



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

EL IMPACTO DE LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL EN EL MUNICIPIO DE JOCOTITLÁN: TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

T E S I S

Que para obtener el título de
Licenciado en Ciencias Políticas
y Administración Pública

PRESENTA

David Martínez Orozco

DIRECTORA

Dra. Martha Esthela Gómez Collado

Febrero 2017



INDICE

Introducción.....	1
Capítulo 1 Innovación Gubernamental	5
1.1 Globalización, Nueva Gerencia Pública Modernización y Gobierno Electrónico.	6
1.2 Innovación Gubernamental	17
1.2.1 Innovación Gubernamental en el ámbito municipal.....	25
1.2.2 Generalidades del municipio: Jocotitlán.....	31
1.2.3 Innovación Gubernamental en el municipio de Jocotitlán ..	36
1.2.4 Portal electrónico del H. Ayuntamiento de Jocotitlán	38
Capítulo 2 Servicios Administrativos.....	40
2.1 Servicios Públicos	41
2.2 Trámites Públicos	47
2.3 Proyecto en línea del municipio de Jocotitlán.....	49
Capítulo 3 Análisis de datos en campo.....	79
3.1 Instrumento de investigación y resultados de su aplicación.	80
3.2 Experiencia en campo.....	96
3.3 Cambios continuos para una mejor calidad en procesos administrativos.....	100
Conclusiones.....	105
Bibliografía	109
Consultas de Internet	111
Anexos	114

Introducción

La presente investigación surge principalmente por el interés en las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, pero sobre todo por los beneficios que éstas brindan a la sociedad para comunicarse de manera más rápida, es por ello que es necesario aprovecharlas y así explotarlas para que puedan beneficiar de forma más amplia a la sociedad, ya no solo como un medio de distracción sino como un simplificador en la vida cotidiana.

Actualmente es un reto para las administraciones públicas el poder innovar y brindar a los ciudadanos trámites y servicios más dinámicos que permitan optimizar tiempo y recursos, todo esto bajo la idea de ciudadanos ocupados y cansados de problemas burocráticos, al ofrecer a la sociedad procesos administrativos rápidos y simples se obtiene mayor aceptación que permite a las administraciones posicionarse con éxito.

Entonces, al relacionar este tema con la administración pública se pueden observar grandes beneficios no solo para las autoridades responsables de ejercerlas, sino para toda la sociedad y así convertirlas en una herramienta indispensable de cada nivel administrativo de gobierno.

Esta investigación se centró específicamente en el municipio de Jocotitlán, o bien, en el H. Ayuntamiento del mismo, el interés surge porque realicé mi servicio social en la Oficialía del Registro Civil de Jocotitlán y me percate de algunos problemas que presentan los ciudadanos al momento de recurrir a las oficinas porque en diversas ocasiones no concluían con éxito sus trámites y servicios, esto por problemas muy sencillos, el más común, por desconocer los requisitos.

Para contextualizar a continuación se incluye la hipótesis bajo la cual se inicio este trabajo; “la introducción de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información a la administración del H. Ayuntamiento de Jocotitlán puede generar un impacto de innovación gubernamental que permitirá hacer más eficientes los

procesos administrativos y además brindar una optimización de recursos para los ciudadanos, pero la falta de puntos de acceso a internet y el desconocimiento de estos procesos son el principal obstáculo para que los ciudadanos se mantengan en contacto por este medio, sumado a esto, la página web solo funciona como medio propagandístico, aunque está limitada por la falta de integración del departamento de innovación con las demás áreas”.

Por lo anterior es necesario implementar un proyecto de innovación que cumpla con información completa para los ciudadanos, y así al momento de solicitar trámites o servicios ellos tengan un panorama más amplio sobre el proceso que están a punto de realizar, además si pueden solicitarlo desde su hogar o acudiendo a un negocio que preste el servicio de internet, el tiempo de solicitud y respuesta será menor lo cual permitirá a los ciudadanos continuar con sus actividades ahorrando tiempo y dinero en el traslado.

Hasta ahora el H. Ayuntamiento de Jocotitlán cuenta con un portal electrónico y con redes sociales que solo se han enfocado en desempeñarse como difusores de los eventos que se desarrollan en el municipio y no como impulsores de innovación en los trámites y servicios, es por ello que esta investigación tiene como objetivo brindar una visión que muestre los beneficios que ha dado el proyecto que desarrolla la administración municipal a los habitantes del municipio de Jocotitlán hasta este momento, y de igual forma resaltar las dificultades que presenta para así poder ofrecer soluciones que permitan posicionar al proyecto como uno de los mejores de la zona y ampliar la difusión del mismo.

Los objetivos de esta investigación son los siguientes:

- Conocer el modelo innovador que ofrece el municipio de Jocotitlán en línea.
- Evaluar los trámites y servicios que brinda el H. Ayuntamiento de Jocotitlán de manera directa.
- Identificar elementos que han hecho que los servicios se brinden con calidad.

- Analizar las posibles limitantes que enfrentaría el proyecto de innovación gubernamental en el municipio.
- Conocer qué porcentaje de los habitantes de Jocotitlán tiene acceso a internet.
- Presentar alternativas de solución y complementación al proyecto.
- Verificar continuamente los cambios que se han generado en el sistema en línea.

Aplicando lo anterior se obtendrá como resultado un municipio que implementó de forma adecuada la innovación y no solo eso, sino con calidad para hacer más eficientes y eficaces los trámites y servicios, específicamente en cuanto a requisitos, horarios, costos, formas de pago y tiempos de respuesta, pero sobre todo aportando ideas para que los ciudadanos ya no tengan que trasladarse a las oficinas y también así puedan optimizar sus recursos económicos. Para ello también se analizarán los trámites y servicios que brinda el H. Ayuntamiento de Jocotitlán de manera directa, lo cual permite identificar elementos que han hecho que los servicios se brinden con calidad ó de manera ineficiente, al presentar el porcentaje de los habitantes de este municipio que tienen acceso a internet, sabremos que tanto alcance se tendría al aplicar un proyecto basado principalmente en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Esta investigación es para brindar mejores resultados y tiene el propósito ser de tipo explicativa porque tratará de localizar los antecedentes y causas que han llevado a Jocotitlán a un proceso de innovación, además con los resultados podremos hacer una complementación de vital importancia al proyecto innovador ya que una investigación de este tipo implica usar elementos descriptivos y exploratorios que dan mayor visión de lo estudiado y ayudan a la formulación de soluciones por el contacto no solo con la realidad sino con estudios e investigaciones anteriores.

Para fundamentos más sólidos, dentro de la investigación se aborda una forma argumentativa que permitirá conocer los puntos a favor y dificultades del H. Ayuntamiento de Jocotitlán y así poder brindar alternativas de solución o

complementación respecto al tema, también la investigación de campo es fundamental porque en la recolección de datos podremos identificar los beneficios y dificultades del proyecto de forma más acertada, ésta se realizó bajo un muestreo probabilístico para así conocer opiniones de personas de diferentes partes del municipio.

El trabajo se compone por tres capítulos, el primero brinda información teórica de innovación gubernamental y conceptos relacionados con ésta, lo cual permite al lector tener un panorama sobre los alcances de la innovación y así mismo compararlos con las acciones que ha aplicado la administración del H. Ayuntamiento de Jocotitlán, principalmente en su portal electrónico. Por su parte, el segundo capítulo se integra por datos teóricos de los conceptos de trámites y servicios públicos, apartado que se realizó para orientar al lector en el análisis de la guía electrónica que se presenta en el portal de esta administración municipal.

El propósito del tercer capítulo es presentar datos que fueron obtenidos a través de un cuestionario que fue aplicado a un porcentaje de habitantes jocotitlenses en puntos estratégicos del municipio; en este apartado además de plasmarse la experiencia en campo también se hacen comentarios sobre la situación económica y las posibilidades que tienen los habitantes del municipio para acceder a herramientas como el internet y así realizar trámites o servicios. Con estos datos se demuestra qué tan viable e importante es que los habitantes jocotitlenses tengan una mejora en la forma de solicitar o tramitar un servicio público.

El final de este trabajo se integra de un apartado que incluye los resultados, aportaciones e ideas que surgieron a partir de lo aprendido en el proceso de elaboración de esta investigación; se invita a que el lector genere sus propios comentarios a partir de lo plasmado en esta tesis.

Capítulo 1 Innovación Gubernamental

Ser modernos es encontrarnos en un entorno que nos promete aventuras, poder, alegría, crecimiento, transformación de nosotros y del mundo y que, al mismo tiempo, amenaza con destruir todo lo que tenemos, todo lo que sabemos, todo lo que somos" (Berman, 1988, p. 1).

Es muy importante que los gobiernos se vayan adaptando a los cambios, no podemos conservar las mismas formas de administración, de contacto o de servicio cuando las formas de comunicación cambian, la tecnología avanza y sobre todo hay nuevas demandas de la sociedad. La necesidad de estos cambios la podemos encontrar en la falta de eficiencia y calidad por parte de los Ayuntamientos o en sí, de los gobiernos, pues la mayoría de las veces no se necesita un grado muy alto de conocimiento para poder darse cuenta que no se está dando un uso adecuado a los recursos públicos y por lo tanto la sociedad empieza a desconfiar de sus gobiernos, lo cual da paso al rechazo.

En nuestro entorno podemos observar como otros gobiernos empiezan a preocuparse más por el bienestar del ciudadano incorporando nuevas ideas donde encontramos conceptos como calidad, gobierno electrónico, nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y modernización todo esto con el fin de simplificar procesos y también brindar resultados para aumentar la participación e interés de los ciudadanos.

Este primer capítulo pretende adentrarnos al análisis de esta investigación, por eso es necesario abordar de forma general los conceptos que guiarán el trabajo y que tienen por objetivo explicar la relación con este tema de investigación, lo cual hará más fácil su entendimiento. Se abordará la Globalización, la Nueva Gerencia Pública, Modernización y Gobierno Electrónico, esto porque han influido en la aparición y proceso del eje rector de esta investigación, la innovación gubernamental, por lo tanto es necesario remitirnos a estudios que han elaborado otros autores para así obtener un panorama más amplio y poder enfocarnos al ámbito municipal.

1.1 Globalización, Nueva Gerencia Pública Modernización y Gobierno Electrónico.

Es muy común escuchar el término globalización y relacionarlo de forma automática con transformaciones sociales, económicas y políticas. Para la primera definición de este concepto se remite esta investigación a la descripción que brinda el Fondo Monetario Internacional a través de su página de internet en donde la explica de la siguiente manera, *"la globalización es una interdependencia económica creciente del conjunto de países del mundo, provocada por el aumento del volumen y la variedad de las transacciones transfronterizas de bienes y servicios, así como de los flujos internacionales de capitales, al tiempo que la difusión acelerada de generalizada de tecnología"*.

Como se puede observar esta definición se enfoca más al sentido económico pero se puede brindar un breve análisis, en primera instancia, la globalización es algo incontrolable, es decir, que no depende de gobernantes o de un grupo de personas sino que trasciende de forma rápida gracias a la tecnología, esta última, aspecto muy importante en el tema porque gracias a ella se logra una comunicación que va en aumento, logrando brindar conocimientos más amplios de otras ciudades o países lo cual genera comparaciones que permiten una mayor demanda de servicios y exigencia de calidad.

Para reforzar la idea, se cita a Leticia Contreras quien comenta que, *"la globalización ha sido un factor que ha llevado a un proceso de transformación del Estado, expresado a través de medidas de carácter económico, de cambios en el ámbito cultural, así como en el ámbito político y administrativo. Esto último se ha puesto de manifiesto en el adelgazamiento del Estado y en los cambios en la gestión tendiente hacia la eficiencia y la eficacia; así como en la búsqueda de la participación democrática"* (Contreras, 2012: 37).

Con esta definición podemos tener más clara la relación globalización-innovación pues nos remitimos a este concepto porque la globalización nos encamina a una transformación en diferentes aspectos, generando cambios en administraciones

no solo privadas sino también públicas, además en lo político y en lo económico nos permite tener un fin primordial que es la eficiencia y eficacia, esto no quiere decir que antes no se buscaran, pero la relación de estos conceptos permiten brindar servicios con calidad, esto quiere decir que implementando nuevas técnicas, organizando las funciones que cada quien desempeña y además capacitando a las personas que brindan los servicios se obtendrá un mejor ambiente organizacional y además, la relación entre quien brinda el servicio y quien lo solicita, será más agradable. De esta forma no solo se optimizan los recursos, sino que además se mejora el desempeño de toda la administración pública.

Entonces, debemos entender a la globalización como un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, el cual consiste en la creciente comunicación de los unos con los otros, esto permite un intercambio cultural que por lo tanto hace que crezca más la demanda ya que como no se tienen fronteras en cuanto a comunicación, se busca brindar los mejores servicios a la sociedad. Por lo tanto también ésta genera competencia en las administraciones públicas que da como resultado, mayores opciones para las personas y como ya se mencionó, con un grado de calidad alto, pero... ¿qué es la calidad?, Leticia Contreras define a ésta en el ámbito público de la siguiente manera, “la calidad debe vincularse con buenos resultados, con procesos transparentes, con responsabilidades compartidas, con productividad, con trabajo en equipo, con mejoramiento en el desempeño y servicio al usuario” (Contreras Orozco, 2014:11).

La calidad entonces también podemos entenderla como el éxito de las administraciones públicas que se ve reflejado en los ciudadanos al estar satisfechos con su gobierno y con los servicios que brindan. Quizá no sea la perfección pero sí el nivel más alto de excelencia que se pueda alcanzar en el ámbito público, claro, ésta impulsada por quienes toman las decisiones. Los medios para medir la calidad en el ámbito público son las certificaciones o los sistemas de gestión de calidad.

Retomando el concepto inicial, Globalización, nos encontramos con la Nueva Gerencia Pública (NGP), la cual se debe entender como una visión privada de lo público, es decir, orientada principalmente al cliente. Pues mientras la administración pública se guía por el servicio al cliente, la Nueva Gerencia Pública se guía por la competencia y esta recordemos es parte esencial de la globalización.

Para entender a la Nueva Gerencia Pública, Enrique Cabrero menciona que ésta *“Se trata de un método de toma de decisiones más que de una técnica aislada; es decir, un método que en su proceder conjunta diversas técnicas. Algunas de carácter administrativo (sistemas de planeación estratégica, sistemas de control de gestión, procesos de reingeniería, métodos de evaluación costo-beneficio, etcétera), otras de carácter técnico propias del sector de actividad (normas de evaluación de sistemas de transporte, de recolección y tratamiento de basura, de monitoreo del medio ambiente, etcétera) y otras de carácter político (intensidad de conflictos, frecuencia de movilizaciones, grado de aceptación de la ciudadanía, análisis de actores, etcétera)”* (Cabrero y Nava, 2000: 9), en estas palabras se encuentran resumidas las acciones que con la ayuda de ésta se pueden mejorar pero no solo analizando los resultados sino desde el punto de partida de todos los procesos.

Esta aparece por la ausencia de calidad, por el querer innovar y ser más competitivos, esto se reafirma en palabras de Leticia Contreras quien expresa no solo esta necesidad sino la relación que tiene con la globalización. *“La necesidad de mejorar el sector público, de hacerlo más productivo y eficiente en términos de competitividad y de calidad – esta última condición impuesta por la globalización- es lo que lleva a adoptar la NGP en los gobiernos como en el caso de México”* (Contreras Orozco, 2012: 77).

La idea principal de adoptar la NGP en la administración pública en México era para mejorarla, pero esta no se logró aplicar plenamente, es por ello que actualmente no se da respuesta a los ciudadanos de manera eficiente y eficaz, por

lo tanto las demandas sociales y las exigencias de los ciudadanos siguen en aumento.

Es importante resaltar que los cambios que más promueve la NGP son burocráticos porque considera que ésta tiene mucho por hacer, por lo tanto los ciudadanos son el reflejo de la necesidad de generar o incorporar estas prácticas de forma adecuada porque sino estas inconformidades son transformadas posteriormente en conflictos sociales, además se debe recordar que la competencia está al día y es más que necesario ir creciendo en conjunto con la esfera privada y con organismos públicos porque si no se hace puede verse desplazada la administración pública que se encuentre estancada en prácticas pasadas, considerando al gobierno como Estado, Leticia Contreras menciona lo siguiente: *“El Estado ya no es una figura central, tiene que competir de manera transnacional en los mercados, y en ese sentido debe incrementar su capacidad de gestión. Por lo anterior, el orden administrativo se ve alterado, surgen nuevos retos para el sector público; a ello se suma la introducción de las tecnologías de la información, el descontento ciudadano y la fuerte influencia de la reforma gerencial.”* (Contreras, 2012: 47)

Es por eso que se deben incorporar nuevas técnicas que se pueden relacionar con el ámbito empresarial pero todo con un único fin, que el gobierno de soluciones eficaces y eficientes a los ciudadanos. Entonces, al hablar de NGP nos estamos refiriendo a transformaciones en la administración pública, donde se extraen diferentes técnicas con el fin de responder a las demandas sociales, aquí se encuentra uno de los puntos clave de esta investigación porque es en donde se deben implementar formas innovadoras de administración y de estructuras, hasta quizás reformar algunas leyes o normas, pero en sí lo que se debe hacer es organizar lo que ya existe para adaptarse a los cambios de la sociedad, claro, sin perder de vista la calidad.

Para tener una base más acertada de la Nueva Gerencia Pública, Pichardo Pagaza en su obra Modernización Administrativa menciona algunas ideas acerca

de esto que tienen como fundamento pensamientos de algunos de los principales autores de la Nueva Gerencia Pública:

“- Se debe dar libertad a los empleados para que dentro de los márgenes establecidos (“techos” presupuestales) de cada unidad, tengan posibilidad de ensayar nuevas ideas.

Se debe permitir que los ejecutivos-administradores dispongan de autonomía suficiente para responder a las circunstancias cambiantes” (Pichardo, 2004: 176).

Con esto podemos observar que además de incorporar nuevas técnicas también se tiene que otorgar la libertad de emplearlas a quienes las deberían llevar a cabo porque muchas veces sucede que las administraciones implementan este tipo de cambios pero no siempre se aplican en todos los niveles jerárquicos, pues brindando una libertad se obtienen cambios positivos que seguirán generando ideas para permitir un mayor éxito en la organización, para ello es importante que antes de aplicar cambios se realice un análisis de cómo esto puede afectar la estructura, es decir, innovar a partir de una investigación detallada de cómo se pondrá en funcionamiento y bajo que reglas se aplicarán esos cambios.

Otra de las ideas de Pichardo Pagaza que resulta de vital importancia resaltar en este apartado es que menciona que es necesario *“un gobierno que dirija, convoque y convenza a la sociedad para que actúe, no un gobierno que trate de hacer todas las cosas por sí mismo; un gobierno que deje en manos de la comunidad la prestación de la mayor cantidad de servicios y acciones”* (Pichardo, 2004: 178).

Con lo anterior se puede deducir perfectamente que es necesario realizar un cambio, es decir, que las autoridades tomen actitudes nuevas que reflejen inclusión y demuestren que las acciones gubernamentales no sólo son de interés de los representantes sino de todos como ciudadanos porque en diversas ocasiones el principal problema es que quien se encuentra de responsable se atribuye todas las acciones dejando a los ciudadanos como simple observador y en ocasiones benefactor de esas acciones gubernamentales.

Otra idea de este autor es una que tiene mucha relación con el tema que rige esta investigación, pues menciona que es necesario *“Un gobierno que delegue mayor número de atribuciones a otros órdenes gubernamentales más cercanos a la gente”* (Pichardo, 2004: 181). Al hablar de un orden de gobierno más cercano a los ciudadanos el autor se refiere a gobiernos municipales, es decir, donde las acciones gubernamentales lleguen más rápido a los ciudadanos y esto permita una aplicación más veloz que de igual forma genere rápidamente resultados.

Son muchas las ocasiones en las que el gobierno pone en marcha sus programas pero en donde más lo podemos observar, es en la administración federal debido a que la competencia innovadora entre países es mayor a la que tienen los municipios en México, además tienen mas posibilidades para destinar presupuesto a estas acciones, lo cual les permite ejecutar nuevos proyectos y de forma más rápida, aunque eso a veces hace que se olviden de que también es necesaria una aplicación en una unidad administrativa más pequeña que permita mayor relación entre la acción y el ciudadano, lo cual permite un desarrollo y evaluación más rápido para saber si funcionaría o no su aplicación.

Otro aspecto que surge en relación con la NGP y da paso al tema de nuestra investigación es también la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ya que actualmente permiten a los gobiernos desenvolverse con mayor eficiencia y eficacia claro, siempre y cuando se apliquen de la mejor manera aunque en México aún no se logra explotar esta herramienta al máximo en las administraciones gubernamentales que se han aplicado este tipo de técnicas se ha podido observar un notable mejoramiento en los servicios aunque claro todo esto depende de diversos factores como puede ser los mismos grupos de poder que se encuentran al frente de la administración ya que en lugar de impulsar los proyectos los debilitan, como lo menciona Pichardo Pagaza (2004) también pueden ser obstáculos financieros, esto quiere decir que se requiere de importantes recursos con los que no se cuenta para su aplicación y por lo tanto no se inician proyectos de este tipo, o también porque en ocasiones no se lleva a

cabo una etapa de prevención y los recursos se agotan estando ya aplicado el programa.

A continuación se explicará otro concepto clave de este apartado, la modernización, que se debe entender como un proceso que marca un cambio, pero ese cambio por lo regular es imitado, es decir, se extrae de donde ya tuvo éxito porque garantiza generar los mismos resultados, sería irónico decir que es un proceso estable porque a cada segundo surgen cambios y se brindan nuevas actividades que hacen necesario el uso de la misma. Al igual que la innovación presenta riesgos que pueden generar conflictos sociales, genera fuertes impactos que incluso si se obtienen excelentes resultados los ejecutores comienzan a obsesionarse y lo que lleva a conflictos no es la falta de, sino la búsqueda, es decir, hacen hasta lo imposible por lograr sus objetivos.

La modernización es entendida como una causa directa de la industrialización ya que cuando sucede esto, las sociedades deben adaptarse a los procesos y por lo tanto es necesario modernizar. Por su parte la enciclopedia y biblioteca virtual de las ciencias sociales, económicas y jurídicas describe a la modernización como *“Un proceso de cambio social integral, que ha sido experimentado primero por los países que hoy llamamos desarrollados, tras cuyas huellas siguen hoy todos los demás”*, por su parte en la página electrónica zona económica se describe como *“un proceso largo. Es un cambio basado más en la evolución que en un salto revolucionario. Tardará generaciones e incluso siglos para que culmine, y su impacto profundo sólo se sentirá a través del tiempo”*. Es decir, aunque ésta presente resultados exitosos al momento de generar un cambio, no termina ahí porque esos cambios darán paso a otros, los cual complementa todo el proceso de modernización, para ello es necesario que al innovar se prevean de forma específica todos los panoramas que se pueden obtener.

Sumado a esto, Pichardo Pagaza menciona que, *“Ayuda mucho que la ejecución de los procesos se divida en etapas relativamente cortas para que los conductores puedan mostrar resultados tangibles – y si es posible medibles – en corto plazo. Uno de los enemigos peligrosos de todo proceso de reforma es la crítica que se*

levanta contra el costo de la modernización y la falta de resultados inmediatos” (Pichardo, 2004: 73). Aunque si bien, lo importante de la modernización es saberla aplicar, hacerlo de forma equilibrada para mantener un orden, tanto en las estructuras como en los ejecutores de los proyectos, es una herramienta que se debería aplicar en todos los organismos públicos por los beneficios que permite percibir pero tratando de optimizar recursos.

El tema de la modernización se ha convertido en un tema obligatorio al momento de hablar de administraciones públicas ya que ésta ha permitido que actualmente se brinden servicios a los ciudadanos de forma simplificada, además es un proceso que ha crecido de forma acelerada gracias a la revolución tecnológica de los últimos años.

Y no podemos dejar de hablar de innovación gubernamental sin antes remitirnos al Gobierno Electrónico, conocido comúnmente como e-gobierno, gobierno digital ó en inglés e-government, esto porque entre sus bases fundamentales se encuentran las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, aunque esto no quiere decir que únicamente se reduzca a ellas, en los últimos años han tenido un peso muy importante para su aplicación debido al desarrollo acelerado de la comunicación digital por medio de dispositivos que permiten ésta.

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007) menciona lo siguiente: *“Gobierno Electrónico y de Administración Electrónica como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”*.

Es por eso que no debemos reducir su importancia a simple “moda” o a que da una mejor imagen a nuestra administración, pues es una herramienta que a partir de su implementación permite generar cambios importantes para los ciudadanos, además como la mayoría de éstas modificaciones son a través de medios digitales

es muy fácil visualizar el desempeño que tienen y así poder comparar los proyectos con otras administraciones.

Por su parte la empresa consultora y de investigación de las tecnologías de la información, Gartner Group (2000) conceptualiza al gobierno electrónico como *"la continua optimización de la entrega de servicios, la participación ciudadana y el ejercicio del gobierno mediante la transformación de las relaciones internas y externas a través de la tecnología, la Internet y los nuevos medios"*.

Con esta definición se puede observar quienes están involucrados con el concepto, en primer instancia la participación ciudadana, pues sin la existencia de ésta la aplicación sería complicada porque a quienes irían dirigidas las modificaciones, no las aprovecharían lo cual en los proyectos no reflejaría éxito ni los errores que pudiera tener.

Otro involucrado es el ejercicio del gobierno que es aplicado por las autoridades responsables, sin duda, pieza clave para comenzar transformaciones tecnológicas dentro de las administraciones públicas pues son quienes toman las decisiones de poner en marcha o no un proyecto y además brindar recursos necesarios para su implementación. Estos dos factores son vitales para el gobierno electrónico ya que así se aprovechan los recursos y además el intercambio de opiniones fortalece estos cambios.

Claro sin perder de vista que el internet será el intermediario entre ellos y es a partir de éste que las relaciones de los ciudadanos dan paso a transformaciones porque ahora también se pueden realizar intercambios de información a través de diversos medios digitales.

También se menciona la definición que brinda el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) porque incluye un aspecto vital; la eficiencia, lo considera como la *"Habilidad de los gobiernos para proveer servicios en forma electrónica, aumentando la eficiencia, de las gestión pública y mejorando los servicios a los ciudadanos en un marco más transparente que el actual, y no simplemente por procedimientos electrónicos tradicionales"*.

Entonces, se podría decir que lo que pretende el gobierno electrónico es crear el mundo virtual de las administraciones públicas para así fortalecer la relación de los ciudadanos con el gobierno.

Y como lo menciona Leobardo Ruíz Alanís en un capítulo del libro *Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México*, *“La discusión del gobierno electrónico no gira básicamente en torno a los riesgos, sino a las oportunidades que ofrece la transformación ocurrida a partir de la tecnología informática”* (Ruíz, 2014: 212). Es decir, se deben aprovechar todos los beneficios que brinda el incorporar las nuevas tecnologías de la información y comunicación al gobierno y no solo reducirlas a un medio de información o difusión, por lo tanto, las intenciones del gobierno electrónico se pueden resumir en:

- Mejorar la forma en que se brindan los trámites y servicios a los ciudadanos.
- Facilitar la relación del gobierno no solo con ciudadanos sino también con empresas.
- Y generar mayor confianza a la sociedad, reduciendo la corrupción y fomentando la transparencia.

Obteniendo como resultado las tres características mencionadas tendríamos por lo tanto una administración más ágil y transparente de las autoridades al momento de tener contacto con los ciudadanos y esto permite tener un mayor control que finalmente se verá reflejado en el momento que los ciudadanos soliciten trámites y servicios.

Es por eso que esta investigación coincide con lo que menciona Juan Miguel Morales y Gómez, *“las TIC se entienden como algo más que informática y computadoras, puesto que no funcionan como sistemas aislados, sino en conexión con otros, mediante una red, siendo además de lo anterior, tecnologías de emisión y difusión (como televisión y radio), puesto que no sólo dan cuenta de la divulgación de la información, sino que además permiten una comunicación interactiva que promueve la transparencia del gobierno y dan solución a los trámites que el ciudadano requiere efectuar”*, (Morales, 2014:150).

Por lo tanto es un medio excelente para poder recuperar el interés de la sociedad en procesos gubernamentales y así fomentar la participación ciudadana.

También se debe mencionar que algunas de las desventajas que puede presentar es que el uso de las tecnologías aún no es del conocimiento de todos y por lo tanto se desconoce la forma en que se puede tener acceso, otra limitante también puede ser que las nuevas tecnologías no están al alcance de todos, por lo tanto desconocen su funcionamiento y se genera desconfianza o temor al momento de utilizar estas herramientas.

Es por lo anterior que también este concepto se relaciona con la base de nuestra investigación; la innovación gubernamental, esto porque la innovación en la gestión se enfoca en el mejoramiento continuo de sus servicios, es decir, en brindar lo mejor posible a la sociedad y convirtiéndose así en una vía para el éxito de las administraciones gubernamentales. Con los conocimientos que se han podido plasmar en este apartado ahora se puede percibir una visión más del propósito de esta investigación, que es demostrar las ventajas de innovar en el gobierno.

1.2 Innovación Gubernamental

En la presente investigación se intentará brindar un panorama más amplio acerca de la innovación gubernamental, pero... en primera instancia ¿qué se entiende por innovar?, en esta época se relaciona inmediatamente este término con diversos cambios o reestructuraciones y más aún con la transformación tecnológica, y claro, tiene mucha relación pero no se puede reducir el concepto a esa simple concepción.

A la innovación se le debe identificar como la posibilidad de transformar ideas para poder tener mejores resultados, para hacer más atractivo un proyecto o incluso solo para dar un giro a la manera de funcionar, es decir, a la forma en que se trabaja. Con ideas innovadoras se contribuye al progreso, no solo personal sino de toda la estructura en la que se está inmerso, pero lo importante de esas ideas es que se generen constantemente para darles dirección día tras día y así se mantengan actualizadas para que vayan de la mano con el éxito.

Por su parte Enrique Cabrero dice lo siguiente acerca de la innovación; *“significa readecuar las estructuras de la administración, los mecanismos de interacción con la ciudadanía y el marco institucional de gobierno a un nuevo escenario, de tal forma que los resultados sean mejores tanto en la calidad de las acciones y servicios del gobierno, como en la gobernabilidad democrática y en la confianza de los ciudadanos”* (Cabrero, 2002: 22).

Con esta definición se puede observar de manera general el propósito de la innovación gubernamental porque busca a través de la reestructuración o transformación brindar servicios de calidad, al realizar esto en las diferentes prácticas que se encuentran relacionadas con la administración pública, los trámites se vuelven más claros, existe una mayor apertura para los ciudadanos en cuanto a conocimiento de la información, y esta no solo va acompañada de la simplificación de trámites y servicios sino que además permiten una optimización de recursos, que para quien esté a cargo de la administración será muy importante

pues se verá reflejada en la reducción de costos que permitirá implementar nuevas técnicas para un mejor funcionamiento.

Actualmente existe la necesidad de un cambio dentro del ámbito público porque así como todos los seres humanos se adaptan a las transformaciones, el gobierno también debe hacerlo porque influye en la economía mundial, en las demandas sociales, en decisiones de los ciudadanos, en inversiones, etc. Sumado a esto no se debe perder de vista que el país se encuentra en procesos de competencia, donde si no responde a lo que la sociedad quiere, las demandas crecen y por lo tanto existe un rechazo a los servicios públicos que genera pérdida de confianza de los ciudadanos hacia el gobierno hasta que dejan de apoyar a sus representantes y se convierten en el principal obstáculo para el crecimiento, en opositores.

Para observar el grado de importancia que tiene la confianza de los ciudadanos hacia los gobernantes, se cita a Pichardo Pagaza quien menciona que, *“recuperar la confianza de los ciudadanos es una necesidad de los gobiernos democráticos: es un objetivo que se debe proclamar deliberadamente. En muchos países, el problema es una creciente apatía y resignación de los ciudadanos que se miran frente a múltiples fuentes de información de insuperable complejidad”* (Pichardo, 2004: 120).

A partir de lo que menciona este autor se puede decir entonces que, innovar también es una herramienta que permite además de satisfacer las demandas de los ciudadanos también mantenerlos interesados de forma positiva en los procesos político-administrativos, y esto solo se logra si brindan servicios de la mejor forma posible, como autoridad no se debe caer en actitudes negativas y estar conformes al tener ciudadanos resignados porque esto solo indicaría una mala administración que permitiría posicionar a las autoridades que estén en turno como una de las peores, ubicando posiblemente en elecciones posteriores como a la última opción por la cual ejercer el voto.

Por lo ya escrito ahora se incluye un concepto que va de la mano con la innovación gubernamental, la competencia.

Esta es definida por el proyecto de Definición y Selección de Competencias, - DeSeCo- de la OCDE (2002) como, *“Capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada. Supone una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz”*

Y así se suma otra razón a los puntos por los cuales se debe innovar, las administraciones gubernamentales deben generar actitudes nuevas que permitan llevar a cabo las acciones del gobierno con el mayor esfuerzo posible para lograr crear prácticas de competencia que identifiquen a uno del otro y permita a lo gubernamental posicionarse entre los mejores niveles.

Con la siguiente opinión de Pichardo Pagaza se complementa la definición anterior porque menciona que *“la competencia puede manifestarse de manera diversa: existe la competencia entre una dependencia o departamento gubernamental y el sector privado; puede ser competencia exclusivamente entre empresas privadas, y puede existir la competencia entre dos áreas gubernamentales”* (Pichardo, 2004: 174).

Siguen en aumento las razones por las que se debe innovar, en párrafos anteriores se comentaba que era para la competitividad con otras administraciones pero por lo que comenta Pichardo Pagaza se puede apreciar que como la innovación está acompañada de la competitividad, esta se encuentra presente en todos los niveles, esto quiere decir que desde el departamento más pequeño e incluso hasta el de mayor estructura, si se quiere tener ciudadanos satisfechos con lo que realiza el gobierno no se debe perder de vista que el principal eje es la necesidad de un cambio, de crear algo que no existe y por lo tanto debe implementarse para poder tener un equilibrio con la sociedad y sus demandas.

Los cambios que hacen falta en el ámbito público debieran haber sido impulsados desde el momento en que se observan transformaciones y nuevas adopciones en la sociedad ya que en el momento que van adoptando otras formas de convivencia o comunicación, es necesario estar al mismo nivel, por ejemplo; ahora con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en la sociedad es más fácil estar comunicados no solo con personas del mismo país sino con personas de todo el mundo y en tiempo real, en la empresa privada se pueden comprar boletos para diferentes eventos a través del internet, realizar quejas, brindar sugerencias, etc., es decir, están dispuestas al cambio porque tienen la tarea de convencer a sus clientes de que su empresa es lo mejor que existe en el mercado, es por eso que la administración pública también debe empezar a generar esos cambios, a perder el miedo a las nuevas ideas y permitirse adecuar a las necesidades de la sociedad, se debe tener en cuenta que simplificando los servicios, la sociedad se interesa más en realizarlos y por lo tanto se obtienen ciudadanos informados y conformes con las actividades que realiza el gobierno.

La innovación gubernamental permite impactar en diferentes ámbitos o estructuras de la administración, puede ayudar a una mejor toma de decisiones como también puede hacerla más complicada. Este primer apartado de la investigación que describe a la innovación gubernamental como motor principal de éxito se inclina más hacia la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y es aquí donde se generan dos opiniones; una por su parte cree que realmente la innovación, en este caso por medio de la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, brindará resultados positivos a la administración pública en curso y la otra por el contrario cree que complicará los procesos administrativos, pero para saber elegir la mejor postura se tendrían que analizar todos los factores que intervienen al momento de la implementación y aplicación del modelo innovador y no solo brindar una opinión personal, pero por ahora se deja esa incógnita porque será resuelta más adelante en esta investigación.

Como ya se mencionó, las nuevas tecnologías de la información son parte fundamental de esa investigación, además se encuentran en todos los ámbitos del ser humano, ya sea público o privado mejorando las interacciones del hombre, según Enrique Cabrero (2000), *“las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son utilizadas para referirse a una serie de nuevos medios como los hipertextos, los multimedios, internet, la realidad virtual o la televisión por satélite”*. Es por eso que no podemos reducir la concepción de éstas solo al internet, la introducción de las nuevas tecnologías a las administraciones públicas permiten innovar generando diversos cambios entre ellos, de comportamiento, un ejemplo de ello es en las actitudes de los servidores públicos porque no es lo mismo estar en contacto directo con los ciudadanos que realizarlo a través de medios de comunicación electrónicos, esto permite ganar puntos y brindar con calidad los servicios, pues al ser supervisados en el trabajo que desempeñan, deben tomar actitudes adecuadas y correctas para brindar resultados que la sociedad acepte positivamente.

No se debe pensar que toman esas actitudes por eliminar lo ya establecido, sino porque están acostumbrados a los mismos procesos y en cuanto se hace una reestructuración que va desde generar nuevas ideas, hasta transformarlas en recursos de ayuda para la sociedad, las personas que se encuentran relacionadas en esto en primera instancia creen que les complicará más su trabajo, porque regularmente después de estar realizando lo mismo, se encuentran en una etapa de confort que los hace resistirse al cambio.

Es un proceso largo porque se debe romper con las normas y mecanismos establecidos para poder brindar nuevos resultados, incluso Enrique Cabrero menciona que la innovación no siempre se puede controlar, y esto es porque genera un impacto muy amplio, no solo en área administrativa sino también en las relaciones con la sociedad, en la creación de nuevas normas, y algo que podría considerarse como detonador es que en varias ocasiones genera nuevos niveles estructurales, es decir, nuevas jerarquías, jerarquías que los que están al frente desean obtener, pero no siempre es posible.

Para tener otra idea del fuerte impacto que provocan, se cita ahora a Pichardo Pagaza, quien escribe lo siguiente, *“El desarrollo espectacular de las llamadas TIC (Tecnologías de la Información y de la Comunicación) ha producido fuerte impacto en la administración pública. Muchos procedimientos y hábitos de trabajo están en procesos de cambio. Incluso el concepto mismo de “puesto de trabajo” está en transformación.*

Los gobiernos en diversas partes del mundo, que desde hace tiempo utilizan cotidianamente estas tecnologías, hablan ahora del gobierno electrónico (E-government o Gouvernement électronique) como la nueva religión en la función pública” (Pichardo, 2004: 103-104), aquí se puede observar lo que sería una justificación más del por qué se oponen al cambio, pues al ver modificado el plan de trabajo y actividades se sienten desplazados o en ocasiones forzados a trabajar más.

Pero la pregunta ahora es... ¿es necesario innovar?, esta investigación responde con toda certeza de manera afirmativa porque se debe mejorar el desempeño de los servicios públicos, es decir, estar al nivel de otras administraciones, simplificar trámites y servicios, y brindar información concreta de forma rápida. Lo que permitirá obtener estos resultados es la incorporación de ideas nuevas acompañada de una adaptación no solo de la sociedad sino de las personas que están en la administración pública, podemos resumir esto como, la aceptación del cambio.

Actualmente es lo que necesitan las administraciones porque se encuentran estancados creyendo que con lo que realizan es suficiente, tiene pocos años que las administraciones estatales han percibido el nivel de competencia y por lo cual es necesario trabajar más para brindar mejores resultados, además es un aspecto en el cual las autoridades anteriores no habían puesto mucho interés pero al innovar se previenen conflictos sociales, pues si se cubren las necesidades de las personas llegando a ellos todos los trámites de forma más fácil, la administración se orienta a brindar resultados exitosos.

Para ello es necesario olvidar los obstáculos que limitan el desempeño de la acción innovadora como lo es el miedo al cambio que se ubica principalmente en los administradores públicos, y es lo que hace que los proyectos sean dudosos o que no le interesen a los demás porque nos brindan un panorama de fracaso en donde la sociedad no va a querer participar, y la participación es uno de los elementos principales para el buen funcionamiento de un gobierno.

Como lo dice Cabrero y Nava, *“las funciones de gobierno y de los mandos medios y superiores de la administración pública son funciones de dirección (de programas, de proyectos, de políticas) y que por lo tanto deben ser visualizadas como funciones de toma de decisiones. En esa medida se requiere de una formación que no sólo transmita información, sino que desarrolle habilidades de pensamiento, de análisis, y de decisión en situaciones diversas, atípicas, paradójicas, ambiguas y por lo tanto sin recetas o soluciones de pizarrón”* (Cabrero y Nava, 2000: 11), con esto podemos observar que la característica vital del gobierno no solo es poner en función sus actividades sino transmitir, es decir, convencer a los ciudadanos y esto solo se logra si la administración trabaja en conjunto con la sociedad.

Las propuestas definidas con ideas bien establecidas y llevadas a cabo de la mejor forma permiten identificar a la administración como eficiente y eficaz, Pichardo Pagaza se refiere a estos conceptos de la siguiente forma, *“Eficacia es la capacidad de una persona, un grupo o una institución, para alcanzar las metas y resultados realmente esperados en un programa o una actividad. Eficiencia es la capacidad para obtener el mayor y mejor resultado con el menos uso de insumos (recursos) posible y al más bajo costo”* (Pichardo, 2004: 42). Si se logra tener a estos conceptos como características principales de una administración se incrementará la aceptación por los ciudadanos permitiendo posicionar a su partido político y representantes como un grupo exitoso.

Para concluir esta primera parte debemos tener en cuenta que la innovación es muy importante en todos los procesos gubernamentales ya que siempre habrá algo que se puede modificar o que sea necesario modificar para un mejor

funcionamiento. Como lo dice Pichardo Pagaza, *“En ésta época que ha sido llamada la era del conocimiento y la tecnología, en los tiempos del rápido desarrollo de las técnicas de información y la comunicación, se requiere un gobierno capaz de incorporar a la administración las últimas técnicas en ese campo; un gobierno tecnológicamente orientado; en consecuencia, un gobierno que merezca el título de “gobierno electrónico”, E-government”* (Pichardo Pagaza, 2004: 194).

Y ese título solo se puede lograr con iniciativa de las autoridades, siendo incluyentes y aceptando que personas ajenas a su grupo político también pueden aportar conocimiento que buscará el progreso de su administración, si se logra una administración pública que genere nuevas ideas y esté dispuesta al cambio, se obtendrán resultados motivadores.

1.2.1 Innovación Gubernamental en el ámbito municipal

A continuación se aborda una de las piezas fundamentales del tema que guía esta investigación, al ámbito municipal, y en este caso no se ha elegido el ámbito municipal teniendo como principal razón el delimitar el tema sino porque el estudio y aplicación de la innovación gubernamental se enfoca más hacia esta unidad administrativa del gobierno, Julián Salazar define al municipio como *“la asociación de personas residentes en una circunscripción territorial con capacidad económica para realizar la satisfacción de sus intereses comunes, a través de órganos políticos propios”* (Salazar, 2009: 40).

A esa postura se agrega que es la unidad administrativa más pequeña del gobierno lo cual quiere decir que está más cercana a los ciudadanos, su estructura administrativa se caracteriza por estar compuesta por un presidente, que tiene la función de representar a todo el municipio, regidores y síndicos que en conjunto conforman el ayuntamiento, encargado de que la administración y política del municipio funcionen de forma estable y segura.

Ahora bien, con lo siguiente se intentará explicar porque el municipio es la unidad más atractiva para quienes quieren innovar o poner proyectos en marcha. En primera instancia recuperemos la idea de innovar que tiene Enrique Cabrero enfocada hacia los municipios, *“Innovar no necesariamente significa inventar nuevas cosas. Puede ser ese el caso o puede simplemente requerirse de mejorar sustancialmente las prácticas de gobierno y de sentar un precedente en la historia del municipio en cuestión. Esta idea de innovación no se refiere solo a casos inéditos en el panorama nacional o internacional, se refiere también a casos inéditos en la historia de un municipio particular”* (Cabrero, 2002: 22), además si se innova en administraciones municipales la población es menor, la estructura administrativa es más pequeña y permite realizar los estudios necesarios de forma más rápida, con la implementación de proyectos innovadores sucede lo mismo, pues al ser más pequeño el campo estudiado resultará menos difícil la adaptación.

Lo que regularmente va a buscar la innovación a nivel municipal es una reestructuración que permita incorporar el concepto de calidad a los resultados que brinde la administración en curso, como lo menciona Cabrero, *“El concepto que utilizamos de innovación supone entonces que dicho proceso de cambio de como resultado una situación de capacidad de gobierno (gobernabilidad) y de nivel de bienestar a la población (calidad de la gestión) no observado en el pasado inmediato a la experiencia estudiada”* (Cabrero, 1995, pp. 31).

Del párrafo anterior se debe rescatar la calidad en la gestión porque ya hizo referencia a ella en más de dos ocasiones pero, ¿qué es la calidad en la gestión?, la respuesta más acertada la podemos entender desde Leticia Contreras, *“Calidad en la gestión también implica el desarrollo de técnicas que posibilitan la productividad y, sobre todo, mejorar el desempeño de los empleados; tiene que ver con la formación de una organización responsable, la cual mediante la adopción de instrumentos gerenciales pueda organizada y planificadamente obtener los resultados previstos, pero que además tenga la capacidad de enfrentar situaciones no previstas, aquello que salga de los procedimientos establecidos.”* (Contreras, 2012: 51).

Hasta antes de esta opinión se pudo haber creído que lo único que procura la innovación es el bienestar de los ciudadanos pero ahora con la calidad en la gestión se puede ver que si bien, procura una satisfacción en los ciudadanos también lo hace en los responsables de brindar los servicios y en su estructura, también es importante resaltar que aunque se planee de forma adecuada no quiere decir que no se vayan a presentar obstáculos porque es imposible saber de qué forma reaccionen las personas a quienes se enfocan estos cambios, pero planeando y previendo de forma adecuada las situaciones que se pudieran presentar, se reducen los riesgos de interrumpir el proyecto que se pusiera en marcha.

Estos obstáculos son más fácil de resolver en una administración pequeña, y desde la perspectiva de Cabrero, es por eso que en los últimos años los procesos de innovación gubernamental más sobresalientes han sido resultado de

implementación en gobiernos locales, también se podrían mencionar otros casos como los de Osborne o Barzelay que tienen buenos resultados por su experiencia en espacios locales. Al implementar cambios en una administración pública municipal es más fácil percibir las fallas o el éxito de los resultados para así aplicar esas nuevas técnicas a estructuras más amplias, sin embargo una limitante que pueden tener las administraciones municipales son los recursos económicos porque cuando estos son bien aplicados pueden solucionar problemas o mejorar el desempeño de las nuevas prácticas.

Más puntos a favor que se pueden mencionar para los gobiernos locales es que brindan resultados prácticamente inmediatos después de la implementación de algún proyecto o política, y de igual forma como está más cercana a los ciudadanos permite detectar las demandas, los obstáculos y oportunidades de manera más veloz.

En el Estado de México los periodos municipales son de tres años y quizá éste era uno de los principales obstáculos que tenían las autoridades responsables de cada administración porque el tiempo no siempre es el suficiente para cumplir los objetivos, sin embargo, a partir del 14 de Junio de 2014 en el comunicado de prensa número 1329 la legislatura mexiquense aprobó algunas reformas locales en materia político-electoral, la que más importa a esta investigación es que ahora los miembros de los ayuntamientos además de sus tres años de funciones también podrán ser reelectos de forma consecutiva solo por un periodo similar. Con esto se permitirá dar continuidad a proyectos que se hayan puesto en marcha y no hubiesen concluido en el periodo de la administración municipal, pero es una reforma que jugará dos papeles, el positivo, continuar con sus labores de manera óptima o el negativo, estancar por tres años más al municipio.

Enrique Cabrero también resalta que tres años de administración brindaban pocas probabilidades de éxito y menciona una lista con aspectos que permiten entender el por qué en ocasiones los ayuntamientos no tienen éxito en sus resultados.

- *“Un gobierno entrante que no lleva a cabo un diagnóstico detallado del estado de la administración y de los problemas más urgentes a ser resueltos en el municipio, tiene pocas posibilidades de éxito, tres años transcurren muy rápido;*
- *Un gobierno que no es escrupuloso en el manejo de los recursos de la administración municipal y que no rinde cuentas sistemáticamente ante la población difícilmente generará confianza lo cual debilitará sus iniciativas;*
- *Un gobierno que no se da el tiempo de pensar creativamente en cómo resolver de una mejor manera los problemas locales y que no aprende de otras experiencias, no logrará un impacto importante, la deliberación de los programas municipales y la discusión con actores externos es fundamental;*
- *Un gobierno que no integra a la ciudadanía en el diseño y evaluación de los programas municipales no multiplica su impacto y permanece débil y aislado;*
- *Un gobierno que no se apoya en otros gobiernos estatales o federales- por motivos partidistas u otros- o que se aleja de iniciativas intermunicipales o de otros sectores sociales, está dejando ir oportunidades muy importantes para tener un mayor impacto local;*

Por último, un gobierno municipal que solo actúa en función del periodo trianual es un gobierno de visión corta que difícilmente trasciende” (Cabrero, 2002: 24).

Con lo anterior podemos observar las diferentes deficiencias que podría presentar un municipio ante cualquier proyecto, y si se enfocará el análisis al éxito o fracaso que tienen los municipios al momento de impulsar políticas públicas u otras actividades podríamos comprobar que en la mayoría de ellos el éxito es solo por un tiempo porque son programas acelerados que no tienen bases sólidas y que muchas veces no se permiten aceptar propuestas diferentes que podrían dar un giro a sus proyectos, por otra parte, existe otra porción que quizás brinda resultados de éxito pero los problemas económicos que deja a la administración son exagerados, es decir, no logran optimizar los recursos.

Para poder generar un impacto positivo más amplio las administraciones se deben prestar al contacto directo con los ciudadanos y al conocer de cerca las debilidades que presentan porque si se excluye a la sociedad de los proyectos al momento de aplicarse presentarán además de deficiencias desinterés por la ciudadanía, cabe resaltar que por muy malo que sea un proyecto siempre brindará algo que se puede implementar a futuras ocasiones, los errores que no deberían existir si todo se hace conforme a un estudio bien planeado también ayudan a mejorar y verificar que es lo que se hizo mal durante la formulación o implementación de un modelo innovador.

Enrique Cabrero señala que un gobierno municipal no se debe separar del ámbito federal o estatal por razones partidistas, el municipio como es la unidad más pequeña busca permanecer en contacto con los otros ámbitos sin embargo aunque el municipio se encuentre en la mejor disposición de trabajar en conjunto si lo excluyen los otros dos ámbitos, será muy complicado para la administración en curso brindar mayores programas innovadores ya que no tiene el mismo peso dentro de los niveles de gobierno, y esto lo podemos observar aún más cuando los municipios son de partido diferente al gobierno estatal ya que no se les brindan recursos de la misma forma que a los que pertenecen al mismo color político.

La opinión de Cabrero Mendoza y Nava Campos respecto a la innovación gubernamental en municipios, es la siguiente, *“La primera tentación ha sido modernizar desde una óptica técnica y administrativa a los gobiernos municipales, mejorando su capacidad de prestación de servicios, buscando el manejo eficiente de sus finanzas locales y, en ocasiones, la incorporación de agentes privados en las tareas municipales como método de “saneamiento” de vicios burocráticos y de arreglos político-administrativos que interfieren en la gestión municipal”* (Cabrero y Nava, 2000: 8).

Si se logrará esto en todos los municipios del país se podrían percibir mejores administraciones estatales y en consecuencia una mejor administración pública nacional, esto se podría lograr si las actividades se llevan a cabo usando de forma adecuada los recursos, logrando los objetivos que se plantean (no importando el

tiempo en que aparezcan) y atendiendo las demandas de la población en general, y algo que genera un plus y despierta el interés de los ciudadanos es la transparencia, es decir, la rendición de cuentas, es una forma en que el gobierno recupera la confianza de la sociedad, claro si se brinda como el concepto lo dice de forma transparente.

1.2.2 Generalidades del municipio: Jocotitlán

El nombre de este municipio deriva de la palabra náhuatl Xocotitlán que a su vez proviene de *xocotl* que significa fruta agridulce, por su parte *titlán* significa, entre, es por eso que a Jocotitlán se le denomina como un municipio entre árboles de fruta ácida. El glifo que representa a este municipio es el siguiente:

Cuadro 1. Escudo de Jocotitlán

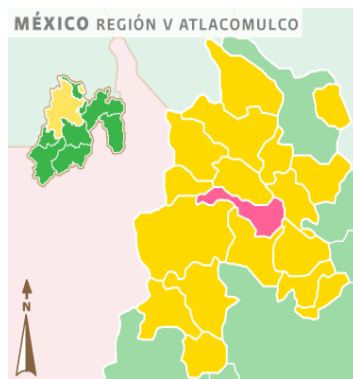


Fuente: Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México consultada en, <http://e-local.gob.mx/work/templates/enciclo/EMM15mexico/municipios/15048a.html>

Esta figura según la Enciclopedia de Delegaciones y Municipios de México significa *“la identidad del territorio y población de Xocotitlán a través del tiempo ha sido la del dios Otontecutli. No se tiene noticias acerca de deidades propias de la cultura mazahua asentada en Xocotitlán antes del dominio náhuatl, lo que sí está claro es que la principal deidad fue Otontecutli, el cual fue reconocido por los tepanecas y otomíes. En la parte superior lleva un círculo en color café tenue, en su interior la silueta del jeroglífico de Jocotitlán compuesto de un "tepetl" y la cara del dios "Otontecutli".*

Según datos del INEGI, el municipio de Jocotitlán está situado al noroeste en el Estado de México y tiene una superficie de 276.77 kilómetros cuadrados, se localiza a 54 kilómetros al norte de la ciudad de Toluca.

Cuadro 2. Mapa de la Región V ATLACOMULCO



Fuente: Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México consultada en: <http://e-local.gob.mx/work/templates/enciclo/EMM15mexico/municipios/15048a.html>

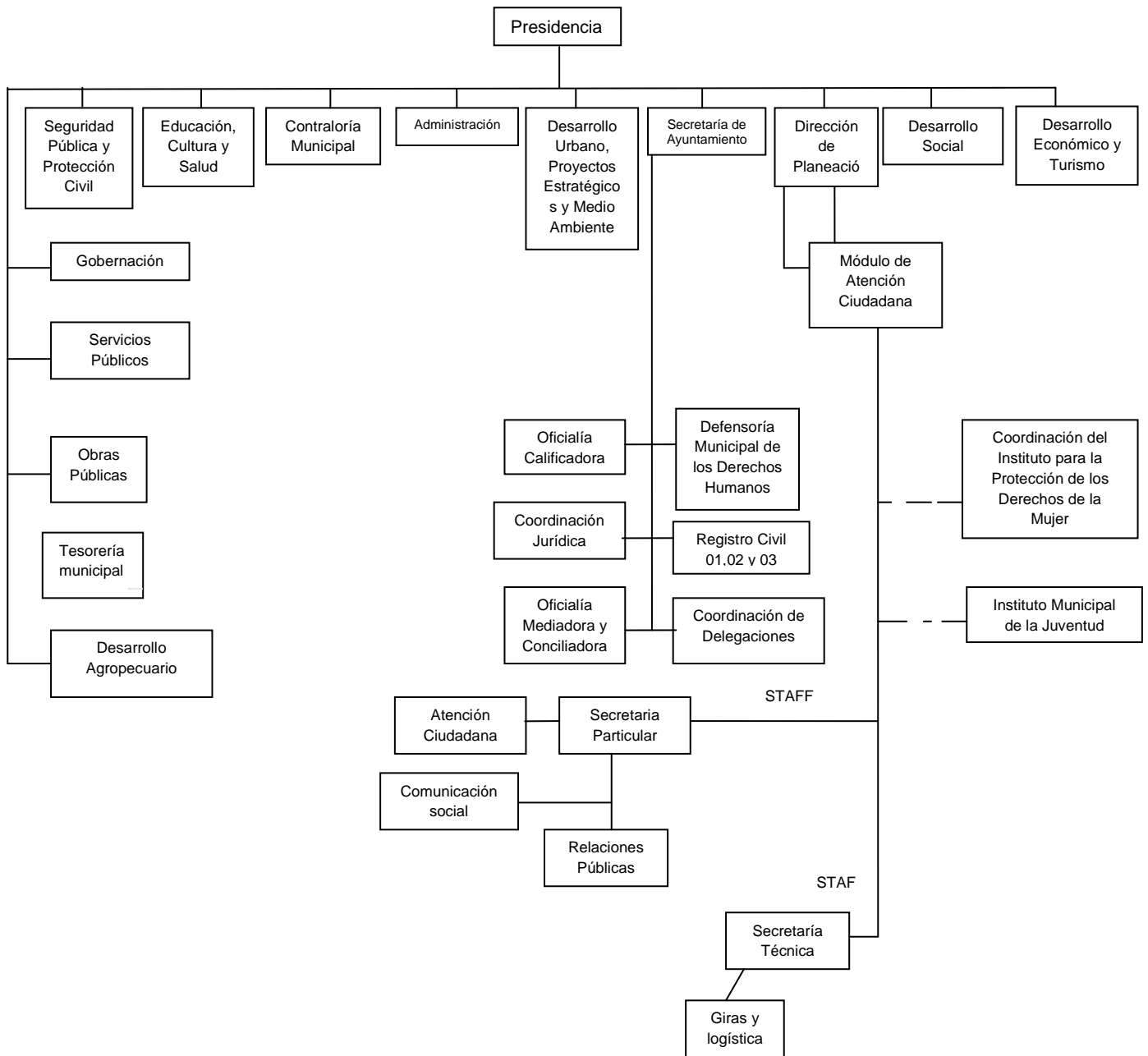
En Jocotitlán habitan según el censo de población y vivienda del 2010, 61,204 habitantes y pertenece a la región económica V de Atlacomulco, subregión 3, su número de municipio en el estado según el orden alfabético es el 48. El municipio de Jocotitlán limita: al norte con el municipio de Atlacomulco; al sur con los municipios de Ixtlahuaca y Jiquipilco; al este, con el municipio de San Bartolo Morelos; al oeste, con el municipio de El Oro y Temascalcingo; al suroeste con el municipio de San Felipe del Progreso.

Este municipio cuenta con 53 comunidades; y para poder cubrir de mejor manera todas las necesidades de los ciudadanos se realizó una división que consta de tres zonas, la primera se ubica al Oriente tiene sede en Santiago Yeche, la segunda en el Centro con sede en Jocotitlán y la Poniente con sede en San Miguel Tenochtitlán todas con representantes, es decir, delegados, aunque es de vital importancia señalar que el H. Ayuntamiento no ha brindado el mismo nivel administrativo a las tres zonas. Como puede ser percibido, la principal y donde se brindan todos los trámites y servicios es en la del Centro, por su parte la de San Miguel Tenochtitlán también cuenta con algunos de esos servicios entre los cuales se pueden resaltar la delegación municipal y el registro civil, sin embargo Santiago Yeche solo cuenta con una delegación municipal que solo puede brindar seguridad o solución a trámites básicos donde es necesaria la participación del

delegado, es por eso que con este proyecto se pretende también alcanzar un nivel innovador para cubrir de forma eficiente y eficaz todas las demandas de Jocotitlán.

De forma general podemos ubicar al municipio con una administración que podría cubrir si así se lo proponen las autoridades todos los sectores de la población, ya que está formado por un Ayuntamiento que se integra de un presidente municipal, un síndico, seis regidores de mayoría relativa y dos de representación proporcional. Y como autoridades auxiliares del Ayuntamiento se encuentran los delegados municipales que son como ya se hizo mención los que trabajan en poblados y barrios, jefes de cuartel de la cabecera municipal y jefes de manzana; también los consejos de colaboración de cada comunidad, todo esto con la finalidad de obtener una administración exitosa, a continuación se agrega el organigrama del H. Ayuntamiento que no es posible localizarlo en internet pero que fue otorgado por la dirección de planeación de la administración municipal, éste permite localizar los niveles jerárquicos e integración de las autoridades, aunque es necesario mencionar que en el organigrama el DIF está ausente, por lo tanto se podría mencionar que se encuentra incompleto:

Cuadro 3. Organigrama



Fuente: Dirección de Planeación del H. Ayuntamiento de Jocotitlán, administración 2015-2017.

Por otra parte, y retomando el enfoque de este tema, Jocotilán hasta la fecha se ha caracterizado por tener administraciones que cubren algunas de las demandas de las personas pero no siempre en tiempo y forma, desde la perspectiva de esta investigación se puede decir que Jocotitlán hasta el año 2012 se encontraba estancado, no generaba ideas innovadoras lo cual no permitió un progreso tecnológico.

1.2.3 Innovación Gubernamental en el municipio de Jocotitlán

El interés en el municipio de Jocotitlán surge por la creciente invasión de las nuevas tecnologías en la sociedad, ya que han permitido observar que a este municipio le hace falta trabajar más en estos aspectos, actualmente no todos los habitantes del municipio cuentan con internet en sus hogares, sin embargo sí están inmersos en procesos tecnológicos y están en contacto con nuevas formas de comunicación, esto debido a actividades que así lo exigen, desde realizar alguna tarea hasta solicitar información para realizar un trámite o servicio, además con los proyectos que se han implementado en espacios públicos para que los ciudadanos accedan a internet los habitantes están familiarizándose con estas herramientas.

La administración en curso está en el momento perfecto para lograr recuperar el interés de los ciudadanos y especialmente el de los jóvenes que es una parte de la población que por estar perdiendo la confianza en sus gobernantes ahora genera conflictos y se presentan como obstáculos para la aplicación de diversas actividades. Si se trabaja más en estos aspectos, en años próximos se verán reflejados resultados positivos que lo permitirán ubicar en niveles altos de competencia.

Además recordemos que innovando en niveles municipales se obtienen resultados más rápidos que permiten generar acciones de calidad, a continuación se cita a Enrique Cabrero brindando una explicación del por qué ha enfocado sus investigaciones a niveles municipales: *“La delimitación del análisis se hizo a un solo periodo municipal, esto se hizo así debido a que la metodología adoptada requería analizar las experiencias en curso para observar directamente el proceso e interactuar con los actores participantes en el mismo. Sin embargo es claro que las calificadas por nosotros como experiencias innovadoras podrían, posteriormente al trienio municipal estudiado, modificarse radicalmente, además de que la evaluación del desempeño por esta razón siempre será parcial; sin*

embargo esto es parte de la realidad municipal de nuestro país, con periodos muy cortos de gestión y poca continuidad” (Cabrero, 1995, pp. 14)

Es a partir de esto como podemos observar que el éxito o fracaso de estas administraciones dependía directamente del tiempo insuficiente de gestión pero ahora a partir de la reforma político electoral se podría dar un giro a esta afirmación ya que si terminan su primer periodo y la reelección los favorece, se podrán rescatar los proyectos innovadores y continuar trabajando sobre ellos para brindar a los ciudadanos resultados exitosos porque al modificar el tiempo que una administración puede estar ejecutando sus proyectos esto permite corregir posibles errores o mejorar la herramienta aplicada.

Entonces, un punto más a tratar es el de generar proyectos que despeguen firmes para que en caso de que no se gane la reelección estos proyectos no sean abandonados, sino que al contrario sea posible identificar los resultados positivos que puede generar para que motive así a la nueva administración a seguir trabajando en lo aplicado por la administración anterior, es decir, dando continuidad a lo ya aplicado para que sean aprovechadas las estrategias que se han puesto en práctica, claro, todo esto para que el proyecto se fortalezca y logre su fin, el éxito.

1.2.4 Portal electrónico del H. Ayuntamiento de Jocotitlán

Hasta el día 20 de Marzo del 2015 la página electrónica que brinda el municipio de Jocotitlán presenta avances importantes, hasta hace algunos meses la página era una especie de revista informativa porque solo se publicaban fotos de los convenios u obras que celebraba el presidente municipal, ahora se pueden observar cambios, es una página que permite tener acceso no solo a información de las autoridades representantes sino a las normas bajo las que se rigen, a eventos que se llevarán a cabo y de alguna forma también ayuda a prevenir a los ciudadanos ya que los mantiene informados acerca de los trámites y servicios que deben realizar de acuerdo a la ley.

Tiene un sistema amigable que permitiría a cualquier ciudadano poder informarse por este medio ya que el menú que promueve es con enlaces que llevan directamente a la información, como lo es a la galería de fotos de las obras que se han hecho, a conocer más sobre la cultura del municipio y también saber de qué forma opera o quiénes son sus representantes, pero no esto no es suficiente pues actualmente se deberían aprovechar todas las oportunidades que nos brinda la tecnología porque de nada sirve que la administración proporcione una página de internet si solo servirá como medio de difusión de los eventos que se realizan, los responsables deben ir más allá de eso y no limitar el uso de internet para fotos y videos, con una aplicación precisa además de simplificar los trámites y servicios estarían aportando conocimiento a los habitantes jocotitlenses para que se den cuenta que el internet puede dar muchos beneficios cuando se sabe utilizar.

Además es resaltar que todos estos cambios que se pueden observar en la administración municipal en cuanto a su página electrónica han incrementado gracias al “ipomex”, es decir, al portal de información pública de oficio mexiquense.

Este último que se menciona está trabajando a través del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del

Estado de México y Municipios, mejor conocido como INFOEM, pues al estar trabajando en estos aspectos la credibilidad aumenta ya que día tras día se busca ir más allá de lo establecido, en la página del ipomex se puede ubicar como uno de los principales objetivos tener una base de datos actualizada, que contenga información homologada de todos los Sujetos Obligados a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios (LTAIPEMyM) visible en un portal web de transparencia, que se encuentre disponible para el público en general.

Este es un aspecto positivo que sin duda influirá de forma relevante en el desarrollo de nuevas ideas, es un impulso para que gobernantes municipales se vean de alguna forma obligados a realizar este tipo de acciones y mantener a la sociedad informada, en este caso a los habitantes del municipio de Jocotitlán.

Con ideas innovadoras de este tipo, hasta ahora esta investigación supone que los ciudadanos se verán beneficiados y la respuesta que brindan a procesos político-administrativos será positiva, lo cual hace ganar puntos a la administración en curso para gestiones futuras, porque las ventajas que tiene el aplicar de forma adecuada un instrumento innovador de este tipo se reflejan directamente en los ciudadanos, principalmente en el tiempo de traslado a las oficinas y sumado a esto, el tiempo que tardan para solicitar un trámite o servicio. Pues con la aplicación y uso adecuado de estas herramientas la relación del ciudadano con las autoridades administrativas municipales puede mejorar, ya que la simplificación hace menos cansada la relación y por lo tanto la relación es más agradable. Más adelante se presentarán las formas en que podría innovarse en el Ayuntamiento de Jocotitlán y las posibles ventajas y desventajas que se presentarían al aplicar nuevas formas para la solicitud de trámites y servicios.

Capítulo 2 Servicios Administrativos

A la sociedad se le brindan trámites y servicios pero también es necesario realizar un análisis detrás de esto, debemos hacernos preguntas como, ¿la forma en que se brindan es la mejor?, ¿es fácil hacerlo?, esto porque en diversas ocasiones los ciudadanos no sabemos si el tiempo de respuesta o de concluir con éxito algún trámite es el indicado, con estas interrogantes podemos ubicarnos también del otro lado de la investigación, no solo favoreciendo a los ciudadanos sino encontrando un equilibrio que no afecte de manera importante a alguna de estas partes.

Por ello, en este apartado se brindará una visión más amplia acerca de los trámites y servicios de forma directa, a lo que podemos llamar la forma tradicional de solicitarlos y en cómo se brindan. Iniciaremos por los servicios públicos, aunque comúnmente nosotros como ciudadanos escuchamos a diferentes personas o incluso hacemos referencia a los servicios públicos, es muy común confundirlos con los trámites o simplemente creer que son lo mismo. A continuación se abordaran estos dos conceptos que nos encaminaran a una mejor comprensión y desarrollo de esta investigación. En primera instancia se muestra un análisis de los servicios públicos desde la perspectiva de diferentes autores, esto para que a partir de diferentes concepciones se permita al lector formar su propio concepto.

También se brinda información acerca de los trámites y servicios que brinda el municipio de Jocotitlán para que así los ciudadanos rompan los obstáculos que muchas veces se presentan al solicitarlos, pues no siempre el proceso de atención es el esperado.

2.1 Servicios Públicos

A continuación nos remitimos al concepto de servicios públicos que nos da la enciclopedia de la política de Rodrigo Borja en donde dice que *“son las prestaciones de la administración central o descentralizada del Estado para satisfacer las necesidades fundamentales de la población en forma continuada, uniforme e igualitaria. Estas prestaciones buscan la satisfacción concreta de necesidades colectivas, tales como la provisión de agua potable, electricidad, telefonía, correos, canalización, aseo de calles, alumbrado público, atención hospitalaria, servicios de salubridad, carreteras, policía y muchas otras de este estilo que entregan las entidades públicas estatales o seccionales, a cambio de las cuales exigen al usuario el pago de una tasa por ellas”* (Borja, 1997:1264).

Con lo anterior se puede comprender entonces que esta investigación se está enfocando a un gobierno local, podríamos decir que quien se encargara de proveer y velar por estos servicios y que de igual forma lleguen a los ciudadanos es el municipio, claro con sus diferentes organismos y dependencias, todo con la finalidad de poder cubrir las necesidades de los ciudadanos, entendiendo estas no solo como las básicas si no como las necesarias para poder tener una convivencia pacífica en donde además todos los ciudadanos tengan los mismos derechos y obligaciones en cuanto a trámites y servicios que brinda la administración municipal.

Por su parte los servicios en el municipio de Jocotitlán podemos ubicarlos principalmente en cuatro materias, político, jurídico, económico y social, comúnmente los ciudadanos acuden más al municipio para la solicitud en materia social que es en donde encontramos ejemplos como de salud, educación o problemas que se presentan con los servicios principales como el de agua potable y alumbrado público.

Para que los ciudadanos podamos tener acceso a los diferentes servicios que brinda el municipio es necesario distinguir los elementos mínimos que constituyen a los servicios públicos. A continuación se incluye una lista de los que se

mencionan como más importantes en el diccionario de política y administración pública que coordinó Mario Martínez Silva en el Colegio de Licenciados en Ciencias *Políticas y Administración Pública* se distingue lo siguiente:

“a) La Materia del Servicio: el fin de sus prestaciones (...)

b) La Gestión del Servicio: su prestación concreta (...)

c) Los Medios: es decir, los recursos materiales, financieros y tecnológicos para hacer eficaz la prestación del Servicio.” (Martínez, 1985:494)

De manera concreta podemos ubicar esto en el municipio al solicitar algún servicio, como ya se había mencionado anteriormente, el fin de la prestación lo podemos ubicar en materia económica, política, jurídica o social a partir de eso la persona que tiene la necesidad o inquietud acerca del servicio debe realizar la gestión, en este apartado nos enfocaremos solo a la forma tradicional, es decir, a la forma directa en que se solicitan los servicios, y aquí es donde ya se incluyen además de los factores de necesidad que tiene el ciudadano, también los del municipio como lo es el financiero, material, humano o tecnológico según sea el caso para así brindar con éxito el servicio o tomar la mejor decisión en el proceso de elección; si se otorga o no.

En este último punto de la decisión que se toma no solo debemos enfocarnos a la necesidad sino con que finalidad se está solicitando ya que muchas veces es solo por satisfacer una necesidad individual y en la esencia de los servicios públicos es satisfacer necesidades de interés general.

Lo anterior se reafirma en palabras de José Mejía Lira pues menciona como principales características de los servicios públicos las siguientes:

“a) Constituyen una actividad técnica de la administración pública.

b) Pueden ser realizados en forma directa o indirecta.

c) Son permanentes, generales, regulares y continuos.

- d) *Carecen de propósito de lucro.*
- e) *Su régimen especial lo rige el derecho público.*
- f) *Satisfacen necesidades colectivas.*
- g) *Son consecuencias de la vida comunitaria.*
- h) *Se presentan dentro de una circunscripción geográfica determinada.*
- i) *Se basan en normas específicas elaboradas por el sector público.*
- j) *Requieren la participación comunitaria en tanto que son los beneficiarios inmediatos.” (Mejía, 2002:29)*

Con lo anterior podemos comprender que para no irrumpir la esencia de los servicios es necesario considerar que no están para resolver simples problemas o caprichos individuales sino que se enfocan principalmente a satisfacción de colectivos, y claro, una parte importante de estos es la participación ciudadana porque si los ciudadanos no están interesados en dar solución a sus problemas será más difícil para las autoridades municipales identificar estos, es por eso que depende mucho también de que los ciudadanos se encuentren activos en los problemas y necesidades que enfrenta su entorno porque de igual forma, pueden brindarse los servicios pero no con la calidad adecuada y en poco tiempo se vuelven a presentar los mismos problemas, es por eso que es necesaria una vigilancia no solo de las autoridades para el cuidado de los servicios sino también de los vecinos para procurar el cuidado de ellos.

Para poder brindar los servicios de forma adecuada existen diferentes principios que menciona José Mejía Lira (1994) en su obra *Servicios Públicos Municipales* entre los cuales destacan el principio de generalidad que se refiere principalmente a no hacer distinción alguna, es decir, que cualquier habitante es sujeto de la utilización y goce del servicio; el principio de igualdad que se enfoca principalmente en que deben ser por igual para todos, sin discriminación de ninguna especie, en el municipio, Jocotitlán, lo podríamos ubicar como el brindarlo

a todos los ciudadanos o integrantes del municipio sin importar sus ideologías políticas o favoritismos.

Otro es el que se enfoca a prevenir la interrupción del servicio este es el principio de continuidad, que además también establece que debe ser proporcionado de manera regular o continua. Por su parte el principio de legalidad va enfocado a que los servicios se realicen en el marco de la ley, es decir, respetando lo establecido o lo que el servicio vaya a establecer, el principio de obligatoriedad se refiere a la responsabilidad que debe asumir el gobierno ante el otorgamiento pero todo bajo una reglamentación y/o normatividad. También debe haber un equilibrio entre esta prestación que se realiza ya que es sin fines de lucro, esto lo ubicamos en el principio de equidad.

El de adaptación se encarga de dotar de instrumentos y características necesarias a los servicios que se brindan, y todos a su vez dan como resultado el principio de adecuación que significa que el servicio público debe responder no solo en cantidad sino también en calidad, aspecto muy importante que se explicó en el capítulo uno de esta investigación.

La prestación de servicios la podemos ubicar en los tres ámbitos de gobierno que tenemos en nuestro país, el federal, estatal y municipal. En el caso de esta investigación es de vital importancia rescatar los del ámbito municipal para así hacer una comparación con el municipio de Jocotitlán y poder comprender mejor este tema. En el artículo 115 constitucional es en donde encontramos plasmados los servicios públicos que tendrán a su cargo los municipios, entre los que destacan principalmente es el agua potable y alcantarillado, alumbrado público, limpia, mercados y centrales de abasto, panteones, rastros, calles, parques y jardines, tránsito y seguridad pública que claro, es básica, y los que las legislaturas locales determinen según sus condiciones.

Para la prestación de estos se presentan diferentes modalidades que actualmente han aumentado, pues no se debe perder de vista que las administraciones municipales son la parte que gestionará y tendrá la decisión de brindar respuestas

o tomar decisiones ante las demandas de los ciudadanos, para cubrir esas necesidades las administraciones municipales recurren a diversas ideas y hacen esta prestación de servicios por diferentes canales.

El más común y no por eso el más usual es el que se brinda de forma directa, aquí el ayuntamiento es el único responsable de todo el proceso de prestación del servicio lo cual obliga de alguna forma a la administración en curso trabajar bajo un esquema de planeación, programación, financiamiento y recursos propios, y no solo eso, sino además contar con las personas adecuadas que estarán al frente de todos los asuntos relacionados con esta área que otorgue el ayuntamiento municipal, por lo tanto el único responsable es el ayuntamiento, lo cual puede generar mayores gastos y menor optimización de recursos porque se tienen que dotar de otros aspectos o elementos, uno de ellos como se menciona anteriormente es el recurso humano, otro pues los recursos materiales necesarios para poder brindar los servicios con calidad, lo cual de alguna forma podría quitar eficiencia y eficacia al proceso.

Otra modalidad es la concesión, que consiste en que el ayuntamiento ceda a una persona física o moral la prestación de un servicio, ya sea total o parcial, todo esto bajo un contrato. Lo que permite la concesión es que particulares puedan colaborar con el ayuntamiento y así obtener ganancias, entonces se puede mencionar que en la prestación de este tipo intervienen dos partes; por un lado el ayuntamiento y por otro la empresa o persona física que se encarga de prestar el servicio.

Las condiciones para que puedan prestar los servicios y estos sean regulados se encuentran en la Ley Orgánica Municipal que en sí lo que procura es que no se afecte el patrimonio del ayuntamiento y que no se otorgue una concesión que tenga un período de duración mayor a la del gobierno municipal, aunque en este sentido lo que debería dar función a esos contratos es la calidad con que brindan los servicios y no por el período de la administración, pues esto permitiría que con una constante capacitación se mejoraran los servicios porque lo que sucede es que termina la administración, termina el contrato y se tiene que empezar desde

ceros, otra desventaja son las políticas de operación, recordemos que nuestra investigación es desde el ámbito municipal, por lo tanto quien debiera fijar las políticas de operación es el gobierno para que la empresa se adapte y no al revés porque si así se opera, el gobierno no puede intervenir de la misma manera, por lo tanto es analizar minuciosamente la negociación para que así estas concesiones den resultados óptimos para los ciudadanos que son el principal fin.

Una forma más es el convenio, en los municipios se realiza generalmente con el gobierno estatal con el propósito también de trasladar totalmente o de forma parcial algún servicio público y generalmente podemos observar esto cuando la administración municipal no cuenta con los recursos financieros suficientes y es necesario un apoyo. También a través de un organismo descentralizado se puede realizar, se hace con la finalidad de desvincularlo del resto de la administración municipal, el fideicomiso por su parte consiste en colocar el recurso financiero en una institución y que esta se encargue de administrar ese recurso que será destinado para la prestación de un servicio.

Otro tipo es la asociación, que consiste en la unión de dos o más municipios para la prestación de algún servicio público, un ejemplo más común de esto es el de transporte público, pues la colaboración es una de las maneras que utilizan los municipios al momento de brindar servicios, ya que las comunidades y el municipio colaboran para así poder financiar, operar, conservar y mantener un servicio que fue fundado entre los ciudadanos y las autoridades, a los municipios que más se trasladan los habitantes de Jocotitlán por transporte público, es Ixtlahuaca y Atlacomulco, es por ello que existen principalmente dos empresas de autobuses y distintas bases de taxis que permiten los traslados.

Con lo anterior podemos concluir que el municipio no solo funge como representante de ciudadanos y comunidades al momento de tomar decisiones sino que va más allá, se logró observar el nivel de gestión que debe desempeñar el municipio en el momento que sus ciudadanos presentan necesidades, además operando de forma óptima y continúa.

2.2 Trámites Públicos

Para continuar con el desarrollo de este capítulo no debemos perder de vista otro concepto muy importante, los trámites públicos. Para entenderlos mejor se presenta a continuación la definición que el COFEMER (Consejo de la Mejora Regulatoria) en su página <http://www.cofemer.gob.mx> (consultada por última vez el 11 de Junio del 2014) los identifica como “cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución”.

Es por eso que no están excluidos del Ayuntamiento, pues los ciudadanos al momento de solicitar cualquier tipo de trámite si está en manos de la administración municipal debe brindar las herramientas necesarias para esto y en caso de que no sea así o no corresponda debe informar a los ciudadanos para poder realizar determinado trámite. Para que un trámite pueda ser considerado como tal debe existir una solicitud por parte de los ciudadanos y así proceder con lo solicitado.

En la página mencionada anteriormente también distingue el COFEMER cinco tipos de trámites que son: de obligación, servicio, consulta, conservación o de procedimiento, para diferenciarlos debemos entender que la naturaleza de cada uno es distinta, por ejemplo los de obligación se distinguen porque proceden de un mandato de disposición jurídica y por lo tanto el ciudadano debe presentarse ante una dependencia, por su parte los de beneficio se caracterizan por las necesidades que presentan los ciudadanos ante una determinada situación y lo que explican o necesitan los hará gozar de un beneficio específico.

Los trámites de conservación se distinguen por obligar al particular a conservar la información, en los de procedimiento el particular pretende dirimir una controversia

y por último los de consulta tienen como objetivo principal pedir información de la dependencia o entidad a donde se está enfocando.

Los trámites que actualmente más se realizan son los de obligación, le siguen los de beneficio, en tercer lugar los de procedimiento, seguido de este los de conservación y por último los de consulta. Con los datos anteriores podemos darnos cuenta como los que llevan en su base actos jurídicos son los que se realizan primero, en segunda instancia los de beneficio y esto no solo es a nivel municipal sino federal ya que en el momento que existe una necesidad lo primero que se busca hacer como ciudadanos es cubrirla y estar al pendiente de lo realizado.

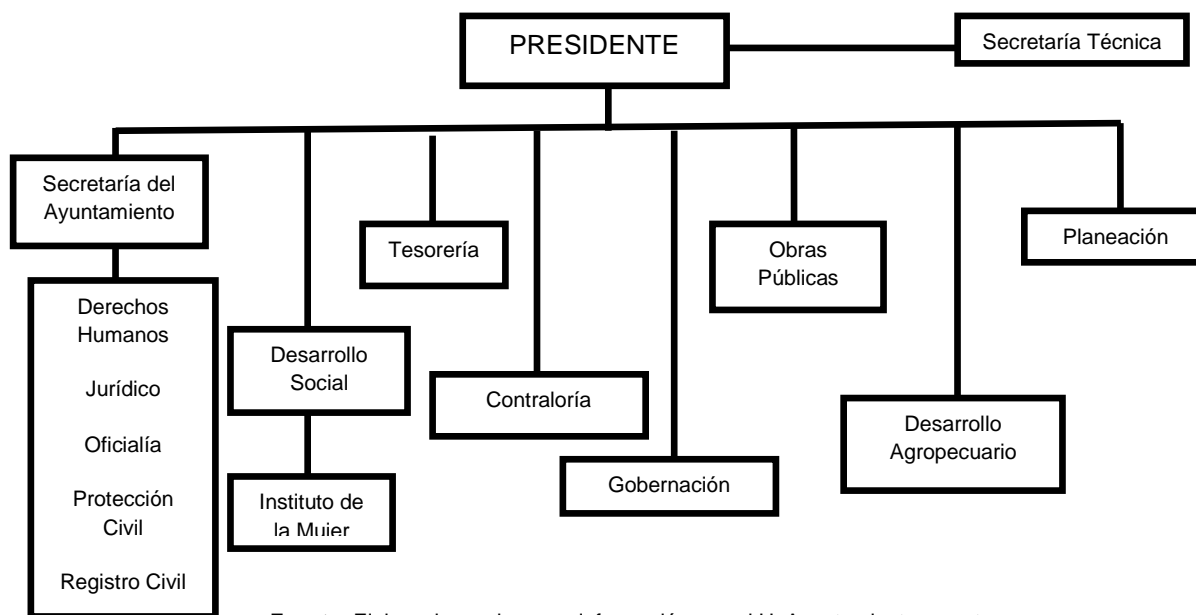
Según autoridades administrativas del H. Ayuntamiento en el municipio de Jocotitlán encontramos una mayor solicitud de trámites en el área del Registro Civil pues a diario se solicita la expedición de actas certificadas; de nacimiento, adopción, matrimonio, divorcio o defunción y es un área que se encuentra olvidada en cuanto a la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación pues en ésta área principalmente la adopción haría que las labores se realizaran de forma más eficiente y eficaz permitiendo al mismo tiempo una optimización de recursos no solo en la administración sino en los ciudadanos, pues al ya no trasladarse una o dos veces para solicitarla se están optimizando recursos de los ciudadanos y dos, si se obtuvieran los datos por medio de internet o antes de llegar a las oficinas del registro civil, se tendría entonces el trabajo en tiempo y forma pero sobre todo con un nivel de calidad mayor. Después de analizar de forma breve en estos dos primeros apartados a los trámites y servicios públicos se presenta un análisis del proyecto en línea que meses pasados ha empezado a poner en función la administración municipal de Jocotitlán.

2.3 Proyecto en línea del municipio de Jocotitlán

Este apartado se enfoca principalmente al análisis de la guía de trámites y servicios que ofrece el ayuntamiento de Jocotitlán y no sólo a eso sino en ver que tanto nos permite realizar el ayuntamiento de Jocotitlán trámites en línea, ya que la página de este municipio es una página muy simple porque pareciera que solo permite observar eventos próximos en el municipio o fotografías de eventos que ha realizado el Presidente municipal. Además, como ya se puntualizó esta investigación está enfocada al análisis del alcance que ha tenido el municipio en la realización de trámites y servicios en línea.

A continuación se incluye una breve descripción de los trámites y servicios que brinda la administración municipal, todo esto con base en los datos que muestra la página del ayuntamiento de Jocotitlán (<http://jocotitlan.gob.mx/>) y también con datos que se obtuvieron al realizar visitas a cada dependencia. Antes de abordar este análisis se presenta un organigrama distinto al de la administración en curso, pues este está elaborado de acuerdo a cómo se localizan los trámites y servicios que brinda cada una de las dependencias:

Cuadro 4. Organigrama para ubicar de quién dependen los trámites y servicios del H. Ayuntamiento de Jocotitlán”



Fuente: Elaborado con base en información que el H. Ayuntamiento muestra en su página:

Con el organigrama anterior se puede observar que es necesaria una reestructuración de cómo se presenta la información en su página de internet; por ejemplo, si nos remitimos a Secretaría del Ayuntamiento encontramos, derechos humanos, el jurídico, la oficialía, protección civil y el registro civil, lo cual es confuso y no permite tener una idea clara de cómo opera la administración municipal, lo ideal sería que la información que otorgan estuviera organizada de acuerdo a su organigrama vigente de la administración municipal. Éste se elaboró para brindar una idea más amplia de cómo se encuentra organizada la información de las dependencias al momento de consultar como realizar un trámite o servicio; para complementar estos datos se presenta a continuación un análisis por cada área que permite conocer los trámites y/o servicios que se brindan y además, una breve descripción de ellos que incluye los requisitos para poder solicitarlos, el tiempo de respuesta y en el caso de algunos, el costo.

En primera instancia se muestra un análisis de los trámites y servicios que brinda la **Secretaría Técnica** del municipio de Jocotitlán, en total son tres; *solicitud de mobiliario para la realización de eventos sociales culturales religiosos y cívicos, soporte de facturas para pago a proveedores de mobiliario rentado y soporte técnico de redes y equipos de cómputo e impresoras.*

El primero es un trámite que se caracteriza por brindar apoyo a eventos que se realizan en las diferentes comunidades que componen el municipio, pueden ser desde lonas, sillas o material de sonido, como bien su nombre lo dice incluye cuatro sectores a los cuales apoya; social, cultural, religioso o cívico.

Quien solicite este trámite debe ingresar una solicitud dirigida al Presidente, en donde exponga el material que requiere para el evento que el ciudadano determine, todo esto debe ser con anticipación porque el tiempo de respuesta es aproximadamente de dieciséis a veintidós días hábiles. Es un trámite gratuito pero que aún no puede ser realizado en línea, si se otorga dicho apoyo se cumple en tiempo y forma, de lo contrario se emite un comunicado de forma escrita a quien lo haya solicitado en donde se informa que no será posible apoyar.

El segundo trámite que se puede realizar en la secretaría técnica, “*Soporte de facturas para pago a proveedores de mobiliario rentado*”, se caracteriza porque el proveedor de mobiliario debe tener contacto con la administración del Ayuntamiento ya que es quien deberá hacer llegar las facturas al área ya mencionada y para que el apoyo pueda tener éxito se pide al solicitante algunos requisitos como lo es copia de IFE, CURP y fotografía del evento que se haya realizado. Es un trámite gratuito, tiene un tiempo de respuesta de veinte días hábiles, en caso de que se otorgue el pago se realiza en efectivo o cheque, según lo determine tesorería.

Y por último, el de “*Soporte técnico de redes y equipos de cómputo e impresoras*”, es un servicio que solo se enfoca a los equipos de la administración municipal, es gratuito y quien lo debe solicitar es el titular de determinada área de forma escrita para dar solución lo más pronto posible, pues el tiempo de respuesta es de solo un día. Cabe resaltar que en ésta área no es posible realizar ningún trámite o servicio en línea y que el horario de atención en la oficina es de 9:00 a las 15:00 horas, de lunes a viernes.

El departamento de **Derechos Humanos** por su parte brinda cuatro servicios que son asesoría jurídica, pláticas de derechos humanos, quejas por presuntas violaciones a derechos humanos y también se encarga de la supervisión de la cárcel municipal, pero antes de describir cada uno es importante resaltar que al innovar a través de un medio electrónico las personas que tuvieran que recurrir a esta área quizá lo harían con menos miedo porque en diversas ocasiones la pena o el miedo al rechazo es lo que limita a los afectados a tratar temas como estos.

“*Asesoría jurídica*”, como su nombre bien lo dice se encarga de informar a los ciudadanos en materia jurídica cuando se deben realizar asuntos entre particulares, es un servicio gratuito que tiene respuesta de aceptación en veinte minutos, para poder solicitarlo solo es necesario presentar una identificación oficial, de preferencia credencial de elector, por su parte “*Pláticas de derechos humanos*”, se encargan de generar cursos de capacitación y promoción para un mejor ambiente de convivencia entre los ciudadanos, además es muy fácil de

obtener, solo se hace el registro directamente en la oficina y el tiempo de respuesta es casi al instante, es un servicio gratuito.

Y *“Quejas por presuntas violaciones a derechos humanos”* está enfocado principalmente a cuando los ciudadanos reciben un mal trato por parte de los servidores públicos, por lo tanto cuando exista algún caso de este tipo se acudiría a esta oficina, se hace el registro en la bitácora y el tiempo de respuesta es de aprox. treinta minutos. El cuarto servicio que brinda este departamento es el de *“Supervisión de la cárcel municipal”*, y es un servicio que está enfocado principalmente a instituciones públicas que requieran hacer la supervisión de las instalaciones, es un trámite gratuito en donde el tiempo de respuesta no está definido, depende de las autoridades supervisoras.

En el área de derechos humanos el horario de atención es de 9:00 a las 17:00 horas de lunes a viernes, hasta ahora no es posible realizar trámites en línea como se puede observar son servicios más específicos que no tienen dificultad al momento de solicitarlos.

Como tercer departamento se muestra el análisis del **Jurídico**, llamado así comúnmente porque es el área encargada de orientar al fortalecimiento y mejora de procedimientos legales que influyen en la sociedad o el gobierno, y entre los trámites que presta está el brindar asesorías de información, evaluaciones de control de confianza de los elementos de seguridad pública e incumplimientos de los mismos y también un trámite para representación jurídica.

Las *“Asesorías de información”* son brindadas a los ciudadanos de Jocotitlán para que tengan mayores conocimientos jurídicos, son gratuitas, se solicitan directamente en el área y el tiempo de respuesta es inmediato.

Por su parte, *“Evaluaciones de control de confianza de los elementos de seguridad pública municipal”*, está enfocado a esta parte del Ayuntamiento ya que con este trámite se firma el convenio de colaboración entre el Estado de México y el Municipio de Jocotitlán para así evaluar a los elementos que son responsables de la seguridad pública, este trámite lo deben realizar los elementos que son nuevos

o a los cuales ya les haya vencido su contrato de permanencia, es un trámite que se puede realizar en línea pero no depende directamente del municipio sino del gobierno estatal, la página para llevarlo a cabo es <http://siccc.edomex.gob.mx:8080/ICCC>, tiene una vigencia de tres años.

Los documentos a presentar para nuevo ingreso o cuando haya vencido su permanencia son: certificado de estudios, cartilla del servicio militar nacional , hoja de liberación del servicio militar nacional, certificado de antecedentes no penales, acta de nacimiento, CURP, registro federal de causantes expedido por el SAT, IFE, dos fotografías tamaño infantil, dos cartas de recomendación, curriculum vitae, constancia domiciliaria, credencial de servidor público de su empleo actual, acta de matrimonio, acta de nacimiento de sus hijos, factura de los bienes muebles, estados de cuenta de los dos últimos meses, reporte de buró de crédito, recibo de nómina de las dos últimas quincenas, documento que acredite su escolaridad (constancia de estudios, diplomas, historial académico o boleta) y documentos que acrediten su trayectoria laboral.

Después de que se entregan los documentos mencionados a la oficina municipal, el tiempo de respuesta no es fijo, pero la respuesta se envía directamente al municipio para proceder con las evaluaciones.

El tercer trámite que brinda este departamento está enfocado a cuando un elemento de seguridad pública incumple con algún requisito de permanencia con sus obligaciones y por lo tanto su superior turna a la comisión de honor y justicia el expediente en donde se establece la irregularidad para así abrir un periodo de información previa para analizar la situación y dar respuesta al procedimiento. Es un trámite gratuito en donde el tiempo de respuesta es variable y tampoco puede ser realizado en línea.

La “*Representación jurídica*”, se brinda únicamente a todos los componentes de la administración municipal cuando hay alguna demanda del ayuntamiento o alguna dependencia de la administración municipal, el tiempo de respuesta es variable

pero lo que se debe distinguir al momento de solicitar este trámite es congruencia y precisión para así dar una pronta solución.

Aunque algunos de los trámites que brinda este departamento se pueden realizar en línea como solo es intermediario el municipio, se recomienda asistir directamente a las oficinas pues el horario de atención es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

El área de **Oficialía** brinda seis servicios; actas de calificación, actas informativas, certificaciones, citatorios, pensiones y servicio de mediación y conciliación de conflictos, cabe resaltar que ninguno puede ser solicitado en línea.

El primero de ellos, *“Actas de calificación”*, es para dar conocimiento a determinado ciudadano de la infracción o falta administrativa que ha cometido sin perder en cuenta al titular de la dependencia y así poder emitir la sanción correspondiente, el tiempo de respuesta es de treinta minutos y no tiene costo, las *“Actas informativas”*, son solicitadas por el ciudadano ya sea por conflictos familiares, vecinales o comunales para que así el titular de la dependencia realice la adecuación para redactar de forma correcta el escrito que generará consecuencias legales, si solicita el trámite una persona física solo es necesario presentar credencial de elector y si es una persona moral debe presentar acta constitutiva y el poder notarial de representantes legales, el costo de este servicio es de setecientos cincuenta pesos pero solo en el caso de actas informativas de extravío de documentos, este pago se debe realizar en efectivo y el tiempo de respuesta es de aproximadamente treinta minutos.

Las *“Certificaciones”*, se realizan cuando dos privados harán compra – venta o contratos de donación de algún inmueble y tienen que ser registrados en catastro, para poder solicitarlo es necesario presentar credencial de elector de los dos solicitantes o según sea el caso, este servicio tiene un costo de setenta y cinco pesos que deben ser pagados en efectivo a la tesorería, el proceso tiene como tiempo de respuesta de treinta minutos. Los *“Citatorios”* con prácticamente para exigir el cumplimiento de una obligación, prestación o bien se abstenga de

ocasionar actos de molestia en cuanto a su persona, bienes o familia, los requisitos son exponer el caso y presentar domicilio y referencias de la persona que se pretende solicitar, no tiene costo.

Las “*Pensiones*” se aplican cuando no hay solvencia económica por parte del solicitante para poder pagar servicios profesionales de abogados, se brinda la alternativa de obtener dicha prestación sin costo alguno, los requisitos para poder solicitar esto son; actas de nacimiento de los menores a los cuales se está solicitando la pensión y credencial de elector del padre o madre, es un servicio gratuito que debe ser realizado directamente en las oficinas, el tiempo de respuesta es de aproximadamente cuarenta minutos.

El “*Servicio de mediación y conciliación de conflictos*” se encarga de resolver conflictos vecinales o familiares dentro del municipio, las dos partes deben exponer el problema y a partir de ahí se pretende dar una solución inmediata a la problemática. Para poder realizarlo se deben presentar identificaciones oficiales y además los documentos o facturas que tengan que ver con el problema, es gratuito y el tiempo de respuesta es de cuarenta minutos aproximadamente.

Para poder solicitar los trámites que brinda la oficialía el horario de atención es de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

La siguiente área por analizar es la de **Protección Civil** que tiene como función procurar el bienestar de los habitantes del municipio, entre los trámites y servicios que brinda se encuentran, atención pre hospitalaria y traslados programados (aunque éste pareciera que pertenece a otra área en la administración de Jocotitlán se encuentra en protección civil, incluso el testimonio de una habitante confirmo esto, ya que ha utilizado el servicio), bomberos, difusión de protección civil y bomberos, inspecciones y el permiso de la compra, almacenamiento, consumo y quema de pólvora para los juegos pirotécnicos.

“*Atención pre hospitalaria y traslados programados*”, el tiempo de respuesta es inmediata pues la atención pre hospitalaria es cuando se ve afectada la integridad física de una persona trasladándola al hospital más cercano y los traslados

programados por su parte son para aquellas personas que sufrieron algún lesión o padecen una enfermedad y por lo tanto se les imposibilita el traslado, se brinda las veinticuatro horas los trescientos sesenta y cinco días del año y no tienen ningún costo.

Los “*Bomberos*” son un servicio exprés, gratuito e inmediato que se solicita llamando al teléfono (712) 1231749 para reportar emergencias en caso de incendios. El servicio de “Control de felinos y enjambre de abejas”, es para ayudar a los habitantes del municipio en caso de problemas con alguno de los dos casos, si se están causando un daño en el momento se acude de inmediato, si es para pedir que se extraigan los enjambres de abejas o determinadas jaurías de perros es necesario realizar una solicitud al Presidente para que protección civil pueda proceder, si así fuera el tiempo de respuesta es de veinte días lo cual es demasiado tiempo y esto podría efectuar un daño contra las personas mientras se da respuesta. En ninguno de los casos tiene algún costo.

La “*Difusión de protección civil y bomberos*”, es para dotar a los jocotitlenses de conocimientos básicos para saber qué hacer ante determinada situación de riesgo, esta difusión se solicita al Presidente municipal y debe ser un grupo de personas de quince a treinta donde sean mayores de quince años de edad, no tiene ningún costo y el tiempo de respuesta es de quince días. El servicio de “Inspecciones” es para que todos los establecimientos cuenten con las medidas y condiciones de seguridad necesarias, y se pueden solicitar al momento de dar de alta un negocio, guardería o centro nocturno en donde existe concentración de habitantes del municipio de Jocotitlán, es un servicio gratuito y el tiempo de respuesta es de quince días.

Por su parte el “*Permiso de la compra, almacenamiento, consumo y quema de pólvora para los juegos pirotécnicos*”, es un servicio que tiene como tiempo de respuesta quince días y es básicamente para obtener el permiso necesario después de haber verificado las condiciones.

En este departamento los servicios están enfocados a la prevención y solución en actos de riesgos a los ciudadanos los tiempos de respuesta son inmediatos la mayoría de los casos, es por eso que el operar de forma telefónica es el mejor medio para dar atención a los ciudadanos de Jocotitlán.

Ahora nos adentraremos a un área muy importante y quizás en la que mayor atención podría prestar el proyecto por la facilidad con las que se podrían incluir las nuevas tecnologías y además tener una optimización de costos muy notable, el **Registro Civil**, entre los trámites y servicios que podemos encontrar esta la celebración matrimonial, expedición de copias certificadas de actas de registro civil, inscripción de actas de adopción, inscripción de actas de defunción, inscripción de actas de divorcio administrativo, inscripción de actas de divorcio judicial, cedula de inscripción de actas de tutela, registro de reconocimiento de hijos, registro extemporáneo de nacimiento, registro oportuno de nacimiento y la transcripción de actas del estado civil celebrados por mexicanos en el extranjero.

Iniciemos por la *“Celebración matrimonial”* que es por medio de la cual un hombre y una mujer, voluntariamente deciden compartir un estado de vida para la realización personal y fundación de una familia, este trámite lo pueden solicitar personas que no estén casadas o en su caso, que se encuentren divorciadas.

Los requisitos necesarios son; presencia de los solicitantes o mandatario especial en las oficinas del registro civil, solicitud de matrimonio que contenga los nombres, apellidos, edad, ocupación, lugar de nacimiento y domicilio de los solicitantes, padres y testigos (la otorga el oficial del registro civil), copia certificada del acta de nacimiento de los solicitantes, con una vigencia no mayor a seis meses, la presencia de dos testigos mayores de edad por cada contrayente, certificado suscrito por médico titulado o por institución oficial que haga constar que los solicitantes no padecen enfermedades crónicas o incurables, contagiosas o hereditarias. El certificado médico tendrá una vigencia de 15 días naturales contados a partir de la fecha de su expedición, (el formato lo proporciona el oficial del registro civil) identificación oficial de ambos solicitantes, en caso de ser menor de edad alguno de los contrayentes, consentimiento de los padres o la dispensa

del juez correspondiente. En caso de ser menor de edad alguno de los contrayentes, constancia domiciliaria con fotografía expedida por el Secretario del Ayuntamiento.

El costo si se celebra en oficina es de \$228.00, fuera del horario de oficina \$816.41, en salón ò domicilio \$1,101.21 el tiempo de respuesta depende de la fecha solicitada y la agenda del oficial del registro civil.

La *“Expedición de la clave única de registro (CURP)”* es otro de los servicios que brindan, se otorga de forma gratuita y el tiempo de respuesta es de quince a veinte minutos en las oficinas del registro civil solo es necesario presentar el acta de nacimiento. La *“Expedición de copias certificadas de actas del registro civil”* va encaminada a certificar los actos y hechos registrales del estado civil de las personas, mediante la expedición de copia fiel de datos, los requisitos para poder obtenerlas son acta o clave única del registro de población (CURP) o comprobante de registro, en caso de no contar con estos documentos, aportar nombre de la persona(s) registrada (s) y datos generales como fecha del acto o municipio, nombres de los padres y Oficialía del Registro Civil. El costo por cada acta es de \$54.00, el usuario realizará el pago de las copias que requiera.

El servicio, la *“Inscripción de actas de adopción”*, consiste en crear entre el adoptado y el adoptante un vínculo jurídico de parentesco civil, los requisitos para poder solicitarlo son; el oficio original de remisión del juzgado, copia certificada de la sentencia que ordena su asentamiento y del auto que la declare ejecutada, el tiempo de respuesta es de cuarenta minutos y tiene un costo de \$41.00 pesos. La *“Inscripción de actas de defunción”* consiste en informar sobre la muerte de una persona, con el objeto de que se expidan tanto el acta de defunción como la orden de inhumación o cremación que se requieran, dentro del término de cuarenta y ocho horas, después de ocurrida la muerte, el tiempo de respuesta es de cuarenta minutos y es un trámite gratuito, los requisitos son:

Certificado médico de defunción en formato autorizado por la Secretaría de Salud, expedido por médico titulado ò institución oficial, acta de nacimiento de la persona

fallecida, copia de la credencial de elector de la persona fallecida, comparecencia del declarante y testigos, Si se trata de un menor de un año, certificado de nacimiento si no fue asentado el registro de su nacimiento, copia del permiso del sector salud que autoriza el traslado, cuando el cadáver vaya a ser inhumado o cremado en otra entidad o a una distancia mayor a los 100 kilómetros del lugar en que ocurrió el deceso, permiso del Sector Salud para inhumar o cremar durante las primeras doce horas. Oficio del Ministerio Público (en caso de muerte violenta), certificado médico de defunción sellado y firmado por el médico legista (en caso de muerte violenta), si el fallecimiento ocurrió en una jurisdicción distinta a la del municipio copia certificada del acta de defunción y oficio que ordene la solicitud para expedir el certificado de inhumación.

La *“Inscripción del acta de divorcio administrativo”*, es un trámite que disuelve legalmente o pone fin al matrimonio y deja a los conyugues con la posibilidad de contraer otro, se puede realizar cuando los divorciantes tengan más de un año de casados y no tengan hijos menores de edad o teniéndolos sean estos mayores de edad, no sujetos a tutela, los requisitos que se deben presentar para poder llevar a cabo este trámite son:

Solicitud de divorcio, copia del acta de matrimonio, con una certificación de no más de seis meses a partir de la fecha de expedición para comprobar que ha transcurrido más de un año de la celebración del matrimonio, copia certificada de las actas de nacimiento de los cónyuges, acreditar que son mayores de edad. Constancia domiciliaria con fotografía expedida por el secretario del ayuntamiento con vigencia no mayor a seis meses, identificaciones oficiales vigentes de los cónyuges, constancia de no embarazo de la cónyuge expedida por médico titulado o por una Institución Oficial, con vigencia de quince días naturales contados a partir de la fecha de su expedición, debiendo contener cédula profesional del médico, nombre completo de la cónyuge, lugar y fecha de expedición. De tener los cónyuges hijos mayores de edad no sujetos a tutela, copia certificada de las actas de nacimiento, resolución judicial o instrumento notarial de la liquidación de la sociedad conyugal, si se casaron bajo éste régimen y adquirieron bienes, en caso

contrario, la declaración por escrito de no haber adquirido bien alguno, ni deudas, comparecencia personal voluntaria de los cónyuges, recibos por concepto del pago de derechos correspondientes.

El costo de este trámite es de \$1.284.00 por tramitación de divorcio administrativo, \$1,072.00 por dictamen de procedencia de divorcio administrativo, \$308.00 por asentamiento de acta de divorcio y anotación marginal y el tiempo de respuesta es de veinte a veinticinco días.

“Inscripción del acta de divorcio judicial”, consiste en dejar sin efecto el vínculo matrimonial de los cónyuges, los requisitos para poder tramitarlo son: oficio original de remisión del juzgado, copia certificada de la sentencia que ordene su asentamiento, misma que contenga datos registrales del acta de matrimonio, en la cual deberá efectuarse dicha anotación marginal. Demás documentos que con el divorcio judicial puedan relacionarse, tales como acta de nacimiento de los divorciados, credenciales de elector, acta de matrimonio. El costo es de \$228.00 por concepto de acta de divorcio y \$80.00 por concepto de anotación marginal por sentencia, el tiempo de respuesta es al día siguiente.

Otro trámite del registro civil es la *“Cédula de inscripción de actas de tutela”*, que básicamente son para custodiar los bienes y derechos de quienes se encuentran en esta situación, evitando una prolongada inmovilización de la propiedad perturbada, de la economía, de familia y de la sociedad. El costo de este trámite es de \$74.20 y los requisitos son el oficio de remisión del juzgado de procedencia, copia certificada de la sentencia y del auto que la declare ejecutoriada, en caso de tutela, copia certificada del auto de discernimiento que la autorice. Tiene un tiempo de respuesta de cuarenta minutos.

El *“Registro de reconocimiento de hijos”* es un acto jurídico en virtud del cual el que reconoce asume a favor del reconociendo todos los derechos y obligaciones que derivan de ello, es necesaria la presencia del reconocedor, presencia del futuro reconocido, copia certificada no mayor a seis meses del acta de nacimiento de quien va a ser reconocido, copia certificada no mayor a 06 meses del

reconocedor, copia certificada no mayor a 06 meses de quien otorga el consentimiento (madre del menor), identificación oficial vigente del reconocedor y de quien deba otorgar el consentimiento, constancia domiciliaria del futuro reconocido expedido por el secretario del Ayuntamiento, y el costo es de \$175.00 (\$41.00 por asentamiento de acta de reconocimiento, \$80.00 por anotación marginal y \$54.00 del acta certificada del reconocido). El tiempo de respuesta es aproximadamente de una hora.

El trámite de *“Registro extemporáneo de nacimiento”* consiste en otorgar certeza y legalidad jurídica a aquellas personas mayores de un año que no cuentan con acta de nacimiento porque nunca han sido registrados, los requisitos son presentación de la persona a registrar, certificado de nacimiento o constancia de alumbramiento, cartilla de vacunación, identificación oficial vigente de la persona que presenta y, en su caso, de los padres y/o de la persona que va a ser registrada, constancia de no registro de nacimiento del lugar de origen y del domicilio de la jurisdicción de la Oficialía donde se vaya a efectuar el registro; excepto cuando se exhiba en original el certificado de nacimiento o certificado único de nacimiento, constancia domiciliaria de la persona que presenta, de los padres y/o de la persona que va a ser registrada, en su caso, constancia expedida por la Institución Educativa en donde haya estudiado la persona a registrarse, en la que se exprese que no ha presentado su acta de nacimiento, debiéndose cancelar con el sello de dicha institución, la fotografía del Interesado, En su caso, copia certificada del acta de matrimonio de los padres y/o del interesado, con una vigencia no mayor a seis meses de su certificación, actas de nacimiento de hijos, de hermanos o de defunción de los padres, si existieren dichos documentos, Los demás documentos que con ella pudieran relacionarse.

Si el interesado presenta documentación que compruebe haber realizado vida jurídica en otro lugar que no sea el de origen y el del domicilio, deberá presentar constancias de inexistencia de registro de nacimiento de dicho lugar. El tiempo de respuesta es de aproximadamente de sesenta minutos, y el costo \$10.00 por cada año de omisión, exceptuando adultos mayores de 60 años.

Uno de los trámites más valiosos y frecuentes que realiza el registro civil es el *“Registro oportuno de nacimiento (menores de un año)”*, consiste en otorgar certeza y legalidad jurídica a un menor al momento de nacer, haciendo valer su derecho de contar con un nombre y una nacionalidad, los requisitos para poder llevar a cabo este importante trámite son:

Certificado único de nacimiento del menor, si los padres están casados civilmente, copia certificada del acta de matrimonio, en caso de no estar casados, acta de nacimiento de ambos en copia certificada, identificación oficial de los padres, presentar dos testigos mayores de 18 años con identificación oficial y la presentación del menor a registrar. El tiempo de respuesta es de treinta y cinco minutos y es un trámite gratuito.

Otro trámite es el de otorgar plena validez a los actos y/o hechos del estado civil celebrados por mexicanos en el extranjero realizando contenido en el acta de registro extranjera a la mexicana, cuando se haya comprobado que la persona que solicita sea mexicana por ser hija (o) de mexicanos o por naturalización y es conocido como *“Transcripción de actas de los actos y/o hechos del estado civil celebrados por mexicanos en el extranjero ante autoridades extranjeras”* y los requisitos para poder celebrarlo son los siguientes:

Copia certificada del Acta o constancia expedida en el extranjero debidamente apostillada o legalizada. Si la constancia estuviera redactada en idioma diferente al español, traducción por perito oficial. Presentar en original cualquiera de los siguientes documentos que acrediten la nacionalidad mexicana de los comparecientes según el caso, como son; acta de nacimiento, certificado de nacionalidad mexicana, carta de naturalización, pasaporte o matrícula consular., identificación oficial vigente del solicitante (s), constancia domiciliaria con fotografía expedida por el secretario del ayuntamiento, permiso de traslado internacional, tratándose de acta de defunción.

El tiempo de respuesta es al día siguiente y tiene un costo de \$405.10.

Como se puede observar en esta área del registro civil es donde los ciudadanos tienen mayor contacto ya sea por obligación o por necesidad de alguno de los servicios que se presentan, el horario de atención para cualquiera de estos trámites es de las 9:00 a las 17:00 hrs. de lunes a viernes y en el caso de celebraciones de actos matrimoniales es según sea la fecha que se haya establecido con el titular del registro civil. Además esta área cuenta con una guardia los días sábados de 9:00 a 13:00 hrs. Para la expedición o realización de actas de defunción. En esta área la implementación de nuevas tecnologías sería de bastante ayuda al momento de brindar servicios.

La **Secretaría del Ayuntamiento**, se relaciona con este tema porque tiene como función brindar *“Constancias y expedición de copias de archivos del municipio”*, entre las constancias que brinda están la de *no afectación de bienes de dominio público y la constancia domiciliaria*.

La primera tiene un costo de \$61.00 y es básicamente para acreditar que el bien inmueble de quien solicita no pertenece o afectará a bienes de dominio público. Para solicitarla el interesado debe presentar un oficio de petición, una copia del contrato de compra-venta y el recibo de predial actualizado, el tiempo de respuesta es de cinco días.

Por su parte la *“Constancia domiciliaria”* en sí es para que el solicitante pueda comprobar su domicilio actual, tiene un costo de \$61.00 y el tiempo de respuesta es de quince minutos. El solicitante solo debe presentar su acta de nacimiento, credencial de elector y una constancia expedida por la delegación de la comunidad donde resida.

También los ciudadanos en la secretaría del Ayuntamiento pueden solicitar una *“Copia de la gaceta municipal”*, el tiempo de respuesta es de un día y no tiene costo ya que el solicitante solo debe presentar el oficio de solicitud dirigido al secretario del Ayuntamiento. Otros trámites que se pueden realizar son *“Expedición de copias de documentos en archivo de concentración municipal”* y *“Expedición de copias de documentos de archivo histórico”* con estos documentos

el solicitante podrá adquirir documentos habidos en el archivo de concentración municipal y el archivo histórico, el trámite se debe hacer de preferencia con cuatro días de anticipación ya que el tiempo de respuesta es de tres días hábiles con un oficio dirigido al Presidente. Si se solicita una copia simple el servicio es gratuito, y en caso de que sean copias certificadas \$52.00 la primera y \$26 las consecutivas de la certificada.

El *“Permiso para bailes de particulares”* también se debe solicitar a esta área que es donde se autoriza al solicitante realizar algún baile particular ya sea cumpleaños, quince años, boda, bautizos o cualquier evento social en el cual se hará uso temporal de un espacio público, es un trámite gratuito en el cual solo se debe presentar una carta de autorización del delegado de la comunidad de procedencia y el tiempo de respuesta es de quince minutos. Y por último el trámite de *“Cartilla de servicio militar”* también es por medio de esta área, el solicitante debe presentar acta certificada de nacimiento, constancia domiciliaria expedida por el delegado de su comunidad, en caso de vivir en la cabecera municipal deberá presentar una copia del recibo actual de luz, agua o teléfono, cuatro fotografías a color o blanco y negro de 35 x 35 mm con fondo blanco en papel mate sin retoque, se debe tener corte de cabello casquete corto, sin barba, sin bigote y con camisa clara, además una copia del documento del último grado de estudios, copia de la CURP.

Para quienes son originarios de otros municipios o Estados de la República es necesario traer constancia de que no han solicitado su cartilla en donde son originarios, el trámite para la cartilla es de ocho días pero para la liberación será de un año.

Ahora abordaremos los trámites y servicios que brinda la **Tesorería** municipal, esta es la encargada de conducir la disciplina presupuestal del Municipio para lograr los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal, en comparación con otros departamentos éste cubre más trámites y servicios como la certificación de clave y valor catastral, certificación del plan manzanero, audiencia con la tesorería, levantamientos topográficos, bonificaciones en pago del impuesto predial,

certificaciones de no adeudo para el impuesto predial, licencias para la venta de alcohol, cobro de impuestos por anuncios publicitarios, cobro de impuestos sobre diversiones, juegos y espectáculos públicos, cobro de impuestos sobre hospedaje, licencias de funcionamiento, traslado de dominio y la verificación de linderos.

La “*Certificación de clave y valor catastral*” es un documento en el cual se inserta la clave catastral del inmueble, la superficie del terreno y construcción, además del valor de ambos conceptos, este documento es necesario para diferentes trámites administrativos y legales, el costo es de \$123.00 y tiene un tiempo de respuesta de cinco días hábiles, para poder solicitarlo es necesario presentar las copias en donde se acredite la propiedad o posesión, una identificación oficial, el recibo de predial y un mapa de localización.

La “*Certificación del plan manzanero*” es un documento en el cual está plasmado la ubicación de un inmueble con sus medidas y superficie, el área y manzana así como también el número de predio, tiene un costo de \$123.00 y los documentos para poder solicitarlo son las copias donde se acredite la propiedad o posesión, una identificación oficial, el recibo de predial y un croquis de localización. El trámite tiene un tiempo de respuesta de cinco días hábiles. Los “*Levantamientos topográficos*” es un trámite que sirve para conocer con exactitud las medidas y superficie de un inmueble, los documentos para solicitarlo son los mismos que los del trámite anterior y el costo es variable de acuerdo a la superficie.

Para el servicio de “*Audiencia con la tesorería*” solo es necesario anotarse en una lista de registro, y esperar aproximadamente quince minutos, además es gratuito. Por su parte el trámite de “*Bonificaciones en el pago del impuesto del predial para adultos mayores, jubilados, pensionados, viudos y discapacitados*” es necesario presentar credencial de la tercera edad, credencial de jubilación, credencial de pensión y recibo anterior de pago de predial, el tiempo de respuesta es de quince minutos y el costo es de acuerdo a la base gravable.

La “*Certificación de no adeudo para el impuesto predial*” y de “*No adeudo para la aporta de mejoras*” es un trámite que se realiza cuando únicamente pagarán un

día de salario mínimo general del área geográfica que corresponda, tratándose de regularización de la tenencia de la tierra, mediante programas y campañas promovidas por organismos públicos federales, estatales o municipales creados para tal efecto. Quienes no pagarán este derecho son las personas jurídicas colectivas de la microindustria que se constituyan en sociedades mercantiles del tipo “*Sociedad de Responsabilidad Limitada MI*” y que queden inscritas en el Padrón Nacional de la Microindustria, para ello solo es necesario presentar el recibo de pago de predial anterior y una identificación oficial del propietario, el tiempo de respuesta es de tres días y tiene un costo de \$123.00.

Las “*Licencias para la venta de alcohol*” dentro del municipio tienen un costo de acuerdo al tipo de establecimiento y es necesario presentar la licencia autorizada pues el tiempo de respuesta es de aproximadamente diez minutos.

El “*Cobro de impuestos por anuncios publicitarios*” es el pago de las personas físicas o jurídicas colectivas que se anuncien en bienes del dominio público o privado, mediante anuncios publicitarios susceptibles de ser observados desde la vía pública o lugares de uso común, así como la distribución de publicidad impresa en la vía pública, que anuncien o promuevan la venta de bienes o servicios. Lo anterior, observando las disposiciones aplicables en la materia, incluyendo las emitidas por la autoridad municipal de que se trate, para poder llevar a cabo cualquiera de las actividades mencionadas es necesario presentar la licencia de funcionamiento y orden de pago, el costo dependerá del tamaño del anuncio publicitario y el tiempo de respuesta es de diez minutos. Otro de los trámites es el “*Cobro de impuestos sobre diversiones, juegos y espectáculos públicos*”, este pago se debe realizar por evento presentando una solicitud por escrito y la orden de pago correspondiente que será determinado por gobernación, el tiempo de respuesta de este trámite es de diez minutos.

“*Cobro de impuestos sobre hospedaje*” es otro trámite que se puede realizar en tesorería, ya que están obligados al pago de este impuesto y lo trasladarán en forma expresa y por separado a las personas que reciban los servicios, las personas físicas y jurídicas colectivas que en el territorio del municipio presten el

servicio de hospedaje a través de hoteles, moteles, albergues, posadas, hosterías, mesones, campamentos, paraderos de casas rodantes y otros establecimientos que presten servicios de esta naturaleza, incluyendo los que prestan estos servicios bajo la modalidad de tiempo compartido, se tiene que presentar la declaración de ingresos y el costo es del 4% sobre la declaración que se haya dado.

Las “Licencias de funcionamiento” son un trámite en el cual no se incluye la venta de alcohol, para estas es necesario presentar la licencia de funcionamiento autorizada, el costo es de acuerdo al tipo de establecimiento y tiene un tiempo de respuesta de cinco minutos. La *“Revalidación de licencia del funcionamiento”* va de la mano con el trámite anterior pues al ya no estar vigente la licencia es necesario volver a solicitarla y eso será con el último recibo del ejercicio pagando de acuerdo al tipo de establecimiento y de igual forma, el tiempo de respuesta es de cinco minutos.

Por su parte el trámite *“Traslado de dominio”* son todos los actos por los que se adquiera alguna propiedad, incluyendo la donación, la que ocurra por causa de muerte, la aportación de toda clase de asociaciones o sociedades e incluso los bienes que el trabajador se adjudique por virtud de remate judicial, a excepción de las que se realicen al constituir la copropiedad o la sociedad conyugal, siempre que sean inmuebles propiedad de los copropietarios o de los cónyuges, o cuando se trate de donación de inmuebles a asociaciones y sociedades que tengan por objeto social la atención a personas discapacitadas y promuevan el cuidado del medio ambiente. Para ello es necesario presentar contrato de compra – venta, sentencia judicial, escritura pública, testimonio notarial, información de dominio, certificado de predio y valor catastral, el trámite tiene un tiempo de respuesta de tres días y el costo es de acuerdo a la tasa gravable.

Y por último, la *“Verificación de linderos”* consiste en dar certeza al solicitante de las medidas de su predio y superficie mediante la medición que se realiza del inmueble, para ello es necesario presentar copias del documento que acredite la propiedad o posesión, identificación oficial, recibo del predial y un croquis de

ubicación, el tiempo de respuesta es de cinco días hábiles y su costo depende de la superficie.

En esta área todos los trámites y servicios se pueden solicitar de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, ningún trámite puede ser realizado en línea sin embargo en la página del Ayuntamiento se muestran los requisitos necesarios y costos que tiene cada trámite o servicio.

La siguiente área que se analizará es la de **Obras Públicas**, en donde se encuentran servicios como alumbrado público, apoyo de lonas, cedula de maquinaria, cedula de pipas, cedula de residuos, brigadas de electricistas y además brindan servicios de herrería, carpintería, plomería y limpieza. El *“Alumbrado público”* consiste en dotar de este servicio público a todas las calles, parques, jardines, avenidas y todo aquel espacio público del municipio que así lo requiera para ello se debe presentar una solicitud dirigida al Presidente, una identificación oficial y una carta de agradecimiento, el trámite tiene un tiempo de respuesta de diez días y es gratuito.

El *“Apoyo de lonas”* es para eventos de instituciones públicas, solo es necesario presentar la solicitud en hoja membretada con el sello de la institución e identificación oficial del responsable, tiene un tiempo de respuesta de diez días y es gratuito. La *“Brigada de electricistas”* por su parte está enfocada a brindar este tipo de servicios a instituciones públicas, solo se debe solicitar al Presidente municipal, anexar una copia de una identificación oficial y una carta de agradecimiento, el tiempo de respuesta es de diez días hábiles y no tiene ningún costo.

La *“Cédula de maquinaria”*, *“Cédula de pipa”* y *“Cédula de residuos”* son básicamente para necesidades comunes y apoyo en beneficio de la comunidad, para cualquiera de estos tres servicios es necesario presentar solicitud dirigida al Presidente, una copia de identificación oficial y carta de agradecimiento. No tienen costo y el tiempo de respuesta es de diez días. Otros de los servicios son brindar *“Personal de herrería, carpintería, plomería y limpieza”* a instituciones públicas con

el fin de tenerlas en buenas condiciones (además también incluye espacios públicos) para solicitar alguno de ellos solo es necesario dirigir la carta de solicitud al Presidente municipal, anexar una copia de identificación oficial, no tienen costo solo se tiene que presentar una carta de agradecimiento y el tiempo de respuesta es de aproximadamente diez días.

El área de **Planeación** por su parte solo brinda el trámite de *“Solicitud mediante el sistema de acceso a la información mexiquense”* que consiste en ejercer el derecho de acceso a la información pública del Municipio de Jocotitlán, a través de la presentación de una solicitud de información ante la ventanilla única de información pública (módulo de acceso) que puede ser de manera verbal, escrita o mediante el sistema SAIMEX al cual se puede tener acceso desde la página www.saiemx.org.mx, tiene un tiempo de respuesta de quince días y los costos son de acuerdo a la expedición de copias, por la primera copia simple \$13.47, por cada hoja subsecuente \$0.98 y por la expedición de copias certificadas la primera hoja \$52.17, cada hoja subsecuente certificada \$25.59. Y además por la expedición de información por cada disco flexible \$13.75, por la expedición de información en disco compacto por cada disco \$20.60, es un servicio que brinda el Gobierno Estatal.

El área del **Instituto de la Mujer**, se encuentran servicios como asesorías jurídicas y psicológicas a mujeres, a sus hijos e hijas en situación de violencia, compromisos con el futuro, jornadas de salud, pláticas para prevenir factores de riesgo y tecnologías.

Para solicitar el primero, *“Asesorías”* no es necesario ningún documento, solo se debe presentar la situación, el tiempo de respuesta es inmediato y no tienen ningún costo, por su parte *“Compromiso con el futuro”* este consiste en brindar canastas alimentarias y capacitación para el desarrollo individual a mujeres menores de veinte años en estado de gestación o madres de uno o más hijos que estén en situación de pobreza multidimensional, tiene una vigencia de nueve meses este trámite, es gratuito y solo es necesario presentar acta de nacimiento, comprobante de domicilio, IFE (solo si se es mayor de edad), certificado médico

que avale el estado de gestación y en caso de tener hijos el acta de nacimiento de ellos, el tiempo de respuesta es indefinido.

Las *“Jornadas de salud”* para mujeres prioritariamente en situación de pobreza y que carecen de servicios médicos, el tiempo de respuesta es de aproximadamente un mes, es un servicio gratuito en el cual solo se debe contar con el espacio adecuado para llevar a cabo dicha actividad y tener una asistencia mínima de 150 personas. Las *“Pláticas”* que se brindan son para prevenir factores de riesgo y además fomentar la equidad de género, son gratuitas y solo es necesario contar con un grupo de veinte mujeres o adultos mayores, un espacio público adecuado y una lista de registro de asistencia.

Por último un servicio más que brinda el Instituto de la Mujer es el de *“Tecnologías”* que consiste en instruir a grupos de mujeres, padres de familia o alumnos en el proceso de elaboración de diferentes productos útiles para el hogar y de uso personal, para gozar de este servicio solo es necesario contar con un grupo mínimo de veinte mujeres y un espacio adecuado para las actividades, el tiempo de respuesta es de diez días y no tiene ningún costo.

La **Secretaría de Desarrollo Social** (SEDESOL) en el municipio de Jocotitlán tiene a su cargo diferentes tareas y programas entre las cuales destacan, apadrina a un niño indígena, atención psicológica, brinda diferentes cursos, también se encarga del servicio de ingreso de cabezas de ganado al rastro municipal, de la seguridad alimentaria y además de impartir pláticas para promover el bienestar.

“Apadrina a un niño indígena” es un servicio que se gestiona con el Gobierno del Estado que está enfocado a familias vulnerables y así poder mejorar su calidad de vida a través de una canasta alimentaria que se entrega de forma mensual además de un apoyo monetario para la compra de uniformes y útiles escolares, el tiempo de respuesta es de aproximadamente quince días, no tiene costo y los documentos que se deben presentar para solicitarlo son acta de nacimiento del niño, CURP, boleta de calificaciones, constancia de estudios, credencial de elector del padre o tutor y comprobante de domicilio.

“Atención psicológica” es para todas las personas del municipio que la requieran o tengan problemas emocionales o de conducta, el tiempo de respuesta es de cinco días, no tiene costo alguno, solo es necesario llenar un formato de aceptación de este servicio y posteriormente cada que asista a las consultas debe registrarse.

Entre los *“Cursos”* que se pueden solicitar están; elaborar gelatina artística, dulces cristalizados, conservas o para adquirir conocimientos básicos de computación, bisutería y estilismo, son gratuitos y tienen una duración de nueve días hábiles para su solicitud se debe presentar una solicitud dirigida al Presidente municipal, contar con un grupo de veinte personas y además con el espacio adecuado. Se deberá incluir también una propuesta de la fecha en que se desea llevar a cabo el curso. Otro tipo son los *“Cursos becados”* en donde los beneficiarios se capacitaran a través de cursos que se gestionan ante la secretaría del trabajo, duran un mes y cuentan con una beca mensual de \$780.00 mensuales, entre algunos de los cursos están: herrería, carpintería, bisutería, panadería, etc., los requisitos son los mismos que en el servicio anterior y el tiempo de respuesta es de veinte días.

También se brindan *“Cursos de deshilado y manualidades”* este curso tiene una duración de cinco meses, los requisitos solo son dirigir carta de solicitud al Presidente municipal y contar con un grupo de veinte personas, claro, además del lugar adecuado para brindar el curso. Tiene un tiempo de respuesta de diez días. Hay otro servicio que es llamado *“Estratégica”* dirigido principalmente a mujeres que padezcan cáncer, diabetes o VIH, se brinda una canasta alimentaria mensual, tiene un tiempo de respuesta de quince días y los requisitos para solicitarla solo son acta de nacimiento, CURP, credencial de elector, comprobante de domicilio y el diagnostico médico.

El servicio de *“Ingreso de cabezas de ganado al rastro municipal”* consiste en ingresar cabezas de ovinos, bovinos y porcinos, los cuales se sacrificarán para el consumo familiar de quien lo solicite, solo debe presentarse credencial de elector, constancia de propiedad que sea expedida por el delegado, constancia del puente, guía de movilización interestatal y certificación zoonosanitaria federal o dependiendo

de la procedencia del ganado, el tiempo de respuesta es inmediato y el costo es ovinos, \$70.00, bovinos \$124.00 y porcinos \$62.00.

El servicio de “*Pláticas*” que brinda SEDESOL es para promover el bienestar social y solo se debe presentar una solicitud dirigida al Presidente municipal, el tiempo de respuesta es de cinco días y no tiene ningún costo. Entre los trámites que brinda esta área se encuentra el de “*Por una infancia en grande*” que se gestiona con el SEDESEM, del Gobierno Estatal, este se encarga de identificar a menores de 14 años con alguna discapacidad, VIH o cáncer, diabetes, invidentes y que vivan en pobreza multidimensional para brindarles una canasta alimentaria y en su caso una tarjeta de prepago de \$500.00 mensuales.

Los documentos que se deben presentar son acta de nacimiento del niño, CURP, diagnóstico médico, credencial de elector del padre o tutor y comprobante de domicilio, el tiempo de respuesta es de quince días y el trámite es gratuito.

Otro servicio es el de “*Seguridad alimentaria ZAP trimestral*” se gestiona de igual forma con el SEDESEM y este programa tiene como propósito mejorar la calidad de vida de las familias a través de una canasta alimentaria trimestral que es entregada en tiendas diconsa en zona centro, oriente y poniente, para poder solicitar este trámite se debe presentar acta de nacimiento, CURP, credencial de elector y comprobante de domicilio, es gratuito y tiene un tiempo de respuesta de quince días.

Ahora se abordará la **Contraloría** la cual en el municipio de Jocotilán brinda cuatro trámites y/o servicios; “*el procedimiento administrativo disciplinario por responsabilidad, constitución de comités ciudadanos de control y vigilancia en obra pública, comité y convenio de concertación de obra, sistema de auditoría, supervisión, seguimiento y control financiero además de quejas y denuncias*”.

El primero de ellos es un trámite dirigido para las personas de la población que hayan sido objeto de un acto que le acuse de agravio y perjuicios en su persona por parte de un servidor público municipal se puede presentar por escrito o acudiendo directamente a las oficinas de la contraloría interna municipal con la

finalidad de radicar la queja o denuncia, el tiempo de respuesta es de ocho días y solo se debe presentar credencial de elector ya que es un trámite gratuito.

El siguiente trámite, *“Constitución de comités ciudadanos de control y vigilancia en obra pública, comité y convenio de concertación de obra”* que es mediante el cual los ciudadanos beneficiarios de la obra conforman los comités de control y vigilancia democráticamente, es un trámite gratuito con un tiempo de respuesta de quince días. El *“Sistema de auditoría, supervisión, seguimiento y control financiero”* consiste en fiscalizar, supervisar, evaluar y controlar que los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros del propio municipio sean utilizados de conformidad con las leyes, reglamentos y normatividades vigentes, el tiempo de respuesta es de tres meses y es un trámite gratuito.

Por último un servicio más que brinda la contraloría es el de *“Quejas y denuncias a través de buzones”*, haciendo referencia a los buzones que están ubicados en lugares estratégicos como son en el palacio municipal, en oficinas administrativas, DIF municipal y OPDAP con la finalidad de estar al alcance de la ciudadanía y así puedan generar su reporte, queja o denuncia en caso de que lo hubiera. El tiempo de respuesta es de quince días.

Gobernación por su parte se encarga de brindar las licencias y permisos para venta o funcionamiento de determinados establecimientos, como la licencia de funcionamiento con ventas de bebidas alcohólicas al copeo, la licencia de funcionamiento con ventas de bebidas alcohólicas en botella cerrada, la licencia de funcionamiento de alto impacto y se encarga también de permisos y espectáculos públicos.

La *“Licencia de funcionamiento con ventas de bebidas alcohólicas al copeo”*, incluye cualquier actividad comercial o de servicio que se realice dentro del territorio del municipio, ya que todo establecimiento requiere esta licencia de funcionamiento que es otorgada por el Ayuntamiento y no tendrá vigencia mayor a un año; y si el comerciante o prestador del servicio desea continuar realizando su actividad, deberá renovar su licencia, la cual contendrá especificaciones y

condiciones para su ejercicio. Los requisitos son; una solicitud dirigida al Presidente Municipal, copia de la credencial de elector, documento que acredite la propiedad o posesión del inmueble, dictamen de factibilidad de impacto sanitario de bebidas alcohólicas, emitido por el consejo rector, dictamen de viabilidad emitido por la secretaría de seguridad ciudadana, croquis de localización señalando colindancias abarcando un radio no menor de 500 metros de centros escolares, estancias infantiles, instalaciones deportivas y centros de salud, el costo de este trámite es determinado por el Código Financiero del Estado de México y tiene un tiempo de respuesta de veinte días hábiles.

La *“Licencia de funcionamiento con ventas de bebidas alcohólicas en botella cerrada”* tiene los mismos lineamientos que el servicio anterior excepto que estos establecimientos podrán abarcar un radio no menor a 300 metros de centros escolares, estancias infantiles, instalaciones deportivas y centros de salud, de igual forma el costo de este trámite es determinado por el Código Financiero del Estado de México y tiene un tiempo de respuesta de quince días hábiles.

“Licencia de funcionamiento de alto impacto” es un trámite para la apertura de establecimientos de cualquier actividad comercial o de servicio, que se realice dentro del territorio Municipal, requerirá sin excepción alguna, de licencia de funcionamiento, la que será otorgada por el Ayuntamiento, los requisitos para obtener esta licencia son la solicitud dirigida al Presidente municipal, copia de la credencial de elector de la persona que solicita, dictamen de impacto regional y croquis de ubicación del negocio, el costo será de acuerdo al establecimiento y tiene un tiempo de respuesta de quince días hábiles, para la *“Licencia de funcionamiento de bajo riesgo”* deben presentarse los mismos documentos solo que esta tiene un tiempo de respuesta de diez días y un costo de \$184.00.

Los *“Permisos y espectáculos públicos”* son para todos los eventos públicos que se realicen en territorio municipal es por eso que deberán acudir al Ayuntamiento para que se otorgue la correspondiente licencia, previo pago procedente que es por evento y de acuerdo al tipo de establecimiento, además de ello se debe presentar la solicitud dirigida al Presidente Municipal, copia de la credencial de

elector. En el caso de que el evento se realice en comunidad, deberá presentar permiso del delegado municipal, visto bueno de protección civil y Seguridad Pública, tiene un tiempo de respuesta de 48 horas como máximo.

El horario de atención que brindan las oficinas de SEDESOL y del Instituto de la Mujer es de 9:00 a 17:00 horas para cualquier duda o solicitud del trámite, también resulta de vital importancia resaltar que no es posible solicitar algún trámite o servicio en línea.

Por último mencionaremos el área de “**Desarrollo Agropecuario**”, y los trámites y servicios que brinda son; apoyo a la gestión de programas, constancias agropecuarias, construcción de bordos, control de plagas de maíz, revestimiento, rastreo de caminos saca cosecha y asesoría técnica por medio de cursos de capacitación.

El “*Apoyo a la gestión de programas agropecuarios federales y estatales (subsidio de fertilizante, semillas mejoradas, alevines, proyectos productivos y mejora a la alimentación de familias campesinas)*” se brinda a través de una solicitud dirigida al presidente municipal para que sirva de enlace para ser beneficiados con los apoyos que brinda el Gobierno Federal y Estatal para abaratar costos, mejorar la infraestructura y equipo en las unidades de producción ocupando nuevas tecnologías para hacer más rentables y competitivas y esto se traduzca en una mejor calidad de vida para las familias campesinas, además de esto se deben presentar credencial de elector, documento que acredite la propiedad, constancia de productor agropecuario, comprobante de domicilio, cotización del bien a adquirir y el proyecto, este es un trámite gratuito y el tiempo de respuesta es de acuerdo a la dependencia.

El servicio “*Asesoría técnica, cursos de capacitación y transferencia de tecnología*” consiste en divulgar los programas para que los productores agropecuarios cuenten con el conocimiento de los diversos programas que existen en los tres niveles de Gobierno, así como propiciar el desarrollo de capacidades a través de cursos y giras de intercambio tecnológico para que asimilen nuevas tecnologías

que serán utilizadas en sus unidades de producción haciendo estas más rentables y generados de riqueza y empleo, en sí se solicitan cuando el productor no cuente con los conocimientos necesarios sobre los apoyos que existen en el sector agropecuario, así como las nuevas tecnologías de producción, para poder obtener este servicio se debe presentar credencial de elector, conformar un grupo de veinte productores como mínimo y registrarse en el libro de visitas, es gratuito y el tiempo de respuesta es de uno a quince días.

Las “*Constancias agropecuarias*” son un trámite para apoyar a los productores que radican en el municipio de Jocotitlán con la expedición de Constancias que los acreditan como productores agropecuarios, ya que es un requisito para las diferentes Dependencias Federales y Estatales para poder acceder a los apoyos, solo se debe solicitar presentando credencial de elector, el tiempo de respuesta es de cinco minutos cabe resaltar que se expiden de forma gratuita. Otro trámite es el de “*Construcción de bordos(D6R)*” que es donde solicita el apoyo para la construcción de bordos, para la captación de aguas pluviales y producción de peces, para que sus tierras de cultivo sean más productivas y rentables, para poder gozar de este apoyo es necesario presentar una solicitud dirigida al presidente Municipal, firmada y sellada por la autoridad ejidal, comunal o pequeña propiedad y beneficiarios, credencial de elector y el documento que acredite la propiedad donde se va a construir el bordo, además de la acta de no afectación de colindantes, firmada y sellada por la autoridad ejidal, comunal o pequeña propiedad y beneficiarios, es un trámite gratuito que tiene respuesta en diez días hábiles.

El “*Control de plagas de maíz*” se encuentra también dentro de estos servicios y es para apoyar a los productores con cebos envenenados y producto químico subsidiado para el control de roedores y plaga de chapulín, para evitar pérdidas en sus cultivos. Solo es necesario presentar credencial de elector, un documento que acredite la propiedad de su unidad de producción y registrarse en el padrón de beneficiarios, tiene un costo de \$ 50.00 por kilo de cebo envenenado y/o dosis para el control del chapulín y el tiempo de respuesta es de ocho días.

Por último se encuentra el trámite para *“Revestimiento, rastreo de caminos saca cosecha, desasolve y revestimiento de canales de riego”* que es donde solicita el apoyo para el arreglo y mejora de caminos saca cosecha, desasolve y revestimiento de canales de riego, para mantenerlos en buen estado, esa acción se verá reflejada en mejor rentabilidad de sus actividades económicas, para tener acceso a este trámite es necesario presentar solicitud dirigida al Presidente municipal, firmada y sellada por la autoridad ejidal, comunal o pequeña propiedad y credencial de elector, es un trámite gratuito que tiene un tiempo de respuesta de diez días. Al igual que las otras áreas que se han mencionado el horario de atención es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.

No es necesario profundizar más en este tema, después de analizar cada uno de los servicios se puede ver que solo un trámite es posible realizarlo en línea y además es un trámite que nos brinda el gobierno del Estado de México. El municipio de Jocotitlán por su parte no se ha preocupado por mantenerse en contacto con los ciudadanos de forma electrónica para así aprovechar los privilegios que brindan las tecnologías de la información y la comunicación.

Por eso a partir de este análisis se implementará un ejercicio de campo para conocer la opinión y conocimiento que tienen los ciudadanos acerca del proyecto con el que cuenta el municipio o mejor conocida como la guía de trámites y servicios y que tan dispuestos estarían a que se aprovecharan los recursos y se puedan realizar estos también en línea.

Si se realiza una opinión sin conocimientos de campo la justificación sería muy simple, pues al saber que Jocotitlán es considerado un municipio rural, se podría comentar entonces que está muy lejos de lograr incorporar nuevas herramientas para innovar. Como ya se ha mencionado con anterioridad este proyecto pretende incluir no solo un proyecto que abarque los trámites y servicios en línea sino aprovechar los recursos e instalaciones que tiene el municipio en sus diferentes comunidades para así tener ciudadanos no sólo más informados sino con capacidades de competencia frente a otras situaciones.

Brindando a los ciudadanos este tipo de conocimientos al momento de realizar trámites en línea a nivel estatal o federal les será más fácil porque ya tendrán conocimientos básicos que les permitan desenvolverse en estas nuevas tecnologías con facilidad. Para continuar con la investigación, en el siguiente capítulo se presentan los datos obtenidos por la herramienta de investigación que se utilizó para conocer la opinión que tienen los ciudadanos de Jocotitlán al respecto y no solo eso, sino que tanta disposición existe entre ellos para relacionarse con estas nuevas tecnologías.

Capítulo 3 Análisis de datos en campo.

Este tercer capítulo de la investigación es una parte fundamental pues se enfoca al trabajo de campo, es decir a la aplicación del instrumento de investigación que tuvo como objetivo identificar la opinión de las personas de Jocotitlán, principalmente en temas generales de innovación gubernamental y en la experiencia que han tenido al solicitar trámites y servicios en el H. Ayuntamiento, dentro de este instrumento también fue posible conocer a partir de la muestra que tan complicado es que las personas tengan acceso a internet y además que opinión tienen acerca del solicitar o realizar trámites y servicios en línea.

Los datos que se obtuvieron fueron la guía para el desarrollo del siguiente apartado, ya que además de los datos arrojados por el instrumento de investigación también se complementa por la experiencia obtenida en campo ya que al visitar cada una de las comunidades que integran el municipio aumentaba más el interés por continuar esta investigación y hacerla realidad en conjunto con la administración municipal.

Algunas comunidades se encuentran muy alejadas de la cabecera, incluso para que algunos jocotitlenses lleguen a las oficinas del Ayuntamiento es necesario pasar una caseta de cobro, esto porque el territorio de Jocotitlán se encuentra dividido por la autopista Panamericana, y a su vez por Atlacomulco, lo cual genera más gastos de traslado y sobre todo tiempo perdido, es por ello que esta investigación se enfocó en brindar alternativas para simplificar los trámites y servicios, teniendo como herramienta principal el uso del internet.

Pero a continuación se plasma la verdadera concepción que tienen los jocotitlenses, pues en el trabajo de campo se verificaron ideas que se tenían a lo largo de la investigación, así como también otras tantas demostraron ser contrarias a lo que se esperaba, sin embargo, cabe resaltar que toda la información recabada sin duda ayudará a que esta investigación se fortalezca.

3.1 Instrumento de investigación y resultados de su aplicación.

Para generar propuestas que brinden excelentes resultados en el municipio de Jocotitlán, se aplicó un instrumento con el cual se cubrió un amplio porcentaje de opiniones que tienen los ciudadanos acerca de este tema de investigación.

Los datos presentados para poder iniciar la investigación son con base en el censo del INEGI del 2010. En el municipio se cuenta con una población estimada de 61204 habitantes del cual 29503 son hombres y 31701 mujeres. Para el instrumento de investigación no solo se enfocó la aplicación a personas mayores de 18 años porque como es una investigación relacionada con la innovación no debemos perder de vista que las nuevas generaciones son las más enfocadas en estos temas, por eso entonces con los instrumentos se abordarán a personas mayores de 15 años que son quienes regularmente están más en contacto con las nuevas tecnologías y en diversas ocasiones son apoyo de sus padres al momento de solicitar algún trámite o servicio.

Siendo así, el instrumento de investigación se aplicó a personas mayores de 15 años y no se definió un límite de edad porque también es importante conocer la opinión de las personas de la tercera edad.

El municipio se conforma por 53 comunidades pero para efectos de planeación y desarrollo comunitario se dividió en tres zonas: al oriente con sede en Santiago Yече, al poniente con sede en San Miguel Tenochtitlán y al centro con sede en Jocotitlán. Para efectos de la investigación, el instrumento se aplicó en las siete comunidades principales de Jocotitlán, es decir, en las que tienen mayor número de habitantes porque así se rescata la opinión no sólo de algunos y la estrategia puesta en marcha da resultados para conocer de forma más acertada las opiniones de los ciudadanos.

A continuación se muestra una tabla con las principales localidades del municipio y su número de habitantes:

Cuadro 5. Principales localidades del municipio de Jocotitlán

Localidad	Población
Total Municipio	61204
Jocotitlán	7 575
Santa María Citendeje	6 136
San Miguel Tenochtitlán	5 805
San Juan Cuajomulco	5 137
Santiago Casandeje	4 977
Los Reyes	4 012
Santiago Yeche	2 111

Fuente: Elaborado con base en información de: http://es.wikipedia.org/wiki/Jocotitl%C3%A1n_%28municipio%29 citado por última vez el día 27 de Diciembre de 2014.

Como se puede observar en esta tabla la comunidad con mayor población es la de la cabecera municipal y seguido de esta están tres comunidades que están alejadas del municipio ya que a diferencia de Casandeje, Los Reyes y Santiago Yeche la distancia para trasladarse al H. Ayuntamiento de Jocotitlán es mayor.

A continuación se muestra el proceso que se llevó a cabo para la selección y definición del campo de trabajo. El tipo de muestreo que se aplicó es probabilístico para así obtener opiniones más acertadas y de personas de diferentes espacios, el cuestionario que se aplicó se compone por el nombre de la Universidad y facultad, objetivo, instrucciones, datos del lugar de aplicación y numeración de las preguntas. Para obtener la muestra de las siete principales comunidades de Jocotitlán se utilizó la fórmula para poblaciones finitas que es:

$$n = \frac{z^2(p)(q)N}{(N-1)e^2 + z^2(q)}$$

En dónde:

N= Total de la población.

n= Tamaño de la muestra.

z= Nivel de confianza (95 %).

p= Porcentaje (%) de éxito (0.5).

q= Porcentaje (%) de fracaso (0.5).

e= Error muestral cuyo máximo es 5% (0.05).

Al despejar nuestra fórmula con los datos del municipio de Jocotitlán obtenemos los siguientes datos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 35 + 53}{(35753 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.25) (35753)}{35752(0.0025) + 3.8416 (0.5)}$$

$$n = \frac{34337.1812}{91.3008}$$

$$n = 376.088 = 376$$

El resultado que se obtiene de la muestra es entonces 376 porque redondeamos la cantidad obtenida. Ahora con ese dato se aplicará una muestra estratificada para así poder saber cuántos cuestionarios se aplicarán en cada una de las comunidades más importantes de Jocotitlán.

La fórmula utilizada es la siguiente:

$$fh = \frac{n}{N}$$

En dónde:

fh= Fracción de muestreo.

n= Tamaño de la muestra.

N= Población total.

Con el despeje adecuado de la fórmula obtenemos como resultado:

$$fh = \frac{376}{35753}$$

$$fh = 0.0105$$

Aplicado este resultado con la fórmula adecuada para obtener la muestra estratificada que es fh (fracción de muestreo) por estrato, es decir por cada una de las siete comunidades más importantes de Jocotitlán se obtienen los resultados que a continuación se muestran en la tabla:

Cuadro 6. Muestra para aplicación de encuestas en el Municipio de Jocotitlán

Localidad	Población	Aplicación de la fórmula:	Encuestas que se aplicarán:
<u>Jocotitlán</u>	7 575	7 575 (0.0105) = 79.53	80
<u>Santa María Citendeje</u>	6 136	6 136 (0.0105) = 64.42	64
<u>San Miguel Tenochtitlán</u>	5 805	5 805 (0.0105) = 60.95	61
<u>San Juan Cuajomulco</u>	5 137	5 137 (0.0105) = 53.93	54
<u>Santiago Casandeje</u>	4 977	4 977 (0.0105) = 52.25	52
<u>Los Reyes</u>	4 012	4 012 (0.0105) = 42.12	42
<u>Santiago Yече</u>	2 111	2 111 (0.0105) = 22.16	22
Total			375

Fuente: Elaborado de acuerdo a la aplicación de la fórmula.

Al realizar la suma de las encuestas de aplicación en cada unas de las comunidades más importantes de Jocotitlán obtenemos el resultado de 375, esto quiere decir que la aplicación de la fórmula para obtener muestra estratificada es correcta, con lo anterior se obtuvo el número de cuestionarios que se aplicó en el municipio de Jocotitlán y no sólo eso sino cuántos de ellos en cada comunidad.

A continuación se presentan algunas de las tablas que son resultado de los datos que arrojó la aplicación de los cuestionarios. Para iniciar con ello resulta importante conocer la edad promedio y nivel de escolaridad de las personas que participaron en esta investigación.

En la tabla que se muestra a continuación se presentan las 9 edades que más resaltaron en la investigación y los niveles de escolaridad:

Cuadro 7 y 8. Edades y escolaridad del cuestionario aplicado.

Edad	Porcentaje de personas con esa edad
19	6.1%
21	4.8%
27	4.3%
30	4.3%
20	4.0%
29	4.0%
34	3.7%
39	3.7%
40	3.7%

Escolaridad	Número de personas con ese nivel
Sin instrucción	2.4%
Primaria	24.7%
Secundaria	34.0%
Preparatoria	31.1%
Licenciatura	7.7%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Como se puede apreciar en esta tabla las edades que mas participaron son de los 19 a los 40 años, es decir, personas jóvenes y adultos, porque como se explico en un principio solo se utilizo a las siete comunidades más importantes de Jocotitlán y por lo tanto con esto se demuestra que los habitantes más interesados en asuntos de innovación y procesos gubernamentales, es la población más joven ya que al momento de aplicar encuestas a personas de edad más avanzada era más difícil obtener una respuesta pues se negaban a dar información comentando “todo es igual”, “nada va a cambiar” o un simple “no estés molestando”. Por otra parte, el nivel de escolaridad es vital también para así tener un contexto más amplio de la situación de Jocotitlán y poder interpretar de forma más adecuada los datos e información que se brinda.

Al preguntar a las personas cual es el trámite o servicio que han realizado en el municipio de Jocotitlán su respuesta se inclinado más por servicios del Registro Civil con un total de 34.5% y en segundo lugar el motivo de sus asistencia a las oficinas del H. Ayuntamiento ha sido por la solicitud de una constancia con un total de 32.7%, también resaltan en la investigación la solicitud de algún programa social y trámites en catastro, pero resulta importante resaltar que de las 375 personas que participaron en esta investigación, 40 de ellas dijeron no haber realizado algún trámite, es decir, el 10.6% de la muestra que se utilizo para la aplicación.

También resulta importante mencionar el tiempo que han tardado en solicitar un trámite o servicio, el 63.6% de los encuestados considera que ha esperado lo suficiente, mientras que un 31.6% ha expresado que es demasiado tardado y por su parte el 4.8% prefirió abstenerse en brindar una respuesta. Esto indica entonces que en las oficinas que se han presentado estos problemas es en Catastro y Registro Civil esto indica que nuestro proyecto podría enfocarse principalmente a elaborar una propuesta para alguno de estos espacios que es donde más deficiencias se han presentado ya que prácticamente lo que está

afectando el desempeño del municipio o dando bases a la gente para expresar comentarios negativos son estos dos espacios al momento de brindar su atención.

La calificación que se da a los servicios que se brindan en el municipio se plasmó de la siguiente forma, el 42.2% considera que la atención que brindan es buena, el 29.5% considera que no es ni buena ni mala, mientras que el 27.4% los evalúa de forma negativa y por su parte el resto se abstuvo y no evaluó el desempeño, por lo tanto si se trabaja más en estas áreas la opinión de las personas cambiará ya que por ejemplo el Registro Civil es un área de las que más contacto directo tienen con las personas y con la cual influye totalmente a la forma de evaluar al Ayuntamiento porque es en donde la personas más han asistido, entre los principales problemas que hacen que las personas tomen estas actitudes de no creer que el servicio sea bueno está como primera opción la pérdida de tiempo con 27.9%, en segundo lugar el que no den una respuesta rápida con un 20.7% de los encuestados, mientras que el 15% aseguro no haber presentado ningún problema pero el 13.6% no dio una respuesta y 10.6% dicen no estar a gusto con el servicio debido a las actitudes prepotentes de las personas que brindan la atención, por su parte el 4.3% de los encuestados lo describen simplemente como un mal servicio.

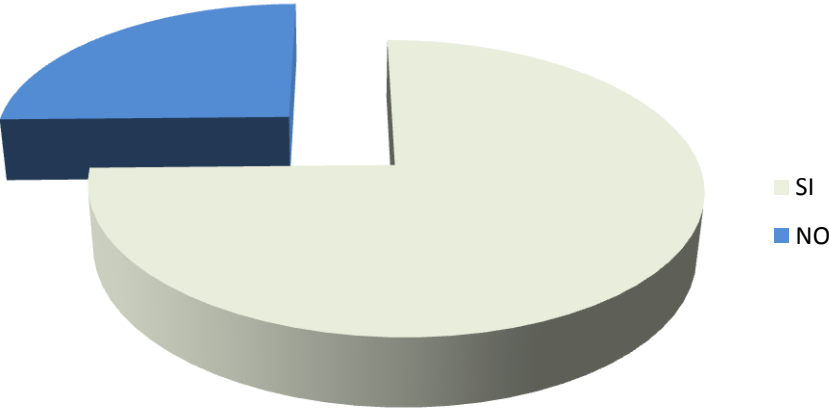
Ahora bien, entre las estrategia que los encuestados proponen esta el capacitar al personal, dar a conocer información general de los trámites y servicios a las personas para que así al momento de solicitarlos no pierdan tiempo, que trabajen de forma adecuada o bien, que se amplié el persona para que puedan atender de de forma rápida, un punto que llama más la atención en esta investigación es que 10.9% de las personas encuestadas expresan como queja que lo que ha hecho más tardado su trámite o servicio ha sido la ausencia de un empleado responsable de cada área porque la gran mayoría de las veces es necesaria su autorización para concluir el servicio o bien, para dar respuesta.

También algunos de los comentarios que de forma más amplia expresaron es que deberían definir bien sus funciones dentro de cada oficina porque luego las

personas que ahí laboran creen saber de todo y a la hora de dar respuesta se presentan problemas porque no realizaron de forma adecuada dicho proceso, también sugieran que la atención se dé por medio de fichas ya que en diversas ocasiones es muy notable como atienden y dan solución primero a sus conocidos o que cuando los trámites son más largos que los responsables de cada área se guíen a través de una agenda en donde se puedan dar citas y así los ciudadanos vayan con la certeza de que se les atenderá y que la hora que este registrada en la agenda será respetada porque también asisten personas que no viven en el municipio y tienen que dejar sus empleos para trasladarse y peor aún, que el día que pierden de traslado en ocasiones de nada sirve porque no pueden concluir su trámite, ya sea por falta de documentos o porque la persona responsable no se encuentra, esta situación se puede resumir en capacitación y organización dentro de cada dependencia, si estuvieran presentes estos dos conceptos en la administración municipal, los resultados seguramente serían menos negativos.

A continuación se analiza de manera individual una pregunta que sin duda alguna ha sido pieza clave en esta investigación, ¿si se implementara el uso de internet podrían mejorar los trámites y servicios?, los resultados de las personas encuestadas fueron los siguientes:

Cuadro 9. ¿Si se implementara el uso de internet podrían mejorar los trámites y servicios?

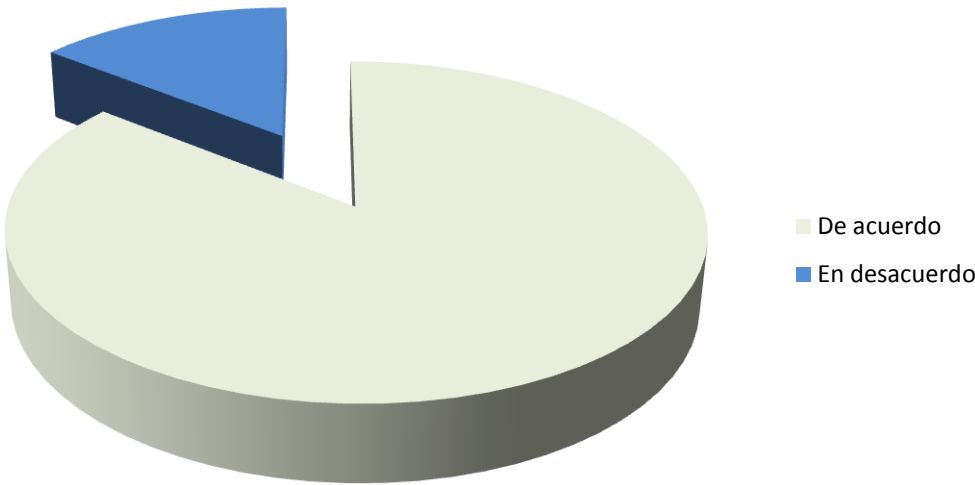


Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Como se puede observar, el 74.7% contestó de forma afirmativa, mientras que el 25.3% cree que no mejorarían los servicios, por lo tanto con la opinión de estas 375 personas se podría decir que si se pone en marcha el proyecto, se contaría con el apoyo de la mayoría de los ciudadanos.

También en este punto es importante mencionar que en los cuestionarios no se ha encontrado una total congruencia de los encuestados, ya que al comparar esta pregunta con una que se menciona en el mismo cuestionario, por ejemplo con, ¿usted estaría de acuerdo en que algunos trámites y servicios se solicitaran en línea?, los resultados arrojados son:

Cuadro 10. ¿Usted estaría de acuerdo en que algunos trámites y servicios se solicitaran en línea?



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

El 84.4% está de acuerdo y el 14.1% está en desacuerdo”. Esto indica entonces que conforme avanza el cuestionario, los ciudadanos van cambiando su opinión ya que aunque de forma muy breve van adquiriendo conocimientos de los beneficios que podrían obtener y esto se demuestra porque más de un 10% al inicio pensaba que los trámites y servicios no podrían mejorar de esta forma pero al momento de preguntarles por segunda vez, cambian su opinión.

Los encuestados creen que si se implementara esto, los resultados positivos se verían reflejados principalmente en que el tiempo de espera ya no sería tanto y sumado a eso que ya no tendrían tanto contacto con los servidores públicos y por lo tanto no habría problemas o situaciones de descontento entre ellos, de esta forma también creen que las posibilidades de solicitud por personas que no residen en el Municipio serían más amplias y de esta forma estarían al pendiente de sus procesos o simplemente en no tener cuentas pendientes con el H. Ayuntamiento. Como se puede apreciar en estos comentarios se puede concluir que este tipo de cambio en opinión de los encuestados sería más cómodo y menos laborioso lo cual los haría estar al corriente y realizar sus trámites y servicios de forma adecuada es por eso que los resultados se vieron reflejados de la siguiente forma:

Cuadro 11. Porcentaje de las ventajas según el cuestionario aplicado

Ventajas	Porcentaje
Entrega en tiempo y forma.	25.3%
Optimización de recursos.	24.7%
Calidad en trámites y servicios.	19.9%
Mayor participación de los ciudadanos.	14.9%
Ninguna	11.4%
No contesto	3.7%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Como se puede observar el tiempo y forma es lo que más preocupa a los ciudadanos, seguido de la optimización de recursos y que además estos se realicen con calidad, con ello se estaría implementando una mayor participación de los ciudadanos.

A continuación se muestra la tabla de las desventajas que los encuestados expresaron:

Cuadro 12. Porcentaje de las desventajas según el cuestionario aplicado

Desventajas	Porcentaje
Malentendidos	25.8%
Ineficiencia	24.5%
Desinterés de los ciudadanos	16.8%
Mala calidad en trámites y servicios	12.5%
Mayores gastos económicos	11.4%
No sabe	9%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Entre las respuestas que se dieron en la pregunta acerca de las desventajas nos encontramos con los malentendidos en primera instancia, entendiendo esto como la desconfianza que tienen los ciudadanos al momento de solicitar un trámite o servicio y que al momento que se desee tener respuesta de ello, los responsables hagan como si nada hubiera llegado a su sistema en línea y por lo tanto la solicitud sería fallida, en sí estas opciones reflejaron que van más encaminadas a que los encuestados creen que no se llevarían a cabo con calidad lo cual por lo tanto no tendría ningún caso para ellos, sumado a eso también consideran que habría mayores gastos económicos porque tendrían que asistir dos veces o más a las oficinas.

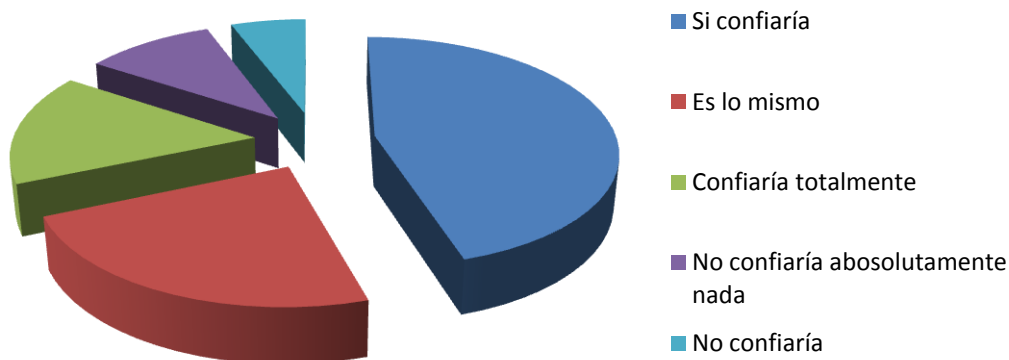
Otras opiniones también destacan que sería más complicado porque en diversas ocasiones han notado que los responsables no están capacitados, ni siquiera conocen bien el funcionamiento de una computadora lo cual dificultaría el trámite y por lo tanto sería más tardado, y que además, si personalmente no dan una respuesta rápida, menos en línea porque necesitan la presión de los solicitantes si no, la pérdida de tiempo es igual o peor, es por ello que creen que los resultados serían los mismos a realizarlos directamente en el H. Ayuntamiento.

Ahora bien, después de analizar las ventajas y desventajas consideremos también el nivel de conocimiento que tienen acerca de lo que implica innovación gubernamental, es decir, de los beneficios que al municipio puede aportar, ya que en el instrumento de investigación también se introdujo una pregunta que permitió verificar si las personas conocen o no acerca de este tema y el 80.3% contestó de manera negativa, es decir, lo desconocen totalmente y solo el 18.9% dijo haber escuchado algo referente al tema, mientras que el .8% se abstuvo y no contestó. Esto quiere decir entonces que las respuestas que se dan son solo por la percepción que tienen los ciudadanos y no precisamente porque estén informados ya que muchas veces al desconocer un tema lo primero que se hace es huir.

Es por ello que en este sentido la gente responde solo analizando las desventajas o pensando que en el municipio no se podría obtener éxito, resultaría interesante que antes de realizar dicho proyecto o poner en marcha algo más, se les informara a los ciudadanos y entonces sí, después de conocer el tema seguramente las respuestas positivas y de apoyo aumentarían.

Para saber si la desconfianza solo depende de los trámites en línea o en sí, ya del H. Ayuntamiento también se preguntó a los encuestados qué tanto confiarían en solicitar los trámites y servicios en línea, brindando como resultados lo siguiente:

Cuadro 13. ¿Qué tanto confiarían al solicitar trámites y servicios en línea?



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

El 45.3% respondió que si confiaría, el 23.3% cree que es lo mismo, el 15.6% confiaría totalmente en esta forma de aplicación, por su parte el 10% respondió que no confiaría absolutamente nada en esta forma y un 5.8% cree que no confiaría.

Básicamente las personas que hicieron notar su desconfianza al realizar estos procesos es porque comentaron que anteriormente ya han realizado trámites y servicios en el H. Ayuntamiento y en diversas ocasiones pierden los documentos, no es por la idea de que compartan su información personal sino porque no le dan el cuidado que merecen los documentos privados. Ante esta situación la pregunta que se planteo en el instrumento de investigación fue que preferirían, si asistirían directamente a las oficinas o solicitarlo de forma electrónica, el 65.2% estaría de acuerdo en solicitarlo de forma electrónica y el 28.2% de los encuestados expresaron que prefieren acudir directamente a las oficinas para realizar sus trámites y servicios, por su parte el 1.3% se muestra indiferente al igual que el 1.2% que no respondió a este cuestionamiento.

Ahora bien, dentro de las opiniones de las personas que ya se analizaron no solo se incluye una opinión formada por la facilidad o complicado que estaría realizar los trámites sino porque también creen que es importante la situación en la cual se encuentra el municipio, es decir, si está en posibilidades o no, es por eso que como se pudo observar en el cuestionario que se aplico, se incluyó una pregunta que va encaminada a saber porque la gente apoya o no el proyecto y como respuesta se obtuvo que las personas que se muestran a favor toman esa postura porque creen que ya es necesario modernizar el sistema en Jocotitlán, porque otros municipios lo están haciendo y Jocotitlán cuenta con los recursos para poder llevar a cabo esto, además es algo necesario para que los jóvenes por medio de estos procesos se interesen más en lo que sucede en el Ayuntamiento ya que actualmente son los que más están en contacto con las redes sociales o en sí, con las tecnologías.

Por otra parte las personas que opinaron que no es una vía adecuada, demostraron esa postura porque creen que el municipio carece de muchas otras cosas y por lo tanto esto no debería considerarlo como una prioridad, también destacaron que las personas no necesitan esto porque tienen problemas que en verdad es necesario darles una solución, otras tantas comentaron que no creen que el municipio tenga los recursos adecuados para poner en marcha un sistema así porque desconocen el tema y en segundo lugar por la falta de acceso a internet de las personas, aunque bien, en esto último la mayoría de los encuestados no importando que estuvieran de acuerdo o no, destacaron que un obstáculo que impediría de forma significativa el proyecto es la falta de acceso a internet de los ciudadanos.

Aunque ellos lo consideren como una limitante al momento de preguntarlos a ellos si tenían acceso o no a internet, los resultados arrojados son los siguientes:

Cuadro 14. Porcentaje de personas que cuentan con internet en Jocotitlán

Cuenta con internet	Número de personas	Porcentaje
SI	280	74.5%
NO	96	25.5%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Como se puede apreciar a partir de la tabla anterior casi el 75% de las personas tienen acceso a internet desde algún punto o medio; en un espacio público, desde un ciber café, en casa o desde su dispositivo móvil, lo cual es muy importante en el proyecto de innovación porque siendo así al ponerlo en marcha, los habitantes no tendrían problema para comunicarse por este medio, pero para brindar una idea más clara, en la siguiente tabla podemos observar a cuantos minutos les queda el lugar para tener acceso a internet o bien, si tienen acceso desde su hogar:

Cuadro 15. Minutos de traslado para acceso a internet

Minutos de traslado para acceso a internet	Número de personas	Porcentaje
5 a 10 minutos	131	34.8%
11 a 15 minutos	56	14.9%
16 a 20 minutos	40	10.6%
En casa	127	33.8%
No sabe	16	4.3%
No contesto	6	1.6%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Con este análisis podemos entonces observar que realmente gran parte de la población se encuentra cerca de un establecimiento en donde podría realizar su trámite o bien el tiempo de traslado es razonable, también podemos apreciar que el 33.8% de los encuestados dijo tener internet en su hogar por lo tanto con estos datos sería importante considerar el alcance del proyecto y el beneficio que otorgaría, claro para ello sería necesario brindar la información completa del funcionamiento a los ciudadanos.

A continuación se integra una tabla comparativa entre el grado de estudios de los encuestados y el si están de acuerdo o no con realizar trámites y servicios por un sistema en línea:

Cuadro 16. Comparación “Grado de estudios-de acuerdo en trámites y servicios en línea”

Grado de Estudios	De acuerdo con trámites en internet:			
	SI	NO	NO SABE	TOTAL
Primaria	67	22	4	93
Secundaria	111	17	0	128
Preparatoria o vocacional	113	4	0	117

Licenciatura	28	1	0	29
Sin instrucción	0	9	0	9
Total	319	53	4	376

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Como se puede observar en esta tabla comparativa el grado de estudios ha dependido mucho en esta investigación pues las personas sin instrucción son las que no están de acuerdo en solicitar trámites y servicios en línea, también las de nivel de primaria aproximadamente una tercera parte de ellas no está de acuerdo en aplicar este proceso, a diferencia de las personas con nivel de secundaria, preparatoria y licenciatura resulta muy interesante porque están dispuestos a que el municipio innove en estos temas y realmente son muy pocas personas las que podrían oponerse o que no están de acuerdo.

Con los análisis que se hicieron de las preguntas entonces tenemos un contexto más amplio de la situación que vive Jocotitlán y la opinión que los ciudadanos aportaron a esta investigación es de vital importancia para que así se generen propuestas efectivas y sobre todo que se alcancen de forma adecuada. Este trabajo de campo sin duda alguna nutre el tema y por lo tanto nos apega a la realidad de los puntos positivos y negativos que podría tener la aplicación de la innovación gubernamental en el municipio de Jocotitlán.

3.2 Experiencia en campo

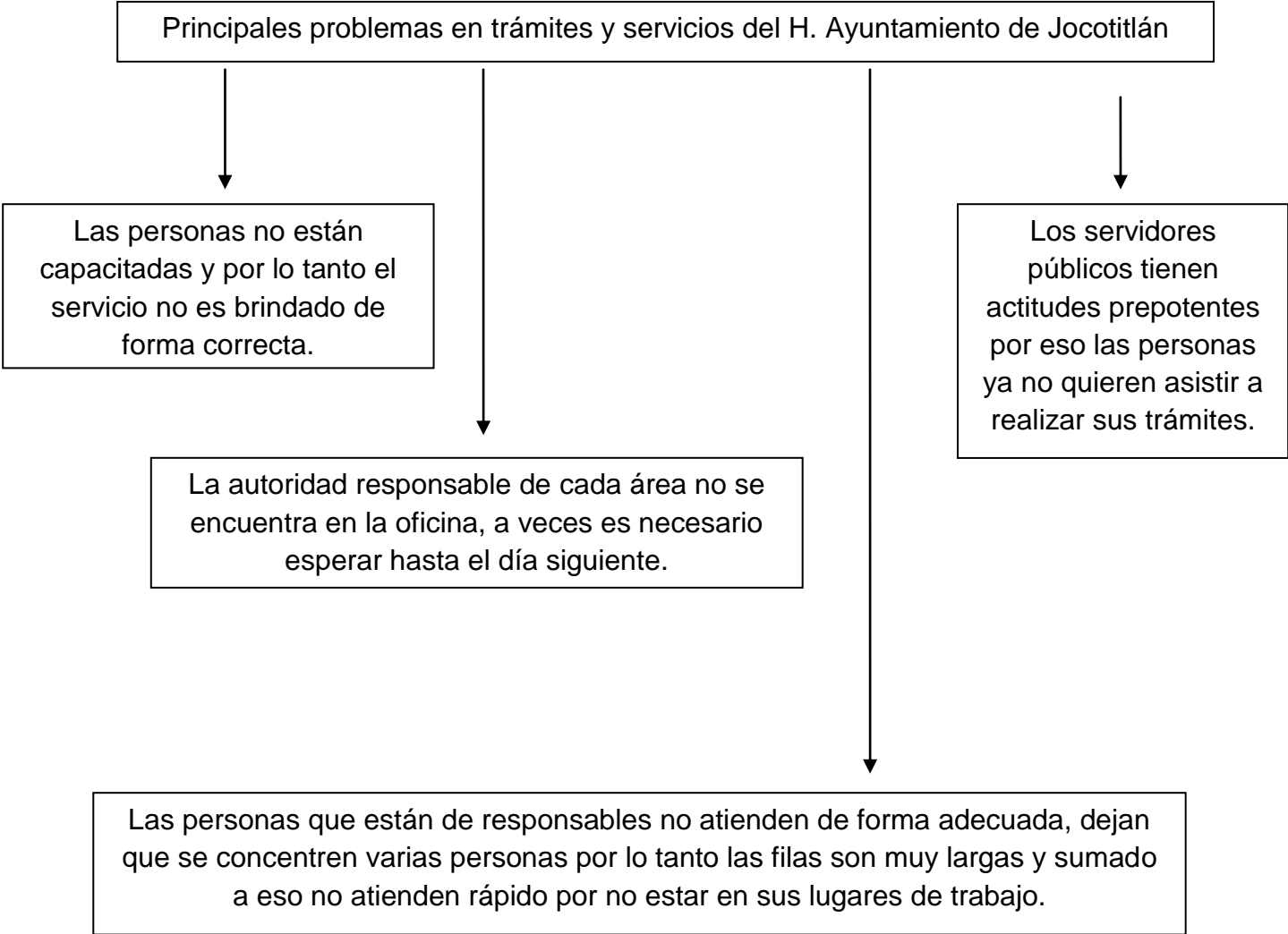
Este apartado consiste principalmente en rescatar las opiniones cualitativas que aportaron los ciudadanos a los cuales se les aplicó el instrumento de investigación, porque más que dar solo respuesta a una pregunta, brindaron ideas que pueden ayudar a obtener más éxito a este proyecto y que además permitirían alcanzar resultados óptimos, la experiencia de campo fue realmente exitosa y muy útil pues los conocimientos obtenidos fortalecen esta investigación en gran cantidad. El desarrollo de este subtema será generado por los comentarios que fueron recibidos para el cuestionario y en sí, para el proyecto.

Partiremos de los comentarios generales, en los cuales destacan que con esto se demuestra el interés que los jóvenes tenemos en el municipio de Jocotilán y principalmente por los ciudadanos, que es a quienes se les facilitarían los procesos y por lo tanto son los beneficiarios principales. Aunque quizá algunas personas podrían pensar que por ser un municipio en su mayoría rural no es posible implementar este tipo de proyectos al momento de salir al campo es una motivación para algunas de las personas ya que no solo lo ven como parte de simplificación a trámites y servicios sino que además lo ven como un progreso que permitirá posicionar al municipio como uno de los más destacados de la zona.

Al momento de realizar algunas de las preguntas se puede observar que si bien las personas de Jocotitlán no están del todo satisfechas con los procesos tampoco creen que sean llevados a cabo de la peor manera, solo piensan que en los trámites directos hace falta reforzar o cambiar algunas cosas del proceso por medio del cual se llevan a cabo para que así al momento de solicitarlos sean más ágiles y así puedan concluir de forma exitosa sus trámites ya que entre las principales quejas de los solicitantes esta el que en diversas ocasiones no pueden concluir el trámite por falta de información ya que desconocen los requisitos, también otro de los principales problemas es que quien debe autorizar dichos procesos no se encuentra en su área de trabajo y por lo tanto los trámites demoran.

Al preguntar a las personas una de posibles soluciones dan ideas muy drásticas como lo es el cambiar el personal, sin embargo al momento de explicarles un poco más del proyecto que se pretende poner en marcha se les explicaron algunas de las características y su opinión da un giro totalmente esperando que con ello se dé solución a los problemas, a continuación se anexa un mapa que se generó a partir de las principales opiniones de la gente en cuanto a los diferentes trámites y servicios:

Cuadro 17. Opiniones de los ciudadanos en trámites y servicios



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

El mapa anterior es una muestra clara de la percepción que tienen los ciudadanos acerca de la forma en que se aplican los trámites y servicios por lo tanto, desde el sentido teórico no se pueden afirmar este tipo de expresiones sin embargo con el trabajo de campo se puede tener una cercanía más amplia con el tema lo cual permite generar de forma más acertada las propuestas de mejora para que la administración del municipio funcione de forma correcta.

También es de vital importancia resaltar que las siete comunidades de Jocotitlán no se encuentran muy unidas, es decir, no son comunidades tan vecinas, en especial las comunidades llamadas, San Miguel Tenochtitlán, Santa María Citendeje y San Juan Coajomulco se encuentran alejadas de la cabecera municipal y por lo tanto también desconocen en mayor proporción los procedimientos del H. Ayuntamiento, las quejas que se pudieron ubicar principalmente en estas comunidades es el traslado que tienen que hacer hasta la cabecera municipal y no solo eso, si no llegar y esperar algunas horas aunque muchas personas comentan que el tiempo que tardan es rápido pero no porque realmente realicen su trámite o servicio de forma eficaz y eficiente sino porque ya están acostumbrados a esas atenciones y por lo tanto ya no les es raro que para solicitar algo tarden incluso más de un día.

Al comentarles a los habitantes de estas comunidades acerca del proyecto lo perciben como una herramienta que podría ayudarlos a simplificar los procesos pero en su opinión está que no todo podría llevarse de esa forma porque hay algunos que necesitan de la presión de la sociedad y por internet creen que esa presión no se ejerce. Entre algunas de las aportaciones que también son importantes para la investigación es que a pesar de que en gran parte las personas no tienen acceso a internet están de acuerdo con el proyecto pero siempre y cuando para solicitud de trámites y servicios simples, en sí, se enfocan más por trámites del registro civil que comentan los ciudadanos son a los que más recurren.

Estas tres comunidades se caracterizan también por presentar mayores deficiencias públicas como lo es el pavimento de calles, alumbrado público o en sí

comentan no tienen acceso a los programas sociales, incluso el sentimiento de la mayoría de los ciudadanos de estas comunidades es como de exclusión por parte de las autoridades municipales y es por eso que antes de preferir tener un sistema en línea ellos consideran algunos otros casos como prioridades para sus comunidades.

Incluso de todas las comunidades en las que se aplicaron encuestas, las tres mencionadas anteriormente son las que más preferirían dar soluciones a otros problemas antes que pensar en innovación gubernamental en el H. Ayuntamiento de Jocotitlán sin embargo también se presentaron aportaciones positivas que se analizarán más adelante.

Por otro lado, las comunidades como Santiago Casandeje, Santiago Yече, Los Reyes y Jocotitlán son las que mayor interés positivo mostraron ante el proyecto ya que no se recibieron tantas quejas de obras públicas como en las otras tres, incluso se podría pensar que como están más cerca de las instalaciones del municipio estas serían las que no estarían tan interesadas en los procesos, sin embargo, las personas de estas comunidades son las que mayor interés mostraron y aunque varios de ellos comentaron se les dificultaría no lo ven como un imposible ya que dicen que todo se puede aprender y que mejor que sea para facilitar este tipo de cosas.

Actualmente los ciudadanos aunque no cuenten con internet en su hogar, tienen a una distancia corta algún lugar para tener acceso y en donde por lo tanto se encuentra una persona capaz de poder manejar el acceso a los sistemas que se presentaran o que la administración municipal presentara para la solicitud, además también las comunidades cuentan con una delegación en las cuales el representante es un delegado, en estos últimos el proyecto pensó que se podrían integrar como parte funcional para que los ciudadanos se familiarizan o reconocieran el sistema que presentaría el proyecto pero al realizar las visitas a las instalaciones de los delegados en todos hubo ausencia de ellos, por lo tanto no fue ni siquiera posible hablar con ellos para poder obtener una respuesta u opinión a este proyecto.

3.3 Cambios continuos para una mejor calidad en procesos administrativos.

Para iniciar con este apartado solo se enlistan de forma muy general diez ideas que podrían hacer que el proyecto que se ponga en marcha funcione de manera positiva en todas las comunidades y así esté al alcance de todos los ciudadanos:

1.- La mayoría de las personas encuestadas estarían de acuerdo en que se aplique el proyecto sin embargo para fortalecer la cobertura que este tendría y la aceptación de las personas, se ha detectado que tienen miedo a estar en contacto con la tecnología pero es porque desconocen el tema, por eso es necesario brindar información de manera estratégica en las comunidades de Jocotitlán, por lo tanto la aplicación de un proyecto de este tipo tendrá que estar acompañado por un esfuerzo de información y/o capacitación principalmente entre niños y jóvenes para que no solo sepan usar el internet, sino que lo aprovechen de forma positiva.

2.- El punto para tener acceso a internet no se encuentra muy lejos de sus hogares, sería más fácil trasladarse ahí, que hasta las oficinas. Algunas personas cuentan con el servicio en su casa, sin embargo cada comunidad tiene con un delegado, el cual podría tener también como función, el asesorar a las personas al momento de solicitar un trámite o servicio en línea o en dado caso que como cada comunidad cuenta con un espacio para la delegación, que en ese espacio las personas pudieran tener acceso de forma fija al sistema en línea del H. Ayuntamiento de Jocotitlán, para ello podrían fijarse horarios de atención para que así el delegado o responsable no descuide sus funciones.

3.- Las personas que fueron encuestadas mostraron más interés en que se realicen trámites y servicios de forma electrónica del área de Registro Civil porque comentaban que es a donde recurren frecuentemente y además las costos que se manejan no son muy altos; al parecer esto hace sentir más seguros a los ciudadanos porque creen que si no funcionará de forma correcta, no perderían tanto dinero, otra opción podría ser que para solicitar un trámite en ésta área se

podiera agendar una cita, ya sea con alguna secretaría o directamente con el oficial del registro civil, claro, esto de acuerdo al trámite e importancia del mismo.

4.- También es necesario no solo hacer un análisis para poner en marcha este proyecto sino antes solucionar los problemas que afectan de forma significativa cuando se realizan de forma directa ya que los ciudadanos expresan quejas por la atención que se brinda.

5.- Es necesario actualizar el personal que podría brindar el servicio en las oficinas para que antes de que se pusiera en marcha ya estén capacitados con el sistema y no pongan en duda la importancia de la innovación gubernamental ya que las piezas importantes para el desarrollo efectivo son los encargados, son parte fundamental para que haya éxito en los resultados.

6.- La actitud también es pieza importante, si se trabaja principalmente en la amabilidad, el respeto y la empatía se proyectará de forma positiva al municipio, lo cual se verá reflejado en la percepción que tienen los ciudadanos de sus representantes.

7.- También un punto esencial y no solo para trámites y servicios en línea es que se realizaran foros de información en las comunidades o que se hicieran llegar carteles claros de como solicitar trámites y servicios porque en la mayoría de las ocasiones los problemas se han presentado porque desconocen el proceso y por lo tanto los requisitos.

8.- Se deben comprender las necesidades de que tienen los ciudadanos y entender que los responsables de cada oficina están para servir porque también lo que resaltó durante este último apartado fue la ausencia de personal en las oficinas o en sí, de los responsables. No debe importar quien sea y cual sea su lugar de residencia la atención se debe dar de forma igual a todos.

9.- Definir las funciones de cada una de las personas que ahí laboran y sumado a eso que tengan las capacidades necesarias para poder ocupar determinado puesto, pues si los servidores están en el área que les corresponde el tiempo del

proceso es el adecuado ya que cada responsable sabrá cómo actuar ante las diferentes situaciones que se presenten.

10.- Los responsables deben entender que su función es servir y hacerlo bien, por lo tanto si están en horas de trabajo que realmente desempeñen su labor y no que solo estén perdiendo tiempo, para reducir este mal en la administración municipal se debe capacitar a los encargados de cada área o dependencia para que ellos los evalúen y además los hagan darse cuenta de la importancia que tiene el brindar trámites y servicios de forma correcta.

Con los puntos anteriores se puede reforzar la atención que se brinda de forma directa en el municipio y por lo tanto los ciudadanos estarían a gusto con la manera en que atienden y de esta forma la motivación para aplicar el servicio en línea sería mayor y además podríamos aprovechar todos los beneficios que la innovación gubernamental nos brinda, recordemos la parte teórica que se analizo en un inicio y al obtener como principales resultados una opinión de aceptación por parte de los ciudadanos, en Jocotitlán estos temas pueden ser implementados con éxito.

Al promover dentro del H. Ayuntamiento de Jocotitlán la innovación gubernamental se mejora totalmente el acceso a la información y sumado a eso, nuestro principal objetivo de la investigación la simplificación de los trámites y servicios que permitiría en gran medida aumentar la eficiencia y eficacia que brinda la administración pública municipal, incrementando de forma elevada la confianza de los ciudadanos en las autoridades y por lo tanto sería un impulso para la participación ciudadana en procesos municipales.

Es importante visualizar a Jocotitlán con las herramientas necesarias para poner en marcha un proyecto de este nivel, pues actualmente las nuevas tecnologías con una herramienta fundamental no solo en administraciones públicas sino en varios de los sectores de la sociedad que han permitido el desarrollo y crecimiento de sus objetivos, al realizar la migración de trámites o procedimientos basados en papel a procedimientos informáticos se mejora la información y servicios a los

ciudadanos ya que se les permite tener acceso a través de diferentes canales, el más importante, el internet permitiendo así la mejora en rapidez y calidad de los trámites y servicios, genera ahorros no solo a la administración municipal sino también a los ciudadanos, al tener una opción más para solicitarlos se logra que los ciudadanos se interesen más en estos procesos.

También facilita y mejora la comunicación entre las autoridades y la sociedad, este último aspecto de gran beneficio para Jocotitlán porque como se observó en los resultados que arrojó el trabajo de campo es una de las principales inconformidades de los ciudadanos, además con estas nuevas formas de aplicación se ubicaría al municipio de Jocotitlán como un municipio innovador y sobre todo preparado para competir con municipios de su alrededor, incluso se podría mencionar que sería un impulso para que los demás municipios también se preocuparan por este tipo de sistemas permitiendo así una mejor comunicación y coordinación de los municipios con el gobierno estatal o incluso, federal.

Para iniciar estas prácticas es necesario primero iniciar el proceso de forma teórica o bien, como lo dice la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información en su página de internet, es necesario implementar cuatro etapas de estos cambios electrónicos las cuales son presencia, interacción, transacción y transformación, cabe mencionar que no son interdependientes ni necesitan que se concluya una para continuar con la otra, por su parte la de presencia es en la cual se hace la divulgación de los sitios en internet, que si bien lo comparamos con el H. Ayuntamiento de Jocotitlán ya lo ha hecho porque se colocó información básica a disposición de los ciudadanos de manera rápida y directa. Otra etapa es la interacción, donde es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y la administración, ya que en esta parte no solo se brinda información sino también se reciben opiniones y se establece una comunicación con la población como lo puede ser a través de redes sociales o correo electrónico.

Al comparar esto con el H. Ayuntamiento de Jocotitlán y sus medios de interacción, podemos observar que parecieran solo medios de presencia porque solo informan de manera básica los eventos llevados a cabo y por lo tanto las

peticiones que formulan los ciudadanos no son respondidas, ni resueltas a través de este medio.

Después de las dos etapas mencionadas anteriormente es necesario aplicar la transacción que es donde los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar y finalizar cualquier trámite en línea, es decir, sin tener que ir personalmente a las oficinas, aquí los sitios en internet o las plataformas de las administraciones se deben convertir en la cara que brinda el H. Ayuntamiento, por lo tanto en esta etapa es en la cual iniciaría el proyecto de esta investigación para que la aplicación simplifique totalmente los servicios y por lo tanto los ciudadanos gocen de los beneficios de esta incorporación.

Y por último, la transformación que se alcanza al modificar sus estructuras, es decir, la formación de atención al público y el flujo de trámites para poder brindar sus trámites y servicios de forma electrónica. Claro está que durante todo el proceso se debe promover el uso de las tecnologías para permitir que los ciudadanos se vayan acostumbrando a este medio de transformación y por lo tanto su interés de participación sea mayor en cuanto a la formación, discusión y evaluación del proyecto.

Conclusiones

Esta investigación fue guiada por el ánimo de contribuir a la simplificación de trámites y servicios que se brindan por parte del H. Ayuntamiento de Jocotitlán y como se pudo observar a lo largo de su desarrollo, el objetivo principal ha sido mostrar las ventajas y desventajas que tendría el aplicar la innovación gubernamental en diversas áreas, por lo tanto no debemos perder de vista que Jocotitlán es un municipio en su mayoría rural, que se compone por pueblos en donde las actividades que destacan son la ganadería y agricultura, pero que esto no quiere decir que no se pueda aplicar un instrumento de este tipo.

Para demostrar que en Jocotitlán es necesario innovar y que está preparado para mejorar a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se aplicó el instrumento de investigación que no sólo permitió ver que tan dispuestas están las personas para brindar su apoyo a un proyecto de este tipo, sino también para conocer cada una de las comunidades y tener un conocimiento más amplio al momento de realizar esta investigación.

Por lo tanto, la función principal del instrumento fue para ver que tan viable es aplicar un proyecto de este tipo, y de acuerdo a las personas encuestadas, el 74.5% tiene acceso a internet, siendo éste una herramienta vital y potencial para realizar trámites con el gobierno municipal.

A través del internet la administración municipal podría brindarles a los ciudadanos atención de calidad, además de posicionarse como un municipio innovador también influiría de manera significativa al bienestar de sus habitantes, en primera instancia porque no tendrían que perder mucho tiempo en el traslado a las oficinas, optimizarían recursos y la relación del ciudadano con los servidores públicos mejoraría si se aplica de forma adecuada. Para lograrlo se requiere del compromiso de quien toma las decisiones para que brinde las herramientas necesarias, pues en la actualidad se debe optar por soluciones tecnológicas para hacer más fáciles los procesos a los ciudadanos.

Otros datos que arrojaron las encuestas demuestran que los jocotitlenses esperan un cambio y éste le puede dar a la administración municipal mayor aceptación con los ciudadanos. Actualmente existe mucho desinterés hacia las autoridades, el cual comienza cuando solicitan un trámite o servicio y resulta complicado o está acompañado de problemas que en ocasiones son interminables, haciendo que el ciudadano opte mejor por no concluirlo o desear jamás volver a solicitar alguno.

Este municipio cuenta con lo necesario para generar cambios, solo bastaría fortalecer la cobertura de internet y hacer que los habitantes se familiaricen con este tipo de proyectos demostrándoles como benefician a la sociedad y haciéndoles saber las ventajas que tiene el saber aprovechar estas herramientas, pues el desconocimiento de estos mecanismos de desarrollo en la administración municipal son casi desconocidos por los ciudadanos, puesto que el 80.3% no ha escuchado algo referente al tema siendo esto preocupante para las autoridades, ya que también depende de cierta forma que los ciudadanos no estén familiarizados con estos procesos, si al menos la administración ya hubiera dado a conocer los beneficios que la innovación puede brindar, la población despertaría ese interés.

Pero como se menciona en el desarrollo del apartado del proyecto del municipio de Jocotitlán en línea, las autoridades han estado más preocupadas por la difusión de eventos que por la implementación de avances de modernización e innovación de sus procesos, por lo tanto se debería poner más atención en estos temas y brindar la información necesaria para que los habitantes se interesen. En la recolección de datos de campo era posible observar como algunos ciudadanos en primera instancia rechazaban este proyecto por lo complicado que les parecía, pero cuando se les informaba de las ventajas que podían obtener, su actitud cambiaba de forma radical y sugerían que fuera llevado a la práctica, este tipo de opiniones de rechazo ante el desconocimiento de las ventajas que tiene un proyecto como este, fueron más notorias en comunidades alejadas de la cabecera municipal.

La principal ventaja que se comentó a los ciudadanos para despertar interés fue la simplificación de trámites y servicios, es decir, el ahorro de tiempo y dinero no solo en ellos, sino también en la administración municipal, esto permitió comprobar que si se otorga la información necesaria a los ciudadanos, la aceptación a este proyecto sería favorable porque además de innovar se daría solución a los problemas que ya viene arrastrando la administración, como lo es el descontento que muestran algunos jocotitlenses por no haber realizado de forma exitosa algunos trámites y servicios.

También se debe resaltar que la tecnología actualmente es parte fundamental de los procesos de innovación, que no son más que portadores de progreso reflejados en nuevas políticas y programas para promover el avance económico, político y social, ya que cada día son más los gobiernos que avanzan tecnológicamente y esto debería ser motivo de estímulo para las administraciones que tienen aún muy descuidados estos temas, los representantes deben estar atentos a los cambios para así aprovecharlos y brindar mejores resultados.

La investigación se guio bajo lo siguiente “la introducción de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información a la administración del H. Ayuntamiento de Jocotitlán, generar un impacto de innovación gubernamental que permita hacer más eficientes los procesos administrativos y optimizar los recursos para los ciudadanos, pero la falta de puntos de acceso a internet y el desconocimiento de estos procesos son el principal obstáculo para que los ciudadanos se mantengan en contacto por este medio”.

Los resultados fueron los esperados porque hubo una respuesta positiva de los ciudadanos que contribuyeron a esta investigación, pero la hipótesis no ha sido comprobada en su totalidad porque la mayoría (al menos de los encuestados) si puede tener acceso a internet, sin embargo, al mencionar el tema “Innovación gubernamental” comentan desconocerlo lo cual genera miedo y desconfianza, esto por el desconocimiento acerca del tema, convirtiéndose así en el principal obstáculo.

Además se debe tener presente que Jocotitlán es un municipio que cuenta con todo lo necesario para impulsar un proyecto de innovación, pues los ciudadanos tienen a su alcance las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, con empeño y difusión de las ventajas que tiene el modernizar los trámites y servicios, los jocotitlenses estarán más interesados en participar. Si sucediera lo contrario, y la administración municipal es la menos interesada en innovar, entonces a quien corresponde exigir es a los ciudadanos porque lamentablemente si ellos no despiertan el interés por mejorar la calidad de los trámites y servicios, todo seguirá igual y no se aprovecharán los beneficios que se obtienen al innovar.

Por último cabe mencionar que es necesaria la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en los procedimientos municipales del H. Ayuntamiento de Jocotitlán, iniciando con el área de registro civil porque los ciudadanos están en contacto constante y además en su mayoría son trámites de actas lo cual ayudaría a despertar el interés en otras áreas, además sería una excelente vía para que los ciudadanos se interesen más en lo que sucede en su municipio y sobre todo estén al pendiente de las actividades no solo conociéndolas, sino siendo participes. Los resultados están plasmados en esta investigación ahora solo será cuestión de las autoridades municipales ponerlas en marcha o no, claro, sin perder de vista que todo sea por el bien de los habitantes del municipio de Jocotitlán.

Bibliografía

- 1 *ÁLVAREZ SANTANA, ALBERTO. (2014) Trámites más ágiles con menos papeleo en "Guía Mejor Gestión Pública", México: Alcaldes de México.*
- 2 *ARELLANO, DAVID y CABRERO MENDOZA, ENRIQUE. (2000) "Reformando al gobierno", México: Porrúa-CIDE.*
- 3 *BORJA, RODRIGO. (1997) "Enciclopedia de la Política", México: Fondo de Cultura Económica.*
- 4 *CABRERO MENDOZA, ENRIQUE. (1995) "LA NUEVA GESTIÓN MUNICIPAL EN MÉXICO. ANÁLISIS DE EXPERIENCIAS INNOVADORAS EN GOBIERNOS LOCALES", México: CIDE-Miguel Ángel Porrúa.*
- 5 *CABRERO, MENDOZA ENRIQUE. (Coord.) (1996) "Los dilemas de la modernización municipal: estudio sobre la gestión hacendaría en municipios urbanos de México", México: Editorial Porrúa/CIDE.*
- 6 *CABRERO MENDOZA, ENRIQUE Y NAVA CAMPOS, GABRIELA. (2000) "GERENCIA PÚBLICA MUNICIPAL. CONCEPTOS BÁSICOS Y ESTUDIOS DE CASO", México: CIDE, Miguel Ángel Porrúa.*
- 7 *CABRERO, MENDOZA ENRIQUE. (2002) "Innovación en gobiernos locales: Un panorama de experiencias municipales en México", México: CIDE-Fundación Ford.*
- 8 *CABRERO MENDOZA, ENRIQUE. (2011) "Administración Pública" volumen 2. En Antología de la Biblioteca Básica de Administración Pública. México: Escuela de Administración Pública del D.F.*
- 9 *CONTRERAS OROZCO, MARIA DE LOS DOLORES LETICIA. (2012) "La nueva gestión pública, la gestión de calidad y el cambio institucional en el gobierno del Estado de México 1999-2009", México: Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Miguel Ángel Porrúa.*
- 10 *CONTRERAS OROZCO, MARIA DE LOS DOLORES LETICIA. (2014) "La gestión de la calidad en el sector público en "RC ET RATIO"", México: Poder Legislativo del Estado de México LVIII Legislatura.*
- 11 *CRIADO, J. IGNACIO (2009) "Entre sueños utópicos y visiones pesimistas: Internet y las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización de las administraciones públicas", Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.*

12 GALPERIN, HERNÁN Y MARISCAL, JUDITH (2009) *“Pobreza digital: las perspectivas de América Latina y el Caribe”*, México: Centro de Investigación y Docencia Económica.

13 HOFMANN, ANDRES, RAMÍREZ ALUJAS, ÁLVARO Y BOJÓRQUEZ PEREZNIETO, JOSÉ ANTONIO (Coords.) (2013) *“La Promesa del Gobierno Abierto”*, México: Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

14 MARIÑEZ NAVARRO, FREDDY Y VALENZUELA MENDOZA RAFAEL E. (2013) *“Gobierno abierto. ¿Más innovaciones?, ¿Más gobierno?, ¿Más sociedad?, ¿En qué consiste?, Propuestas para los gobiernos locales”*, México: Miguel Ángel Porrúa

15 MARTINEZ SILVA, MARIO. (coord.) (1988) *“Diccionario de Ciencia Política y Administración Pública”*, México: Colegio Nacional de Ciencia Política y Administración Pública.

16 MEJIA LIRA, JOSÉ. (1994) *“Servicios Públicos Municipales”*, Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México.

17 PICHARDO PAGAZA, IGNACIO. (2004) *“Modernización administrativa: Propuesta para una reforma inaplazable”*, México: El Colegio Mexiquense, A. C.-UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.

18 RUIZ ALANÍS, LOBARDO, MORALES Y GÓMEZ, JUAN MIGUEL Y CONTRERAS OROZCO, LETICIA. (2014) *“Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México”*, México: Instituto de Administración Pública del Estado de México.

19 SALAZAR MEDINA, JULIAN. (1992) *“Elementos básicos de la administración pública municipal”*, México: Universidad Autónoma del Estado de México.

20 SANDOVAL-ALMAZÁN, RODRIGO. (2013) *“La larga marcha del Gobierno Abierto. Teoría, medición y futuro”*, México: Instituto Nacional de Administración Pública.

Consultas de Internet

1. Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información, consultada por última vez el 7 de Diciembre del 2015:

- http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/163/1/agesic/gobierno_electronico_.html

2. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, consultada por última vez el 23 de Agosto de 2015:

- <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view>

3. Concepto y Problemas de la construcción del Gobierno Electrónico, consultada por última vez el 7 de Diciembre del 2015:

- http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.XV_No.II_2dosem/Eugenio_Rivera.pdf

4. Comunicado de prensa No. 1329 de la Legislatura Local del Estado de México, consultada por última vez el 04 de Agosto de 2015:

- http://www.cddiputados.gob.mx/POLEMEX/DGCS/SDP/2014/1406/bols_web/1329.html

5. Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México, consultada por última vez el 17 de Junio de 2015:

- <http://elocal.gob.mx/work/templates/enciclo/EMM15mexico/municipios/15048a.html>

6. Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas, consultada por última vez el 8 de Agosto de 2015:

- <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=386>

7. Fondo Monetario Internacional, consultada por última vez el 11 de Agosto de 2015:

- <http://www.imf.org/external/np/exr/ib/2002/esl/031502s.htm>

8. Gobierno Electrónico y Gestión Pública (CEPAL), consultada por última vez el 16 de Agosto de 2015:

http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf

9. H. Ayuntamiento de Jocotitlán, consultada por última vez el 5 de Diciembre del 2015:

- <http://www.jocotitlan.gob.mx/>
- http://www.jocotitlan.gob.mx/pages/tramites_servicios/tramites_servicios.html

10. Información Pública de Oficio Mexiquense (ipomex) , consultada por última vez el 11 de Junio de 2015:

- <http://www.ipomex.org.mx/portal.html>

11. Jocotitlán (municipio) consultado en Wikipedia por última vez el 27 de Diciembre del 2015:

- http://es.wikipedia.org/wiki/Jocotitl%C3%A1n_%28municipio%29

12. Legislatura aprueba reelección para presidentes municipales y diputados locales en ANTAC, consultada por última vez el 04 de Agosto de 2015:

- <https://antacnoticiastexcoco.wordpress.com/2014/06/16/legislatura-aprueba-reeleccion-para-presidentes-municipales-y-diputados-locales/>

13. El servicio público municipal (IDEFOMM), consultada por última vez el 16 de Noviembre de 2015:

- http://www.idefom.org.mx/capacitacion/archivos/D3_02_ServPubMpales.pdf

14. Gobierno electrónico en Public Administration, consultada por última vez el 16 de Agosto de 2015:

- http://publicadministration.bligoo.com.mx/content/view/1320810/GOBIERNO-ELECTRONICO.html#.VduMKrJ_Oko

15. Teoría de la Modernización en Zona Económica, consultada por última vez el 6 de Agosto de 2015:

- <http://www.zonaeconomica.com/teoria-modernizacion>

Anexos



Universidad Autónoma del Estado de México "Facultad de Ciencias Políticas y Sociales"



El presente cuestionario fue elaborado para conocer el nivel de satisfacción que tienen los habitantes del municipio de Jocotitlán al momento de solicitar un trámite o servicio. Tus respuestas serán utilizadas solamente con fines académicos, por lo que se guardará absoluta confidencialidad de la información que se proporcione.

Cuestionario: "Innovación gubernamental en el Municipio de Jocotitlán"

Localidad de aplicación: _____

1.- Sexo: M F

2.- Edad: _____

3.- Último grado de estudios:

[1]Primaria

[2]Secundaria

[3]Preparatoria o Vocacional

[4]Licenciatura

[5]Maestría

[6]Doctorado

[7]Otro, específica _____

4.- ¿Qué trámite o servicio ha realizado en el H. Ayuntamiento de Jocotitlán?

[1]Solicitud de una constancia

[2]Solicitud de un programa social

[3]Registro civil

[4]Catastro

[5] Otro, específica _____

5.- ¿Cree que el tiempo que tardó en realizarlo fue el necesario?

[1] Si [2] No

¿Por qué?

6.- En escala de 1 a 5 considerando que 1 es mal servicio y 5 excelente servicio, ¿qué calificación daría usted a la calidad con que se brindan los trámites y servicios en el H. Ayuntamiento de Jocotitlán?

7.- ¿Cuáles han sido los principales problemas que ha enfrentado al momento de solicitar algún trámite o servicio?

[1]Pérdida de tiempo

[2]Mala atención

[3]Que no se obtiene una respuesta rápida

[4]Mala calidad

[5] Actitudes prepotentes de los servidores públicos

[6] Otro, específica _____

8.- ¿Qué sugiere usted para agilizar los trámites o servicios?

9.- ¿Si se implementara el uso del internet podrían mejorar estos trámites y servicios?

[1] Si [2] No

¿Por qué?

10.- ¿Usted o alguno de sus hijos (si es el caso), tiene acceso a internet?

[1] Si [2] No

11.- ¿El lugar más cercano para tener acceso a internet a cuantos minutos se encuentra de su hogar?

[1] 5 – 10 minutos

[2]10 – 15 minutos

[3]15 – 20 minutos

[4]Otro: _____

12.- ¿Ha escuchado hablar de "Innovación gubernamental" o "Gobierno electrónico"?

[1] Si [2] No (Pasar a la pregunta 14)

13.- ¿Qué ha escuchado de "Innovación gubernamental" o "Gobierno electrónico"?

[1] Contribuye al progreso

[2] Incorporación de las Nuevas Tecnologías

- [3]Internet en la administración pública
- [4]Simplificación de trámites y servicios
- [5]Optimización de recursos
- [6]Otro: _____

14.- ¿Usted estaría de acuerdo en que algunos trámites y servicios se pudieran solicitar a través de internet?
 [1] Si [2] No

15.- Subraye los dos principales trámites y servicios que usted preferiría solicitarlos en línea:
 [1]Solicitud de constancias
 [2]Solicitud de programas sociales
 [3]Trámites y servicios del Registro Civil
 [4]Catastro
 [5] Otro, específica _____

16.- ¿Cuál cree que es la principal ventaja que presentaría el solicitar trámites y servicios de esta forma?
 [1]Optimización de recursos
 [2]Mayor participación de los ciudadanos
 [3]Calidad en los trámites y servicios
 [4]Entrega en tiempo y forma
 [5] Otro, específica _____

17.- ¿Cuál cree que son las principales desventajas que presentaría el solicitar trámites y servicios de esta forma?
 [1]Malentendidos con los servidores públicos
 [2]Desinterés de los ciudadanos
 [3]Mayores gastos económicos
 [4]Mala calidad en los trámites y servicios
 [5]Ineficiencia
 [6] Otro, específica _____

18.- Si tuviera la oportunidad de tener acceso a internet, ¿Usted apoyaría la propuesta de solicitar trámites y servicios en línea?
 [1] Si [2] No ¿por qué? _____

19.- En escala del 1 al 5 considerando que 1 es poca confianza y 5 demasiada confianza, ¿qué tanto confiaría usted en realizar los trámites en línea?

20.- ¿En promedio cuántos trámites o servicios solicita al año?
 [1]1 a 2
 [2]3 a 4
 [3]Más de 5

[4]Otro ____

21.- ¿Cuál ha sido la actitud de las personas que lo atienden cuando solicita trámites y servicios en el H. Ayuntamiento?
 [1]Déspota
 [2]Atienden primero a sus conocidos
 [3]Me hacen perder demasiado tiempo
 [4]Atienden de forma adecuada
 [5]La atención es muy buena
 [6]Siempre realizo mis trámites y servicios con éxito.
 [7]Otra _____

22.- Qué preferiría usted...
 [1]Acudir directamente al H. Ayuntamiento
 [2]Solicitarlo en un portal de internet
 [3]Ninguno, no me interesa.

23.- En general, ¿creé usted que el H. Ayuntamiento de Jocotitlán está preparado para innovar?
 [1] Si [2] No

24.- ¿Por qué?

25.- ¿Cuál cree que ha sido el principal obstáculo para innovar en Jocotitlán?
 [1]Falta de recursos
 [2]Desinterés de los servidores públicos
 [3]Apatía de los ciudadanos
 [4]Desconocimiento del tema
 [5]Otro _____

27.- ¿Con la información que adquirió en este cuestionario usted apoyaría la innovación en Jocotitlán?
 [1] Si [2] No

28.- Opinión acerca del cuestionario:

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

