

# LOS PORTALES WEB Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ALGUNOS MUNICIPIOS DEL ESTADO DE VERACRUZ

Marín Lozano, Erasto Alfonso<sup>1</sup>

## Resumen

El gobierno electrónico consiste en el uso de TIC's y el conocimiento de los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado a los ciudadanos como a la industria. Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquéllas correspondientes al sector privado del comercio electrónico, mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno. Un gobierno electrónico atiende al ciudadano por medio de múltiples canales, no sólo por Internet, ellos se sustentan en una infraestructura TIC con automatización de procesos e integración de aplicaciones a través de la ayuda entre individuos que atienden al ciudadano, automática o personalmente, remota como físicamente.

## Abstract

E-Government consists in the use of TIC's and the knowledge of the internal processes of Government and the delivery of the products and services of the State citizens as to the industry. Many of them technologies involved and their implementations are the same or similar to those

corresponding to the sector private of the trade electronic, while others are specific or unique in relation to the needs of the Government. A Government Electronic attends to the citizen by means of multiple channels, not only by Internet, they is support in an infrastructure ICT with automation of processes and integration of applications through it helps between individuals that attend to the citizen, automatic or personally, remote as physically.

## INTRODUCCIÓN

Vivimos momentos de transformación social de enorme trascendencia y de alcance mundial. Las TIC's (Tecnologías de la información y la comunicación) aceleran el cambio de la sociedad industrial a la sociedad de la información. Ésta nueva época se caracteriza por la capacidad de los ciudadanos y organizaciones para acceder a la información instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma deseada.

Las tecnologías de la información y la comunicación son un gran soporte al e-

<sup>1</sup> Universidad Veracruzana; marinlozano1995@hotmail.com

gobierno, siendo éste último la tercera actividad más usada por los usuarios de Internet respecto a servicios públicos; antecedéndolo 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.

El objetivo del gobierno electrónico en nuestro Estado es ser el canal de comunicación entre los ciudadanos y su administración. Generalmente el eje principal de manifestación de e-Gobierno en un portal, en el que se permite la participación de ciudadanos y empresas que son los elementos de construcción de la sociedad de la información.

Los ciudadanos exigen unos servicios públicos cada vez más modernos, cómodos y eficaces, y los municipios se encuentran en una posición privilegiada para ofrecer servicios que son de su competencia aprovechando al máximo las nuevas tecnologías.

La solución global e-Gobierno permite que los municipios mejoren el servicio prestado a los ciudadanos al mismo tiempo que hace sencilla la integración de sus sistemas dispersos y heterogéneos, alineándolos con su visión estratégica y un objetivo común: reducir la complejidad y mejorar el servicio. BATISTA, C. (2003).

La brecha digital ha superado las barreras en la administración pública a tal magnitud que actualmente existen oficinas virtuales en el gobierno de la República Mexicana y más específicamente en el estado de Veracruz, en el que el gobierno electrónico apoya a los ciudadanos en tareas como: la obtención de actas certificadas del Registro Civil, el pago de contribuciones, bolsa de trabajo, contacto con las autoridades de gobierno, noticias, consulta de hoteles, restaurantes, bares, centros de salud, taxis, vuelos, entre otros. Estos servicios están disponibles para páginas de Internet, dispositivos móviles, teléfonos celulares a través de mensajes SMS y cajeros electrónicos multiservicios.

Como estrategia de comunicación se han desarrollado campañas de difusión basadas en spots de radio y televisión, que se dan a conocer a través de diversos medios de comunicación. Debido a todo esto es necesario identificar y valorar los recursos tecnológicos empleados para dar soporte y apoyo al e-gobierno, desde su implementación hasta el mantenimiento de los portales web.

El tema de e-Gobierno en la actualidad es de gran importancia, ya que el gobierno busca interactuar con los ciudadanos de una forma más rápida y accesible, siendo un tema reciente es por eso que me decido hacer la investigación de como es el soporte de las Tecnologías de la Información y la Comunicación hacia el gobierno electrónico. Los retos más importantes asociados con el e-gobierno,

es la resistencia al cambio, tanto de los gobernantes, los trabajadores del gobierno, sindicatos, y la población en general. Los proyectos para establecer soluciones de este tipo, deben ser cuidadosamente analizados para poder identificar y resolver las necesidades de la administración pública de la mejor manera posible. BORGUE, Rosa. (2005).

## MARCO TEÓRICO

### Los portales web.

#### Antecedentes y Concepto.

Un portal de Internet es un sitio web cuya característica fundamental es la de servir de puerta de entrada (única) para ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Incluye: enlaces, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, compra electrónica, entre otros. Principalmente un portal en Internet está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular. El término portal tiene como significado puerta grande, y precisamente su nombre hace referencia a su función u objetivo: es, por lo general, el punto de partida de un usuario que desea entrar y realizar búsquedas en la web u obtener información importante de él. Se puede decir que un portal ofrece servicios para la navegación en el Internet, logrando incrementar la intensidad de tráfico en el mismo.

Un portal de Internet puede ser, por ejemplo, un centro de contenido

intermediario entre compradores y vendedores de rubros específicos, estos se pueden complementar con herramientas que le ayuden a identificar empresas que satisfagan necesidades de un comprador, visualizar anuncios de vendedores, ofrecer cotizaciones, brindar correos electrónicos, motores de búsqueda, entre otros. El portal es considerado un intermediario de información que tiene como fuente de ingreso la publicidad de empresas que ahí se anuncian. Un portal debe tener un tema y este tema debe estar referido a algún tema de interés de un grupo importante - pero especializado - de internautas. Dado que un portal presenta la información de una forma fácil e integrada, todo portal debe tener una forma simple de acceder a toda la información referida al tema del mismo. Toda esta información no necesariamente está contenida dentro del mismo portal, porque el portal, normalmente, se encarga de centralizar enlaces en una forma fácil y organizada que facilite la navegación dentro de un tema específico en la red. SANCHEZ, Enrique. (2009).

### Servicios que ofrece un Portal Web.

Un portal opcionalmente podría ofrecer: Servicios de búsqueda que incluye mecanismos de búsqueda, directorios y páginas amarillas para localizar negocios o servicios. Contenidos. Es decir, información de varios temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con

contenido especial en ciertas áreas de interés como coches, viajes y salud entre otros. Facilidades de comercialización: anuncios clasificados para trabajos, coches y casas; subastas, pequeños agregados de vendedores y ligas a otros sitios que también se dedican a la venta.

### La participación ciudadana

Se denomina así a la integración de la ciudadanía en el proceso de adopción de decisiones del gobierno de su ciudad, autonomía o país. O dicho de otro modo, para que una ciudad o un país modernos proporcionen los mejores servicios y oportunidades a la población, debe contar con gobiernos abiertos y receptivos, dispuestos a escuchar lo que los ciudadanos y ciudadanas les quieren transmitir para contribuir a mejorar la política y la gestión de los asuntos públicos, esos problemas que les afectan, aportando puntos de vista, inquietudes y soluciones.

La Participación Ciudadana es el acto de, siendo un ciudadano, intervenir en la vida pública y privada del país en el ámbito público deriva de una contradicción entre poderes. Se plantea en la medida en que existe un Poder (Estado, Administración Pública) y un no poder (ciudadanos) que quiere participar, es decir “tomar parte” o ejercer algún aspecto de ese poder y, en definitiva, tener más poder (ya sea mediante la información, el control, la participación en la gestión, etc.). Participar es eso: tomar parte en algo en que hay diferentes partes, “ser partícipe de Si, la relación dependerá del poder

que tenga cada parte. Si el poder de unos es total y el de los otros casi nulo, la participación será muy difícil. En definitiva, un sistema es más democrático en la medida en que los ciudadanos tienen, individual y colectivamente, verdadero poder como tales, no son meros súbditos y son, por lo tanto, más sujetos. SOLÁ, A. (2002). El objetivo que persigue la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos no es otro, por tanto, que darle contenido y ampliar la democracia (recordemos que democracia significa "gobierno del pueblo"), avanzando en lo que se conoce como "democracia participativa". Desde un órgano de gobierno, a cualquier nivel (ya sea una Comunidad Autónoma, un Ayuntamiento, o, incluso, la Junta Directiva de una Asociación) tenemos que tener en cuenta que, si queremos poner en marcha un proceso participativo, para que la participación sea sostenible, se dé a lo largo del tiempo, se deben de cumplir tres requisitos: poder, saber y querer (Equipo Claves, 1994).

### Condiciones para la participación:

- Poder. Crear cauces que la permitan, normas, mecanismos, estructuras, organización. Es el primer paso imprescindible para poner en marcha cualquier proceso de fomento de la participación.
- Saber. Capacidad, conocer cómo, habilidades, destrezas, lo cual exige aprendizaje, saber unas técnicas.

- Querer. Incentivar la participación, mostrar que participar es algo satisfactorio, creativo. Explicar las razones, los motivos para participar, qué es algo útil para la sociedad y para nosotros mismos. Crear motivación, interés, deseo, es tal vez lo más difícil o lo que más fácil se nos olvida de explicar a los que estamos acostumbrados a participar en los asuntos públicos. VILLALDAMA, Héctor. (2010).

Por lo tanto y para que los ciudadanos quieran la participación, debe de ser eficaz, que la ciudadanía la vea como algo que les es útil, que sirve en lo concreto y que se tienen en cuenta sus opiniones y los compromisos acordados, que hay resultados públicos verificables y evaluables.

Una estrategia (o plan) de participación define los procesos que pueden ser desarrollados durante cada etapa del proyecto y las interrelaciones entre etapas (incluyendo los elementos clave de decisión), estableciendo quien deberá participar, cómo se identificará a los participantes y qué herramientas se aplicarán.

La estrategia debe definir los papeles y responsabilidades de todas las partes y grupos de agentes a involucrar en la toma de decisiones, incluyendo a los miembros del equipo gestor. El plan debe describir claramente el tipo de actividades de

participación a desarrollar, incluyendo, por ejemplo, jornadas, encuentros locales o envío de cartas.

La preparación de una estrategia de participación debe comprender, típicamente, los siguientes aspectos recogidos en el “Manual sobre Toma de Decisiones y participación pública” desarrollado en el marco Proyecto Europeo Santiago Hernández. (2004).

### Evaluación de Portal Web

Algunos de los aspectos más importantes para evaluar un portal web son:

- Uso de tecnologías. Este aspecto se refiere a la elección de tecnologías para la presentación del contenido y la navegación a través del sitio web. Básicamente, se trata de determinar si de acuerdo al propósito del sitio estas elecciones han sido acertadas: por ejemplo, un sitio que pretende principalmente presentar textos, ¿debería estar construido en Flash? Por otra parte, si la intención es presentar videos, ¿es más conveniente mostrarlos en el mismo sitio a través de una interfaz Flash o dejar los enlaces para descargar archivos de QuickTime/Windows Media? Obviamente, en la mayoría de los casos la elección de base será (X)HTML+CSS. La utilización de otras tecnologías dependerá del propósito del sitio. SERRANO, Arturo. (2003).

## METODOLOGÍA

Debido a todo esto es necesario identificar los municipios del estado que no cuentan con portales web y proponer la implementación estos, así como también valorar los recursos tecnológicos empleados para dar soporte y apoyo al e-gobierno.

Dentro del Estado de Veracruz, solo los municipios más grandes cuentan con un portal web en el que se ofrece información y servicios a los ciudadanos y empresas, mientras que los municipios más pequeños solo tienen una página en la red social de Facebook.

### Objetivos

El objetivo general 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.

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.

El tema de e-Gobierno en la actualidad es de gran importancia, ya que el gobierno

busca interactuar con los ciudadanos de una forma más rápida y accesible, siendo un tema reciente es por eso que me decido hacer la investigación para implementarlo en los municipios del estado que no cuentan con este servicio web.

Los retos más importantes asociados con el e-gobierno, es la resistencia al cambio, tanto de los gobernantes, los trabajadores del gobierno, sindicatos, y la población en general. Los proyectos para establecer soluciones de este tipo, deben ser cuidadosamente analizados para poder identificar y resolver las necesidades de la administración pública de la mejor manera posible.

Indudablemente la base del desarrollo tecnológico de una organización que se está encaminado hacia el e-gobierno es el establecimiento de un sistema ERP, que actúa como columna vertebral de la solución de TIC's a aplicar. El gobierno electrónico permite la integración de los procesos operativos de la organización dentro de su portal web. E-gobierno significa en este sentido transformar al gobierno desde su estructura, procesos, políticas y estrategias tradicionales hacia una visión que le haga tomar acciones efectivas en el entorno actual. Este conjunto de estrategias, tecnología y procesos logra transformar el gobierno hacia una gestión electrónica. La parte tecnológica ha de ofrecer una arquitectura abierta y flexible que pueda solucionar los problemas futuros y permitir la integración de otras soluciones.

## Propuesta de gobierno electrónico para los municipios

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 servicios que se brinden sean 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 buscará implementar.

## RESULTADOS

### Recolección de información

En los municipios visitados que fueron Acatlán, Miahuatlán, Landero y Coos, Chiconquiaco, Naolinco y Tepetlán se levantó la información visitando a cada uno de los ayuntamientos, entablando pláticas con los presidentes municipales principalmente sobre qué opinión tenían sobre el e-Gobierno y que beneficios creían que les traería dicha implementación.

En las pláticas con los alcaldes 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 realizo a varias personas que laboran en cada ayuntamiento, se pudo notar que los alcaldes 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 comentaron que les es más fácil tener un red social que una página oficial aunque cuenten con un espacio en el servidor.

En los municipios visitados se verificó que no cuentan con equipo de cómputo como son Miahuatlán y Landero y Coss ya que al recorrer las instalaciones son lugares muy pequeños en donde se encuentran ubicadas las instalaciones del ayuntamiento y en estos lugares hay poco personal, en las pláticas se comentaba que tienen pocos recursos para que pudieran equipar el ayuntamiento con equipo de cómputo, impresoras e internet, pero que les gustaría hacerlo para poder mejorar los procedimientos que en él se realizan y principalmente para estar en contacto con las secretarías de gobierno que lo requieren como lo es para entregar documentos que les solicitan y que no se pueden mandar por correo y aunque se pudiera tendrían que salir a un Internet.

Por otro lado los ayuntamientos como Chiconquiaco y Acatlán cuentan con equipo para poder realizar el portal y están interesados en ponerlo en marcha lo que aquí no cuentan con personal capacitado para hacerlo, los alcaldes

comentaban que sería necesario que les dieran capacitaciones constantes a cada municipio así como también que unas 3 o 4 veces por año los visitaran personas capacitadas del IVAI para que pudieran ayudarlos con lo que no puedan del portal.

En el municipio de Naolinco que es uno de los municipios con un gran número de congregaciones el alcalde comentaba que aquí sí se ha elabora la página en el servidor que les proporcionan y tienen a personas un poco capacitadas para realizarlo pero no lo actualizan del todo ya que esta persona no solo se encarga de eso tienes algunas otras ocupaciones a las que les da prioridad, lo que es el municipio de Tepetlan aquí también le cuentan con equipo de cómputo pero algunas máquinas son muy viejitas y no son muchas, son pocas, comentaba el alcalde que también han realizado la página en el servidor pero debido al mal estado de las maquinas no la terminaron y solo se quedó con la interfaz de la página principal sin ningún contenido.

En los 6 municipios que se visitaron los alcaldes ofrecieron un recorrido por sus instalaciones donde se pudo ver en qué situación se encuentra dicho lugar, se dio la oportunidad de platicar con las personas que en el trabajan y se corroboró que muchas no saben lo que es el e-Gobierno, así como también me dieron la oportunidad de hacerles una pequeña presentación y poderles explicarles lo que es e-Gobierno, a que se refiere mi proyecto, así como también los beneficios que tendrían al implementarlo.

## CONCLUSIONES

Se puede concluir que en general el estado de Veracruz se encuentra a la vanguardia en lo que corresponde al gobierno electrónico en municipios grandes, pues lamentablemente en los municipios más pequeños del 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.

La tecnología es sólo una herramienta necesaria pero no suficiente para avanzar, se debe aprovechar para la transformación y gobernabilidad del sector público; para poder apropiarnos de una visión integral de innovación organizacional y así aprovechar cabalmente nuestras enormes oportunidades.

Si bien es cierto que la era Informacional tiene una cara distinta en los países menos desarrollados, también lo es que las organizaciones privadas y públicas no quieren quedarse rezagados en un escenario que parece estar movilizado por la fuerza de los datos. A pesar de la brecha digital, un número cada vez mayor de organizaciones parecen estar decididas a hacer un uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la comunicación con públicos internos y externos, así como automatizar procesos, ahorrando espacio, tiempo y energía.

Con esta finalidad, y aprovechando las posibilidades de las nuevas tecnologías de la información, la gestión pública se enfoca en aspectos como: la reestructuración de las organizaciones administrativas, promoviendo la descentralización, la mejora de las relaciones con los ciudadanos y la utilización de formas alternativas de gestión de servicios públicos para la sociedad civil.

Los expertos centran su atención en la denominada modernización de las instituciones políticas tradicionales y en el impacto que los cambios fundamentales que caracterizan la Era Informacional han tenido sobre estos procesos que se han dado en llamar de reforma o reestructuración de las administraciones públicas en los países occidentales.

Las nuevas tecnologías, y el asombroso desarrollo de las ciencias de la información, proveen alternativas antes inimaginables para la conformación y reorientación de la gobernabilidad. Para esto, el gobierno deberá adoptar "nuevas prácticas" de la gestión de la información en sus áreas específicas de competencia, como parte de su esfuerzo integral de modernización del sector público.

La difusión de la información a través del debate permanente, transparente y la rendición de cuentas aseguran el respeto a la representación popular y a las diferentes fuerzas que lo conforman, los cuales serán los elementos claves para la gobernabilidad futura.

## BIBLIOGRAFÍA

BATISTA, C. (2003). "Las TIC para la Gobernabilidad: La contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la gobernabilidad local en América Latina". UNESCO y NP3 – Núcleo de Investigación en Políticas Públicas, Universidad de Brasilia.

BENDERSKY, M. (2003). "Estrategias de Gobierno Electrónico en los países de la Región 1: La definición de un modelo de análisis y estudio de casos". Washington DC.

BORGUE, Rosa. (2005). "La participación electrónica: estado de la cuestión y aproximación a su clasificación". UOC. Consultado el día 10 de Junio de 2011 en <http://www.uoc.edu/idp/1/dt/esp/borge.pdf>

SANCHEZ, Enrique. (2009). Secretaría de la función pública. Gobierno federal. "Reglamento interno de la secretaría de la función pública". Consultado el 12 de Mayo de 2011 en <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/reglamento/inicio.html#cap8>

SOLÁ, A. (2002). "Nuevas formas de gobierno (y efectos terminológicos de la globalización)". Universitat Oberta de Catalunya.

SERRANO, Arturo. (2003). "La brecha digital: mitos y realidades". México: UABC Consultado el 10 de Marzo de 2011 en <http://www.labrechadigital.org>

VILLALDAMA, Héctor. (2010). Secretaría de la función pública. Gobierno federal. "Programa especial de mejora de la gestión en la administración pública federal 2008-2012". Consultado el 10 de Marzo de 2011 en <http://www.funcionpublica.gob.mx/>