

PROPUESTA DE LA CONTRIBUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC):

UN NUEVO ESCENARIO PARA LA RELACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÁMBITO MUNICIPAL

Erasto Alfonso Marín Lozano

RESUMEN

En el mundo electrónico en el que vivimos nos encontramos rodeados de fuentes de información: televisión, radio, revistas, periódicos, gacetas, Internet, y de una gran variedad de dispositivos electrónicos.

Y este gran cúmulo de información que absorbamos día con día pasa muchas veces desapercibido ante nosotros; estamos tan acostumbrados a éste tipo de información que no nos percatamos de la gran importancia que tiene esta información para nuestra vida personal. El punto importante es que todos busquemos la manera de mantenernos siempre "bien informados", además de buscar la manera de utilizar esa información para nuestro beneficio.

En la actualidad, la tecnología de la información y de las comunicaciones ha tomado una importancia tal, en prácticamente todos los ámbitos del quehacer científico, económico, académico y comercial, que es difícil concebir cualquier intento serio de avance en estos campos en el que se pueda prescindir de las herramientas que dicha tecnología ofrece. El ámbito gubernativo no escapa al alcance de lo expuesto.

ABSTRACT

In the electronic world in which we live we are surrounded by information sources: television, radio, magazines, newspapers, newsletters, Internet, and a variety of electronic devices.

And this cumulus of information that we absorb every day often goes unnoticed by us; We are so used to this kind of information that we do not realize the great importance of this information to our personal lives. The important point is that all always looking for ways to keep "well informed" as well as find ways to use that information to our advantage.

At present, the information technology and communications has taken such importance in virtually all areas of scientific, economic, academic and commercial work, which is difficult to conceive of any serious attempt to advance in these fields in which I can do without the tools that technology offers. The scope gubernatorial not beyond the scope of the above.

INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico se plantea como una de las herramientas que necesariamente tendrá que utilizar el Estado en la búsqueda de su adaptación en este nuevo siglo. Nuevos retos y desafíos presenta la denominada sociedad de la información y el conocimiento.

En este mismo sentido, Ebrahim y Zahir resaltan que la estrategia del e-government es un elemento fundamental en la modernización del sector público, no solamente permitiendo el abastecimiento de información sino que también optimizando procesos a nivel comercial y facilitando la comunicación entre los diferentes niveles del gobierno; es decir, el gobierno electrónico facilita el desarrollo de actividades de la administración pública relacionada con los ciudadanos y las diferentes empresas. (Zohe, E & Zahir, I., 2012).

La incursión del gobierno electrónico ha implicado la modificación de modelos y políticas de gobierno, aspecto que es razonable considerando que muchas de las actividades que los ciudadanos deberían realizar con la admi-

nistración pública se efectúan de forma electrónica, lo cual modifica la estructura de pensamiento y exigencia de un pueblo hacia sus gobernantes.

La estructura de la idea, la relevancia del tema propuesto y la necesidad de resultados evaluativos específicos en el ámbito latinoamericano que presentan los intereses que tienen los gobiernos en proyectos con un alto componente tecnológico.

Las tecnologías de la información y la comunicación son un gran soporte al e-gobierno, siendo éste último la tercera actividad más usada por los usuarios de internet respecto a servicios públicos; antecediéndolo únicamente la búsqueda de información y los correos electrónicos. Cada vez los usuarios de internet piden una administración capaz de sacar más provecho y adaptarla a la sociedad de la información. La implantación de éste tipo de servicios ha sido una prioridad para los municipios del Estado de Veracruz.

Las tecnologías de la información y la comunicación son un gran soporte al e-gobierno, siendo éste último la tercera actividad más usada por los usuarios de internet respecto a servicios públicos; antecediéndolo únicamente la búsqueda de información y los correos electrónicos.

queda de información y los correos electrónicos. Cada vez los usuarios de internet piden una administración capaz de sacar más provecho y adaptarla a la sociedad de la información. La implantación de éste tipo de servicios ha sido una prioridad para los municipios del Estado de Veracruz.

MARCO TEÓRICO

Tecnologías de Información y Gobierno Electrónico en la Administración Pública.

Definición de la Administración Pública: El conjunto de Órganos Administrativos que desarrollan una actividad para el logro de un fin (Bienestar General), a través de los Servicios Públicos (que es el medio de que dispone la Administración Pública para lograr el bienestar General), regulada en su estructura y funcionamiento, normalmente por el Derecho Administrativo (Delgadillo, L.,2012).

Por Administración Pública, generalmente, se entiende a la organización integrada por un personal profesional, dotada de medios económicos y materiales públicos que pone en práctica las decisiones tomadas por el gobierno de un Estado. Se compone de todo lo que la hace efectiva: funcionarios y edifi-

cios públicos, entre otros. Por su función, es el enlace entre la ciudadanía y el poder político. Sin embargo, no sólo existe Administración Pública en el Poder Ejecutivo, sino en gran parte del Estado e incluso en entes privados que desempeñan funciones administrativas por habilitación del Estado. (Manzano, 2005)

La Administración Pública en México es el enlace entre la Ciudadanía y el Poder Político; integrada por Servidores Públicos y dotada de medios económicos y materiales públicos que pone en práctica para el cumplimiento de las decisiones tomadas por el Gobierno.

El gobierno lo forma básicamente dos instituciones: la burocracia y el ejército. La primera es la encargada de la administración de los recursos públicos para la atención de la producción de bienes y servicios que demanda la sociedad civil y que son necesarios para el sostenimiento del sistema como tal.

La burocracia se encarga de legitimar lo que legalmente le es conferido. En tanto que el ejército es el cuerpo profesional castrense que la burocracia

generalmente mantiene bajo su mando para que en caso de que la estabilidad política se rompa, mediante la fuerza, evitar el desmoronamiento del Estado.

La administración pública viene siendo ese conjunto de instituciones encargadas de utilizar los ingresos públicos que por varias vías, impuestos, deuda, producción y ventas de bienes y servicios públicos, etc., el Estado necesita para la realización de sus funciones básicas. Con el fin de acotar con mayor precisión el término, podemos decir que no forman parte de la administración pública ni el poder legislativo ni el judicial, si bien el gobierno es la suma de ellos más el poder ejecutivo. Los legisladores y los jueces necesitan recursos y administración propia para realizar sus tareas específicas, pero estos le son dados por la administración central, la cual está en manos del ejecutivo; por ello administración pública en el caso de México, en nuestro planteamiento se restringe al sector central (secretarías de Estado) y al Sector Paraestatal (el universo de las empresas públicas). (Calderón, G., 2012)

La ciencia del derecho administrativo, se ha encargado de mostrarnos el objetivo de estudio y regulación de la

administración pública cuyo objetivo era la de organizar, prestar conservar y vigilar los servicios públicos, en estos tiempos de finales del siglo XIX y las primeras décadas del siglo XX los servicios públicos constituían la actividad natural y exclusiva del Estado y en el cual no podía pretender lucro alguno, en el que se veía dominada toda actividad estatal por el derecho público dentro del cual se sometía al régimen a todos los servicios públicos. (Vázquez, L., 1993)

La administración pública en México, tanto desde su etapa como nación independiente como en su devenir histórico durante los siglos: XIX, XX e inicios del XXI, ha conformado un campo de estudio sistemático e incremental de conocimiento en torno a la actividad organizada del Estado. Los especialistas de otros campos de conocimiento, profesionales que ejercieron responsabilidades en la función pública y más recientemente, estudiosos y expertos en la disciplina, han realizado aportaciones a la teoría general de la administración pública, así como en el ámbito particular de nuestro país.

Para decirlo en otros términos, el estudio de la administración pública mexicana cuenta con ocho tradiciones

(Guerrero, 1985), las cuales representan campos de interés dentro de la disciplina. Entre ellas se encuentran:

- 1) estudios de la burocracia;
- 2) estudios de organización y reorganización administrativa;
- 3) estudios de la administración estatal;
- 4) estudios de la administración municipal;
- 5) trabajos de administración financiera;
- 6) tratados teóricos y de temas relacionados con la ciencia de la administración pública;
- 7) estudios jurídicos con aportaciones al campo de estudio;
- 8) estudios de reforma administrativa. (Sánchez, J., 2012).

Un gobierno electrónico es aquel que mejora la gestión pública al aprovechar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) para ofrecer bienes y servicios electrónicos; para incrementar su cobertura, eficiencia y eficacia, transparencia y rendición de cuentas, calidad y seguridad; y para atender los aspectos de privacidad y participación de los ciudadanos con el fin último de mejorar su calidad de vida. ("Gobierno Electrónico", BLOGSPOT, 2005).

Entonces se puede decir que el Gobierno Electrónico se refiere al uso por

parte de las agencias gubernamentales de las TIC, que tienen la capacidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales y engloba varios elementos.

"Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquéllas correspondientes al sector privado del comercio electrónico o e-business, mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno." ("Gobierno Electrónico", Wikipedia, 2016).

El Gobierno Electrónico se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales, depende funcionalmente de muchas aristas o ramificaciones como el compromiso de los gerentes públicos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales; se requiere que el gobierno tenga apertura a un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúan tanto los niveles como las aristas del sistema de gobierno.

El uso de las tecnologías de la información y comunicación permite que

el gobierno se vuelva más eficaz y eficiente, proporcionando servicios de más calidad y fácil acceso, estimula la actividad económica, sirve como apoyo en la difusión de programas y rendición de cuentas, sirve como guía de autogestión al ciudadano, incrementa la comunicación tanto al interior como al exterior del gobierno, genera certidumbre y confianza en el gobierno, informa a la población y crea un ambiente que facilita la participación.

"El Gobierno Electrónico es el uso de TIC para promover un gobierno más eficiente y más eficaz, para facilitar los servicios del gobierno y hacerlos más accesibles, para permitir un mayor acceso público a la información, y para hacer al gobierno más responsable ante los ciudadanos." ("Pacific Council on International Policy", 1999).

Las TIC'S se definen desde sus inicios como instrumentos y procesos utilizados para recuperar, almacenar, organizar, manejar, producir, presentar e intercambiar información por medios electrónicos y automáticos; permitiendo transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea. Son consideradas la base para reducir la Brecha Digital sobre la que se tiene que construir una Sociedad de la Infor-

mación y una Economía del Conocimiento. (Marin, K., Petrizzo, M.A., 2011)

Gobierno Electrónico es el uso que hacen, los órganos de la administración pública, de las modernas tecnologías de la información y comunicaciones, en particular Internet, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, proveer a las acciones del gobierno un marco de transparencia y crear mecanismos para facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública. (CINVESTAV, 2007).

Las Tecnologías de la Información han sido conceptualizadas como la integración y convergencia de la computación microelectrónica, las telecomunicaciones y la técnica para el procesamiento de datos, sus principales componentes son: el factor humano, los contenidos de la información, el equipamiento, la infraestructura material, el software y los mecanismos de intercambio electrónico de información, los elementos de política y regulaciones y los recursos financieros. (Eguía, Begoña., Alonso, I., 2012)

METODOLOGÍA

La estructura de la idea, la relevancia del tema propuesto y la necesidad de resultados evaluativos específicos en el ámbito latinoamericano que presentan los intereses que tienen los gobiernos en proyectos con un alto componente tecnológico y en donde son necesarios para la aplicación del gobierno electrónico, parte importante de la presente investigación, además del impacto que tienen estas tecnologías de información y comunicaciones en la sociedad, considerando aspectos importantes como: la globalización, las tendencias actuales, el cambio tecnológico, dimensiones, desafíos culturales, globalización y soberanía y participación democrática.

Este trabajo de investigación contempla el uso del método deductivo, el cual se empleó en la redacción del trabajo de investigación, debido a que se abordaron temas generales, hasta llegar a lo particular; que en mi caso es abordar el tema de las tecnologías de la información y comunicación, para establecer sus características, principios, y una posible aplicación efectiva en nuestro medio.

De igual manera que el método anterior, el inductivo se empleó en la redacción del mismo, específicamente para la recolección de información y la redacción. Luego de haber analizado toda la información, que forma parte de la investigación, se utilizó el método sintético, de manera que pueda concretar toda la documentación e información útil.

En las pláticas con los presidentes de cada ayuntamiento se comentó que el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información les da un espacio en el servidor que tienen a todos los municipios para que realicen una página pero no lo utilizan ya que no cuentan con equipo de cómputo e internet en algunos ayuntamientos como lo son Miahuatlán y Landero y Coos, para realizar dicha página oficial del ayuntamiento y principalmente no cuentan con personas que tengan conocimientos en algo de computación, aunque en este instituto les dan una pequeña capacitación no es suficiente.

Con la encuesta que se les realizó a varias personas que laboran en cada ayuntamiento, se pudo notar que los presidentes solo seleccionan a las personas que tienen algunos conocimientos de computación para poder

mandarlos a la capacitación que les da el IVAI, o simplemente mandar a las personas para cumplir con el requisito ya que no llevan a cabo nada de lo que se les pide.

En todos los ayuntamientos pequeños con lo que cuentan es una página en la red social de Facebook, donde ahí dan a conocer algunas cosas del municipio como lugares a conocer y eventos próximos, esto se pudo corroborar mediante las visitas hechas a cada ayuntamiento y preguntas que se les hicieron a los alcaldes de cada lugar, ellos me comentaban que les es más fácil tener un red social que una página oficial aunque cuenten con un espacio en el servidor.

Objetivo

El objetivo general de esta investigación es analizar a los municipios de Acatlán, Miahuatlán, Landero y Coos, Chiconquiaco, Naolinco, Tepetlán., sobre el conocimiento de los portales web que tienen los ayuntamientos y el beneficio que obtendrían al implementar estos portales web.

Algunos de los objetivos específicos son: Analizar las TIC's con las que se cuenta en los municipios mencionados, Verificar si cuenta con un portal web

los municipios y ayudar a mejorarlo, Demostrar la importancia del e-Gobierno, Capacitar a los empleados para manejar los portales web, Dar un mejor servicio al público al agilizar los trámites por medio del portal.

RESULTADOS

Como propuesta se tiene implementar un portal web que servirá como gobierno electrónico para algunos municipios del estado de Veracruz que son Acatlán, Miahuatlán, Landero y Coos, Chiconquiaco, Naolinco, Tepetlán, tomados como algunos de los municipios de este estado que no cuentan con un portal web.

Este portal web tendrá como función mejorar y optimizar los tiempos de los trámites administrativos que se realizan en dicho ayuntamiento sin la necesidad de acudir físicamente a las oficinas del ayuntamiento.

Lo que se pretende que contenga el portal web del ayuntamientos es un apartado para difusión, transparencia, turismo, eventos que se lleven a cabo en fechas próximas, así como también un apartado que contendrá los servicios que se podrán realizar desde el portal.

Se pretende que desde el portal los que servicios que se brinden sea la impresión de copias certificadas de actas de nacimiento, matrimonio, divorcio y defunción, si alguna persona no tuviera la forma de imprimir dicha copia, algún trabajador del ayuntamiento le llevara dicha copia hasta su domicilio dentro del municipio, también se pretende implementar una tesorería virtual para el pago del predial, el pago de tenencia vehicular, entre algunos otros servicios que se buscara implementar.

CONCLUSIONES

El inicio del siglo XXI, en particular ha estado marcado por una convergencia tecnológica hasta el momento independiente. Esta convergencia que experimenta la Electrónica, la Informática y las Telecomunicaciones, tiene su mayor exponente en el vertiginoso crecimiento alcanzado por Internet. Como resultado de tal confluencia se han llegado a generalizar conceptos nuevos como: "Tecnología de Información", "Sociedad del Conocimiento", "Era de la Información" o "Telemática".

La implementación de las tecnologías en la Administración pública su-

pone una inédita forma de relacionarse con el motor burocrático del Estado. La amplia extensión de la tecnología móvil y su escasa utilización de esta en la administración implica repensar el uso estratégico de la tecnología para arribar a una eficaz gestión del conocimiento. (Castells, M., 1999)

Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) representan la introducción de una nueva forma de relación política en la cual los individuos de la sociedad, sus representantes, los grupos sociales, las organizaciones sociales y políticas, los grupos de presión, entre otros, pueden actuar directamente sobre los gobiernos. La introducción de las TIC's para mejorar el gobierno local representa un paso decisivo en el proceso de democratización de la información pública y en las interacciones ciudadano- gobierno-ciudadano o ciudadano- ciudadano- gobierno. La relación ciudadano- gobierno reconoce y garantiza que las autoridades de gobierno darán satisfacción a las demandas y prioridades públicas.

Se puede concluir que en general el estado de Veracruz se encuentra a la vanguardia en lo que corresponde al gobierno electrónico, sin embargo los

municipios más pequeños de dicho estado no cuentan con la simplificación de trámites administrativos a través del gobierno electrónico, puesto que no cuentan con suficientes recursos tecnológicos y humanos.

Una de las aplicaciones más importantes que han ofrecido las tecnologías de la información y la comunicación es la posibilidad de modernizar la gestión pública a través de su uso para la prestación de servicios, el mejoramiento de la operación interna y el fortalecimiento de sus relaciones con ciudadanos, empresas y otros grupos sociales, lo que se ha denominado gobierno electrónico.

El e-gobierno tiene como objetivo incrementar la eficiencia, la transparencia, la accesibilidad y la capacidad de respuesta a las demandas de los ciudadanos y organizaciones, así como lograr un gobierno competitivo que contribuya a alcanzar las metas de crecimiento económico y desarrollo social. El uso de las TIC's en el gobierno también tiene el potencial de transformar sus relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras áreas del mismo gobierno.

La transformación del gobierno mediante el uso de TIC's requiere de cambios institucionales y organizacionales complejos y no simplemente de la adquisición de hardware y software.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alducín, E. (1991). Los valores de los mexicanos. México, Fondo Cultural Banamex.
- Alonso, J. (1993). Cultura política y educación cívica. México, UNAM-Porrúa.
- Ancarani, V. (1995), "Globalizing the World. Science and technology in international relations". Handbook of Science and Technology Studies, Sage Publications.
- Araujo, A., Ursúa, N., Borja, A., & Gómez, M. (2005). "Gestión Tecnológica, Gestión del conocimiento y Gestión de la innovación". ITM, Medellín.
- Archibugi, D., Michie, J. (1997), "Technology, Globalization and economic performance". Cambridge, University Press, Cambridge.
- Aristizábal, J. (1996). "El avance de la humanidad a través de los hitos tecnológicos". Revista Innovación y Ciencia, Vol. V, No. 2, Colombia.
- Barrio, J.M. (2003). Una visión antropológica y ética. Arvo.net. Del libro "Cercos a la ciudad. Una filosofía de la educación cívica". Ediciones Rialp.

- Madrid 2003. (Capítulo VII. Págs. 126-141). Recuperado el 2016 de <http://arvo.net/economia/solidaridad-y-globalizacion/gmx-niv406-con10923.htm>
- BLOGSPOT (2005). Gobierno Electrónico. Recuperado el 2016 de <http://gobiernoelectronicogobierno.blogspot.mx/2005/08/gobierno-electrnico-definicion.html>
- Castell, M. (1999). Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa. Recuperado el 2016 de <https://aquevedo.wordpress.com/manuel-castells-globalizacion-tecnologia-trabajo-empleo-y-empresa/>
- CINVESTAV (2007). Gobierno electrónico. Coordinación General de Servicios de Cómputo Académico Centro de Investigación y Estudios Avanzados del IPN. Recuperado el 2016 de administracion.cinvestav.mx/LinkClick.aspx?fileticket...tabid=
- Delgadillo, L. (2012). Elementos de derecho administrativo. 2ª. Edición, Editorial Limusa. México, 2012.
- Díaz, E. (1969). Estado de Derecho y Sociedad Democrática. Cuadernos para el diálogo, Madrid.
- Edvinsson, L., Malone, M. (1998). "El capital intelectual. Cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa". Grupo Editorial Norma. Bogotá.
- Eguía, B., Alonso, I. (2002). El Desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación: Un Reto para el Mercado de Trabajo. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales. Universidad de Barcelona. ISSN: 1138-9788. Depósito Legal: B. 21.741-98
- Vol. VI, núm. 119 (74). 1 de agosto de 2002. Recuperado el 2016 de <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn119-74.htm>
- Escobar, I. (2002). "El sistema representativo y la democracia semidirecta", coordinador del sistema representativo y democracia semidirecta. UNAM, México.
- Harnecker, M. (2000). "Gobiernos locales: un camino alternativo". Resumen del Capítulo VI de "La izquierda en el umbral del siglo XXI", Ed. Siglo XXI.
- Hernández, J. A. (2008). Soberanía y Globalización. Un Enfoque Sistémico. Editorial Porrúa, México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (1994). Legislación de la Administración Pública Federal, México. Ediciones Delma.
- Manzano, G. (2005). Manual de Derecho Administrativo General, Editorial Vadell Hermanos C.A. Enero 2005. Venezuela.
- Marín, K., Petrizzo, M.A. (2011). Gobierno electrónico para el empoderamiento local: Hacia una estrategia de inclusión social. Congreso IVECOM 2011. <http://www.congresoivecom.org/index.php/invecom2011/invecom2011/paper/view/225>
- ONGEI.GOB (1999). Pacific Council

on International Policy. Recuperado el 2016 de <http://www.ongei.gob.pe/quienes/conceptos/13.htm>

Plasencia, A. (2009). Una tarea pendiente. INAP, México.

Porter, M. (1991). "La ventaja competitiva de las naciones", Vergara, Buenos Aires.

Vázquez, L. (1993). La simplificación administrativa, en la Administración Pública Contemporánea en México. Ed. SECOGEF-FCE. p. 212.

Wikipedia (2016). Gobierno Electrónico. Recuperado el 2016 de https://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno_electr%C3%B3nico

Zohe, E., Zahir I (2012). El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica. Casos Colombia y Paraguay. Universidad del Valle, Departamento de Administración y Organizaciones. ANTEL Telecomunicaciones, Uruguay, Montevideo.