se cuenta con un técnico en tecnología de la información, y si no es así se cuenta con una persona que por lo general únicamente se dedica a dar mantenimiento a la infraestructura o en el peor de los casos, no existía alguna persona capacitada que se ocupe de dar apoyo tecnológico a los usuarios y menos a dar una visión estratégica y social de las implicaciones e las tecnología de la información como parte estratégica de las acciones del municipio.

Lo que se logra alcanzar es que la persona que quien esté a cargo del departamento de tecnología de la información sea una persona con los conocimientos y habilidades para que desempeñe el funcionamiento del gobierno electrónico tanto interna como externa y no se limite solo al mantenimientos de infraestructura. Si no que también tenga la capacidad de poder ser el medio de resolución de dudas por parte de los trabajadores ante alguna duda sobre el funcionamiento del gobierno electrónico.

3. Esta capacitación se hará prolongadamente primero al encargado de tecnologías y enseguida a los encarados del área o en su equivalente a una persona que pertenezca a la área, esto para que ella puede saber cómo se maneja, y así al término de su capacitación, acuda otra persona y así sucesivamente esto para que se tenga una cobertura de todo el personal.

La capacitación de las personas que trabajan en la administración es de gran peso para nuestra propuesta porque es ahí donde serán el vínculo de acercamiento entre el gobierno electrónico y los ciudadanos, es entonces que es de suma importancia poder tener al personal con las herramientas necesaria para que su desempeño sea el mejor y no se trate de que con un computador e internet se tengan las herramientas, nosotros nos referimos a capacidades habilidades y conocimientos alrededor del gobierno electrónico.

Muchos factores incluye esta capacitación más que nada la disponibilidad tanto de del gobierno en curso como el de la administración, el trabajo en equipo de estos dos actores nos llevara a la un buen trabajo con resultados fructíferos.

3.7 Innovación Gubernamental.

La época en la que se está atravesando requiere que los gobiernos locales se pongan al par con la era de modernización, acompañado del gran fenómeno de la globalización. Ante estos cambios la tecnología y el acceso a la información pública toman gran fuerza ya que coadyuvan a la aceleración de procesos de liberación y desarrollo, por lo cual la globalización busca la integración de países, regiones mercados, economías y cultura, este es un proceso que se logra visualizar a nivel mundial.

Muchos de los problemas de la ineficiencia y mala competitividad en los gobiernos locales es la oposición al cambio o a la innovación por parte de los trabajadores al generarles miedo al desplazo en sus trabajos, aunado a la falta de apoyo económico por parte del gobierno federal para que estos puedan nivelarse al contexto que vivimos, respondiendo a las exigencias de la ciudadanía.

La innovación y modernización de los Municipios es un reto que está pasando por todo el país donde el factor principal que obstaculiza este proceso, es el poco apoyo a los municipios, en relación con la adopción de mejoras en las estructuras administrativas, manejo financiero y por supuesto la adaptación tecnológica como respuesta a la nuevas necesidades y demandas de la sociedad mucho más complejas y heterogéneas de lo que hace algunos años atrás lo era.

Ante la propuesta explicada en los puntos anteriores se trata de darle una nueva perspectiva a los municipios siendo innovadores, incluyentes, eficientes, productivos, que den respuesta a las demandas de la ciudadanía, que sean transparentes, con la ayuda de las TIC las cuales pueden actuar como catalizadores para general innovación, coadyuvando a potencializar la administración así como los servicios que puedan ofrecerse con ayuda tecnológica.

Como se ha hablado México tiene un gran número de municipios para ser exactos cuenta con 2,454 a los cuales el presupuesto asignado depende de las

condiciones del cual se encuentre cada municipio, en el rubro donde es destinado más dinero es la cuestión de infraestructura tales como la construcción de carreteras, escuelas u obras que sean percibidas a simple vista por la ciudadanía la administración hable por sí sola, que efectivamente es una administración que está siendo eficiente y que está trabajando para el beneficio de la sociedad, es así que con la construcción de infraestructura el gobierno se ayuda de esto para legitimarse. Para la cuestión tecnológica el presupuesto es casi nulo en muchos municipios; en nuestro caso el municipio de Tlalmanalco el presupuesto para la innovación, adquisición e inclusión de tecnología en sus procesos administrativos no existe. Mientras que para Chalco si existe una partida presupuestaria hacia la innovación, un aspecto son las dimensiones del municipio tales como la geográfica, poblacional, al igual que las necesidades que cada uno tiene.

Muchas de las veces se piensa que si la administración cuenta con un computador y que este tenga acceso a internet, se convierte en un municipio con innovación y que está incluyendo la tecnología pero este proceso de cambio pero esto va más allá, lo que se busca es y concientizar que no se puede quedar en el rezago que nos tenemos que adaptar a los cambios externos y para poder sé un municipio innovador donde la nueva forma de gobernar sea más abierta y exista una participación más activa y colaboración entre el gobierno, sociedad y actores privado, que en este caso es la tecnología donde se creen plataformas electrónicas que simplifiquen los procesos administrativos, que se deje atrás los trámites engorrosos, que se creen canales de participación ciudadana, así como ventilar información que por mucho tiempo se ha quedado para unos pocos y que se convierta a información de dominio público.

Los beneficios con la utilización de tecnología son bastantes, y estos son muy visibles para la administración y gobierno, convierte al personal en un personal profesionalizado, capacitado en conocimientos y habilidades para desempeñar funciones y dar soluciones con ayuda de la tecnología, y así este conocimiento se transmite a ciudadanos, y poco a poco se crea una cobertura más amplia del conocimiento y utilización de la tecnología en procesos administrativos, se acorta tiempo y espacio en la resolución de demandas, da respuestas inmediatas, se

crea un ahorro cuantioso en papelería, favoreciendo a la ecología, un aspecto que tenemos que tener en cuenta que la utilización de tecnología no se hace por moda o por novedad, o por seguir una tendencia, sino más bien pretende ser una herramienta para simplificar tareas administrativas y que estas den un resultado satisfactorio.

Finalizando este apartado se da a entender que el cambio y modernización de los municipios en estas fechas es necesario y forzoso, se tiene que dar un giro a la forma de operar de la administrativa, ya que por mucho tiempo se ha convertido en ineficiente, corrupta y genera poca credibilidad a la ciudadanía, ahora los ciudadanos exigen una participación más activa, donde todos los sectores tengan la misma participación, alejados de ideologías políticas todos con el mismo fin tener una administración competente que de soluciones rápidas y concisas a las demandas ciudadanas.

Con la implementación de un Gobierno Electrónico tener una innovación es más fácil ya que el gobierno rompe barreras de tiempo, espacio, es ecológico, y si el gobierno local sabe promocionarlo este puede tener una cobertura muy significativa, generando legitimidad por parte de los ciudadanos al observar que se toman en cuenta y abren canales más amplios de comunicación y que las respuestas a sus demandas son rápidas sin tener que perder tiempo y combatiendo los sistemas burocráticos.

3.8 Factibilidad

Ante la propuesta ya detallada del cómo se pretende implementar un gobierno electrónico en los municipios de Chalco y Tlalmanalco, se necesita saber si esta propuesta es factible y viable en diferentes aspectos tales como el socioeconómico, legal, político, ambiental y administrativo ante el estudio cuantitativo y cualitativo, se logra tener un acercamiento en ambas partes tanto en la de la ciudadanía, como en los servidores públicos, esto con la finalidad de saber si se llegara a implementar el gobierno electrónico los ciudadanos lo llegaran a utilizar, y en la parte hacia los servidores públicos si con la ayuda del

gobierno electrónico, se mejoraría su rendimiento así como se tendría un personal profesionalizado, se compartiría la información entre las áreas y así se eliminaría tiempo en la respuesta hacia los ciudadanos, existen varios beneficios que el gobierno electrónico propicia, que en el capítulo I se mencionaron a detalle.

Para Julio Franco Corzo (2013) en su obra titulada “Diseño de Políticas Publicas” menciona que para que una propuesta sea factible o viable se necesita contar con 5 aspectos los cuales son el socioeconómico, el cual busca el aspecto financiero de la propuesta, el legal, si no se infringe en algún derecho sobre la ley, el político el cual es un filtro para conocer los intereses y el poder que tienen las personas, grupos u organizaciones que estarán tanto a favor como en contra en este caso de la propuesta de implementación del gobierno electrónico, otro es el ambiental en este se tienen que ver con la ecología que no afecte a los seres vivos o a ecosistemas y finalmente el administrativo el cual debe estar orientada a la capacidad que tienen las áreas y estructuras para poder aplicarla y cambios organizacionales

Cuadro No.19

“Estudio de factibilidad”

Aspecto Socioeconómico
<p>El CIDGE (Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico) pertenece al gobierno federal donde se menciona tres indicadores para el Gobierno Electrónico</p> <ol style="list-style-type: none">1. Trámites y Servicios Digitalizados.2. Procesos Administrativos Optimizados Digitalizados.3. Índice de Datos Abiertos <p>El cual está orientado a optimizar el uso de recursos públicos haciendo el uso intensivo de las TIC buscando incrementar la eficacia gubernamental.</p> <p>Para contribuir a la disminución de la brecha digital se cuenta con una Fundación Pro acceso A.C, que es una organización sin fines de lucro y cuyo objetivo es reducir la brecha digital, ofrecer herramientas educativas y crear espacios comunitarios en áreas de bajos ingresos utilizando el potencial de la tecnología de formación, esta ha sido la encargada de operar y administrar la Red de Innovación y Aprendizaje en el Estado de México.</p> <p>De acuerdo con un estudio realizado por la AMIPCI en el Estado de México ocupa el primer lugar a nivel nacional por el número de internautas que representa Aproximadamente el 14.9% de la población con un % de penetración de 36.2% (AMIPCI 2012) Esta posición del Estado lo posiciona para poder realizar políticas encaminadas a la utilización de tecnologías.</p> <p>Un apoyo que nos es muy favorable son las instituciones independientes y apartidistas sin fines de lucro, para combatir el problema de la brecha digital y la falta de adecuación tecnológica como lo es el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) aporta información útil para el diseño, monitoreo y seguimiento a las políticas públicas nacionales para la competitividad y el desarrollo económico en México, como lo fue el caso del municipio de Chalco.</p> <p>Donde una de sus áreas de interés es el impulso de tecnologías de Información y Comunicación al igual que la integración de sectores de Innovación, apoyada y financiada de empresas privadas que de las cuales brindan reconocimientos y apoyo financiero a gobiernos locales por la implementación de políticas para el desarrollo económico en México.</p> <p>Con esto podemos combatir el rezago tecnológico, impulsa la profesionalización y hacer una promoción más impactante a la ciudadanía para que los ciudadanos utilicen el gobierno electrónico como canal a la resolución de sus demandas</p>

Fuente: Elaboración propia con datos del CIDGE

Aspecto Legal
<p>Ley para el uso de medios Electrónicos del Estado de México; Art 1. Tiene por objeto regular el uso de los medios electrónicos en los actos y procedimientos administrativos que realicen los sujetos de la presente ley, reconoce la firma electrónica y el sello electrónico y regula los procedimientos de certificación de los mismos, así como los procedimientos de renovación, suspensión y renovación de los certificados y ; regula la gestión de trámites, servicios, procesos administrativos, actos, comunicaciones y procedimientos, realizados con el uso de medios electrónicos en los términos de esta Ley .</p> <p>Ley Orgánica Municipal; Art. 31 XXI Bis. Promover políticas públicas apoyadas en sistemas de financiamiento, cooperación y</p>

coordinación, que procuren el acceso a las tecnologías de la información y comunicación, específicamente servicios de acceso a internet, como un servicio gratuito, considerado para ello las características socioeconómicas de la población.

El Código Administrativo del Estado de México; Artículo 346.- El consejo Mexiquense de Ciencia Y tecnología es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio Propios, que tienen por objeto promover y apoyar el avance científico y tecnológico a través de una vinculación estrecha entre los sectores productivos y sociales con los centros de investigación científica y desarrollo tecnológico de la entidad.

XXI. Impulsar un Sistema Estatal para el uso de Internet inalámbrico fomentando la instalación de sitios de libre acceso gratuitos en todas las comunidades académicas, científicas y de los sectores públicos productivos y sociales.

Como lo señala el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), las políticas y los programas están enmarcados en un Gobierno Cercano y Moderno, los esfuerzos están orientados a optimizar el uso de los recursos públicos, haciendo uso intensivo de las TIC, con los que se busca incrementar la eficacia gubernamental y estrechar la relación con el ciudadano, a través de proyectos alineados a la Estrategia Digital Nacional.

La digitalización se define como la capacidad de un país y su población para usar la tecnología digital que permita general, procesar y compartir información; asimismo se relaciona con la adopción masiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación

Fuente: Elaboración Propia con datos de La Ley Orgánica Municipal, el Plan de Desarrollo Nacional y Ley para el uso de medios Electrónicos del Estado de México

Aspecto Político

En esta rúbrica enfatiza más en los grupos de poder que están al frente a la administración tanto federal, estatal y municipal, para este caso están ligados ya que pertenecen al mismo partido, generando un apoyo un más estrecho para llevar a cabo esta implementación, Otro aspecto es que ningún grupo se opone a la implementación del gobierno electrónico y si en un futuro se llegara se llegara a tener un conflicto, no generaría un gran impacto ya que no tienen la capacidad de organizarse y tomar una posición contra el gobierno electrónico y más si se llega a aprobar por el presidente municipal su cabildo es así que la factibilidad de la cuestión política es alta.

Fuente: Elaboración Propia

Aspecto Ambiental

El impacto ambiental que tendrá esta propuesta es muy bajo y muy favorable ya que no afecta a ningún ecosistema y propicia la disminución en la utilización de papel, sustituyéndolo por hojas electrónicas. Generando un ahorro económico cuantioso en la disminución de papel.

Pero también se tendría un consumo más en energía eléctrica, ante este aspecto se realizara la adquisición de equipo que ahorre energía y que no se genere un consumo excesivo, es verdad que si se aumentara el consumo electrónico pero se trata de equilibrando con la utilización de equipo que ahorre energía, el gasto de papel en papelería en una administración al mes asciende entre los \$30,000.00 y \$50,000.00 pesos.

Pensemos que se genera un ahorro de unos \$20,000.00 mensuales, el incremento de energía no es mucha por la utilización de equipo ahorrador de energía entonces una parte de este ahorro

podría estar cubriendo el incremento de energía que se llegara a consumir.

Otra opción el para solventar el consumo de energía sería que una parte nos las pudiera estar financiando los programas donde se implementa la inclusión de tecnologías de la información y es así que no todo se pagaría directamente el recurso municipal si no sería una parte el municipio y otra algún programa donde se pudiera bajar los recursos y así se solventarían el gasto.

Fuente: Elaboración Propia

Aspecto Administrativo

Con la implementación del gobierno electrónico en el ámbito local cambia la estructura administrativa, ya que en el municipio de Tlalmanalco esto si se necesita, (ver cuadro No.5) la forma de operar contando con mecanismos tecnológicos impulsando un desarrollo y profesionalización del desempeño de la administración y del personal.

En el caso de Chalco esto no es necesario porque este municipio si se tiene con una dirección encargada del gobierno electrónico, lo importante para este municipio es mantener el gobierno electrónico e irlo mejorando al igual que darle promoción ante la ciudadanía para que tenga un impacto y que incremente el porcentaje de ciudadanos que utiliza el gobierno electrónico.

Creando una interrelación en las dependencias para poder agilizar los trámites y brindar servicios.

El programa para un Gobierno Cercano y Moderno, es uno de los cuales nos podremos apoyar para llevar a cabo nuestra propuesta, ya que está contemplado en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

Donde se lo que se busca fundamentalmente es reconocer que las Tecnologías de la Información y Comunicación son una herramienta básica que brinda amplias oportunidades para mejorar la eficiencia al interior del gobierno y que permite mejorar la comunicación al exterior.

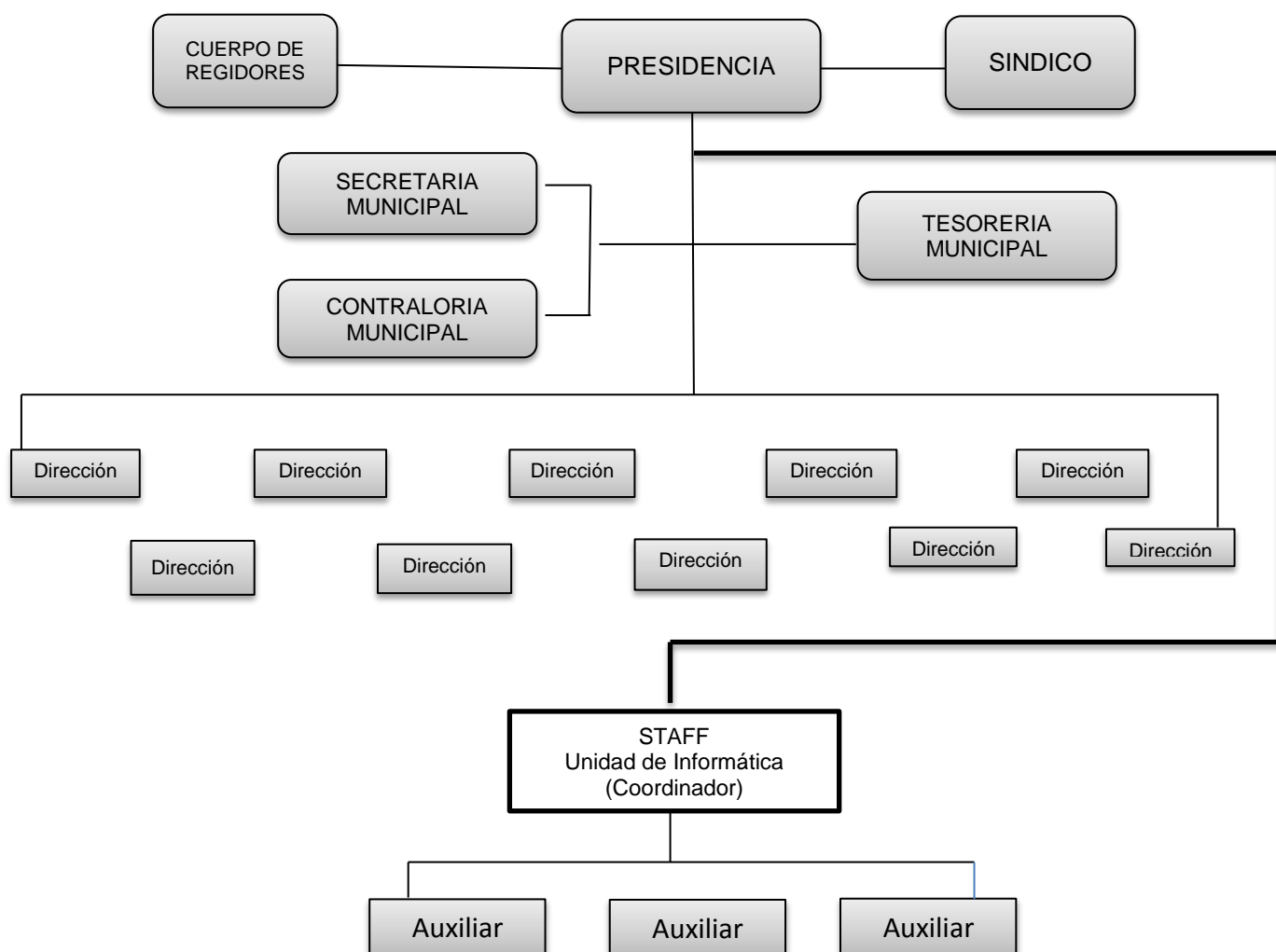
Existe una amplio interrelación entre lo Federal, Estatal y lo Municipal, del cual no apoyaremos para poder financiar la propuesta (ver esquema No.6).

La Comisión Intersectorial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico es una de la dependencias del gobierno federal encaminadas a la inclusión de la tecnología para fortaleces los ámbitos de salud, educación, economía digital seguridad ciudadana y transformación gubernamental.

Fuente: Elaboración Propia con datos del CIDGE

Esquema No.5

“Cambio Organizacional del Municipio de Tlalmanalco”



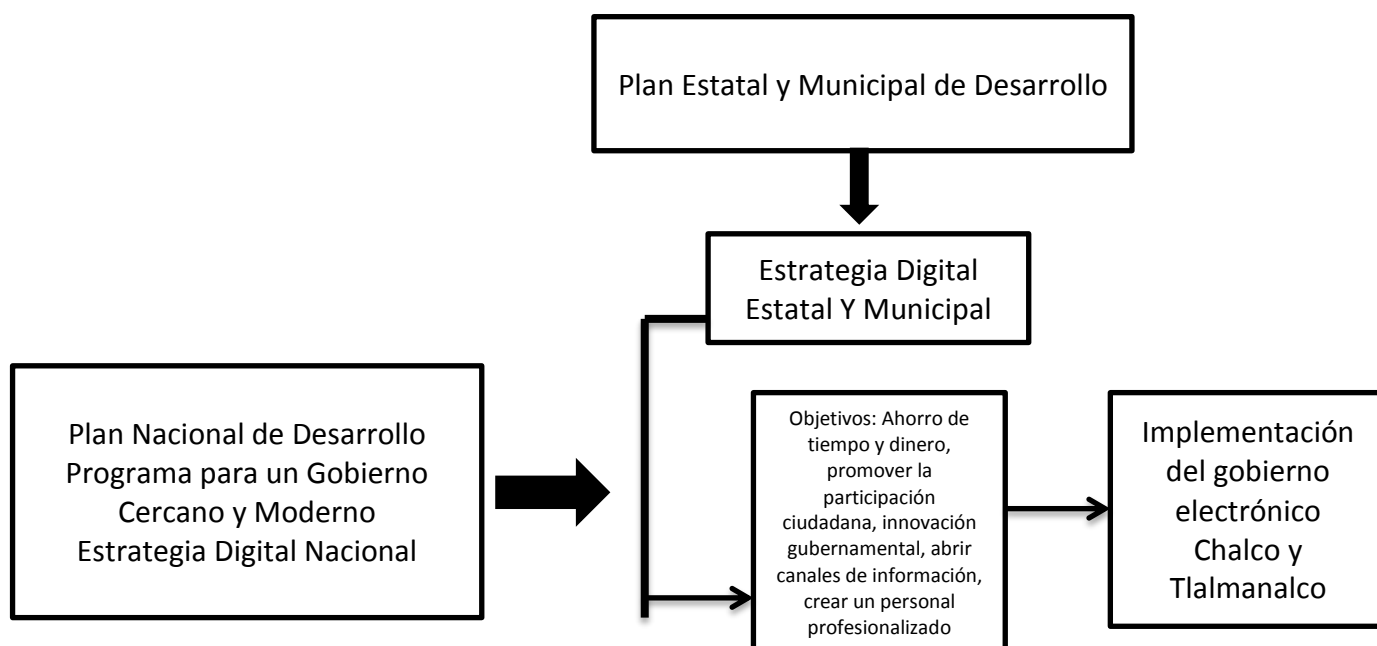
El aspecto administrativo con el apoyo de tecnologías, da un cambio en la estructura organizacional, y administrativa como se mencionó anteriormente los dos municipios cuentan con características sociodemográficas, administrativas, financieras y culturales sumamente diferentes, es así que no podemos hacer una generalización del gobierno electrónico ya que cada municipio se tiene que adecuar a sus necesidades, en el caso del municipio de Chalco cuenta con un gobierno electrónico más desarrollado y reconocido por el IMCO, y para que haya obtenido este reconocimiento quiere decir que su gobierno electrónico como innovación gubernamental está siendo satisfactorio y está respondiendo a las demandas de la ciudadanía, al igual que cuenta con el equipo necesario para

poder desarrollar esta tareas. Lo único que falta es darle más promoción para acercarlo a la ciudadanía ya que de nada serviría tener un gobierno electrónico completo, y entendible para la ciudadanía si este gobierno no se da a conocer.

Por el contrario para el Municipio de Tlalmanalco buscamos adecuar este gobierno electrónico, comprensible para la ciudadanía para obtener todos los beneficios los cuales se mencionaron en el capítulo I y en el desarrollo e interpretación del capítulo II que genera la utilización de la tecnología el ámbito público,

Ante las necesidades que presenta este municipio, es necesario cambiar la estructura organizacional y administrativa esto para que se pueda desarrollar en gobierno electrónico con éxito, para lo cual se propone crear un STAFF “UNIDAD DE INFORMATICA” la cual se encuentra localizada en el organigrama, debajo de la presidencia y esto para que desde una jerarquía más alta pueda impactar a las áreas subalternas así se fomente la utilización del gobierno electrónico y genere la profesionalización en temas de tecnología a los servidores públicos.

Esquema No. 6
“Relación en el ámbito Federal, Estatal y Municipal”



Fuente: Elaboración Propia con información de la guía para la formulación de la Estrategia Digital Estatal Y Municipal.

La colaboración de los tres niveles de administración para incluir las Tecnologías de información y Comunicación (TIC) en los procesos administrativos. Coadyuva a generar un impacto positivo en el desarrollo de políticas públicas relacionadas con el e-government o gobierno electrónico.

Al implementar el gobierno electrónico en el gobierno local, se genera un gasto financiero ante el presupuesto del municipio, para no generar un desfaldo y que este pueda verse reflejado y traer consecuencias, con lo que nos apoyaremos sería en primera instancia de Programa para un Gobierno Cercano y Moderno este programa a nivel federal el cual ya mencionamos busca contar con un gobierno orientado a resultados, eficientes, con mecanismos de evaluación que permitan mejorar su desempeño y la calidad de los servicios que simplifiquen la normatividad y tramites gubernamentales rinda cuentas de manera clara y oportuna a la ciudadanía que optimice el uso de los recursos público y que utilice las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Apegándonos a los lineamientos de este programa federal se puede obtener un recurso financiero de donde se apoye a la propuesta para la adquisición del equipo necesario como de los gastos generados durante el desarrollo y aplicación del gobierno electrónico, en el caso de nivel Estatal está contemplado un gobierno con apoyo de tecnologías de la información y comunicación, ante estos puntos contemplado en los Planes de Desarrollo Federal y Estatal sabemos que se tiene el apoyo para el financiamiento por un lado y por otro entrar en competencia con otros municipios para poder lograr un reconocimiento por una institución privada y anti partidista que apoye el desarrollo económico de México buscando eficiencia y eficacia gubernamental así como transparencia en los gobiernos locales.

Un ejemplo de una institución es el IMCO aunque existe un gran número de instituciones financiadas por organizaciones privadas, ante el reconocimiento de municipios que se apoyan en tecnología para brindar servicios eficientes,

transparentes y eficaces con apoyo de TIC es el municipio de Chalco logra obtener un apoyo económico por la implementación y desarrollo del su gobierno electrónico y con esto se propicia a incentivar a los municipios que utilizan tecnologías de la información y comunicación en su administración al igual que promover la competitividad para irlo perfeccionándolo y acercándolo a la ciudadanía como un nuevo canal de participación y gestión.

Es así que los niveles de gobierno se ven obligados a financiar una parte de los gastos que se generen al momento de incluir tecnologías en las administraciones locales, ya que esta decretado como obligación y de igual manera los gobiernos locales en este caso el municipio de Tlalmanalco igual está obligado y facultado para hacer uso de la tecnología en su administración.

También los tres niveles de gobierno tienen que ayudarse mutuamente para disminuir o en su efecto eliminar la brecha digital la cual podría ser un obstáculo que impide la implementación del gobierno digital, ya que la brecha digital tiene factores socioeconómicos y el factor cultural se torna un poco critico muy buena parte de la población necesita tener un cambio cultural y de contenidos cercanos a sus intereses para que se apropien de las ventajas y beneficios de la tecnología y así se habrán a un cambio en el modelo de gestión, permitiendo la legitimación del gobierno electrónico.

El gasto generado para la implementación del gobierno electrónico no se puede hacer de golpe, los por lo cual en la adquisición del equipo proponemos hacerlo gradual que se adquiriera la infraestructura en dosificaciones para no hacer un gasto excesivo y de golpe o de adquirir equipo que no tenga la capacidad necesaria conforme a los requerimientos técnicos de los programas que se usaran.

Es necesario también saber sobre el umbral de vida de la diferentes tecnologías, así como de los programas que van a resguardar la información y la documentación de los programas, no hay que olvidar que en varias ocasiones los

equipos como los programas tienen una vida efímera a diferencia de los registros en papel.

Para esto aremos una estimación aproximada del gasto financiero que generaría la implementación con el apoyo de un experto en tecnología (Ver cuadro No. 22)

Cuadro No.20
 “Presupuesto del Gasto generado para la implementación del Gobierno Electrónico”

Nombre	Costo
<ul style="list-style-type: none"> • Servidor con un mínimo de capacidad de 50 G de memoria, y con la capacidad de 10 discos duros 	\$ 300,000.00
<ul style="list-style-type: none"> • Programa Fire Wall al resguardo de datos y confiabilidad de las transacciones bancaria 	\$ 8,000.00
<ul style="list-style-type: none"> • Un RACK 	\$ 1,000.00
<ul style="list-style-type: none"> • Dos Hobbs HVS de 20 puertos cada uno 	\$ 1,900.00
<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de modem de internet del doméstico o rustico al empresarial 	\$ 3,000.00 mensuales
<ul style="list-style-type: none"> • Cable NR45 trenzado 	\$ 2,000.00
<ul style="list-style-type: none"> • Caja de Pulgs 	\$ 1,500.00
<ul style="list-style-type: none"> • Programación 	\$ 30,000.00
<ul style="list-style-type: none"> • 20 Computadoras All in One TSS HP Pavilion Mod 23-g010-Pentium G322T (260 Ghz) 4GB 1TB HDD 23' Windows 8.1 6-BTT 	Cada una \$ 9,000.00 Total: \$ 180,000.00
<ul style="list-style-type: none"> • 20 impresoras multifuncionales 	Cada una \$1,530.00 Total: \$30,000.00
<ul style="list-style-type: none"> • Personal profesional externo para la instalación 	Aprox; \$50,000.00
<ul style="list-style-type: none"> • Personal sobre nómina encargada del STAFF “ Unidad de Informática” 	\$ 9,500.00 Quincenales
TOTAL	\$ 616,900.00 pesos

Fuente; Elaboración Propia con ayuda de un especialista en tecnologías

El gobierno Federal Estatal y Municipal deberán trabajar en conjunto para poder tener un gobierno electrónico de calidad que cumpla con las expectativas y objetivos estipulados en sus planes de desarrollo de cada uno.

Por cual también es necesario darle una continuidad y no solo quedarse en la iniciativa en un trienio y después dejarlo en el olvido, este proyecto es evolutivo, y

con el paso del tiempo adquiere gran capacidad de utilización por los ciudadanos al observar el ahorro que se tiene en tiempo trabajo esfuerzo y dinero, donde la administración presenta eficiencia y profesionalización de su personal.

Para lograr la continuidad de este proyecto idealmente no solo es necesario el apoyo de la autoridad Municipal Estatal e incluso Federal, si no que el proyecto debe de mostrar su funcionalidad y su impacto positivo y penetración tanto en la gestión municipal al igual que para la ciudadanía.

Es por ello que si se toma en cuenta esta propuesta y se desarrolla adecuadamente, se obtendrán resultados benéficos, donde el gobierno municipal y la ciudadanía tendrán lazos de comunicación más estrechos generando la legitimación de este modelo de gobierno con ayuda de las tecnologías de la información.

Reflexiones finales

A lo largo de esta investigación se encontraron varios hallazgos en torno al gobierno electrónico y el impacto en las administraciones locales, en específico se estudió a los municipios de Chalco y Tlalmanalco en el trienio 2012-2015 para después dar lugar a la propuesta de implementación para el trienio siguiente.

Esta investigación permitió observar y analizar el concepto de e-government, es un concepto que tiene un enfoque multidimensional donde se define que el Gobierno electrónico, *E-government* o Administración Electrónica como el uso de tecnologías de la información y comunicación en el gobierno, para ofertar servicios públicos mejorando la efectividad administrativa en los gobiernos locales, y proveer de nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes para los servidores públicos dentro de las administraciones.

Así mismo se intensifica el uso de recursos informativos generando el desarrollo de la llamada sociedad del conocimiento, característica del gobierno electrónico. En este sentido, el gobierno de México ha implementado una serie de estrategias relacionadas, con el e-government o e-Gobierno que incluye los tres ámbitos de gobierno ya que se considera como un medio para que todos los mexicanos gocen del derecho a la información y a la inclusión respecto a la utilización de tecnologías de la información y el conocimiento y que gocen de los servicios que ofrece el gobierno en todos sus niveles federal, estatal y municipal.

La propuesta está más allá de la innovación tecnológica, más bien está enfocada a fortalecer la transparencia tanto en información al ciudadano de los quehaceres de los servidores públicos al igual que hacer de dominio público la información del cómo se gastan los recursos financieros, también se pretende estimular la participación ciudadana por medios tecnológicos, eficientar los trámites minimizando costos y tiempo dando servicios de calidad y que el ciudadano quede satisfecho con la atención brindada.

La investigación giró en torno a tres variables con la finalidad de poder explicar la situación actual del e-government de los municipios en estudio, las cuales se estuvieron mencionando a lo largo del estudio: eficiencia, eficacia y transparencia, estas se presentan en una parte de la propuesta que se planteó en el capítulo III.

Al analizar la variables tanto de la técnica cualitativa y cuantitativa se pudo encontrar diferencias y similitudes en torno al gobierno electrónico, como se mencionó en el capítulo dos se pudo observar las diferencias sociodemográficas como las administrativas, ante esto se pudo analizar que el gobierno electrónico cambiaría la estructura organizacional en cuanto al municipio de Tlalmanalco porque en el caso de Chalco sí se cuenta con un departamento encargado de las tecnologías de la información así como lo es el de la innovación gubernamental.

La variable eficiencia está relacionada con los indicadores productividad, tiempo, costo, dinero y resultados y se define como una característica que se le atribuye a quien logra una alta productividad de bienes y servicios en relación a los recursos que dispone a menor costo y tiempo en relación a los resultados que se obtenga.

Para el caso de la transparencia sus indicadores son la confianza, seguridad y participación, se dice que es una obligación del gobierno para hacer de conocimiento público la información derivada de su actuación, generando un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre el gobierno y la sociedad en un marco de participación ciudadana.

Y por último la tercera variable, la cual es la eficacia donde el indicador que lo mide son las metas y objetivos, es la relación de los logros objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas, por lo tanto es la medida en la que alcanzamos el objetivo o resultado.

Para el caso del análisis cualitativo se tuvo la oportunidad de tener un contacto directo con la ciudadanía permitiéndonos sustraer opiniones y comentarios acerca del gobierno electrónico más allá de la encuesta aplicada, es así que se tomaron

en cuenta estos comentarios para así crear una propuesta de implementación más completa donde se trate de cumplir con la mayoría de las exigencias de la ciudadanía.

Para el caso de Chalco en la cuestión cuantitativa se pudo obtener que la ciudadanía cree que el gobierno electrónico cumpliría con la eficiencia en cuanto aminorar costos y tiempo ya que rompe el esquema burocrático que alarga en tiempo y el costo en la resolución de una demanda, también se incluyó servicios y tramites que se implementarían en la propuesta y que se consideraron como más importantes ya que la ciudadanía los solicita a mayor frecuencia. Ante el indicador productividad se obtuvo que la ciudadanía creyera si se aumentaría, en comparación con la que en estos momentos se tiene y que los Chalquenses le han perdido la credibilidad.

Al analizar las encuestas de los Chalquenses se encuentra una controversia, si están muy dispuestos a utilizar el gobierno electrónico para solicitar un servicio o realizar un trámite, pero cuando se les pregunta si se sienten seguros y les promueve confianza, es donde se disminuye la participación y se comienza a crear la apatía.

Otro factor de influencia en el desarrollo del gobierno electrónico en los gobiernos locales es la falta de tecnología, y aunque en el municipio de Chalco el gobierno electrónico se encuentra en una etapa de avance en cuestión de tecnológica solo logra el impacto endógeno, más no el exógeno que es el que realmente influye para que se propicie a la ciudadanía a la participación.

Otro caso particular en este municipio es que no se le da la promoción del gobierno electrónico como se dijo aunque este se encuentre en una etapa más avanzada en comparación con otros municipios de la región, no se tiene con una promoción y esto impide que los ciudadanos sepan que si existe un mecanismo en su municipio donde les sea más accesible y rápido hacer su tramites y solicitar su servicios con la ayuda de medios tecnológicos sin descuidar su labores diarios.

Se concluye que este municipio le afecta la falta es promoción de la existencia de un mecanismo que se apoya en las tecnologías de la información y comunicación llamado gobierno electrónico, porque el financiamiento si existe para medios tecnológicos pero solamente para la administración y quiero decir para el trabajo de los servidores públicos en el ejercicio de la administración, pero lo que falta tener un impacto a la ciudadanía ya que si existe una brecha digital, es claro que en la actualidad la mayoría de las personas cuentan con un teléfono inteligente capaz de conectarse a la red de internet pero solo son usados para socializar mas no para utilizarlo para la gestión de determinados trámites ante su municipio.

Y para combatir estos problemas, se realizó la propuesta que trata de aminorar los problemas que se presentan como impedimento al desarrollo y utilización del gobierno electrónico.

Para el caso de Tlalmanalco se pudo rescatar la gran falta de tecnología, y de participación por la ciudadanía ya que muchos no cuentan con los medios tecnológicos para poder cambiar de modo de gestión de la usual y conocida a la virtual y que desconocen.

Lo que se necesita primero es concientizar a la administración que necesitan cambiar de forma de operar, porque la que tienen ya está causando el descontento social, deben de reconocer que se necesita a personal capacitado y preparado para brindar servicio de calidad y así mismo enseñarle al ciudadano a gestionar de diferente manera. Eso es estar a la vanguardia de la vida.

Otro problema aunado que se descubrió fue que la administración se muestra apática al cambio, por el miedo al desplazo laboral, impidiendo generar el desarrollo y la inclusión de tecnología como herramienta laboral.

La investigación que se realizó minuciosamente tratando de cumplir con las necesidades que se encontró en cada municipio queda finalizada con la propuesta de implementación que se desarrolló para buscar ser una administración eficiente, eficaz y transparente, donde se recupere la legitimidad

perdida por el ciudadano a su administración, también que se incite a la participación ciudadana a inmiscuirse en los asuntos de carácter público, teniendo canales de comunicación más estrechos, eliminando las barreras de espacio y tiempo.

Bibliohemerografía

- Araya Dujisin, R., & Porrúa Vigon, M. A. (2004). *América Latina puntogob: casos y tendencias en el gobierno electrónico*. Chile: FLACSO-AICDE-OEA.
- Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico. (2007). Chile.
- Constitución Política Mexicana. (2015). México.
- Díaz Montiel, F., & Sánchez Galicia, J. (2001). *Gobierno Electrónico: tecnologías de la información al servicio de los ciudadanos*. Tlaxcala: Colección comunicación para el desarrollo.
- Fernández Ruiz, J. (2013). *Servicios Públicos Municipales*. Mexico: INAP.
- Florín Espinoza, I. (9 de Abril de 2015). Entrevista en materia de e-government en el Municipio de Chalco. (Z. L. Hernández Hernández, Entrevistador)
- Franco Corzo, J. (2013). *Diseño de Políticas Públicas*. México: IEXE.
- García Gil, J. R., & Luna Reyes, L. F. (s.f.). *Teoría Institucional y simulación dinámica para una mejor comprensión del gobierno electrónico: El caso de los portales Web del Sistema e-México*.
- Gil García, J. R., & Luna Reyes, L. F. (2010). *Tería institucional y simulación dinámica para una mejor comprensión del gobierno electrónico: El caso de los portales Web del sistema e-México*. CIDE.
- González González, M. (2009). *Trámites en línea*. México: ALFAOMEGA.
- H. Ayuntamiento de Tlalmanalco. (2013). *Mejora regulatoria*. Recuperado el 7 de Mayo de 2015, de ayuntamientodetlalmanalco.gob.mx: <http://www.ayuntamientodetlalmanalco.gob.mx/index.php>
- IEEM. (2015). *Lista nominal*. Recuperado el 4 de Marzo de 2015, de ieem.org.mx: www.ieem.org.mx/numerolista/lista_nominal.html
- INAFED. (2015). *Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal*. Recuperado el 14 de Agosto de 2015, de inafed.gob.mx: www.inafed.gob.mx
- Islas, O., & Bennassini, C. (2005). *Internet, Columna vertebral de la sociedad de la información*. México: Porrúa.
- Kaufman, E. (2007). *Políticas Públicas y Tecnología: líneas de acción para América Latina*. Buenos Aires, Argentina: La Crujía.

- Ley Organica Municipal del Estado de México. (2015). México.
- Ochoman, M., & Ridríguez, O. (2013). *Análisis e incidencia de las políticas públicas dem México; en busca de un gobierno eficiente*. México: Porrúa.
- Osorno Soberon, F. (16 de Abril de 2015). Entrevista en materia de e-government en el Municipio de Chalco. (Z. Hernández Hernández , Entrevistador)
- Pardo, M., & Velasco Sánchez, E. (2009). *La gerencia publica en América del norte, tendencias actuales de la reforma administrativa en Canadá, Estados Unidos y México*. México: COLMEX.
- Plan de Desarrollo Municipal de Chalco . (2013-2015). México.
- Plan de Desarrollo Municipal de Tlalmanalco. (2013-2015). México.
- Prieto, C. H. (2005). *La construcción de la ciudadanía digital*. España: Hacer.
- Ríos, J., Ríos Insua, D., Rubio, J., & Vera, J. M. (2008). *Democracia Electrónica*. México: LID.
- Ruelas, A. L. (2007). Las modificaciones en 2006 a la ley de telecomunicaciones de México, contenido y convergencia tecnológica . *Derecho Privado*, 131-158.
- Sánchez González, J. J. (2002). *Gestión Publica y Governance*. México: IAPEM.
- Sánchez González, J. J. (2014). *experiencias del gobierno electrónico en gobiernos locales en México*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Sánchez Ramos, M. Á. (2014). Gobierno Electronico en Amecameca, una oportunidad Municipal. *Revista del lapem*(88).
- Schroder, P. (s.f.). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. Mexico : Fundación Friendrich Naumann.
- Urrutia Rivera, E. (2005). *La construcción del gobierrno electrónico como problema de innovación institucional: La experiencia Mexicana*. México: CIDE.
- Vargas Díaz, C. (2012). *La globalización del e-gobierno y la transparencia de la información pública*. España: Delta.
- Vivar Flores, J., & Arruti, A. M. (2004). *Gestión de comientos en los medios de comunicación: Conceptos, pautas y estrategias de gestión del conocimiento y tecnologías de la información aplicadas a las empresas de comunicación*. Madrid: Fragua.