



INSTITUTO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA DEL ESTADO
DE CHIAPAS, A.C.



ALUMNO:

VALENTÍN PÉREZ MARTÍNEZ.

DRA. ODALYS PEÑATE LÓPEZ.

ANÁLIS Y DISEÑO DE POLITICAS PÚBLICAS

ACTIVIDAD 7

TAPACHULA DE CORDOBA Y ORDOÑEZ CHIAPAS, MAYO DE 2015.

PROPUESTA DE POLÍTICA PÚBLICA SOBRE LA IMPLEMENTACION DE UN GOBIERNO ELECTRONICO EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA UTILIZANDO EL METODO DELPHI.

Para la Organización Naciones Unidas en el World Public Sector Report 200“Egovernment at the crossroads”, la letra “e” que refiere al gobierno electrónico para el concepto en inglés “Electronic government” ayuda a reconocer que la administración pública se encuentra en un proceso de transformación de sus relaciones internas y externas con el uso de las nuevas TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación).

Según el mismo documento, el concepto de gobierno electrónico abarca dos aspectos:

1) La capacidad o aptitud genérica del sector público para utilizar las TIC para contener servicios públicos y desplegar información de alta calidad (conocimiento explícito) al público, y herramientas de comunicación efectivas que apoyen el desarrollo humano. Esta es la capacidad que un gobierno tiene de estar listo para implementar el gobierno electrónico.

2) La voluntad, de parte del gobierno, para proveer información de alta calidad (conocimiento explícito) y herramientas de comunicación efectivas para el propósito específico de darle el poder a la gente para participar en consultas y en la toma de decisiones, dentro de sus capacidades como consumidores de servicios públicos y como ciudadanos. Este segundo aspecto, define lo que es la ‘e-participación’.

Ambas definiciones tienen fuerte utilidad para la presente investigación, pues plantean dos etapas generales del desarrollo del gobierno electrónico: 1) una primera etapa estática en la cual predomina un gobierno electrónico utilizado como sistema de información y 2) una etapa dinámica identificada con valores democráticos como la participación ciudadana en las decisiones de gobierno. Es conveniente considerar como válidos ambos aspectos del gobierno electrónico porque el segundo es complementario del primero y ambos pueden coexistir también, dependiendo del grado de desarrollo e implementación de los programas de gobierno electrónico. Es decir, durante la primera etapa estática del gobierno electrónico, se espera que sea el gobierno quien fundamentalmente ofrezca y proponga unilateralmente los contenidos que publica en sus páginas oficiales de Internet. En la segunda etapa, se espera que los usuarios de esas páginas gubernamentales puedan opinar, sugerir y de forma ideal votar y/o decidir junto con los gobernantes, programas públicos y tomar decisiones que la misma administración pública ponga a su consideración.

El gobierno electrónico es “una aplicación particular de las TIC”. Técnicamente el gobierno electrónico agrupa un conjunto de sistemas que administran información de diferentes tipos y para distintos propósitos, a través de computadoras y de sus programas con el fin de almacenarla, convertirla, transmitirla y encontrarla. Así, la incorporación de tecnologías, redes de cómputo y software permiten brindar servicios públicos de manera más eficiente y eficaz

La utilización del gobierno electrónico por lo tanto, permite que las administraciones públicas cuenten con un instrumento capaz de mejorar sus procesos de trabajo, al menos en teoría, puesto que su uso implica la gestión inteligente de la información gubernamental que como hemos visto hasta ahora, se ha convertido en una exigencia para el éxito de una organización.

Un punto de vista correcto a nivel general y cuya aplicación a la realidad mexicana es pertinente. Al considerar que el gobierno electrónico es una función de las capacidades que un país tiene en sus gobernantes y en sus ciudadanos, se puede pensar en diferentes niveles de desarrollo de los sitios web oficiales de las ciudades mexicanas. Dichos niveles pueden presentarse por diferentes razones, según las circunstancias que la capacidad, la habilidad y la voluntad política de las localidades mexicanas dicten.

Cuando se analiza el nivel alcanzado por una política de gobierno electrónico en términos de la capacidad de las ciudades mexicanas para ofrecer portales gubernamentales de Internet, se puede considerar la disponibilidad y el acceso de las ciudades mexicanas a la infraestructura de información y telecomunicaciones. La disponibilidad y el acceso a tales servicios está englobada en el concepto de la segmentación digital, la cual es la forma en la cual quedan marginados grupos de individuos, comunidades y territorios de lo que puede ser la base del bienestar: el conocimiento. Partiendo de la importancia que se ha dado en este trabajo al conocimiento y a su difusión, en la actualidad podemos imaginar una amplia segmentación digital en las localidades mexicanas.

Sitios web oficiales

Hay dos definiciones de importancia sustantiva para este trabajo. Por página de Internet debemos entender llanamente la plana que aparece en la pantalla del monitor. Y un portal o sitio web, es un conjunto de páginas que presentan todas las características o elementos contenidos que una entidad pública o privada pone en la red. El objeto de estudio son los sitios web oficiales de gobiernos. Para esta investigación, tanto los municipios, serán considerados como gobiernos locales.

La atención de este trabajo se centrará únicamente en estos sitios de gobierno, dejando de

lado cualquiera otra opción que en materia de gobierno electrónico exista en nuestro país, como por ejemplo los sistemas de pagos automatizados, las líneas de 'call center', u otros tipos de servicios suministrados como podrían ser aquellos a través de telefonía móvil con redes gubernamentales.

Las funciones y el contenido de los portales

Un gobierno que busca adecuarse a las tendencias actuales de operación de la administración pública, publicando algunas de sus funciones y servicios en línea, se estará insertando en la interface con los ciudadanos dentro de la Sociedad Informacional y del Conocimiento, lo cual constituye uno de los sentidos que puede tomar la modernización de la administración pública.

Esta política pública establece que los portales publicados en Internet presentan una serie de funciones que pueden ser agrupadas en cuatro categorías principales:

1) **Información:** Función que constituye un primer nivel estático de desarrollo y operación de los portales gubernamentales, en donde las autoridades de las ciudades publican información y datos de diferente tipo, la cual solamente puede ser consultada, es decir, en este punto no existe una relación propiamente dicha entre el gobierno y el usuario, es más bien una acción simplemente unidireccional, una transferencia de datos o la simple emisión de información.

2) **Comunicación:** Es un segundo nivel del desarrollo de los portales de Internet y marca sin duda el interés que un gobierno tiene en modernizar su gestión a través del contacto con el público, por medio de la tecnología que ahorra para ambas partes tiempo de traslado y de atención. Aquí consideramos un intercambio de información, es decir, una acción bidireccional. Es un nivel más dinámico de desarrollo de un portal, en el sentido de que hay un intercambio comunicativo entre dos agentes, el gobierno y el usuario del portal.

3) **Transacción:** Un nivel de desarrollo igualmente más dinámico que representa uno de los alcances modernos o vanguardistas del gobierno electrónico es sin duda la habilitación de transacciones dentro de un portal, aquí se encuentran la posibilidad de hacer pagos de impuestos en línea como el caso del predial u otros, así como la respectiva impresión de los comprobantes y recibos de dichas operaciones.

4) **Participación:** Es un nivel vinculado al segundo concepto del gobierno electrónico propuesto por el World Public Sector Report de la ONU arriba señalado, para generar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones, es decir, para fomentar el empoderamiento, teniendo como principal objetivo aumentar la fuerza de los individuos y/o las comunidades en materia social, política y económica fundamentalmente.

A continuación se presentan y comentan algunas de las tendencias más importantes en materia de contenido de los portales gubernamentales:

- De acuerdo con la OCDE, la mayoría de los países incorporan en un solo portal las estrategias, contenidos y soluciones de sus proyectos de gobierno electrónico y Sociedad de la Información (SI). Donde cabe comentar que los contenidos y soluciones a problemas públicos los encontramos más en portales locales. Las estrategias de SI se esperan más que nada para portales federales, ya que los gobiernos locales están más orientados a servicios públicos en línea y a políticas públicas de alcance e interés local, como se menciona anteriormente.
- Los temas de mayor interés en la mayoría de los portales nacionales son: empleo, educación, salud, servicios gubernamentales, democracia, crecimiento y productividad, comercio, industria, turismo e inclusión social de grupos en desventaja (mujeres, grupos indígenas y campesinos).
- Todos los portales deberían tener un “enfoque ciudadano” (lógica del ciudadano). Aquí cabe comentar que no parece ser aún una estrategia muy clara para los diferentes gobiernos locales mexicanos. Así en algunos hallazgos, por ejemplo los sitios gubernamentales de los estados en México están más enfocados a hablar de los gobiernos y muy pocos centran su atención en las posibles necesidades de los usuarios individuales como los ciudadanos ni tampoco para las empresas). Este problema abre un tema importante para abordar en la investigación, el de poder establecer por qué ahora la administración pública puede ser mejor que antes a través del gobierno electrónico. Con esta discusión se puede estudiar la diferencia que el Internet puede dar entre la manera de gobernar antes del desarrollo de las nuevas TIC y ahora en la época del auge de la tecnología. Sin embargo, este tema no podría abordarse correctamente sin incluir una teoría del funcionamiento del gobierno que incluya una idea de la burocracia que a final de cuentas es la que hace operar todo el aparato administrativo.
- La mayoría de los portales organizan sus servicios y contenidos de manera temática, por ejemplo la OCDE encontró que algunas maneras de clasificar los servicios ofrecidos en línea son las siguientes: Por tipos de usuario, por materia o sector, por objetivos (informar, recaudar, ofrecer beneficios, consulta, regulación), por el nivel de complejidad, por accesibilidad y seguridad (OCDE, 2002: 4-5). Las formas de clasificación anteriores nos arrojan un número muy grande de posibilidades de clasificación de los servicios. Será materia de especial atención en los siguientes

capítulos, el análisis de una clasificación que dé orden y facilidad para abordar el estudio de las estrategias locales mexicanas de gobierno electrónico.

- Los portales nacionales tienen en su mayoría contenidos ofrecidos por el gobierno. De esto anterior se puede señalar que entonces habría menos participación, es decir, habría menos mecanismos de colaboración ciudadana, y por consiguiente expresión comunitaria e intercambio con grupos en desventaja, así como relación con otros medios de comunicación, ya que el gobierno decide de manera unilateral los contenidos de los portales. Organismos como la OCDE y la ONU llaman ‘e-gobernante’, a la participación y coproducción en la oferta y demanda de contenidos y servicios por parte de los sectores público, privado y social. La existencia de contenidos dentro de los portales ofrecidos por el gobierno habla de un nivel de desarrollo predominantemente estático de los sitios web, puesto que se publica información principalmente.
- En el cuadro número 1 se muestran los contenidos característicos de uno y otro tipo de Portal y los contenidos que aparecen en ambos. De ninguna manera son clasificaciones exhaustivas, por lo que tanto uno como otro tipo de portal podrían o no presentar la totalidad de dichos contenidos.

La clasificación que se propone a continuación es resultado de un proceso de visita a portales de dependencias federales mexicanas y de gobiernos de estados y municipios, todos ellos sitios oficiales de gobierno. Este proceso se llevó a cabo en diferentes etapas y oportunidades. La consulta de sitios web oficiales continuó en una investigación de portales, de la cual se dan cuenta algunas características del desarrollo del gobierno electrónico en este mismo trabajo.

Contenidos característicos de los Portales.

PORTAL FEDERAL	PORTAL LOCAL	Contenidos en ambos
Contenidos característicos	Contenidos característicos	tipos de Portal
Educación	Servicios Gubernamentales Incluidos los trámites propios (agua, pago del predial, etc.)	Comercio
Salud	Empleo	Industria

Democracia	Ventanillas Virtuales	Turismo
Crecimiento y Productividad	Acciones de Gobierno, generalmente estilo noticioso	Trámites
Inclusión Social de grupos en desventaja		Servicios (Información)
Funciones de Interacción		Transparencia y fundamentos de legalidad

Como se señala anteriormente, no se trata de una clasificación exhaustiva. Ejemplo de ello es el hecho de que la tercera columna muestra contenidos que se comparten en ambos tipos de portales. Sin embargo, lo que resulta destacable para la presente tesis es el hecho de que los portales locales muestran por el tipo de sus contenidos, una mayor posibilidad de ser utilizados para llevar a cabo funciones de comunicación, transacción y participación debido a la relación más cercana que las administraciones locales tienen con los ciudadanos. Esta característica anterior da como resultado que los portales federales tengan una mayor propensión a tener contenidos informativos y de manera similar se puede esperar que estos sitios federales estén orientados a la atención del público nacional, mientras que los sitios locales están precisamente manejados por las autoridades de las ciudades donde viven las personas.

Se llegó a la clasificación presentada en el cuadro mediante un proceso de estudio detallado de los contenidos publicados en ambos tipos de sitios de Internet. En él se observa que los portales de nivel federal tienen un contenido orientado principalmente hacia el funcionamiento de las secretarías de estado, mientras que los portales locales se enfocan más a servicios públicos que de manera cotidiana solicitan los ciudadanos.

Facilidad de uso de un portal

La implementación de sitios web oficiales es una acción tomada por los gobiernos para introducir cambios en su manera de operar la administración pública que les corresponda. En el análisis del sentido que toma esta transformación debemos ser cautelosos pues una

cuestión muy importante a considerar es la manera de comunicar la información y otra el tipo de información que se comunica a través de páginas de Internet. Además debemos pensar muy bien qué objetivos persigue un gobierno que publique un portal de Internet.

Esto abre camino para un concepto como la usabilidad, que nos permite observar qué tan amigable es una página web gubernamental cualquiera que sea.

De acuerdo con Cobo, la usabilidad se puede definir como la capacidad de uso, es decir la característica que distingue a los objetos diseñados para su utilización de los que no están diseñados para su utilización. Una acepción inglesa, se refiere a la usabilidad como la facilidad o nivel de uso; es decir el grado en el que el diseño de un objeto facilita o dificulta su uso.

Una página de Internet será fácil de usar si su diseño está pensado para lograr tres aspectos principales en su interacción con las personas que la visiten: 1) El cumplimiento de la meta de su utilización; 2) El ahorro de recursos para obtener la información si el usuario la busca en Internet; y 3) La satisfacción subjetiva que el usuario le dé a la página.

Dado que la usabilidad es un neologismo y además es una palabra proveniente del idioma inglés, se considera de difícil comprensión por sí sola, sin embargo la delimitación aquí establecida parece hacer innecesario ahondar en la materia. Se recomienda ver los análisis de López Rumayor (2005) y de Cobo (2005) para profundizar en el tema.

La conducción de esta investigación le da al concepto de usabilidad un enfoque directo para el usuario. El interés de esta tesis reside en el hecho de que un portal web de gobierno local sea fácil de usar para las personas que lo visiten. Esta facilidad de uso debe significar que las personas no se pierdan en páginas de Internet con redacciones poco comprensibles y a la postre inútiles en materia de contacto con su gobierno. Es decir, que los visitantes de los portales encuentren información relevante sobre su ciudad, sobre su gobierno y sobre los servicios que se ofrezcan tanto en el sitio web como en las oficinas de su administración local. Por información relevante se entiende aquí como aquél conjunto de datos sobre la administración pública local que le permiten tomar decisiones a los visitantes de las páginas oficiales.

Modernización gubernamental

La modernización del gobierno desde el punto de vista de las nuevas TIC, está dada por la innovación que a través del gobierno electrónico están consiguiendo las ciudades, los estados y los países. Esta modernización tiene por objeto maximizar la eficiencia, reducir costos gubernamentales y cambiar –dentro de lo factible- la forma como se implementan algunos programas de gobierno. La innovación consiste en la introducción de novedades

en las técnicas de operación del suministro de servicios y en las formas de organización de la toma de decisiones y la coordinación del trabajo conjunto que desempeña cualquier órgano de la administración pública. Esto plantea una transformación paulatina del gobierno.

Los cambios adoptados por los gobiernos obedecen a un intento por restaurar su desempeño eficaz después del desplome fiscal y político en las décadas finales del siglo XX. De ahí que se emprendan trabajos de innovación institucional y gerencial que los gobiernos requieren para dar respuesta a las condiciones contemporáneas de la sociedad. La sociedad actual tiene como características la mayor autonomía de las personas y sectores, la expansión de la economía global, la conectividad informativa, la formación de regiones políticas y económicas, el terror, la persistencia de la pobreza y la desigualdad. Los esfuerzos de cambio institucional, fundamentalmente están orientados a satisfacer carencias y rezagos del pasado reciente y están auxiliados por las nuevas TIC, porque éstas han penetrado todos los ámbitos de la vida moderna.

¿Qué beneficios podrían resultar de la utilización del gobierno electrónico?

Para la OCDE el impacto del gobierno electrónico en su nivel más general simplemente será conseguir un mejor gobierno puesto que incrementa el impacto de las políticas públicas, permite el logro de servicios de mayor calidad, aumenta el compromiso y la participación de los ciudadanos, y mejora los resultados de otras actividades del gobierno. De acuerdo con el mismo documento y siguiendo los planteamientos anteriores incluyendo los principios del gobierno electrónico, el gobierno electrónico puede:

- 1) Aumentar la eficiencia de las operaciones y de los procesos masivos de la administración pública.
- 2) Mejorar los servicios con el enfoque al cliente, en donde este no tiene que comprender la complejidad de las estructuras y de las relaciones gubernamentales para poder interactuar con él.
- 3) Ayudar a alcanzar objetivos de política, al compartir información e ideas con los actores interesados.
- 4) Ayudar a alcanzar objetivos de política económica, al ahorrar recursos operativos del gobierno y haciendo que a través de una simplificación administrativa las empresas reduzcan costos operativos también.
- 5) Contribuir a la reforma y modernización de la administración pública desarrollando un proceso continuo de adaptación ante la globalización, las nuevas demandas fiscales ciudadanas, la transformación social y el aumento de las expectativas de los clientes. Las

TIC han apuntalado la reforma en muchas áreas, por ejemplo al aumentar la transparencia, al facilitar el flujo de información y al resaltar las inconsistencias al interior de los procesos gubernamentales.

6) Ayudar a construir confianza entre el gobierno y los ciudadanos, mediante la participación ciudadana en los procesos de decisiones políticas, con la apertura de los gobiernos hacia la rendición de cuentas y el combate a la corrupción.

Como conclusiones de los planteamientos de la OCDE se afirma que las ideas y proposiciones en materia de gobierno electrónico expuestos por el organismo, a pesar de parecer una serie de buenos propósitos para el tema, tienen una importancia fundamental porque son un punto de partida básico que describe los patrones, tendencias y perspectivas de la ejecución de una política de gobierno electrónico.

La aplicación de programas de gobierno electrónico en México está vinculada a conseguir un mejor desempeño de la gestión pública. Un ejemplo reciente de ello es la Agenda de Buen Gobierno (ABG) de inicio del sexenio de Vicente Fox en el año 2000. En la cual, y bajo la fuerte influencia de la NGP, se afirmaba la necesidad de reinventar el gobierno. La ABG buscaba que con la innovación gubernamental, se llevara a cabo un movimiento de carácter cultural y estructural que reformara radicalmente la orientación, capacidad y velocidad de respuesta estratégica de la administración pública. El punto número seis de la ABG planteaba consolidar un gobierno digital y aprovechar al máximo las nuevas TIC para reducir la corrupción, transparentar la función pública, hacerla más eficiente y proporcionar servicios de mayor calidad. Todo un conjunto de buenos propósitos nada fáciles de conseguir por circunstancias que más adelante se detallan en este mismo capítulo. Retomando los principios del gobierno electrónico de la OCDE, necesariamente la visión y la voluntad política, conjugados con la colaboración entre niveles de gobierno y la responsabilidad de los gobernantes, darían como resultado la implementación exitosa no solamente de los postulados de la reforma de la gestión pública, sino también de los programas de gobierno electrónico. La situación y los resultados del programa federal de gobierno digital no son motivo de este trabajo, sin embargo como parte de las mejores prácticas identificadas en el capítulo anterior, hemos visto que también se ha conseguido un gobierno electrónico fundamentalmente estático, salvo por la experiencia del sistema de pago de impuestos que la Secretaría de Hacienda mexicana ha desarrollado por Internet. Para el caso de las políticas públicas y en específico de la administración pública, el tema del gobierno electrónico se encuentra dentro del eje de estudio de la toma de decisiones de gobierno, ya que sienta las bases analíticas para la construcción de una política de gobierno

electrónico debido a que propone un conjunto de metas u objetivos para conseguirse a través de la implementación de las nuevas TIC.

Ya que el nivel local de gobierno ha sido señalado aquí como aquel que tiene mayor cercanía con los ciudadanos y con las empresas en cuanto a la provisión de servicios y la operación de políticas y programas públicos, el estudio del funcionamiento de portales de gobierno en municipios mexicanos puede significar un complemento en materia de gobierno electrónico para entender los cambios que la tecnología en esta materia trae para el gobierno en su conjunto.

Las recomendaciones de la OCDE giran en torno a la generación de un marco efectivo de evaluación, reportes y monitoreo regular y la utilización de prácticas de evaluación de largo plazo, lo que plantea una fuerte problemática para aquellos gobiernos que utilizan al gobierno electrónico mediante portales en cuanto a la supervisión del funcionamiento del mismo. Es lógico pensar que los gobiernos de las ciudades y de los estados tienen muchas actividades que atender y prefieren poner su atención en asuntos prioritarios o más urgentes que las ventajas y la modernización que el gobierno electrónico pudiera traer a sus administraciones. Por lo tanto se puede considerar que la OCDE no hace ninguna referencia a cómo se debe de implementar, manejar, supervisar y operar el gobierno electrónico ni los portales gubernamentales. Tampoco considera qué tipo de jerarquía debe de funcionar dentro de la operación del gobierno electrónico, por ejemplo, no se expone quiénes dentro de los gobiernos deberán encabezar el gobierno electrónico

El gobierno electrónico debería de ser más que una estrategia de buen funcionamiento de gobierno, que debe absorber toda la administración pública en su conjunto.

Para el caso de los métodos de evaluación de los portales, los métodos cuantitativos y cualitativos deben estar equilibrados a la hora de diseñar programas de evaluación (OCDE. Sin embargo también deben de ser capaces de medir los objetivos de la política de gobierno electrónico y no solamente los servicios y la calidad de la información publicada en los portales.

¿Cuál gobierno opera el gobierno electrónico?

Cabe señalar que la necesidad de tener un sustento teórico del funcionamiento del gobierno, tiene su motivo en la idea de que el gobierno electrónico es solamente un medio y no un fin para la consecución del **valor público** para la sociedad. La materia sustantiva detrás de la aplicación de una nueva TIC para el gobierno electrónico, es gobernar. De tal suerte que la investigación no se puede quedar únicamente con la caracterización del instrumento tecnológico, sino que debe profundizar en la resolución del problema

fundamental ¿para qué se necesita el gobierno electrónico? El enfoque de las herramientas de gobierno es un punto de vista administrativo del gobierno, en cuanto a que se ocupa de analizar su mecánica de funcionamiento para relacionarse con el exterior. Es un análisis propiamente dicho del gobierno, pues separa la entidad compleja en sus componentes, dándole nombres a las partes y limitando el número de cosas que pueden variar en un determinado momento. La administración gubernamental trata acerca del control social y lo que el gobierno hace con los ciudadanos es tratar de moldear sus vidas aplicando un conjunto de herramientas administrativas, para tratar de alcanzar una gran variedad de propósitos. El gobierno cuenta con dos capacidades esenciales para controlar: la detección y la afectación. El hecho de que esta manera de ver al gobierno haga tanto énfasis en la acción de controlar, no significa el ejercicio de una tiranía ni la limitación de derechos de las personas, sino más bien la acción de ordenar la interacción humana. El funcionamiento del gobierno como un conjunto de herramientas es genérico, y tiene aplicación general en el sentido de que no necesariamente se refiere a algún tipo ni a un nivel de gobierno en particular. En el punto donde el gobierno entra en contacto con el mundo exterior, es decir, en la interface con los ciudadanos, la detección y la afectación resultan acciones básicas para la existencia y operación del gobierno.

¿Cómo funciona ese sistema de control llamado gobierno?

El gobierno debe tener varios instrumentos de detección para obtener información del mundo exterior como medios para conocer con certeza su estado en la relación de este con el sistema de control que el gobierno pretende ser. Pero esto no es suficiente. Ningún sistema de control merece llamarse así a menos que sea capaz de emprender acciones con base en ese conocimiento. Por lo que para completar la dinámica del funcionamiento del gobierno, el segundo punto con el que el sistema de control entra en contacto con el mundo son los medios por los cuales tratará de ajustar el estado del sistema con el cual se relaciona. El esquema de las herramientas de gobierno plantea la existencia de cuatro recursos básicos, la nodalidad, el tesoro, la autoridad y la organización.

¿Qué situaciones y a quiénes controla el gobierno a través de los portales web?

Un planteamiento fundamental para exportar el tema de las herramientas de gobierno como insumo teórico para la investigación del gobierno electrónico, es la idea de la sociedad que engloba en un mismo conjunto a ciudadanos, ciudadanos parciales y aspirantes a ciudadanos. Dentro de esta caben todos los usuarios de los portales web. Esa totalidad se divide cuando el gobierno trata con individuos o con organizaciones dentro y fuera de su jurisdicción o territorio.

En la era digital han surgido nuevas formas en las cuales nosotros como individuos podemos interactuar con los gobiernos, incluso con otros gobiernos diferentes al nuestro, con especial atención en el modo en el que podemos obtener información relevante de ellos.

Otra distinción tradicional de las clases de individuos con las que trata el gobierno tiene que ver con la diferencia entre ciudadanos y no ciudadanos, los primeros tienen tanto derechos como responsabilidades con su gobierno y los segundos no.

Comentarios finales

Hasta este punto la investigación ha puesto énfasis en que el gobierno electrónico es solamente un instrumento más del gobierno, es decir, que éste constituye un medio para realizar muchas de las labores de la administración pública. El mejor diseño de portales debe estar centrado en ofrecer valor público a la sociedad, a través de la facilidad de uso de los sitios web. De ninguna manera se piensa que el gobierno electrónico sea un fin en sí mismo, por el contrario debe ser visto como un instrumento para conseguir un mejor gobierno, partiendo desde la idea fundamental de que la puesta en marcha de servicios gubernamentales por Internet es una tarea difícil que enfrenta obstáculos políticos, administrativos y tecnológicos.

La utilización de las nuevas TIC en el gobierno, en particular el uso de portales de Internet para llevar a cabo muchas de las actividades de la administración pública, está cobrando mayor atención y relevancia por parte de muchos países en la última década. La inclusión de tecnología digital en la administración pública constituye un paso esencial para la modernización del gobierno con el objetivo de conseguir mayores niveles de eficacia y eficiencia dentro de los postulados que la NGP establece para subsanar la crisis económicas, operativa y de legitimidad de los gobiernos modernos. La operación del gobierno electrónico está siendo objeto de múltiples estudios por diferentes especialistas en administración pública y gobierno, en tecnología, entre otros. Lo anterior ha llevado a que se establezca una revisión teórica que fundamente la utilización del gobierno electrónico y su objetivo para la sociedad. Esta fundamentación tiene como objetivo plantear qué tipo de gobierno se utiliza para comprender y estudiar el uso de los sitios web oficiales. El gobierno de manera genérica utiliza recursos como la nodalidad, el tesoro, la autoridad y la organización para detectar las necesidades de la sociedad que gobierna, para posteriormente afectar las situaciones de la misma sociedad. Así es como el gobierno opera para administrativamente. Con el auge de la era digital, las tecnologías están cada vez más al alcance de las personas.

Por eso muchos individuos y muchas organizaciones pueden competirle al gobierno en cuanto a la presencia en línea para suministrar a los usuarios de Internet algunos servicios, principalmente información. Lo cual significa un primer obstáculo para la buena operación del gobierno electrónico. La burocracia puede constituirse como un obstáculo más para la implementación de un gobierno electrónico que contribuya a modernizar la administración pública, debido a que el gobierno electrónico no es ajeno a la búsqueda de intereses por parte de los gobernantes y de los grupos que trabajan en la administración pública. De tal manera que los portales de Internet pueden ser vistos como el brazo electrónico del gobierno en la actualidad, y por lo tanto, son un elemento más del sistema de la administración pública, el cual posee las mismas características que cualquiera otra pieza que integre dicha organización y se vuelve disputable y capturable para conseguir intereses de grupo.

Si bien el portal web oficial de un gobierno sirve para interactuar con los ciudadanos y con todo tipo de usuarios, para quienes puede ofrecer diversos contenidos (funciones de información, comunicación, transacción y participación), también puede ser utilizado para la promoción política personal del poder ejecutivo.

Dado que el gobierno electrónico es un elemento más de la administración pública, no se escapa a la idea de poder funcionar bien o mal, dependiendo cómo funcione el gobierno al cual pertenezca y qué tanta importancia este le dé al funcionamiento de su portal web.

En el siguiente apartado se aborda la construcción de un instrumento de consulta para poder identificar los elementos sustantivos de facilidad de uso y de valor público de los portales de Internet gubernamental.

CONSTRUCCIÓN DE UN INSTRUMENTO DE CONSULTA PARA IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS SUSTANTIVOS DE UN PORTAL WEB DE GOBIERNO.

Se propone construir un instrumento que recoja los puntos de vista de expertos en gobierno electrónico, para identificar los siguientes aspectos:

- 1) El objetivo que tiene para el gobierno y los ciudadanos la existencia de los portales web gubernamentales;
- 2) Las características de construcción de los portales para facilitar su uso;
- 3) Las funciones dentro de un portal que tienen mayor relevancia para darle verdadera utilidad pública a los mismos; y
- 4) Los elementos que harían que un sitio web oficial de gobierno contribuya a mejorar las operaciones de la administración pública.

La opción que se ha considerado la más adecuada para esta investigación es la de formar un grupo de expertos conocedores del tema de gobierno electrónico para llevar a cabo el ejercicio de análisis sobre portales de Internet a nivel local mediante la utilización un Método General de Prospectiva.

Descripción del método de prospectiva

Los métodos de prospectiva estudian el futuro en lo que se refiere a la evolución de los factores del entorno tecno-socio-económico y las interacciones entre estos factores. A través de estos métodos, las organizaciones pueden desarrollar sus planes estratégicos. De acuerdo al Grupo de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, dentro de los métodos de generales de prospectiva se pueden destacar al menos los tres siguientes:

- 1) Método de expertos: Basado en la consulta a personas que tienen conocimientos sobre un entorno en el que una organización desarrolla su labor.
- 2) Métodos extrapolativos: En este método se proyectan hacia el futuro los datos de evolución que se tienen del pasado, recopilando información disponible y buscando tendencias o ciclos evolutivos.
- 3) Métodos de correlación: En estos se intenta ver qué factores están implicados en un desarrollo y en qué grado influyen.

El método que se ha seleccionado para esta investigación es el primero. Este utiliza como fuente de información un grupo de personas que se supone que tienen un conocimiento elevado de la materia a tratar. Estos métodos se suelen emplear cuando ocurren las siguientes condiciones:

1. No existen datos históricos con los que trabajar. Un caso típico de esta situación es la previsión de implantación de nuevas tecnologías.
2. El impacto de los factores externos tiene más influencia en la evolución que el de los internos.
3. Las consideraciones éticas o morales dominan sobre las económicas y tecnológicas en un proceso evolutivo.

Para el presente trabajo, se ha considerado que las condiciones 1 y 2 anteriormente enlistadas son pertinentes. Se tiene por ejemplo que para el caso de la primera condición, en materia de portales gubernamentales locales en México existen desde hace ya varios años, una serie de ejercicios analíticos de evaluación del funcionamiento y de la aportación del gobierno electrónico. Tales estudios han intentado medir el impacto de los sitios oficiales de Internet en la sociedad a través de los diversos servicios que ofrecen a los usuarios. No obstante, y ajustándose el caso a la primera condición, la implantación de

nuevas tecnologías para la operación de los servicios de información, comunicación y transacción en los gobiernos locales mexicanos mediante portales de gobierno electrónico presenta una heterogeneidad de diseños, adopciones tecnológicas, arquitectura de la información y de jerarquía o importancia de las funciones publicadas en las páginas de Internet. Si a lo anterior se le suma que no existe un consenso académico acerca de cuáles aspectos se deben tomar en cuenta para evaluar la calidad de los servicios gubernamentales por Internet, resulta relevante la puesta en práctica de un ejercicio de investigación que utilice un método de expertos.

Por otro lado, para el caso de la segunda condición, se puede afirmar que la adopción de las nuevas TIC en casi todos los aspectos sociales y específicamente para la administración pública (AP), hace importante considerar el análisis de la importancia del gobierno electrónico a nivel local en México a través de la interacción y el debate de conocedores del tema, dada la influencia que las nuevas TIC tienen en los procesos sociales, económicos y políticos actuales.

Los panelistas también han realizado estudios sobre gobierno electrónico, informática y la interface gobierno-ciudadanos. Con lo anterior, se justifica la utilización del Panel Delphi para encontrar elementos sustantivos de usabilidad que conlleven a la elaboración de recomendaciones de política para la construcción de contenidos y operación de sitios web oficiales. A través del consenso de las opiniones de los participantes, se recopilan características funcionales de los portales, mismas que son depuradas con análisis estadístico para establecer su importancia dentro del marco teórico que se establece en este trabajo. La consulta a los expertos se realizó en dos etapas y a través de un par de cuestionarios. Como ya se ha mencionado, el objetivo de los cuestionarios era identificar las características sustantivas de funcionalidad y contenido de los portales web locales. En las preguntas de los cuestionarios, la funcionalidad está relacionada facilidad de uso del portal y el contenido se encuentra vinculado con el valor público que el sitio aporte a los usuarios. No sin antes tratar de ubicar los motivos por los cuales un gobierno publica un portal web y los motivos por los que un ciudadano lo consulta.

Selección de los panelistas

Para llevar a cabo el ejercicio, el Panel Delphi se dividió en tres grupos de expertos en el tema de gobierno electrónico: El primero está integrado por Funcionarios públicos que han implementado el gobierno electrónico a través de sitios web oficiales de municipios mexicanos, así como también en niveles federales, con lo cual se consigue juntar la

experiencia local y nacional en la materia, dado que resultan ejercicios de implementación similares en muchos puntos de contenido web. Además para las dos experiencias, local y nacional, tenemos que la interface es la misma: gobierno-ciudadanos (usuarios). El segundo grupo está formada por Informáticos con experiencia en el diseño, construcción y operación de sitios web de gobierno tanto local como nacional. De tal suerte que combinan también los conocimientos generales del gobierno electrónico. Todos los participantes de esta categoría profesional son provenientes del sector privado y trabajan para las áreas de informática y comunicación mediante las nuevas TIC. El tercer grupo se compone por Académicos de las áreas de Innovación y Tecnologías. La mayoría de ellos son provenientes del área de la Sociedad de la Información del Departamento de Economía de la Universidad Autónoma Metropolitana de Azcapotzalco. Todas y todos han desarrollado estudios de investigación en el tema de gobierno electrónico y la implementación de plataformas en línea para la educación y la interacción entre usuarios y sistemas automatizados. En el ejercicio participaron cinco Funcionarios públicos. Cuatro de ellos actualmente se desempeñan en cargos de gobierno local, por lo que para las aplicaciones de la captura de los resultados de los cuestionarios y para la aplicación de los paquetes estadísticos fueron identificados como 'muni1', 'muni2', 'muni3' y 'muni4'. El quinto funcionario público participa en programas de gobierno electrónico a nivel nacional y fue identificado en nuestro ejercicio como 'federal'.

De los seis Informáticos, dos son independientes y fueron identificados como 'infoinde' e 'infoinde2'; dos trabajan en una empresa desarrolladora de software en los Estados Unidos y fueron identificados como 'infosun' e 'infosu2'; uno trabaja en una empresa de la misma rama pero mexicana y fue identificado como 'infosof' y por último, uno trabaja en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) sede México y fue identificado como 'infoflaxo'. Los Funcionarios y los Informáticos pueden ser considerados como agentes internos de la construcción y operación de sitios web de gobierno. Para el caso específico de los funcionarios públicos, se puede hablar de la implementación de programas de gobierno electrónico propiamente, pues son ellos quienes hacen uso del instrumento para ejercer la nodalidad de sus respectivos gobiernos.

También participaron cuatro panelistas del sector académico, quienes representan agentes externos que observan y estudian el funcionamiento de las nuevas TIC. Se les identificó a tres de ellos como 'uam1', 'uam2' y 'uam3', mientras que el cuarto participante es académico de FLACSO y se le identificó como 'flaxo' directamente.

Para el cuestionario de primera ronda se llevó a cabo un ejercicio piloto para contestar las preguntas de modo que se pudiera calcular el tiempo promedio que llevaría resolverlas, además de verificar que las preguntas y los conceptos tratados por las mismas fueran lo más claros posibles. El resultado fue de diez minutos para contestar las preguntas y se recibieron también comentarios referentes a la construcción y objetivo de las preguntas y la claridad de los conceptos y temas presentes del cuestionario, por lo que se pudo revisar y mejorar el instrumento para ser enviado finalmente. A los panelistas se les hicieron una serie de aclaraciones pertinentes, estas fueron que el motivo del cuestionario era para fines únicamente académicos; que cada uno de ellos(as) tendrían acceso a los resultados del ejercicio en su totalidad una vez concluido éste; que la serie de preguntas estaban calculadas para tomarles en promedio diez minutos de su tiempo y que al final del cuestionario podrían emitir cualquier tipo de comentario, duda o inclusive hacer señalamientos que complementaran las preguntas y por consiguiente la investigación.

A los participantes en el Panel no les fue revelada la identidad de todos los expertos que compartieron este ejercicio, con el objetivo de eliminar de la mejor manera posible las desventajas de un método de expertos.

La respuesta de los panelistas fue muy favorable y se cuenta con seis valiosas opiniones complementarias de las preguntas de la primera ronda. Se les solicitó su autorización para reproducir y comentar sus opiniones, todos accedieron.

Antes de enviar a los panelistas el cuestionario de la segunda ronda, se les mandó por correo un texto breve que resume en cinco incisos los resultados de la primera ronda. En el Anexo se puede consultar el texto íntegro del archivo que recibieron todos ellos.

En la segunda ronda se realizó un cuestionario con tres apartados. En el primero se resumían los resultados de la primera ronda para que a partir de eso los participantes escogieran los elementos más importantes para el contenido de un portal web. El segundo apartado presentó las características de valor público que se quieren identificar en este trabajo. Este apartado, como se mostrará más adelante, tiene cuatro preguntas, de las cuales dos fueron diseñadas para ordenar jerárquicamente conceptos, y las otras dos fueron elaboradas para distinguir los elementos más valiosos dentro de características de contenido de los portales de por sí ya importantes. Por último en el tercer apartado se pidió a los panelistas que seleccionaran funciones que aportan facilidad de uso, valor público, las dos o ninguna, en un cuadro con diversas opciones, todas ellas provenientes del análisis de este trabajo.

Herramientas estadísticas para el análisis

El ejercicio con el método Delphi se realizó con la participación de personas involucradas en la implementación de portales municipales y por expertos académicos en el tema de gobierno electrónico. La necesidad de incorporar agentes externos a la implementación gubernamental de los portales, en este caso los Académicos, obedeció a la intención de evitar sesgos a favor de los servicios o del programa de gobierno electrónico. Con ello se pensó en otorgar mayor validez a los resultados encontrados, además de generar una aproximación "al peso que cada factor tiene en la implementación del programa de gobierno electrónico.

Métodos estadísticos

Dado que a través de los cuestionarios aplicados a los panelistas se obtuvieron múltiples respuestas que reflejan los puntos de vista de cada individuo en particular, el objetivo del análisis de Panel Delphi fue encontrar los consensos de los participantes en torno a las materias tratadas. No obstante, primero se elaboraron algunos ejercicios de análisis relativos a la estadística descriptiva con motivo de poder establecer la jerarquía de los conceptos que dan facilidad de uso y valor público dentro de un portal web. Se obtuvieron los valores de la media y que se pudieran generar en el caso de considerar sólo a Informáticos y Funcionarios públicos implementadores de portales web.

Posteriormente se obtuvo el Coeficiente de Curtosis β_2 , que analiza el grado de concentración que presentan los valores alrededor de la zona central de la distribución. La distribución mesocúrtica $\beta_2 = 0$, presenta un grado de concentración medio alrededor de los valores centrales de una variable, similar a una distribución normal.

La distribución leptocúrtica $\beta_2 > 0$ presenta un grado alto de concentración alrededor de los valores centrales de la variable y la platicúrtica $\beta_2 < 0$ presenta un reducido grado de concentración alrededor de los valores centrales de la variable.

Se aplicó el estadístico kappa de Cohen que mide el grado de acuerdo entre los diferentes juicios que se emiten de algún evento. El estadístico es una función de la diferencia entre la probabilidad de que dos observadores estén de acuerdo y la probabilidad de acuerdo si sus calificaciones conjuntas fuesen independientes.

La función kappa se expresa de la forma siguiente: $K = (P_o - P_e) / (1 - P_e)$ donde P_o , es la proporción de concordancia observada (en tanto por 1) y P_e es la proporción de concordancia esperada por puro azar. Las reglas para evaluar el grado de acuerdo que se utilizadas en este trabajo son: Para valores de $K=0.81 > 1$, será concordancia casi perfecta. Valores entre $0.61 > K > 0.80$ hay un acuerdo importante, $0.41 > K > 0.60$ el acuerdo es

moderado, $0.21 > .40$ mediana, $0.00 > 0.20$ será pobre y $K = 0$ será pobre.⁵⁹

Para medir el consenso de los panelistas en torno al orden jerárquico de las características de los portales, se utilizó un Índice de Consenso (IDC): $C = (1 - [V_n / V_t]) * 100$, donde C es porcentaje de consenso alcanzado; V_n es el total de votos negativos que recibe el concepto o enunciado; y V_t son los votos totales. Para los dos cuestionarios que se aplicaron a los participantes del Panel, los votos negativos se establecieron bajo los siguientes criterios:

- Cuando se pidió ordenar dos conceptos, el lugar número dos.
- Cuando la pregunta pidió ordenar tres posibles conceptos, el lugar número tres.
- Cuando existían cuatro y cinco posibles conceptos, los lugares 3, 4 ó 5 respectivamente.

Todas las herramientas estadísticas señaladas ayudaron a establecer el nivel de consenso y el ordenamiento jerárquico de las características de usabilidad y de valor público que esta investigación buscó, para emitir una recomendación de contenido de portal local gubernamental. Un resultado relevante de la aplicación del Panel Delphi es el hecho de poder establecer una opinión conjunta sobre las características buscadas, de modo que los resultados sean más reales, aplicables y válidos, en lugar de unilaterales y centrados únicamente en la opinión generada tras la consulta personalizada a la bibliografía y a las páginas de portales visitadas.

El Panel Delphi podría también detectar intereses menores o cosas omitidas dentro de las características de los portales o del gobierno electrónico mismo. Esto constituye una ventaja considerable pues de acuerdo a Hilbert y Ohtmar, se revela una estructura de preferencias que previene una regla de mayoría insensible que tal vez lleve a resultados inestables dado que una minoría suprimida sigue protestando.

Comentarios finales

Con el Panel Delphi se espera poder delimitar las características sustanciales de usabilidad y valor público que representarán los elementos principales para conseguir portales gubernamentales de Internet a nivel local que sean útiles a la sociedad, pensando que ésta es la conjunción de las interacciones entre gobierno y ciudadanos.

La utilidad de los portales, estará representada por la capacidad que estos tengan de aportar valor a la sociedad, en donde esperamos que con el uso de sitios oficiales de Internet, el gobierno y los ciudadanos puedan facilitar el otorgamiento y la recepción de servicios de información, comunicación, transacción y participación en los asuntos públicos.

El Panel Delphi al ubicar los factores más relevantes de la usabilidad, nos preparará el camino para poder recomendar un diseño de contenidos de portales locales que puedan abatir la presencia de información inútil dentro de las páginas de los gobiernos locales y con ello evitar la sobrecarga informacional y propiciar un intercambio de información y no la simple transferencia o emisión de la misma en la interacción del gobierno con los ciudadanos.

Un aspecto implícito en esta política pública, es el estudio de la gestión de la información pública. La importancia de este tema radica en como una característica central para el tratamiento de la información en la era de la SIC, “la gestión inteligente de la información se convierte en una exigencia para el éxito de las organizaciones. De aquí la importancia que para este estudio se alcanza a ver en los portales de Internet.

Entre los problemas que enfrenta la investigación hemos visto que están por un lado, el hecho de tener limitantes de tiempo y recursos financieros para aplicar en Panel Delphi a una mayor cantidad de participantes así como la imposibilidad de aplicar a una muestra grande de portales de Internet gubernamental los resultados obtenidos de las rondas del panel.

Conclusión general

Esta investigación se basó en dos enfoques principales que dan el contexto al tema de gobierno electrónico. En primer lugar, se señaló que en la actualidad vivimos en una era de auge tecnológico en donde la información y el conocimiento se han convertido en factores relevantes de la producción. Conforme avanzó la investigación se ratificó que la sociedad informacional y del conocimiento tiene vigencia dentro del ámbito gubernamental en cuanto a que los portales de gobierno deben suministrar información para contribuir a una de gestión pública más eficiente, moderna, funcional y que sea cercana en todo momento a los ciudadanos.

En segundo lugar, se señaló que la modernización del gobierno o de la gestión pública a través de la utilización de nuevas TIC es un tema de mucha importancia para un país como México. Como se revisó en uno de los capítulos precedentes, la NGP tiene una serie de planteamientos que buscan mejorar la actuación de la administración pública. El gobierno electrónico es una herramienta actual capaz de cumplir con los requerimientos de la NGP, como por ejemplo ser un instrumento facilitador de productividad que genere incentivos para ahorrar recursos en el suministro y en la obtención de servicios; o a través de la descentralización de las operaciones gubernamentales; con el seguimiento de políticas y programas de gobierno y con la rendición de cuentas. Estos puntos destacan en los

resultados de los dos cuestionarios aplicados al panel de expertos que se revisaron, interpretaron y comentaron en el capítulo anterior. Si se implementa de manera adecuada el gobierno electrónico a través de sitios web gubernamentales, puede contribuir sustancialmente a la eficiencia y eficacia en los procesos gubernamentales de atención a los ciudadanos.

La relación entre las variables aquí consideradas, **usabilidad** y **valor público**, es estrecha. Se ha mostrado que a mayor usabilidad de los portales, mayor será el valor público que se genera para la sociedad. Lo anterior también se establece debido a los resultados de los dos cuestionarios aplicados al panel de expertos. Así entonces se llegó a que los tres grupos que integraron el ejercicio convergieran en que un portal gubernamental ya no es un elemento de innovación o modernidad de la administración pública, sino que es una herramienta para apoyar tanto al gobierno en sus procesos administrativos como al ciudadano usuario en sus necesidades relacionadas con el sector público.

Aunado a lo anterior, se concluyó que el portal debe tener un diseño centrado en el usuario. Este se refiere a que en el portal aparezcan publicadas y sean funcionales características como la información de alta calidad o conocimiento explícito acerca del gobierno de un municipio o delegación; servicios públicos y trámites disponibles en línea, así como que todas las funciones del portal sean fáciles de encontrar, entender y ejecutar.

Los resultados de esta investigación destacan que la eficiencia de un portal gubernamental en su funcionamiento es una característica primordial tanto para los ciudadanos como para los gobiernos que lo implementan. Es decir, se prefirió aquel portal que exija gastar menos recursos para su utilización y genere más resultados para el usuario. Esta es una preferencia por un tipo de relación cliente-proveedor dentro de un sitio web oficial. En este caso el cliente es el usuario del portal y el proveedor es el gobierno que publica y opera dicho sitio.

La relación entre usuarios y gobierno a través del portal debe ser completamente funcional y práctica. En el ámbito local ha quedado demostrado que el contenido más adecuado para un sitio web es el nivel operativo. Es decir, que a los usuarios del portal se les ofrezcan una serie de servicios de información, comunicación y transacción. La abundancia de estos servicios en las páginas de un portal oficial genera **valor público**. Mientras que los contenidos de tipo político como todas aquellas características identificadas con la participación ciudadana, la democracia, la expresión social, la difusión de las acciones de

gobierno en el sentido informativo-noticioso, quedaron en segundo término. También se prefirió un portal con pocas páginas que tengan muchas funciones disponibles para el usuario.

Los planteamientos de la NGP dan cuenta de estos hallazgos que se depuraron con la aplicación del Panel Delphi. Por ejemplo, es fundamental el hecho de que al consultarse o visitarse un portal web oficial, se resuelvan las operaciones y los trámites gubernamentales que los usuarios buscan. Esta es la razón por la que visitan los portales. Es decir, la eficacia del portal es uno de los elementos sustantivos hallados en la investigación. Este es un aspecto que parece obvio. No obstante, para muchos usuarios de los portales tal vez aún no exista la suficiente confianza para efectuar transacciones en línea y por ello quizás sólo consulten un portal para obtener información simple.

Los ciudadanos han comenzado a exigir de la administración pública lo que se recibe comúnmente de un servicio proporcionado por la iniciativa privada: Respuestas rápidas y productos de calidad. Esta afirmación está fuertemente sustentada en los marcos teóricos utilizados en esta investigación. Se señaló en el capítulo 3 que el punto de partida de la NGP es plantear propuestas que solucionen el mal desempeño de los gobiernos, en particular después de fracasos fiscales y políticos. La OCDE fue tajante al afirmar que las nuevas TIC deben de auxiliar en la generación de un mejor gobierno. El Panel Delphi se inclinó también por la eficiencia, la eficacia y la simplificación de la administración pública, plasmados a través de los sitios web oficiales. Lo político y la expresión social quedaron relegados dentro de los portales de Internet. Además hay otras instancias en línea más adecuadas para ello, operadas por ONG y que son materia de otro tipo de investigaciones, tal vez más sociológicas.

Los portales de Internet a nivel local, es decir, para los municipios mexicanos, representan un nivel operativo. Mientras que los portales estatales y federales tienen más elementos políticos e informativos, por lo tanto un sitio web es una herramienta más útil para que las acciones de los gobiernos lleguen de forma más directa a los ciudadanos. Este enfoque del uso de los portales complementa los planteamientos de la OCDE en la materia. Los estudios de dicho organismo que se consultaron para este trabajo tienen un enfoque más general del gobierno electrónico. Se considera que el enfoque aquí propuesto es más específico y va directo a la interacción gobierno-ciudadanos. Así mismo se propuso un punto de referencia amplio para estudiar el funcionamiento de los portales locales. A través de la identificación de los elementos más relevantes de usabilidad y del valor público se pudo encontrar un conjunto de características de contenido y funcionalidad que nutra el diseño

de posibles instrumentos de evaluación para las páginas y los portales de ciudades mexicanas. Esto se sustenta en la certeza de haber encontrado muchas características esenciales de contenido de los portales.

El portal gubernamental es un nodo funcional del gobierno. Mediante su implementación se puede tener acceso con mayor rapidez a los procesos de recopilación y emisión de información necesaria para la toma de decisiones gubernamentales en toda materia. Aunque el gobierno sea más que solo un proveedor de servicios o tenga otras prioridades, colocarse al centro de las redes sociales y de información es una necesidad en una época en la que la conectividad y el flujo de información son factores de éxito para cualquier organización. El portal web también le facilitará cada vez más al gobierno ejercer la afectación del estado de la sociedad cuando la segmentación digital vaya disminuyendo al paso del tiempo. Por eso es importante que los municipios y delegaciones adopten las nuevas TIC para sus actividades regulares y se preparen para el futuro.

Recomendaciones de política pública para gobierno electrónico a nivel local

La utilización de un portal web oficial para una ciudad es una oportunidad que tienen las administraciones públicas locales para modernizar su gestión, simplificar procesos, aumentar su nodalidad y volver más eficientes sus actividades. La correcta operación de un portal web da a los ciudadanos la posibilidad de encontrar a su gobierno las 24 horas del día, los siete días de la semana, y los 365 días del año. El portal web abre la posibilidad de que el funcionamiento del gobierno sea más eficiente, pues con éste se podría ofrecer a todos los posibles usuarios una oficina donde el gobierno reciba y mande información relevante en operación permanente. Se recomienda a las autoridades locales mexicanas priorizar los contenidos de utilidad práctica en sus sitios web y retirar paulatinamente o acabar del todo con la publicación de portales donde enfatizan los informes de labores y la rendición de cuentas de promesas de campaña. Pues este tipo de contenidos significan principalmente promoción política de los gobernantes y no aporta nada sustancial a la relación gobierno-ciudadano. Se considera que hay otros medios de difusión más adecuados y que la imagen de gobierno que debe dar un portal web tiene que ser principalmente institucional. Debe ser como su nombre lo indica, una puerta de entrada para que se reciban a los ciudadanos como elemento prioritario del actuar gubernamental. Dado que los portales web de las ciudades mexicanas están en contacto directo con los problemas y las necesidades de los ciudadanos, se recomienda que su diseño esté orientado en el usuario, es decir, que los gobiernos piensen cómo llegar a publicar

información relevante para que los ciudadanos tomen decisiones para la vida diaria. Esto es, que se pueda transmitir por su portal oficial la situación de su gobierno local, el desempeño de la gestión pública desde el punto de vista de la rendición de cuentas, y la información precisa para que los ciudadanos tomen decisiones principalmente en materia de servicios que ofrece el gobierno de su ciudad.

La realización de trámites en línea mostró ser la prioridad que los usuarios requerirían al consultar un sitio oficial de gobierno. Hacer disponible el pago de la mayor cantidad posible de operaciones como impuestos, multas, recargos, derechos, permisos, entre otros. Así como la impresión de formatos que comprueben la realización de trámites y que a su vez tengan carácter oficial y el envío de solicitudes o peticiones de servicios, consultas y aclaraciones, representa una oportunidad para hacer más ágil la prestación de servicios que es obligación del gobierno. Para los ciudadanos, la posibilidad de contar con este tipo de atención pública, representaría una gran oportunidad para superar los rezagos que durante décadas han tenido que padecer debido a la ineficiente operación de las oficinas gubernamentales.