



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

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**TEMA I: Introducción a las Tecnologías de
Información y Comunicación (TIC)**

TEMA II: La información administrativa

TEMA III: Casos de éxito

Miguel Angel Domínguez González
Email: angelmadg@gmail.com
Whatsapp: 961 2354280



Presentación

- **Miguel Angel Domínguez González**
- *Ingeniero en Sistemas Computacionales (ITTG- Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez)*
- *Maestro en Ciencias de la Computación. (UVG- Universidad Valle del Grijalva)*
- *Doctorante en sistemas y ambientes virtuales de aprendizaje. (UdG- Universidad de Guadalajara)*
- **Campo de investigación:** *Sistemas de información inteligentes (Inteligencia Artificial - Lógica difusa-Minería de datos) y Ambientes educativos mediados por TIC (ambientes virtuales y sistemas de aprendizaje móvil).*
- **Experiencia:** *Desarrollador de sistemas de información para instituciones públicas y privadas (Instituto Tecnológico Superior de Cintalapa, Secretaría de Educación Pública del Estado, Centro de estudios Aplicados, Universidad Linda Vista Plantel Tuxtla , Empresas de comercio como Panificadora la Hojaldra).*
- **Experiencia:** *Desarrollador de Tecnología educativa (Universidad Autónoma de Chiapas) y como consultor para la implementación de ambientes virtuales de aprendizaje.*



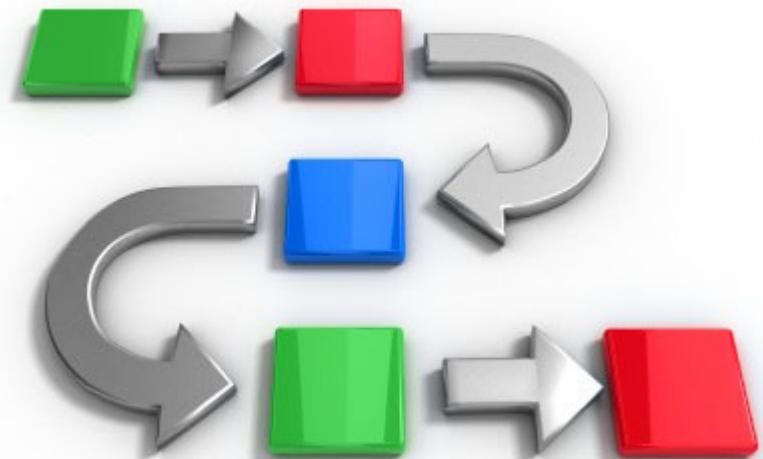
Presentación de alumnos

- *Nombre Completo.*
- *Empresa.*
- *Background Profesional (Estudios).*



Metodología

1. Participación en la plataforma educativa (uso de foros, enviar archivos). Deberá respetar los lineamientos establecidos para cada actividad, dentro de los que destacan aspectos conceptuales, metodológicos, de diseño y de redacción. Así como en un marco de respeto y tolerancia.
2. Uso de recursos tecnológicos para la reflexión y análisis.
3. La puntualidad en el cumplimiento de las actividades.
4. Colaboración y trabajo en equipo.
5. Análisis y discusión de casos prácticos.
6. Solución de casos



PROGRAMA ACADÉMICO

**TEMA I: INTRODUCCIÓN A LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN (TIC)**

TEMA II: LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

TEMA III: CASOS DE ÉXITO

TEMA 1. INTRODUCCIÓN A LAS TIC

TEMA I. INTRODUCCIÓN A LAS TIC

OBJETIVO PARTICULAR:

Identificar las tecnologías de información y comunicación como herramientas para el apoyo a las actividades en los diferentes sectores de la sociedad.

SUBTEMAS:

- 1.1. Introducción a las TIC y a los sistemas de información (SI)
- 1.2. Conceptos
- 1.3. Teoría general de los sistemas
- 1.4. Tipos de sistemas de información

Referencias

- Laudon Kenneth, Laudon, Jane (2012). Sistema de información gerencial. Editorial Pearson.
- Hernández Ayala, Noel Jardiel. 2013. "Tecnologías de Información para los negocios en la era del conocimiento". Editorial Digital (e-book). Instituto Tecnológico y Estudios superiores de Monterrey.
- Diputación Foral de Gipuzkoa. 2008. Utilización de las herramientas Web 2.0 en la administración. Departamento de innovación y sociedad del conocimiento.
- Senn James .1992.Análisis y diseño de sistemas de información. Editorial Mc Graw Hill.

Introducción

Desde que surgió el comercio, en el inicio de las civilizaciones, apareció la necesidad de llevar un control de lo que se vendía. Conforme el número de operaciones comerciales entre los individuos se fue haciendo más complejo fue necesario llevar a cabo un control más exhaustivo. Las herramientas para llevar este control fueron, en un principio:

- 1. La mente del hombre que, apoyado con un lápiz y una hoja, utilizaba su propio sistema de información.**
- 2. Los primeros artefactos para realizar operaciones matemáticas sencillas, desde el ábaco hasta la máquina de pascal o pascalina.**

Estos instrumentos, que ayudaban a hacer operaciones o acciones sencillas, tenían un sistema de información implícito que al ser ejecutado, mostraba un resultado.



Introducción

La manera de trabajar de las empresas ha ido evolucionando también, los departamentos que las conforman usan tecnologías para realizar todo tipo de actividades, desde enviar un mensaje, hasta escribir documentos, hacer cálculos, registrar ventas y administrar compras y deudas. La logística de las empresas puede llegar a un grado de automatización y comunicación muy complejo.



Por lo que el trabajo administrativo tiene que verse envuelto en el uso de tecnologías y sistemas de información.

Introducción

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) están invadiendo también los hogares en todo el mundo:

					
<p>Un horno de microondas que se programa por reloj para que inicie el proceso de calentamiento a una hora determinada.</p>	<p>Una televisión capaz de recibir pequeñas instrucciones para poder grabar programas de televisión que se pueden visualizar en otro momento.</p>	<p>Un sistema de seguridad que puede ser activado o desactivado por internet.</p>	<p>Un sistema de monitoreo en video por internet que permite al padre ver qué pasa en la casa, con los hijos, mientras trabaja.</p>	<p>Un sistema que controla el riego de los jardines y que detecta automáticamente cuándo es el mejor momento para ser activado.</p>	<p>Un sistema que controla las luces de una casa, con lo que ayuda a disminuir el gasto de electricidad.</p>

En esta sesión estudiaremos los
siguientes subtemas:

- 1.1. Introducción a las TIC y a los sistemas de información (SI)**
- 1.2. Conceptos**

ACTIVIDAD DE PRELIMINAR

Esta actividad tiene el propósito de introducirlos al contexto y lenguajes utilizados en los ambientes de sistemas y tecnologías de información. Se te pide que participes en el foro denominado “Contextos de las TIC en la administración” en la plataforma educativa y comentes tu experiencia y conocimiento en base a estos puntos.

Temáticas:

- 1.-¿Para ti que es un sistema?
- 2.- ¿Conoces el término sociedad de la información?, ¿que entiendes por esto?
- 3.-¿Qué comprendes con la sociedad del conocimiento?
- 4.- ¿Que herramientas has utilizado en internet como apoyo en tus trámites administrativos?.
- 5.-¿Has escuchado hablar de la web 2.0?

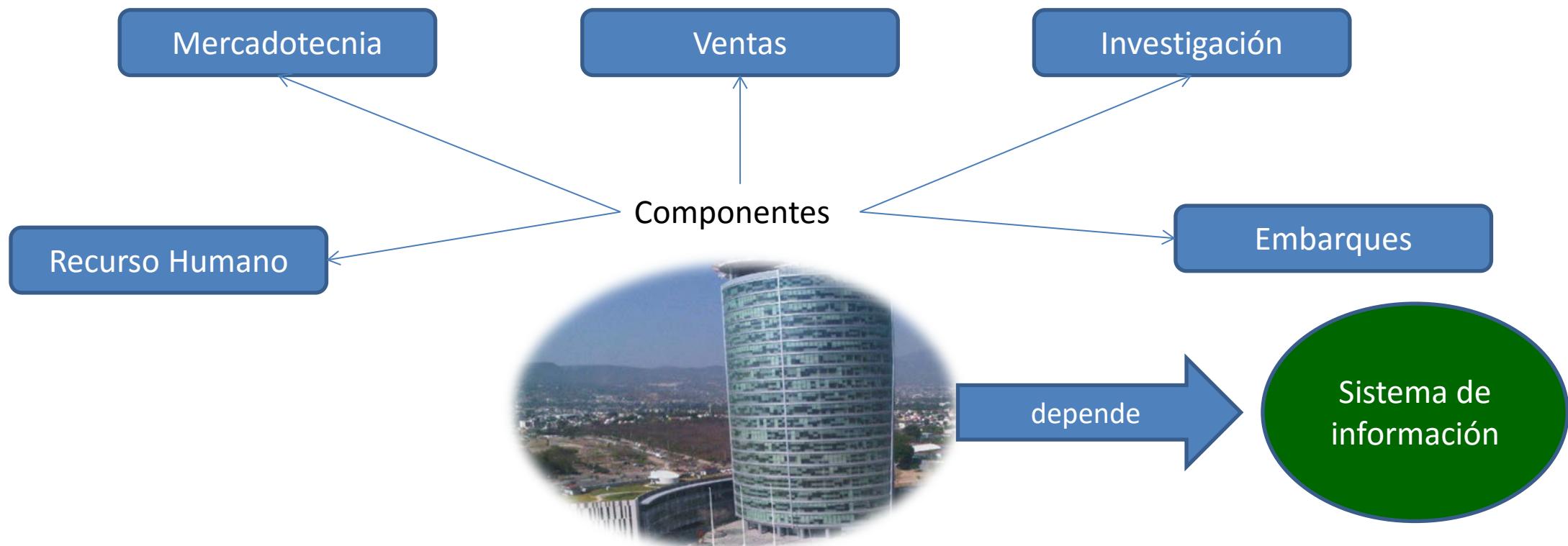
Lecturas recomendadas dentro de recursos de la plataforma.

- 1.-La web 2.0 en administración, páginas 4-10
- 2.-Sociedad de la información y conocimiento. (<http://vecam.org/article518.html>)
- 4.-Ebook_HernandezAyala_TIC_para los negocios_cap1. Tema: Tecnologías de negocios. (Capítulo 1)

Los procesos administrativos en una organización se agilizan cuando existe una buena planeación y control de los recursos a través de las tecnologías de negocios y sistemas de información.

Definición de Sistema

Es un conjunto de componentes que interaccionan entre si para lograr un objetivo en común.



Senn James .1992.Análisis y diseño de sistemas de información. Editorial Mc Graw Hill. Pag. 19

Sistema de información

Un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos.



Laudon Kenneth, Laudon, Jane (2012).
Sistema de información gerencial.
Editorial Pearson. Pg. 15

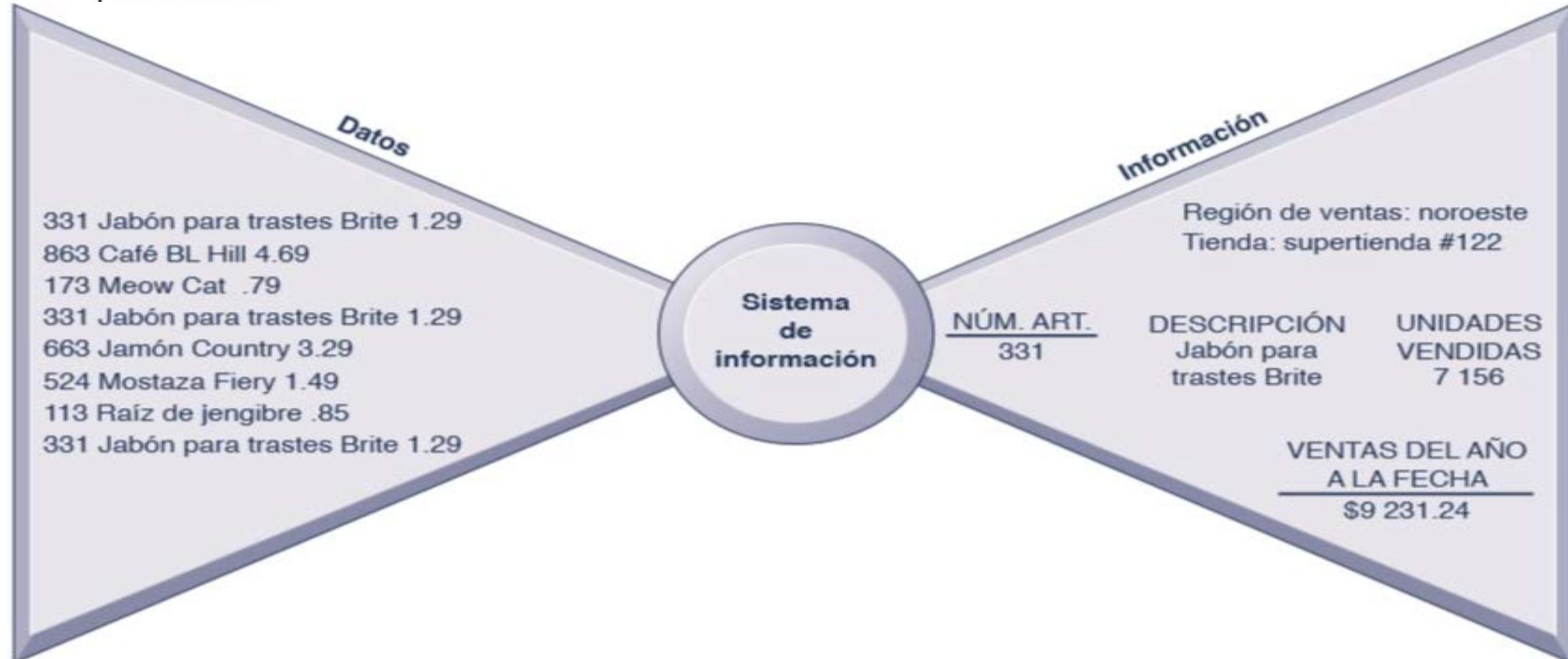
Dato Vs Información



Por **información** nos referimos a los datos que se han modelado en una forma significativa y útil para los seres humanos. Por el contrario, **los datos** son flujos de elementos en bruto que representan los eventos que ocurren en las organizaciones o en el entorno físico antes de ordenarlos e interpretarlos en una forma que las personas puedan comprender y usar.

Laudon Kenneth, Laudon, Jane (2012).
Sistema de información gerencial.
Editorial Pearson. Pg. 15

Ejemplo de datos e información



Los datos en bruto de la caja de un supermercado se pueden procesar y organizar para producir información significativa, como el total de ventas unitarias de detergente de trastes o el ingreso total de las ventas de dicho producto para una tienda o territorio de ventas específico.

Fuente: Laudon Kenneth, Laudon, Jane (2012). Sistema de información gerencial. Editorial Pearson. Pg. 16

Actividades de los sistemas de información

Hay 4 actividades fundamentales en un sistema de información.

La **entrada**: captura o recolecta los datos en crudo desde el interior de la organización o a través de su entorno externo.

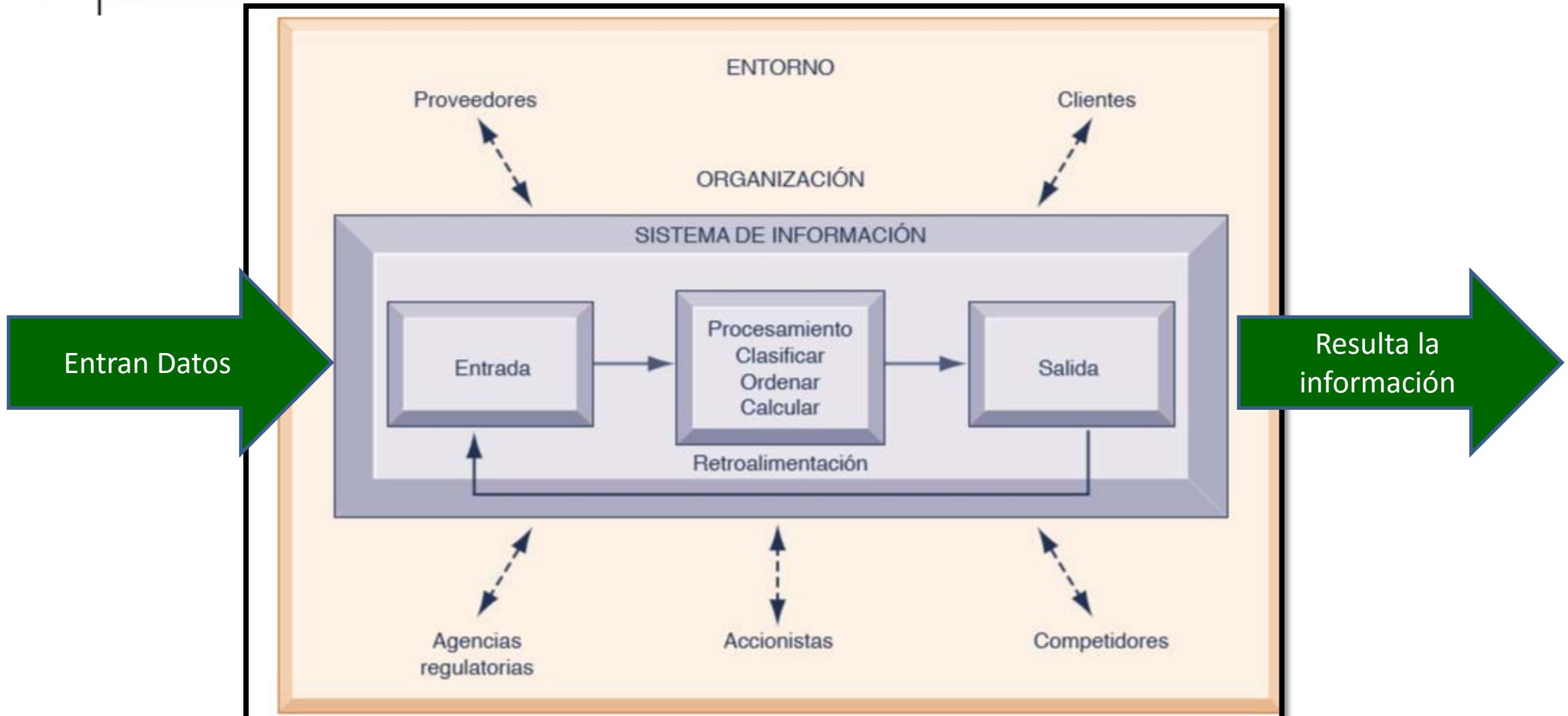
El **procesamiento** : convierte esta entrada en bruto en un formato significativo.

La **salida**: transfiere la información procesada a las personas que harán uso de ella, o a las actividades para las que se utilizará.

Los sistemas de información también requieren **retroalimentación**: la salida que se devuelve a los miembros apropiados de la organización para ayudarles a evaluar o corregir la etapa de entrada.



Actividades de los sistemas de información



Fuente: Laudon Kenneth, Laudon, Jane (2012). Sistema de información gerencial. Editorial Pearson. Pg. 17

Dimensiones de los sistemas de información



**¡No todo son
computadoras!**

Para usar los sistemas de información con efectividad, hay que comprender sus diferentes dimensiones: la organización, administración y tecnología de la información que dan forma a los sistemas.

Dimensiones de los sistemas de información

Una **organización** son: su gente, su estructura, sus procesos de negocios, sus políticas y su cultura. tienen una estructura compuesta por distintos niveles y áreas.



Dimensiones de los sistemas de información

La dimensión de **administración (trabajo gerencial)** es dar sentido a las distintas situaciones a las que se enfrentan las organizaciones, tomar decisiones y formular planes de acción para resolver los problemas organizacionales.

- 1. Se perciben los desafíos.**
- 2. Se establece la estrategia organizacional.**
- 3. Asignan los recursos tanto financieros como humanos.**
- 4. Se coordina el trabajo.**



Dimensiones de los sistemas de información

La dimensión de la **tecnología** de la información se define como una de las diversas herramientas que utilizan los gerentes para lidiar con el cambio. Estas herramientas pueden ser:



- 1. Hardware**
- 2. Software**
- 3. Tecnologías de almacenamiento de datos**
- 4. Tecnología de redes y telecomunicaciones**
- 5. Internet**
- 6. Intranet**
- 7. Sitios web**

Atributos de la calidad de la información

Todas las dimensiones de los SI intervienen en la presentación y calidad de la información, la calidad de la información se mide en tres niveles: **Tiempo, Contenido y Forma**

TIEMPO

DIMENSION	CUALIDAD DE LA INFORMACION
Oportunidad	Debe suministrarse en el momento en que sea necesaria
Actualidad	Debe ser reciente al momento de suministrarse
Frecuencia	Debe suministrarse con la frecuencia necesaria
Período	Puede proporcionarse sobre períodos pasados, presentes o futuros.

Atributos de la calidad de la información

CONTENIDO

DIMENSION	CUALIDAD DE LA INFORMACION
Exactitud	Debe estar libre de errores
Pertinencia	Debe estar relacionada con las necesidades de un usuario
Integridad	Debe suministrarse toda la información necesaria
Brevedad	Debe proporcionarse solo la información que se necesite
Alcance	Puede tener un alcance amplio o estrecho
Desempeño	Puede revelar el desempeño: medir las actividades logradas, el progreso alcanzado o los recursos acumulados o usados

Atributos de la calidad de la información

FORMA

DIMENSION	CUALIDAD DE LA INFORMACION
Claridad	Debe suministrarse en un formato que sea fácil de entender
Detalle	Puede proporcionar un formato detallado o resumido
Orden	Puede ordenarse en una secuencia predeterminada
Presentación	Puede presentarse en forma narrativa, numérica, gráfica, mixta
Medios	Puede proporcionarse en la forma de documentos impresos, presentaciones, informes online, etc.

Actividad de reflexión

Lea la lectura del libro Análisis y diseño de sistemas de James A. Senn en el tema “Caso McDonalds” pag. 39 y 40. El material se encuentra en recursos del tema #1.

Después discuta lo siguiente entre sus compañeros.

¿Qué problemas se detectaron en la organización y como se resolvieron?

¿Qué impacto tuvo el diseño de un sistema en el éxito de la empresa?, Analice esta pregunta en las siguientes dimensiones:

- 1.-Impacto en Recursos humano
- 2.-Impacto en Recurso financiero
- 3.-Impacto en Procesos administrativos

Las Tecnologías de Información Y Comunicación (TIC)

Las tecnologías de información son aquellas herramientas o medios que ayudan a las personas a tener una interacción utilizando medios basados en tecnología, para lograr esta interacción se necesita un emisor, un receptor de información y un canal que se le llama “comunicaciones” por lo que algunos autores se refieren a ellas como “Tecnologías de Información y Comunicaciones”.



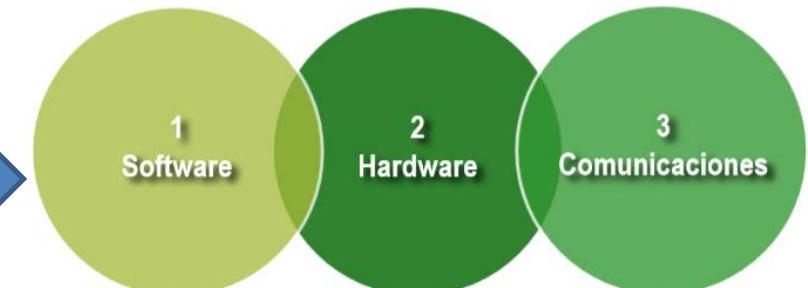
Las Tecnologías de Información Y Comunicación (TIC)

“La TI proporciona la base, o plataforma, sobre la cual la empresa puede construir sus sistemas de información específicos” (Laudon, 2008).



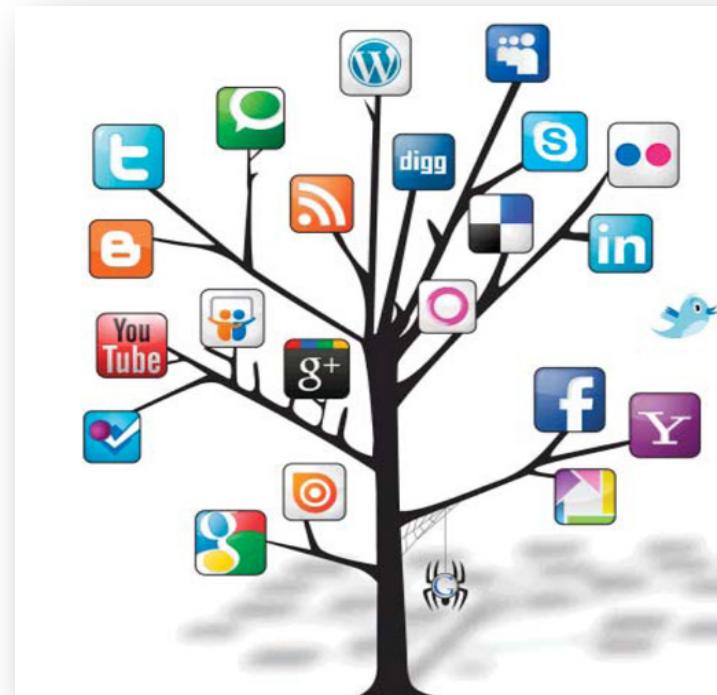
Sistemas de información en niveles tácticos de la organización que se basan en las TIC

Base:
Elementos de
las TI



Las Tecnologías de Información Y Comunicación (TIC)

La incorporación de las TIC en la sociedad ha revolucionado la manera en que las personas se comunican y desenvuelven, porque permiten la comunicación sincrónica (tiempo real) y asincrónica (tiempo diferido) sin necesidad de compartir el espacio físico. Estas tecnologías están en constante evolución y proporcionan el medio idóneo para el progreso de la sociedad.



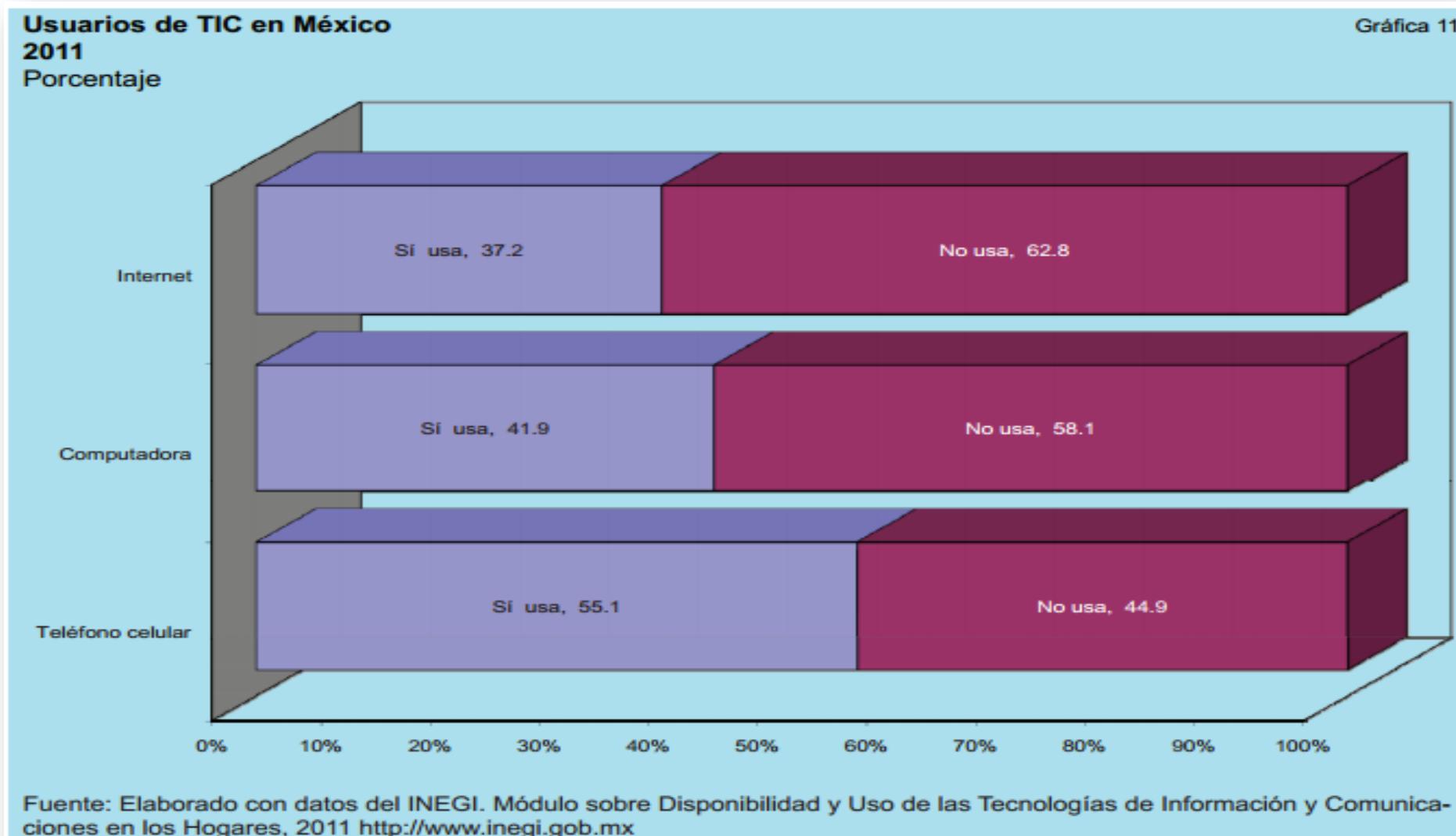
Las Tecnologías de Información Y Comunicación (TIC)

Ranking de uso de TICS

Rank	Country/Economy	Value	2013 rank (out of 144)	Rank	Country/Economy	Value
1	Finland	6.04	1	75	Romania	3.95
2	Singapore	5.97	2	76	Sri Lanka	3.94
3	Sweden	5.93	3	77	Moldova	3.89
4	Netherlands	5.79	4	78	Philippines	3.89
5	Norway	5.70	5	79	Mexico	3.89
6	Switzerland	5.62	6	80	Serbia	3.88
7	United States	5.61	9	81	Ukraine	3.87
8	Hong Kong SAR	5.60	14	82	Ecuador	3.85
9	United Kingdom	5.54	7	83	India	3.85
10	Korea, Rep.	5.54	11	84	Vietnam	3.84
		5.50	10	85	Peru	3.70

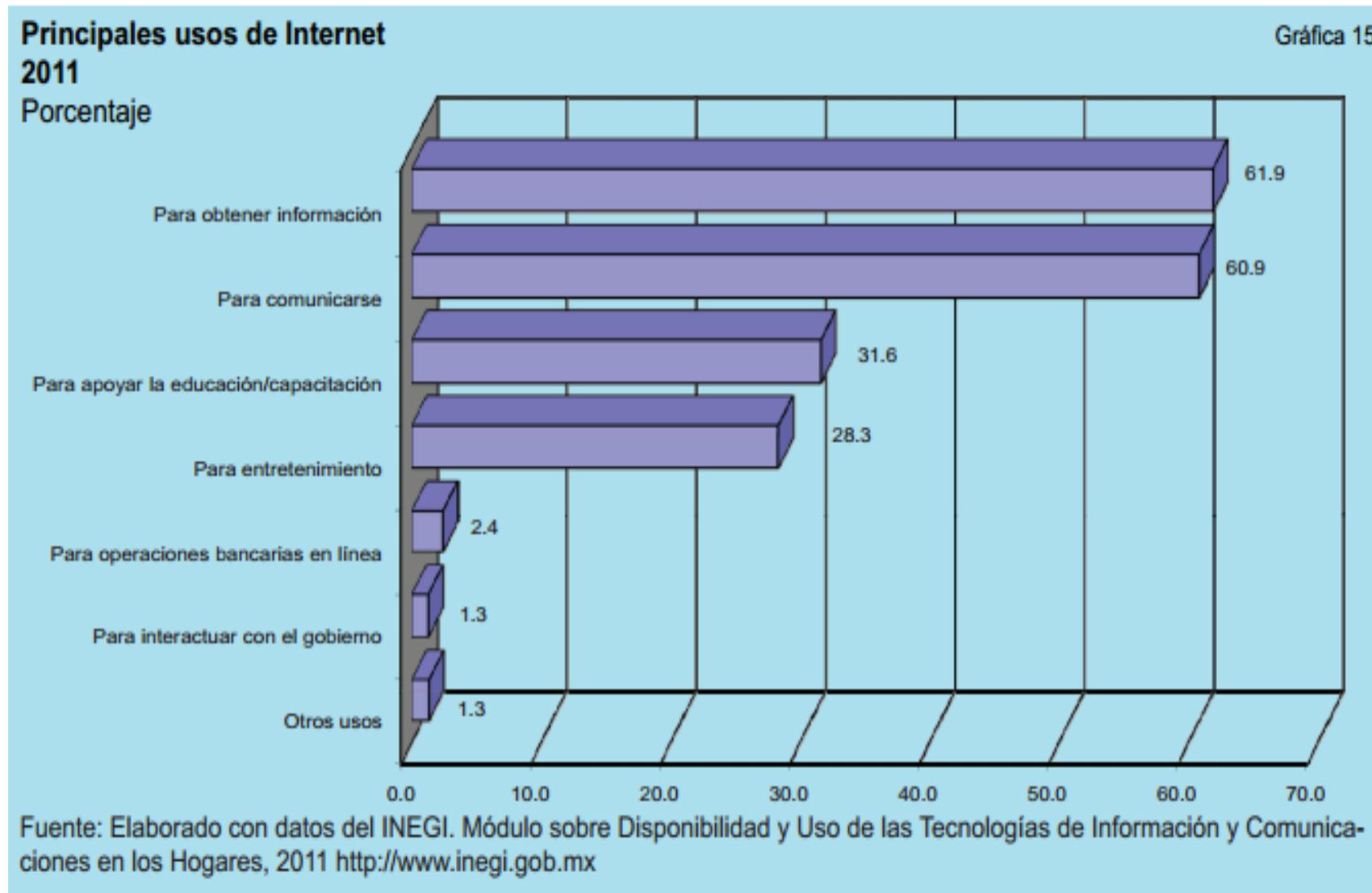
1. <http://widgets.weforum.org/global-information-technology-report-2014/>
2. http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalInformationTechnology_Report_2014.pdf

Las Tecnologías de Información Y Comunicación (TIC)



Fuente: Elaborado con datos del INEGI. Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en los Hogares, 2011 <http://www.inegi.gob.mx>

Las Tecnologías de Información Y Comunicación (TIC)



Las Tecnologías de Información Y Comunicación (TIC)

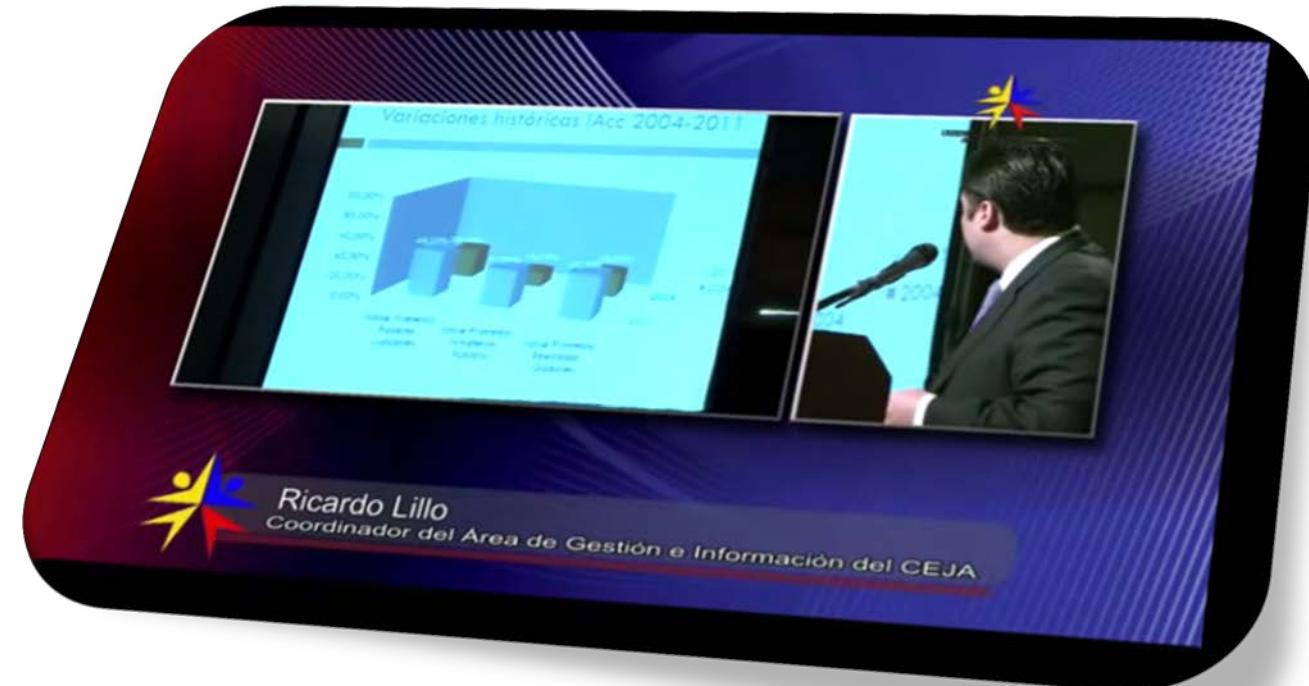
En la actualidad la información es tan importante como los recursos de producción, el personal y los recursos financieros. Las tecnologías de información ayudan a manejar los recursos a explotarlos y a obtener un beneficio



Las Tecnologías de Información Y Comunicación (TIC)

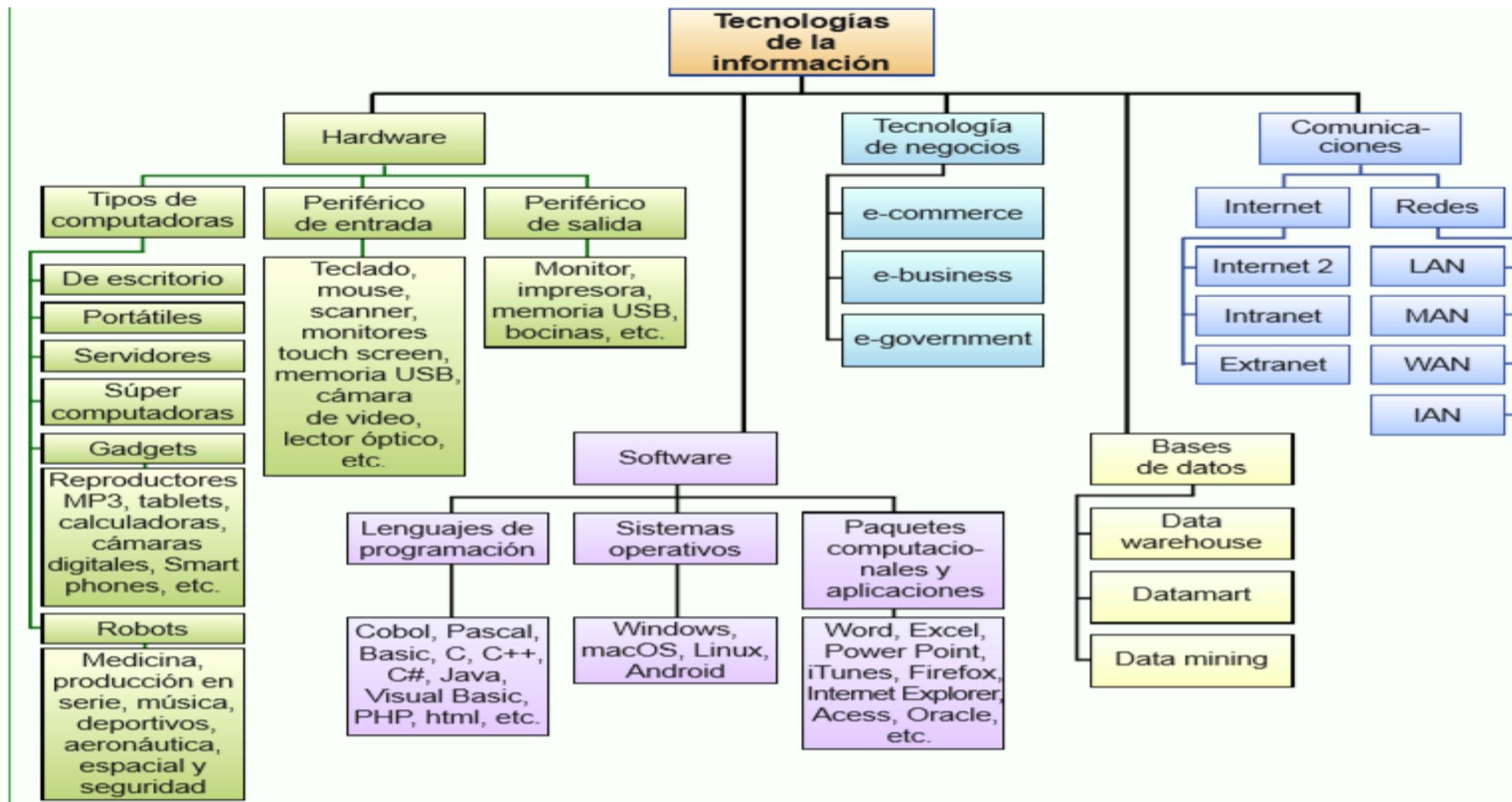
Ejemplo #1 Uso de TIC en el poder judicial

Ejemplo:



<https://www.youtube.com/watch?v=QQC7KohjTjU>

Las Tecnologías de Información Y Comunicación (TIC)



Resumen del modelo de de TIC

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE # 1

Como bien has estudiado, las TIC y los sistemas de información (SI) son fundamentales en el apoyo de la administración de cualquier institución. Es importante comprender que en un SI no todo es el uso de las computadoras o estar accediendo a sitios de internet. El proceso de uso de los sistemas de información es un trabajo colaborativo en donde implican varias dimensiones sobre todo porque se mejora la toma de decisiones que benefician el rumbo de una organización.

Para reforzar los conceptos aprendidos hasta este momento con los subtemas: 1.1. Introducción a las TIC y a los sistemas de información Y 1.2. Conceptos del tema #1 Introducción a las tecnologías de información y comunicación lee de las paginas 12 a l 21 del libro Sistemas de información gerencial de Laudon y Laudon (2012). Después realiza un mapa conceptual en la herramienta de tu preferencia (sugerencia cmaptools).

Para encargados de la parte gerencial o administrativa el conocer el proceso para la obtención de la información a través de los SI cobra relevancia porque ahora ellos pueden decidir planear y administrar los recursos de una manera más optima.

Una vez concluido la actividad, se te pide que subas tu mapa mental a la actividad correspondiente en plataforma (Actividad de aprendizaje #1)

En esta sesión estudiaremos:

1.3 Teoría general de los sistemas

1.4. Tipos de sistemas de información

Teoría general de sistemas

En la actualidad somos testigos de grandes problemas y situaciones complejas a los que nos enfrentamos prácticamente en nuestras actividades sociales, empresariales, políticas, económicas o ecológicas.

El enfoque que permite enfrentar las situaciones anteriores se conoce como **enfoque sistémico**, y fue desarrollado por varios autores (Von Bertanlaffy, Beer, Ackoff, Forrester, Checkland, etc), pero fue estructurado por Peter Senge.



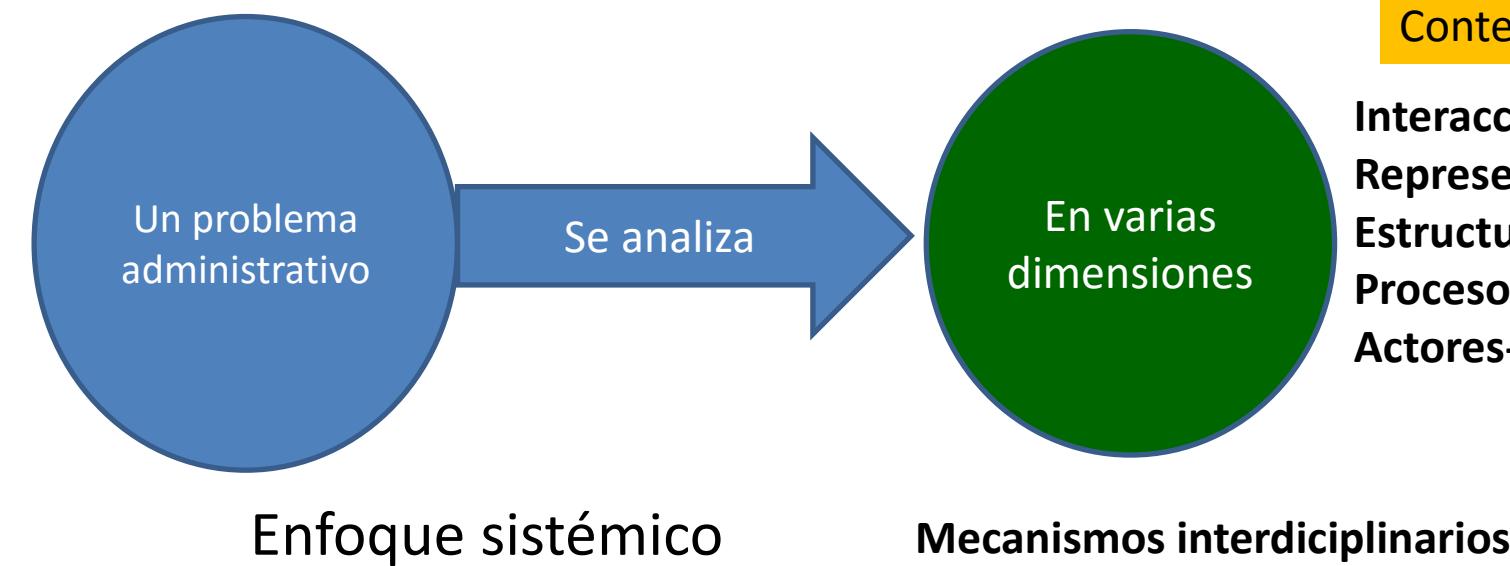
Teoría general de sistemas



El punto de reflexión y análisis para la solución de un problema se debe de observar desde el enfoque sistémico.

Teoría general de sistemas

La teoría general de sistemas (TGS). Es una herramienta que permite la explicación de los fenómenos que suceden en la realidad y que permite hacer posible la predicción de la conducta futura de esa realidad, a través del análisis de las totalidades y las interacciones internas de estas y las externas con su medio.



Contexto de un sistema de información

- Interacciones** – (como se relacionan los usuarios con el SI)
- Representaciones** - (Que piensan los usuarios de los TIC o SI en la organización)
- Estructuras**-(el contexto social, económico de la organización)
- Procesos**. (Que procesos se dan con los SI)
- Actores**- (Quienes usarán los SI, quien lo diseñará, quienes intervendrán)

Bertalanffy Ludwig.1986. Teoría general de sistemas. Fondo de Cultura Económica. México. Pg. 30-39

Tipos de sistemas de información

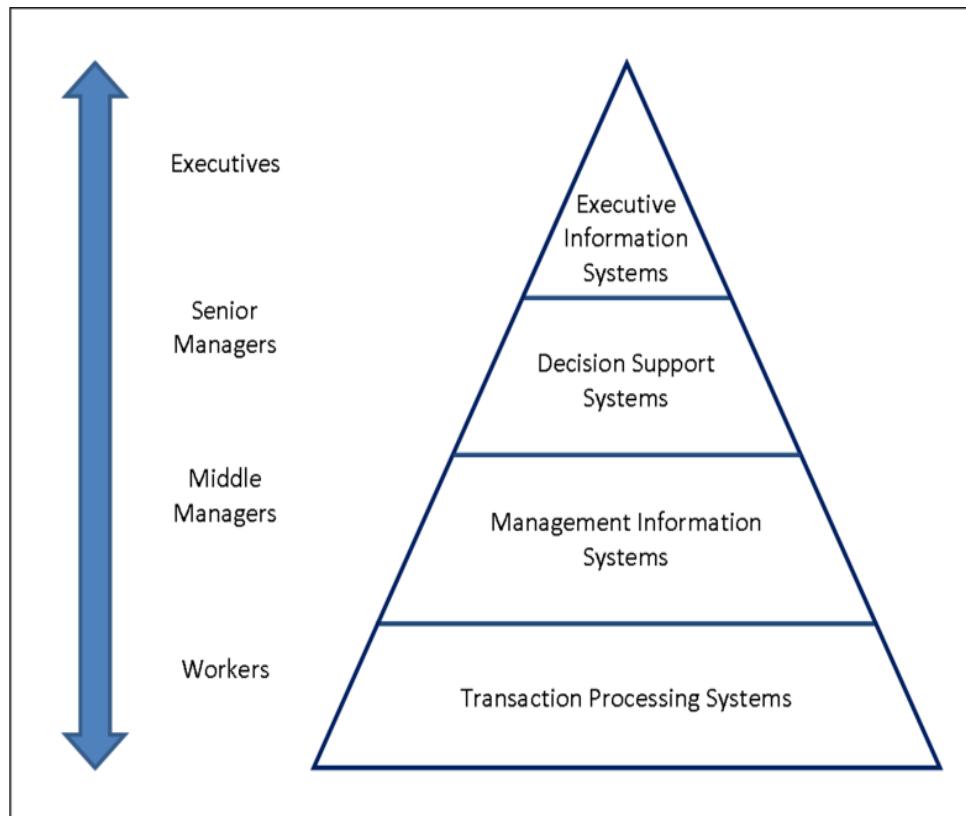


- 1.-Sistema de Procesamiento de transacciones (TPS)**
- 2.-Sistema de información administrativa (MIS)**
- 3.-Sistema de soporte a las decisiones (DSS)**
- 4.-Sistema de información ejecutiva (EIS)**

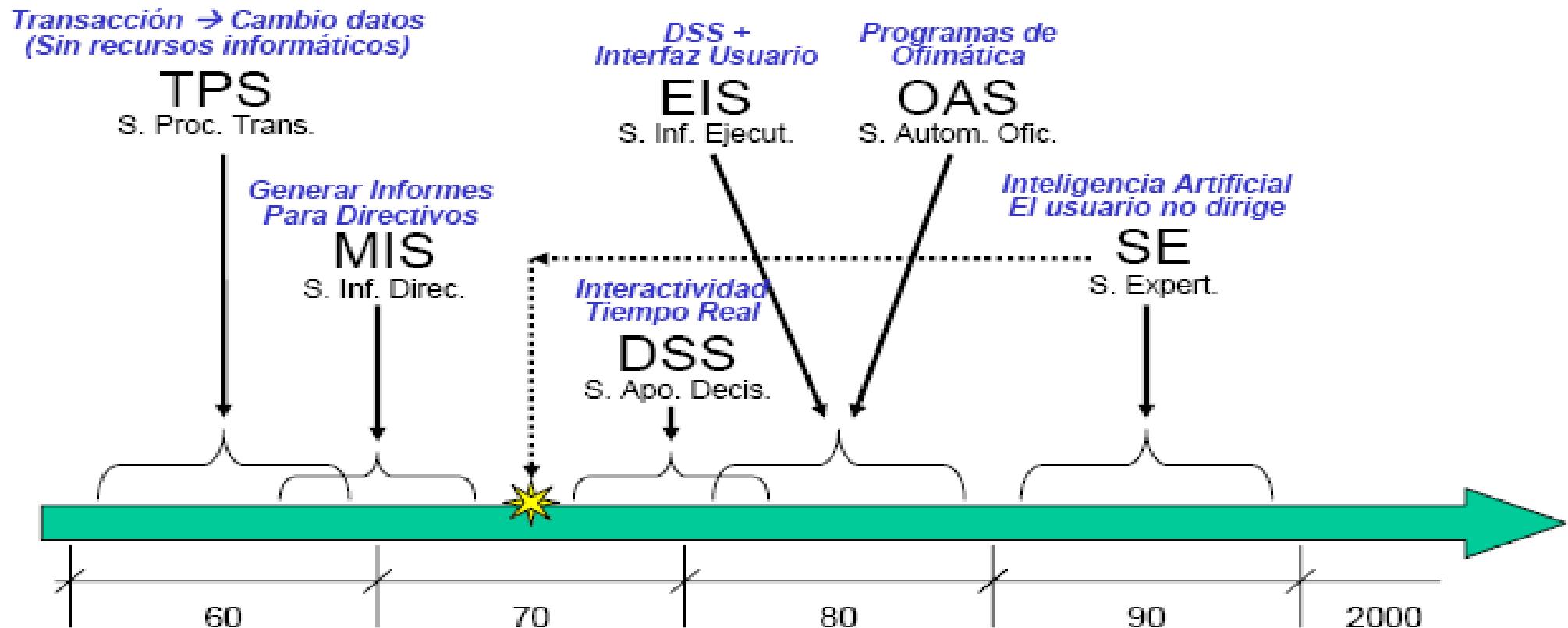
•Senn James .1992.Análisis y diseño de sistemas de información.
Editorial Mc Graw Hill.



Tipos de sistemas de información



Tipos de sistemas de información



Sistema de información transaccional



- En el nivel operacional, las tareas, recursos y metas son predefinidos y altamente estructurados.
- Ejemplos: Aprobación de crédito, Nómina, etc.
- Un TPS puede generar reportes a partir de combinaciones de los datos que maneja.
- La operación de un negocio puede depender tanto de un TPS que su falla puede detener la operación de la empresa y de otras asociadas a ella.



Sistema de información Administrativa



- Apoyan a la administración con reportes y en algunos casos con acceso en línea a los registros históricos y actuales de desempeño en la organización.
- Típicamente están orientados a eventos internos y apoyan a las funciones de planeación, control y toma de decisiones al nivel administrativo.
- Los MIS ayudan a resumir las operaciones de la compañía y sirven a los administradores interesados en resultados semanales, mensuales y anuales.

Sistema de información para la toma de decisiones



- Apoyan a la administración en la toma de decisiones que son semiestructuradas, únicas o muy cambiantes y no fácilmente predecibles.
- Obtienen información tanto de los TPS como de fuentes externas.
- Los DSS tienen más capacidad analítica que otros sistemas, pueden condensar grandes cantidades de datos de forma que puedan ser analizados por los tomadores de decisiones.
- Están diseñados para que los usuarios trabajen directamente con ellos y cuentan con software amigable para el usuario.

Sistema de soporte ejecutivo



- Sirven al nivel estratégico.
- Incorporan datos externos e información interna obtenida de los DSS o MIS.
- Filtran, comprimen y monitorean información crítica.
- Emplean el software de gráficos más avanzado.



Tipos de Sistemas de Información

Tipo de Sistema	Entradas de Información	Procesamiento	Salidas de Información	Usuarios
ESS	Datos agregados; externos e internos.	Gráficas; simulaciones interactivas.	Proyecciones, respuestas a preguntas.	Alta administración.
DSS	Datos de bajo volumen o grandes bases de datos optimizadas para facilitar su análisis; modelos analíticos y herramientas de análisis de datos.	Simulaciones interactivas; análisis.	Reportes especiales; análisis de decisiones; respuestas a preguntas.	Profesionistas; staff de administradores.
MIS	Resúmenes de datos de transacciones; altos volúmenes de datos; modelos simples.	Reportes de rutinas; modelos simples; análisis de bajo nivel.	Resúmenes y reportes de excepción.	Administración media.
TPS	Transacciones; eventos.	Ordenamiento; listado; mezclado; actualización.	Reportes detallados; listas; resúmenes.	Personal de operación; supervisores.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE # 2

Hasta ahora has estudiado la importancia que tienen las tecnologías de información como soporte para los sistemas de información. Así también has conocido que existen tipos de sistemas de información de acuerdo a cada nivel de organización de una empresa.

Para reforzar los conceptos aprendidos hasta este momento con los subtemas: 1.3 Teoría general de los sistemas 1.4. Tipos de sistemas de información del tema #1 Introducción a las tecnologías de información y comunicación lee de la pagina 17 a la 31 del libro Análisis y diseño de sistemas de información de James A. senn. Despues observa en tu contexto, en tu trabajo o en cualquier organización pública o privada e indica a través de un esquema (tabla) los niveles administrativos que tiene esa institución e indica el tipo de sistema de información (SI) que utiliza cada nivel administrativo, es importante colocar el nombre del SI, así como la función de ese sistema.

Para la función administrativa pública o privada es fundamental contar con un sistema de información que facilite los procesos y la comunicación entre las diferentes áreas de una organización.

Una vez concluido la actividad, se te pide que subas tu esquema elaborado en word o power point a la actividad correspondiente en plataforma (Actividad de aprendizaje #2)

TEMA 2. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

TEMA 2. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO PARTICULAR:

Identificar la función de la información para la mejora en la toma de decisiones en actividades administrativas o gerenciales.

SUBTEMAS:

- 2.1. La información administrativa y gerencial.
- 2.2. El cambio y el aprendizaje organizacional.
- 2.3. La regulación del uso de las tecnologías de la información

Referencias

Laudon Kenneth, Laudon, Jane (2012). Sistema de información gerencial. Editorial Pearson. Pag. 47-53, 123-128

Paz V., María.2006. Actualizaciones para el Management y el desarrollo organizacional: Capítulo Aprendizaje organizacional como estrategia para el desarrollo. Páginas 123 – 132. Universidad Viña del Mar.

Muñoz Ivonne. Aspectos Legales y Éticos de la Seguridad Informática.
Extraído de:

<http://www.ordenjuridico.gob.mx/Congreso/2doCongresoNac/pdf/MunozTorres.pdf>

En esta sesión estudiaremos:

2.1. La información administrativa y gerencial.

La información administrativa y gerencial

La gerencia de nivel medio necesita a tiempo la **información** para ayudar con las actividades de monitoreo, control, toma de decisiones y administrativas.

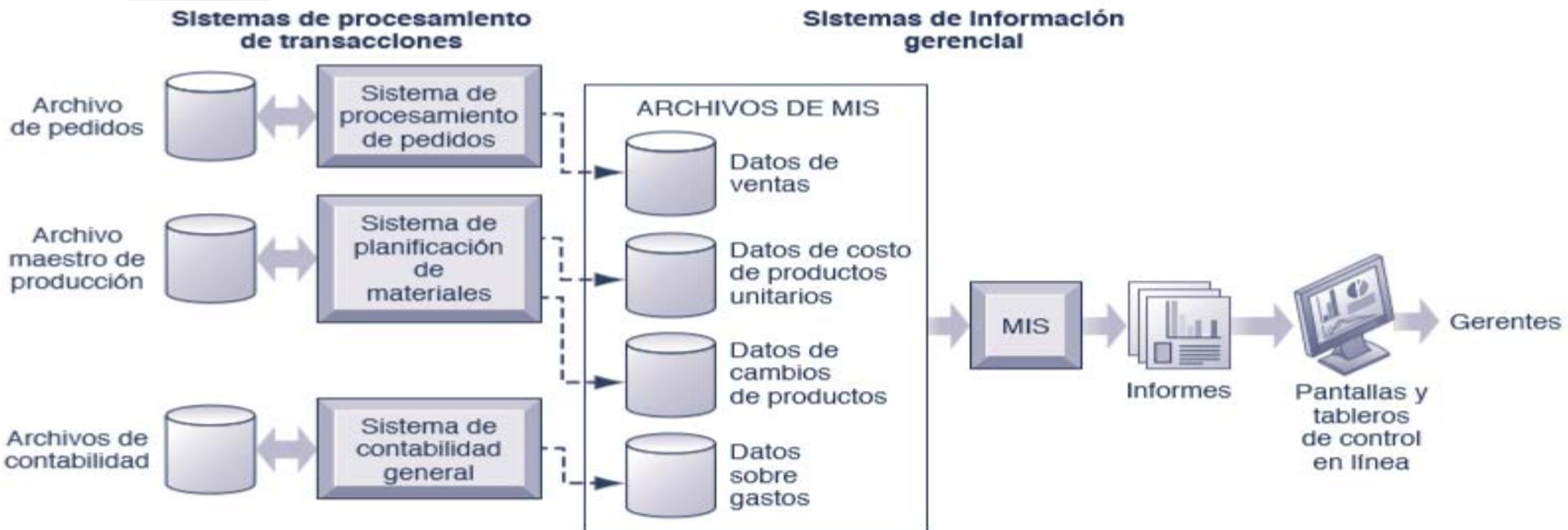
Los **sistemas de información gerencial (MIS)** proveen a los gerentes de este nivel reportes sobre el desempeño actual de la organización. Esta información se utiliza para supervisar y controlar la empresa, además de predecir su desempeño en el futuro.



La información administrativa y gerencial



¿Pero de donde proviene la información administrativa o gerencial?



Los TPS suministran datos de transacciones sintetizados al sistema de informes del MIS al final del periodo de tiempo. Los gerentes obtienen acceso a los datos de la organización por medio del MIS, el cual les provee los informes apropiados.



La información administrativa y gerencial

CÓDIGO DE PRODUCTO	DESCRIPCIÓN DE PRODUCTO	REGIÓN DE VENTAS	VENTAS ACTUALES	PLANEADAS	ACTUALES versus PLANEADAS
4469	Limpiador de alfombras	Noreste	4 066 700	4 800 000	0.85
		Sur	3 778 112	3 750 000	1.01
		Medio oeste	4 867 001	4 600 000	1.06
		Oeste	4 003 440	4 400 000	0.91
	TOTAL		16 715 253	17 550 000	0.95
5674	Aromatizante de cuartos	Noreste	3 676 700	3 900 000	0.94
		Sur	5 608 112	4 700 000	1.19
		Medio oeste	4 711 001	4 200 000	1.12
		Oeste	4 563 440	4 900 000	0.93
	TOTAL		18 559 253	17 700 000	1.05

Ejemplo de informe que muestra los datos consolidados de ventas anuales, lo produjo el MIS

Actividad de aprendizaje #3-Foro

La información en el nivel administrativo es importante, ya que es en ese nivel donde se hacen las gestiones necesarias para mejorar el funcionamiento de la organización y para ello es prudente tener la información en tiempo y forma. Es aquí donde los Sistemas de Información Administrativa (MIS) cobra mucha relevancia al presentar la información en forma de reportes para la adecuada toma de decisión.

Para esta actividad se te pide que leas a Laudon Kenneth, Laudon, Jane (2012). Sistema de información gerencial. Páginas 47 a la 53. Despues observa el siguiente video <https://www.youtube.com/watch?v=-HzNEEjo60o> de Danilo Chávez gerente de tecnologías de información del RENIEC del Perú donde explica como se ha sistematizado el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Finalmente participa en el foro titulado “Sugerencia de mejora de servicios a través de las TIC para la administración” donde plasmes la mejora de algún tipo de servicio en el lugar donde laboras o en una organización que hayas identificado. La estructura debe ser:

- 1.-Problema o necesidad encontrada
- 2.-Sugerencia de mejora a través de los SI y las TIC.

El contenido debe ser mínimo una cuartilla, se te pide que leas a dos de tus compañero y sugieras propuestas a los trabajos de cada uno de ellos.

Recuerda que la actividad esta orientada al manejo adecuado y eficiente de la información a través de las tecnologías de información y comunicación y como esto puede ayudar al nivel gerencial de una organización.

En esta sesión estudiaremos:

2.2 El cambio y el aprendizaje organizacional

De la información al Conocimiento

Una de las tendencias hoy en día, es el transformar la información acumulada en las grandes bases de datos de la empresa en conocimiento.



Pero ¿Cuál es la diferencia entre información y conocimiento en una organización?

De la información al Conocimiento

El aprendizaje organizacional es el proceso mediante el cual las entidades, grandes o pequeñas, públicas o privadas, transforman información en conocimiento, **lo difunden y explotan con el fin de incrementar su capacidad innovadora y competitiva.**

Se entiende aquí **conocimiento como un fenómeno creado y acumulado** a través de un proceso denominado aprendizaje organizacional (Pawlowsky 2001).

El aprendizaje, para que pueda ser considerado organizacional, debe ser **incorporado mediante artefactos epistemológicos (mapas, memorias y programas)** que se encuentren en el ambiente de la organización (Argyris & Schön, 1996) .



De la información al Conocimiento

El aprendizaje organizacional se resume en:

- 1. Un proceso de adaptación.**
- 2. Un conjunto de significados compartidos.**
- 3. La relación entre proceso y resultados.**
- 4. El resultado de la experiencia institucional.**



De la información al Conocimiento

Características del A. organizacional	Funciones
Proceso de Adaptación	Capacidad de predecir los cambios en el entorno y desarrollar las estructuras adecuadas para hacer frente a dichos cambios.
Significados Compartidos	Construcción y modificación de las creencias y suposiciones para compartir la realidad organizacional.
Relación entre procesos y resultados	Proceso dentro de la organización mediante el cual se desarrolla un conocimiento sobre la relación entre las acciones realizadas, los resultados obtenidos y los efectos que estos tienen en el entorno.
El resultado de la experiencia institucional	Las horas de trabajo directo requeridas para una tarea decrecen a medida que aumenta el número de horas en que el trabajo ha sido realizado.

De la información al Conocimiento

Siete actividades básicas para administrar el conocimiento

- Generar conocimiento a partir de las operaciones internas.
- Lograr el acceso a fuentes de información internas y externas.
- Transferir conocimiento antes de que sea usado formalmente
- Representar el conocimiento en reportes, gráficas y presentaciones, etc.
- Imbuirse en el conocimiento de procesos, sistemas y controles.
- Probar la validez del conocimiento actual.
- Facilitar todos estos procesos distintos de generación de conocimiento



De la información al Conocimiento

Gestión del Conocimiento es por tanto la Dirección planificada y continua de procesos y actividades para potenciar el conocimiento e incrementar la competitividad a través del mejor uso y creación de recursos del conocimiento individual y colectivo.

Para reforzar esta temática se te invita a observar el siguiente video de Joaquin Gairín, director del Equipo de Desarrollo Organizacional del Departamento de Pedagogía Aplicada de la U. Autónoma de Barcelona, sobre el futuro de las organizaciones y la gestión del conocimiento.



<https://www.youtube.com/watch?v=dh6S9pQxre4>

De la información al Conocimiento

Comparación entre Organizaciones Tradicionales y Organizaciones conscientes del Conocimiento

Organizaciones tradicionales	Organizaciones intensivas en conocimiento
Distribución limitada de información	Amplia distribución de la información
Responsabilidad desigual	Responsabilidad compartida
Aversión al riesgo	Toma de riesgos
Política de formación de manera ocasional	Tendencia al aprendizaje continuo
Retención del conocimiento	Conocimiento compartido

En esta sesión estudiaremos:

2.1. La regulación del uso de las tecnologías de información

Regulación de uso de las TIC



Aspecto
ético



Aspecto
jurídico



Dimensiones que abarca la regulación de uso de TIC

Regulación de uso de las TIC-Dimensión ética

La regulación de uso de las TIC se refiere a todo lo que hace referencia a la preservación, respeto y buen manejo de la información.

En el tema de Seguridad Informática, el Consorcio para la Certificación Internacional de Seguridad en Sistemas de Información (ISC2 – International Information Systems Security Certification Consortium). Menciona como prioridad:

- Proteger a la sociedad, a la comunidad y a la infraestructura.
- Actuar en forma honorable, honesta, justa, responsable y legal.
- Proveer servicios diligentes y competitivos a sus superiores.
- Actuar siempre protegiendo y promoviendo el crecimiento de la profesión.



Regulación de uso de las TIC-Dimensión ética

Con respecto a Autoridades no Gubernamentales que establecen políticas y costumbres en materia de Tecnologías de Información, el Request for Comments 1087: Ética e Internet, menciona que el comportamiento no ético en internet son:

- Conseguir accesos no autorizados a los recursos de Internet.
- Entorpecer el uso intencionalmente de Internet.
- Gasto de recursos en forma innecesaria.
- Destruir la integridad de la información basada en computadoras.
- Comprometer la privacidad de los usuarios



Regulación de uso de las TIC-Dimensión legal

Existen dos aspectos que cuidar en esta dimensión

1. Promover una cultura jurídica en materia de TI que en consecuencia impacte en un robustecimiento de las normas jurídicas existentes al día de hoy.
2. Fortalecer la normatividad interna de las empresas con apego siempre a derecho

**Principales Retos jurídicos: Seguridad,
Privacidad y Protección de datos**

Regulación de uso de las TIC-Dimensión legal

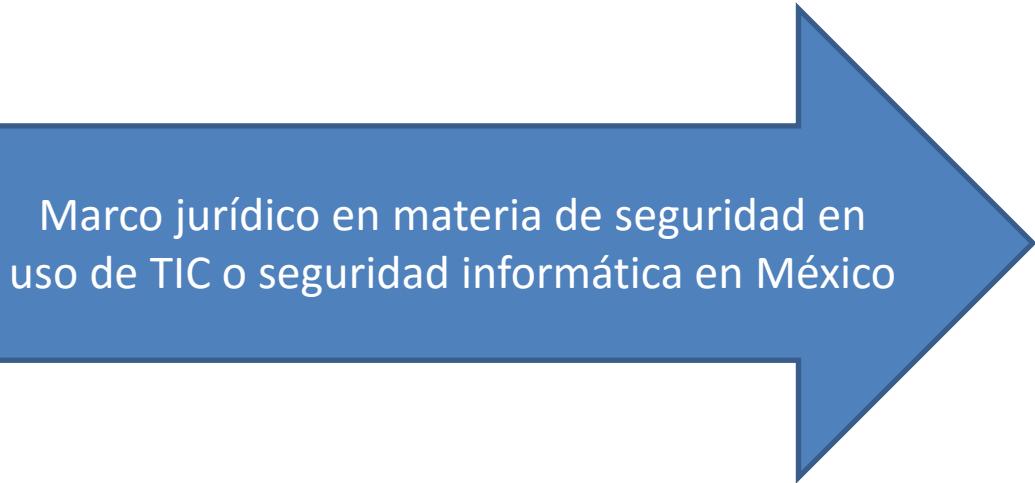


Los tópicos en materia de seguridad de la información, que se están estudiando por parte del Working Group On Internet Governance son:



- Spam
- Cybersecurity,
- Cybercrime,
- Security of network and information systems,
- Critical infrastructure protection
- Applicable jurisdiction,
- Cross border coordination,
- Exemption for ISPs of third party liabilities
- National policies & regulations
- Intellectual Property Rights
- E-commerce

Regulación de uso de las TIC-Dimensión legal



Marco jurídico en materia de seguridad en
uso de TIC o seguridad informática en México

- Delitos informáticos
- Comercio electrónico
- Protección de programas de cómputo
- Responsabilidad de personal de TI
- Intercepción de comunicaciones
- Estándares de Seguridad Física y Lógica
- Firma electrónica
- Confidencialidad de la información
- Secretos industriales
- Código Civil
- Código Federal de Procedimientos Civiles
- Código de Comercio
- Ley Federal de Protección al Consumidor
- Reglamento de Prestadores de Servicios de Certificación
- Reglas del Reglamento de Prestadores de Servicios de Certificación
- NOM 151 SCFI 2002
- Código Penal Federal
- Códigos penales estatales (D.F., Sinaloa, otros)
- Ley Federal del Derecho de Autor
- Ley de Seguridad Nacional
- Ley Federal contra la Delincuencia Organizada
- Ley Federal del Trabajo
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
- Acuerdo que establece las normas que determinan como obligatoria la presentación de las declaraciones de situación patrimonial de los servidores públicos, a través de medios de comunicación electrónica.
- Ley de Propiedad Industrial
- Ley Federal de Telecomunicaciones
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

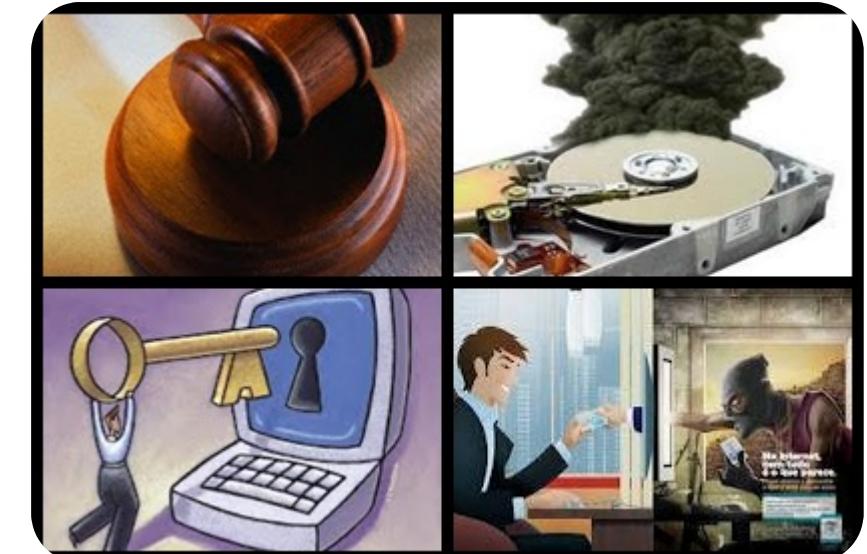
Regulación de uso de las TIC-Dimensión legal

Para Reflexionar

¿Sabía usted que el daño a la información (vista esta como un bien mueble) puede ser causa de una rescisión laboral – justificada -?

¿Sabía usted que la revelación de un secreto industrial es un delito?

¿Sabía usted que el hecho de no contar con licencias en sus programas de cómputo puede afectarle con una multa?



Para reforzar tus conocimientos de esta temática lee el libro Laudon Kenneth, Laudon, Jane (2012). Sistema de información gerencial. Pag. 123-128, el tema “COMPRENSIÓN DE LOS ASPECTOS ÉTICOS Y SOCIALES RELACIONADOS CON LOS SISTEMAS”

Actividad de Aprendizaje #4

Foro: Aplicación de la web 2.0 en el aprendizaje organizacional

Las plataformas de gestión del conocimiento y trabajo colaborativo son de mucha utilidad en el aprendizaje organizacional, ya que permiten la participación conjunta de varios actores para opinar o retroalimentar los procesos administrativos, de tal manera, que los demás usuarios y trabajadores pueden acceder a estos espacios en la web para adquirir el conocimiento de estos procesos y aplicarlos al área de su desempeño dentro de la empresa.

En esta actividad se te pide que realices un espacio web de una organización a través de un blog (wordpress o blogger). El sitio tendrá información sobre procedimientos administrativos o procesos de trabajos que se llevan a cabo dentro de la organización, por ejemplo:

En caso de un escenario judicial, un espacio donde se explique como un trabajador puede ayudar a una persona a levantar una demanda sobre algún tipo de delito. Es decir la idea es dar a conocer procesos administrativos que los mismos trabajadores deben conocer para realizar efectivamente su trabajo (aprendizaje organizacional).

El caso que presentes debe ser particular a la empresa donde labores o de tu preferencia. Una vez elaborado el sitio, Debes enviar al foro tu link del sitio web 2.0 que creaste. Debes comentar el trabajo de dos de tus compañeros. Así mismo en el mismo foro reflexiona sobre las siguientes preguntas: ¿Sabía usted que el daño a la información (vista esta como un bien mueble) puede ser causa de una rescisión laboral – justificada -? ¿Sabía usted que la revelación de un secreto industrial es un delito?, comenta y fundamenta tus respuestas.

Para crecer y evolucionar el conocimiento organizacional, es necesario, en ocasiones, olvidarse de las tradicionales formas de pensar y de hacer las cosas, aportando creatividad e innovación.

TEMA 3. CASOS DE ÉXITO

TEMA 2. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO PARTICULAR:

Elaborar propuestas de intervención para el uso de sistemas de información que faciliten procesos y procedimientos para la toma de decisiones

SUBTEMAS:

- 3.1. Las TI en el plan nacional de desarrollo
- 3.2. Plataforma México
- 3.3. Atención ciudadana y servicios de gobierno en la red.
- 3.4. La educación a distancia.
- 3.5 La banca en línea

Referencias

- Senn, James A. Análisis y diseño de sistemas de información. Editorial McGraw Hill.
- Turban Efraim, et al (2001). Tecnologías de información para la administración. S.L. (GRUPO PATRIA CULTURAL) ALAY EDICIONES
- Lagunes , Alejandra. 2013. Estrategia Nacional Digital. Gobierno de la República.
- Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información (AMITI). 2008. Políticas públicas para el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación para impulsar la competitividad de México.
- Naser, Alejandra y Concha Gastón. 2011. El gobierno Electrónico en la gestión pública. Naciones Unidas CEPAL.
- Flores, Matiana. Banca en Línea. Condusef.gob.mx, extraído en: <http://www.condusef.gob.mx/Revista/PDF-s/2012/143/banca.pdf>

En esta sesión estudiaremos:

- 3.1. Las TI en el plan nacional de desarrollo**
- 3.2. Plataforma México**
- 3.3. Atención ciudadana y servicios de gobierno en la red.**

3.1. Las TI en el plan nacional de desarrollo

Las TI en el plan nacional de desarrollo

Una de las características del este plan de acuerdo a la “**estrategia nacional digital**” es:

1. Aprovechar el potencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como elemento catalizador del desarrollo del país.
2. La incorporación de las TIC en todos los aspectos de la vida cotidiana de las personas, organizaciones y el gobierno, tiene múltiples beneficios que se traducen en una mejora en la calidad de vida de las personas.



Las TI en el plan nacional de desarrollo



¿Pero que se persigue en la estrategia nacional digital?

1) Transformación
Gubernamental

5) Seguridad ciudadana

2) Economía digital

4) Salud Universal y Efectiva

3) Educación de calidad

Las TI en el plan nacional de desarrollo

1) Transformación Gubernamental

Objetivo:

Construir una nueva relación entre la sociedad y el gobierno, centrada en la experiencia del ciudadano como usuario de servicios públicos, mediante la adopción del uso de las TIC en el Gobierno de la República.

2) Economía digital

Objetivo:

Desarrollar un ecosistema de economía digital que contribuya a alcanzar un México próspero, mediante la asimilación de las TIC en los procesos económicos, para estimular el aumento de la productividad, el crecimiento económico y la creación de empleos formales.

Las TI en el plan nacional de desarrollo

3) Educación de calidad

Objetivo:

Integrar las TIC al proceso educativo, tanto en la gestión educativa como en los procesos de enseñanza-aprendizaje, así como en los de formación de los docentes y de difusión y preservación de la cultura y el arte, para permitir a la población insertarse con éxito en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

4) Salud Universal y Efectiva

Objetivo:

Generar una política digital integral de salud que aproveche las oportunidades que brindan las TIC con dos prioridades: por una parte, aumentar la cobertura, el acceso efectivo y la calidad de los servicios de salud y, por otra, hacer más eficiente el uso de la infraestructura instalada y recursos destinados a la salud en el país.



Las TI en el plan nacional de desarrollo

5) Seguridad ciudadana

Objetivo:

Utilizar a las TIC para prevenir la violencia social, articulando los esfuerzos de la ciudadanía y de las autoridades en torno a objetivos comunes para promover la seguridad, y también para prevenir y mitigar los daños causados por desastres naturales.

Las TI en el plan nacional de desarrollo

La digitalización se define como la capacidad de un país y su población para usar tecnologías digitales que permitan generar, procesar y compartir información; asimismo, se relaciona con el concepto que describe las transformaciones sociales, económicas y políticas asociadas con la adopción masiva de las TIC. **Con la digitalización se fomenta el uso más inteligente y ecológico de los recursos humanos, naturales y económicos.**

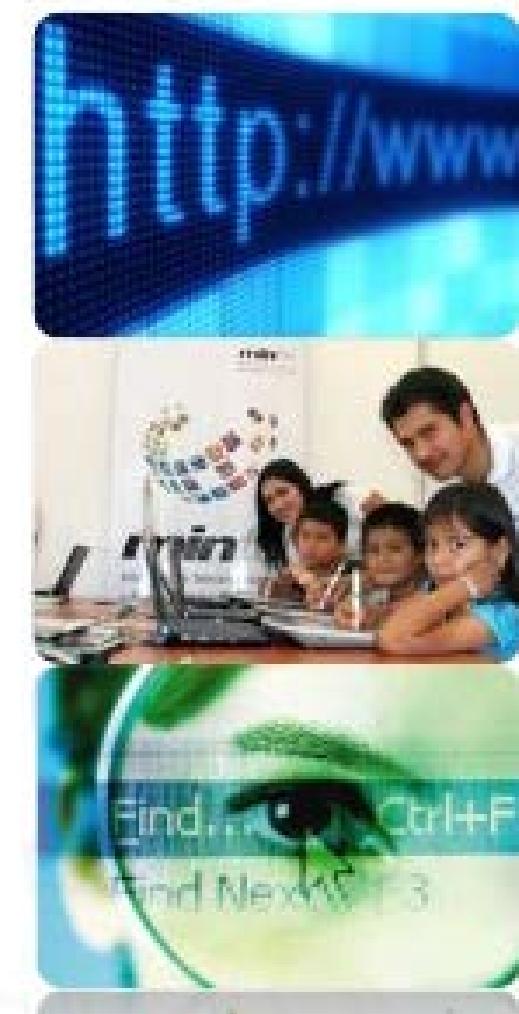


Impacto multidimensionales de la educación

Las TI en el plan nacional de desarrollo

Las TI constituye un impulso decidido por parte del Gobierno de la República a las políticas públicas que aumenten la digitalización. Esto trae ventajas como:

1. Fomentan tanto el despliegue y la ampliación de infraestructura de telecomunicaciones, como la adopción y la utilización de las TIC por parte de la población para aprovechar sus beneficios.
2. Que las tecnologías sean aprovechadas para mejorar diversos aspectos de la vida de las personas.
3. En la medida en que los individuos, empresas y gobierno integren y adopten las TIC en sus actividades cotidianas, habrá mejoras en la calidad de vida de las personas.
4. Eficiencia de los procesos productivos de las empresas y en la eficiencia de los procesos de gestión, provisión de servicios públicos, transparencia y rendición de cuentas del gobierno.



Las TI en el plan nacional de desarrollo

La siguiente tabla presenta las líneas de acción de la estrategia nacional digital para la Transformación Gubernamental.

OBJETIVO SECUNDARIO	LÍNEAS DE ACCIÓN
1. Generar y coordinar acciones orientadas hacia el logro de un Gobierno Abierto. ⁵	<ul style="list-style-type: none"> - Publicar información gubernamental útil en formato de datos abiertos. - Crear un modelo efectivo de gobernanza de la información. - Mejorar las condiciones para la innovación mediante la transparencia y el uso de las TIC. - Generar mecanismos para resolver problemas de interés público mediante la colaboración del gobierno, ciudadanos, empresas y sociedad civil. - Impulsar, en el marco de la Alianza por un Gobierno Abierto, iniciativas de Gobierno Abierto en coordinación con las dependencias responsables.
2 Instrumentar la Ventanilla Única Nacional para Trámites y Servicios. ⁶	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un catálogo nacional de trámites y servicios en una plataforma digital única. - Estandarizar procedimientos y normatividad de trámites y servicios en todos los niveles de gobierno. - Acelerar la adopción de estándares en todas las instancias gubernamentales mediante guías, herramientas digitales y materiales de capacitación. - Utilizar la Firma Electrónica Avanzada como medio de autenticación para trámites y servicios.
3 Crear una política de TIC sustentable para la Administración Pública Federal. ⁷	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer una Arquitectura Tecnológica de la Administración Pública Federal. - Aprovechar y redistribuir las capacidades tecnológicas existentes.

Las TI en el plan nacional de desarrollo

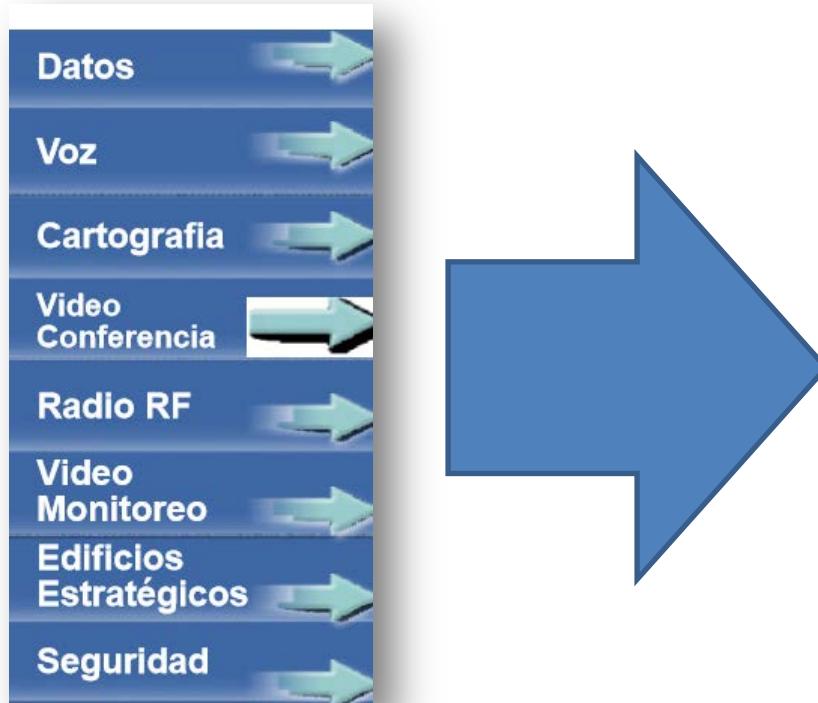
La siguiente tabla presenta las líneas de acción de la estrategia nacional digital para la Transformación Gubernamental.

<p>4</p> <p>Instrumentar una política digital de gestión del territorio nacional.⁸</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un mapa digital del territorio nacional accesible para toda la ciudadanía y en formato de datos abiertos, que contenga información desagregada a nivel predio, incluyendo uso de suelo. - Facilitar la gestión del territorio nacional, así como los trámites de cambios de uso de suelo. - Posibilitar el desarrollo y gestión del catastro nacional a través de las TIC.
<p>5</p> <p>Usar datos para el desarrollo y el mejoramiento de políticas públicas.⁹</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Generar herramientas para el uso de datos como sustento empírico al proceso de diseño de las políticas públicas. - Garantizar la privacidad y la protección de datos personales, así como la información reservada o confidencial en la utilización de datos abiertos. - Fomentar la filantropía de datos por parte del sector privado, para proyectos de interés público.
<p>6</p> <p>Adoptar una comunicación digital centrada en el ciudadano.¹⁰</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer una estrategia de Comunicación Digital y Redes Sociales para el Gobierno de la República, basada en los siguientes ejes rectores: <ol style="list-style-type: none"> 1. Centrada en el ciudadano y sus necesidades como usuario. 2. Construida para la inclusión, es decir, accesible para todos los ciudadanos. 3. Simple, con mensajes de comunicación claros. 4. Útil, con contenidos de información que resulten de utilidad para los ciudadanos. 5. Que provea servicios digitales, no simplemente portales electrónicos. 6. Abierta y transparente.

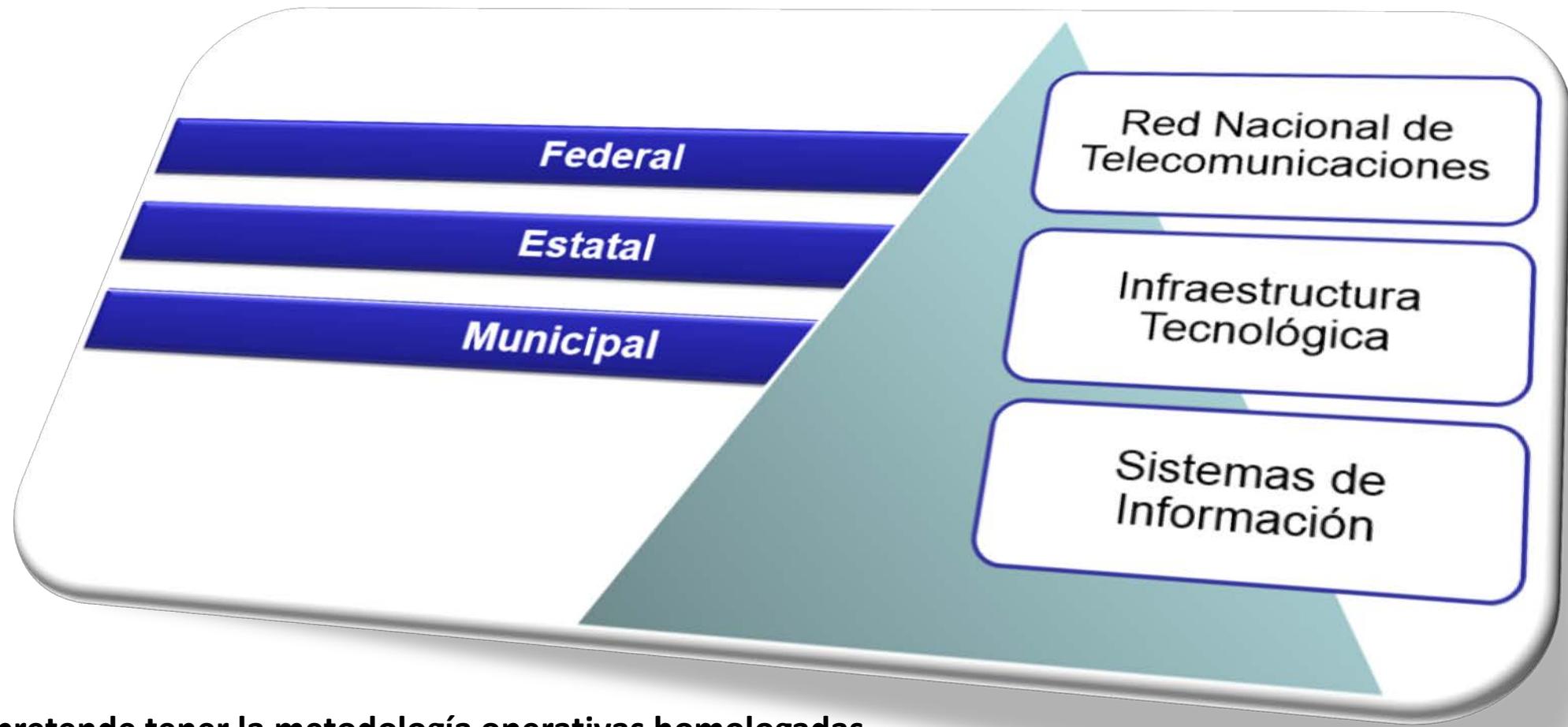
3.2. Plataforma México

Plataforma México

La plataforma México es un proyecto Nacional donde intervienen las TIC para mejorar procesos administrativos en seguridad pública. Es un concepto tecnológico avanzado de telecomunicaciones y sistemas de información, que integra todas las bases de datos relativas a la seguridad pública, con la finalidad de que se cuente con todos los elementos de información, para que las instancias policiales y de procuración de justicia de todo el país, lleven a cabo las actividades de prevención y combate al delito.



Plataforma México



Se pretende tener la metodología operativas homologadas

Plataforma México

Plataforma México

ESTADOS UNA Red Nacional de Telecomunicaciones

- 32 NIT's (C4) capitales de los Estados y el D.F.
- 45 SubNIT's (SubC4), en las principales ciudades del país.
- Conectividad a la Redes Estatales
 - Red de PGJ
 - Red de las SSP Estatales y Municipales
 - Red del TSJ
 - Red Academias de Policias
 - Red CERESOS
 - Red de Gob. del Estado

Los estados se integran a plataforma México

Plataforma México

[Inteligencia Operativa](#)

[Correlación y cruce de información](#)

[Tableros de control](#)

[Mapas delictivos](#)

[Casos](#)

[Investigaciones](#)

[Ficha Criminal](#)

[Consulta criminal y de referencia](#)

[Informe Policial](#)

[Consultas criminales](#)

[Sistemas de captura](#)

Inteligencia

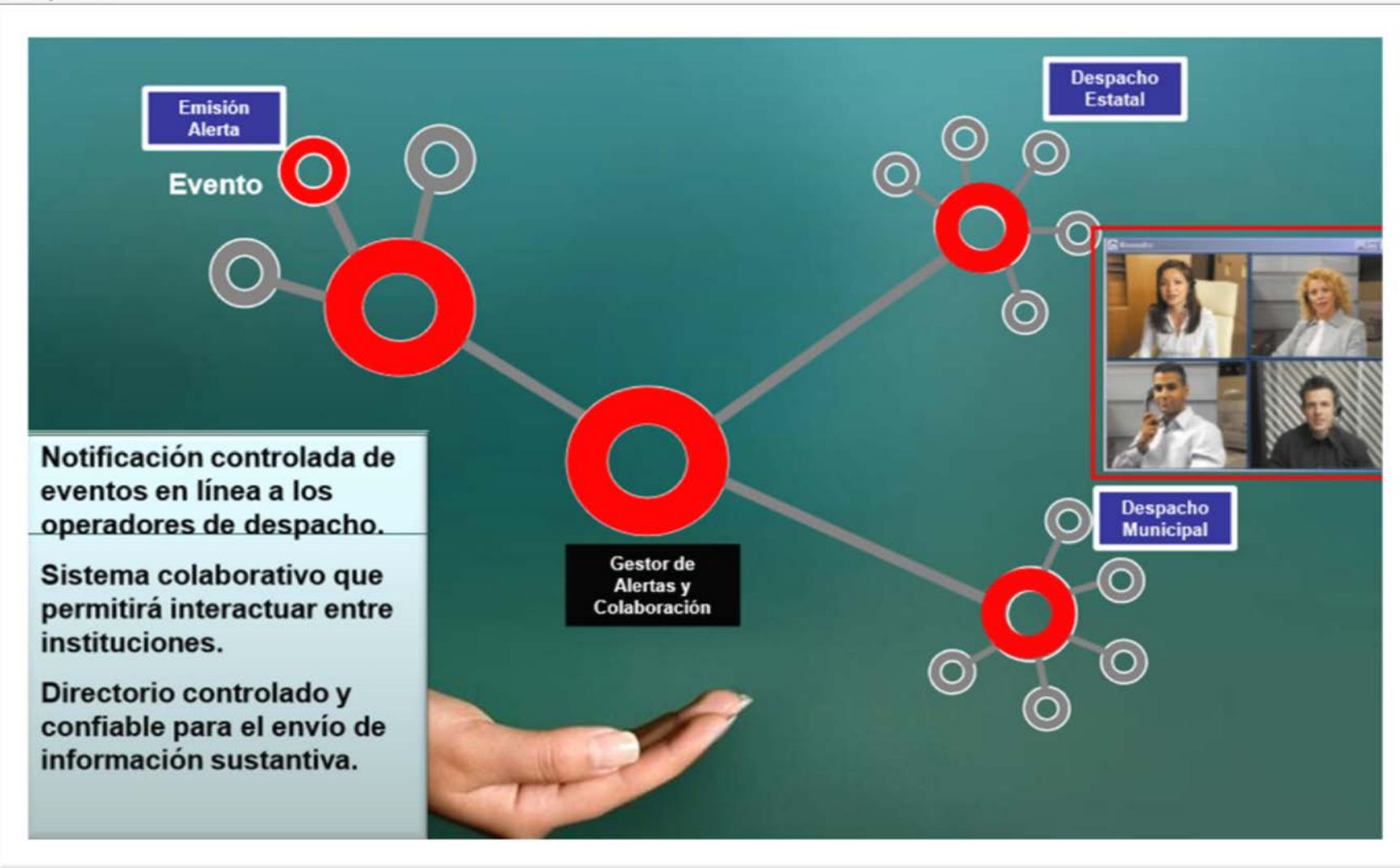
**Investigación
y Análisis**

**Operación
policial**

Plataforma México se basa en
Sistemas de información criminal



Plataforma México



Existen alertas y colaboración gracias a las TIC

3.3. Atención ciudadana y servicios de gobierno en la red.

Atención ciudadana y servicios de gobierno en red

El uso y aprovechamiento de TIC dentro del sector público es quizá el paso más importante para eficientar y transparentar los servicios públicos, así como para acercar los gobiernos a la ciudadanía.

Se estima que para el 2020

1. Los gobiernos estarán enfocados en sus competencias centrales. Las actividades que realiza el aparato burocrático actual –como el pago de las nóminas– serán subcontratadas a terceros.
2. La sociedad será participativa en la toma de decisiones de sus comunidades, lo que implica debates y votaciones en línea. T
3. La sociedad comprará en línea; se espera que más del 70% del valor de las transacciones comerciales se realicen a través de la red.



Atención ciudadana y servicios de gobierno en red

La ciudadanía en el 2020:

La participación de los mexicanos en la vida económica, política y social del país se incrementará notablemente gracias al uso y aprovechamiento de las TIC, lo que posibilitará a los ciudadanos no sólo estar en contacto con los gobernantes, y ser parte del proceso de la toma de decisiones, sino también con el resto del mundo. Lograr esto implica cerrar la brecha digital, lo cual significa proveer la conectividad necesaria y alfabetizar digitalmente a la población para que puedan hacer uso de la tecnología



Atención ciudadana y servicios de gobierno en red

De acuerdo al Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) , México ocupa el lugar 31 de 45 países dentro del índice de competitividad.



X	Sectores económicos con potencial
IX	Relaciones internacionales productivas
VIII	Gobierno eficaz y eficiente
VII	Sectores precursores de clase mundial (Telecom, Sistema Financiero, Transporte)
VII	Mercados de factores eficientes (trabajo, capital, energía, tierra)
V	Sistema político estable y funcional
IV	Macroeconomía estable
III	Sociedad incluyente, preparada y sana
II	Manejo sustentable del medio ambiente
I	Sistema de Derecho confiable y objetivo

Fuente: IMCO. *Hacia un Pacto de Competitividad*, 2005.

Atención ciudadana y servicios de gobierno en red

De acuerdo a la IMCO se debe desarrollar acciones por parte del gobierno que beneficien a la ciudadanía:

1. Un acuerdo de Estado que establezca una agenda nacional para la competitividad, la innovación y la adopción de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), que promueva la transición de México hacia la sociedad del conocimiento.
2. Un gobierno que actúe como agente de cambio para impulsar la competitividad de la economía y mejorar el bienestar de los mexicanos gracias a la adopción temprana y eficiente de las TIC.
3. Un gobierno que fomente el desarrollo del sector TIC para que se convierta en un motor de crecimiento de la economía del país.
4. Un gobierno eficiente cuyos servicios públicos sean de clase mundial, gracias a la adopción de las TIC
5. Un gobierno que implemente un marco regulatorio que, en un contexto de libre mercado, fomente el desarrollo y la inversión del sector TIC y garantice la inclusión digital de toda la población.

Atención ciudadana y servicios de gobierno en red

Gobierno Electrónico

Es un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración como una nueva forma de gobierno.

El objetivo es contribuir a la administración pública para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.



Atención ciudadana y servicios de gobierno en red

Gobierno Electrónico y su implementación

Por otro lado, implementar un GE implica, entre otras actividades, redefinir, agregar y/o eliminar procesos, definir políticas de calidad y seguridad, analizar los procesos de negocio en cada uno de los servicios públicos, todo esto en vías de lograr la integración e interoperabilidad de estos servicios. Las soluciones tecnológicas que ayudan a esta tarea deben ser capaces de responder de forma óptima a las necesidades de integración derivadas de la existencia de entornos heterogéneos tanto en aplicaciones como en sistemas.



Atención ciudadana y servicios de gobierno en red

Definiciones de Gobierno Electrónico según organizaciones:

OCDE lo define como:

“La utilización de tecnologías basadas en internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de la administración pública.”

“El uso de las TIC particularmente la Internet como herramienta para alcanzar un mejor gobierno”.

El banco Mundial lo define como:

“El uso de las TIC para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno”

Las Naciones Unidas lo define como:

“La utilización de Internet y el world wide web para entregar información y servicios de gobierno a ciudadanos”

Atención ciudadana y servicios de gobierno en red

Conceptos relacionados al gobierno electrónico

Gobernabilidad electrónica

Una de las tantas definiciones de la Gobernabilidad Electrónica o Gobernanza, (también conocida en inglés como IT Governance) es la manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía.

Sus áreas relevantes son:



E-administración



E-servicios

Atención ciudadana y servicios de gobierno en red

Conceptos relacionados al gobierno electrónico

Gobierno Abierto

En resumen *Open Government* o Gobierno Abierto pretende proporcionar datos útiles con alta usabilidad, ello significa poner más atención a las necesidades del usuario de manera que la información generada alcance el ideal de ser personalizada (“fitness for use”). El objetivo en definitiva es permitir que las personas y las organizaciones externas al gobierno encuentren, bajen, analicen, comparan, integren y combinen datos con otra información de modo que les proporcione valor público y quede este resultado disponible para otros usuarios.



Atención ciudadana y servicios de gobierno en red

Conceptos relacionados al gobierno electrónico

Modelo de evolución de un gobierno electrónico

El GE conforma un proceso evolutivo, por esta razón los gobiernos están dedicando alta prioridad a la adopción de herramientas TIC y a las reformas institucionales asociadas. Es importante, por tanto, entender el ciclo de vida del desarrollo de un GE. La ONU ha definido un marco de evolución que permite clasificar iniciativas de Gobierno Electrónico, según su nivel de madurez, en este marco, se han clasificado cinco niveles evolutivos de acuerdo al grado de desarrollo en el que se encuentra enmarcado el GE, estos son:



Fuente: Elaboración propia en base a modelo ONU y Fases de GE Gartner Group.

Atención ciudadana y servicios de gobierno en red

Conceptos relacionados al gobierno electrónico

Beneficios de un gobierno electrónico

El GE entrega beneficios directos a la comunidad en general, tales como: eliminación de las barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones, aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado, en suma, mayor la calidad de vida de los ciudadanos.

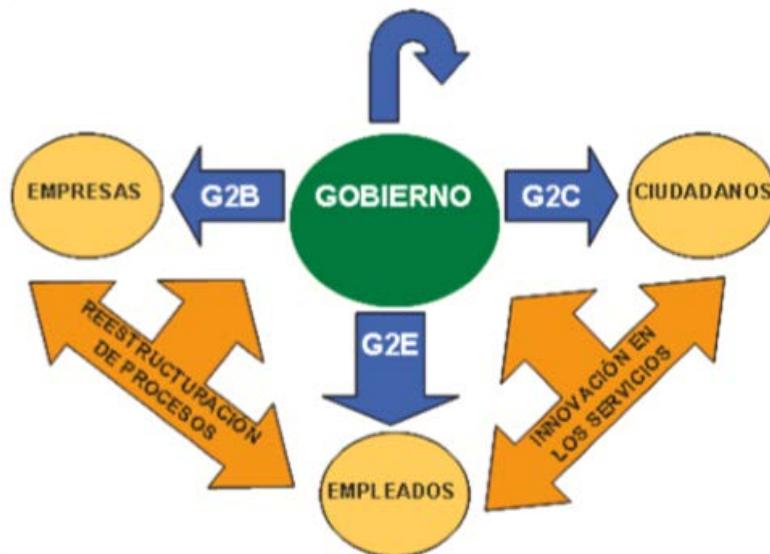


Diagrama donde se muestra los diferentes Servicios que surgen por el GE

G2C: Government to Citizen (Gobierno a Ciudadano)

G2B: Government to Business (Gobierno a Empresa)

G2E: Government to Employee (Gobierno a Empleado)

Atención ciudadana y servicios de gobierno en red

Conceptos relacionados al gobierno electrónico

Burocracia en el sector público y concepto de ventanilla única electrónica del Estado

La visión que tiene el ciudadano de la administración pública ha estado por años concebida en el término “burocracia”. La dificultad que tiene el ciudadano al acceso de las prestaciones públicas, las largas filas que suelen hacer para la realización de un trámite y los horarios de atención que van en desmedro de quienes trabajan, la gran cantidad de formularios que deben llenar, entre otros, han derivado en repensar la entrega más expedita y rápida de un servicio al ciudadano. Así surge el concepto de ventanilla única virtual el cual cambia drásticamente esta mirada con la finalidad de simplificar y poner en línea los trámites más solicitados por las empresas, los ciudadanos, y el propio gobierno.

Actividad de aprendizaje #5 foro: Iniciativas de Gobierno Electrónico

Para reforzar los conocimientos sobre los temas (3.1. Las TI en el plan nacional de desarrollo, 3.2. Plataforma México. 3.3. Atención ciudadana y servicios de gobierno en la red). Lee el documento **Estrategia Nacional Digital Páginas 7 a la 20. Así también lee del libro gobierno electrónico en la gestión pública de Naser Alejandra y Concha Gastón las páginas 11 a la 21. (las dos lecturas las encuentras en recursos de la plataforma)**.

Observa también el video “Internet y la Relación con la administración pública”, puedes consultarla en el siguiente enlace:
<https://www.youtube.com/watch?v=fIWXBIIcmY4>

(o bien puedes descargarlo de recursos). Una vez que hayas hecho la lectura y visto el video, reflexiona sobre los objetivos planteados en cada dimensión del plan nacional digital: 1) Transformación Gubernamental, 2) Economía Digital, 3) Educación de Calidad, 4) Salud Universal y Efectiva, y 5) Seguridad Ciudadana. También observa el cuadro de la página 19 del libro “Gobierno electrónico en la gestión pública” donde se muestra iniciativas del GE de acuerdo al beneficiado. Posteriormente participa en el foro “Iniciativas de Gobierno electrónico” y comenta dos cuestiones:

- 1.-¿Qué servicio como parte del gobierno electrónico has utilizado? Y explica tu experiencia al respecto
- 2.-¿Como ciudadano que tipo de servicio consideras que sería útil que se implemente y que consideres que pueda formar parte del gobierno electrónico?, puedes considerar proponer algún servicio dentro de las dimensiones del plan nacional digital.

Tu participación debe tener mínimo una cuartilla . Comenta por lo menos el trabajo de un compañero.

En esta sesión estudiaremos:

3.4. La educación a distancia.

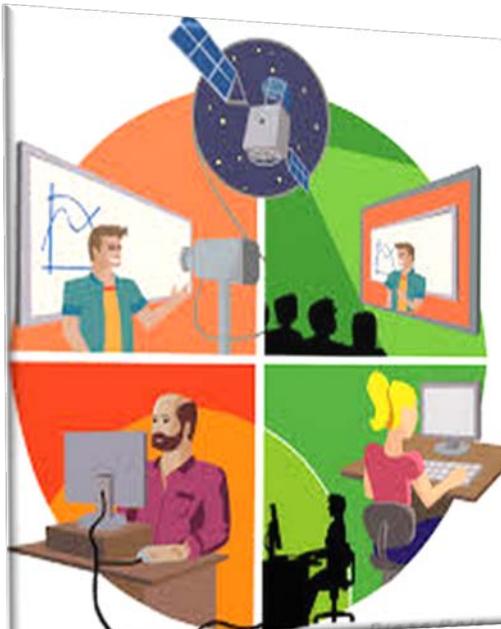
3.5. La banca en línea

3.4. La educación a distancia

Educación a distancia

De acuerdo al plan nacional de desarrollo (Estrategia nacional digital) uno de las dimensiones a contribuir es en la educación de calidad, donde el objetivo es Integrar las TIC al proceso educativo.

En México la educación a distancia en una modalidad que poco a poco se abre paso.

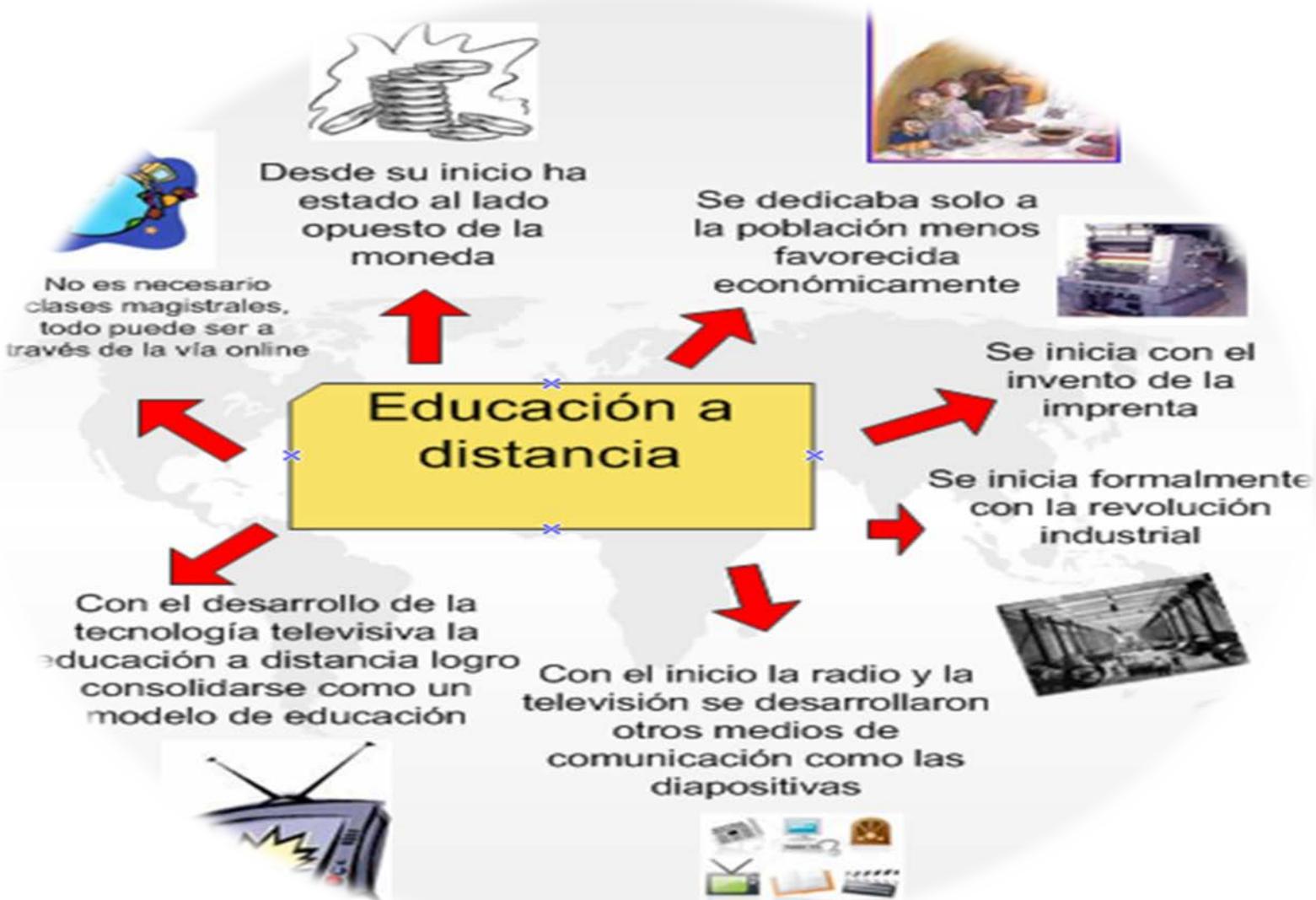


Existen varias modalidades que han surgido gracias a las Tecnologías de información y comunicación:

1. Educación a distancia
2. e-learning
3. Blended Learning (b-learning)
4. Mobile Learning (m-learning)

Educación a distancia

Las principales características de la educación a distancia, que de acuerdo con varios autores son: ausencia física del profesor, aprendizaje independiente, sistema de tutorías y uso de recursos técnicos (Holmberg; 1985; Brande, 1993; Saramona, 1999; Bartolomé, 2001; Aretio, 2001).



Educación a distancia

En México, que es uno de los países pioneros en Latinoamérica, las experiencias han sido encabezadas por la Secretaría de Educación Pública y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Se cuenta con una amplia experiencia en educación básica con la utilización de medios de comunicación, como la televisión y la radio, así como la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. El Sistema Edusat creado en el año de 1994 por la Secretaría de Educación Pública y el Instituto Latinoamericano para la Comunicación Educativa (ILCE).



Educación a distancia

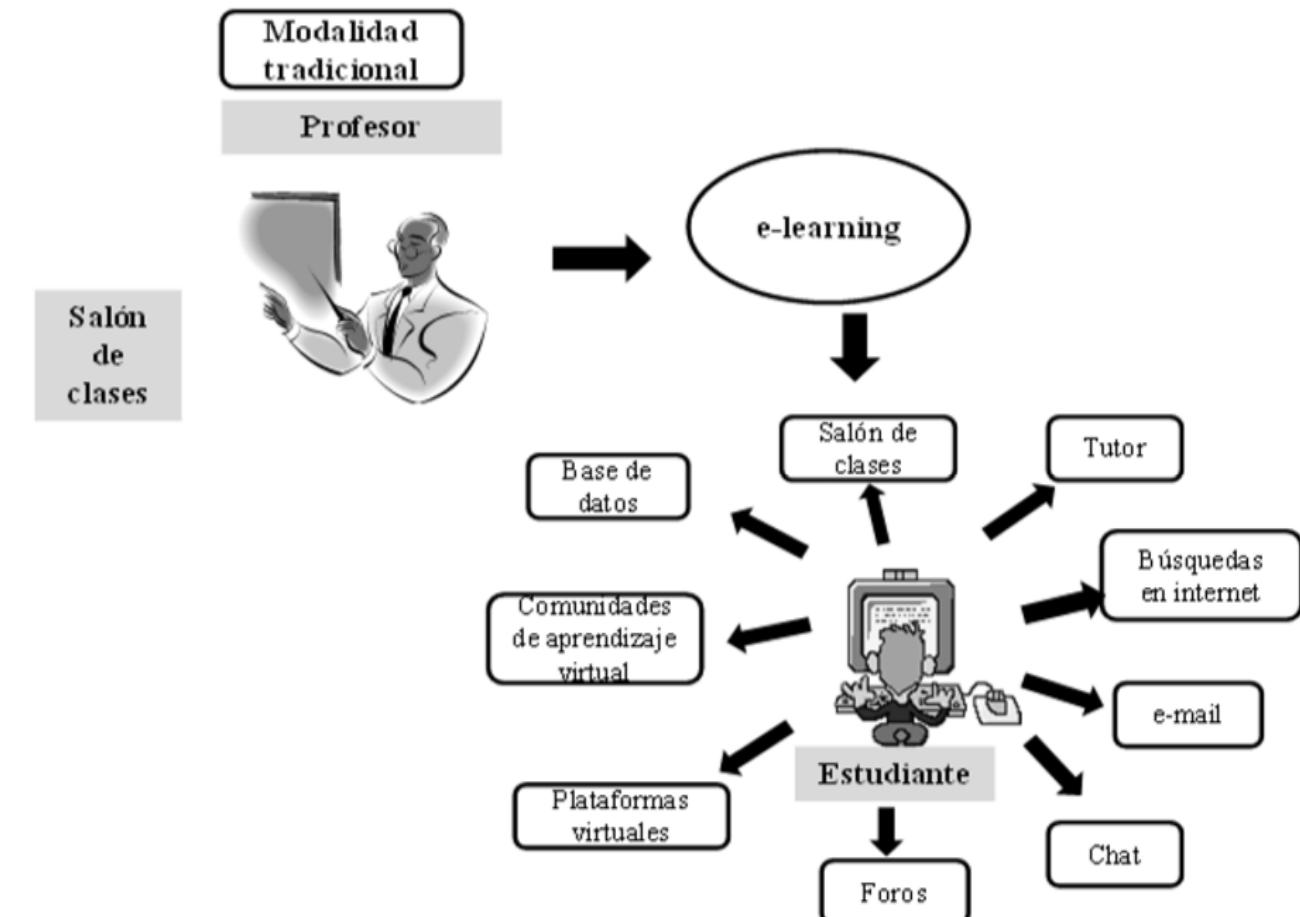
El e-Learning utiliza herramientas y medios diversos como Internet, Intranets, CD-ROM, presentaciones multimedia, etc., los contenidos y las herramientas pedagógicas utilizadas varían de acuerdo a los requerimientos específicos de cada individuo y de cada organización o institución. La combinación de recursos informáticos y de comunicaciones tiene como objetivo generar un ambiente propicio para el aprendizaje.



Roldan, D.; Buendía, F.; Ejarque, E.; García, P.; Hervás, A.; Martin, J.; Santos, O.; Oltra, J.: Gestión de proyectos E-Learning. RA-MA (2010).

Educación a distancia

La Asociación de Proveedores de e-learning (APEl) lo define como la utilización de las *Tecnologías de la Información y la Comunicación multimediales y de Internet para mejorar la calidad del aprendizaje facilitando el acceso a recursos y servicios, así como los intercambios y la colaboración a distancia.*

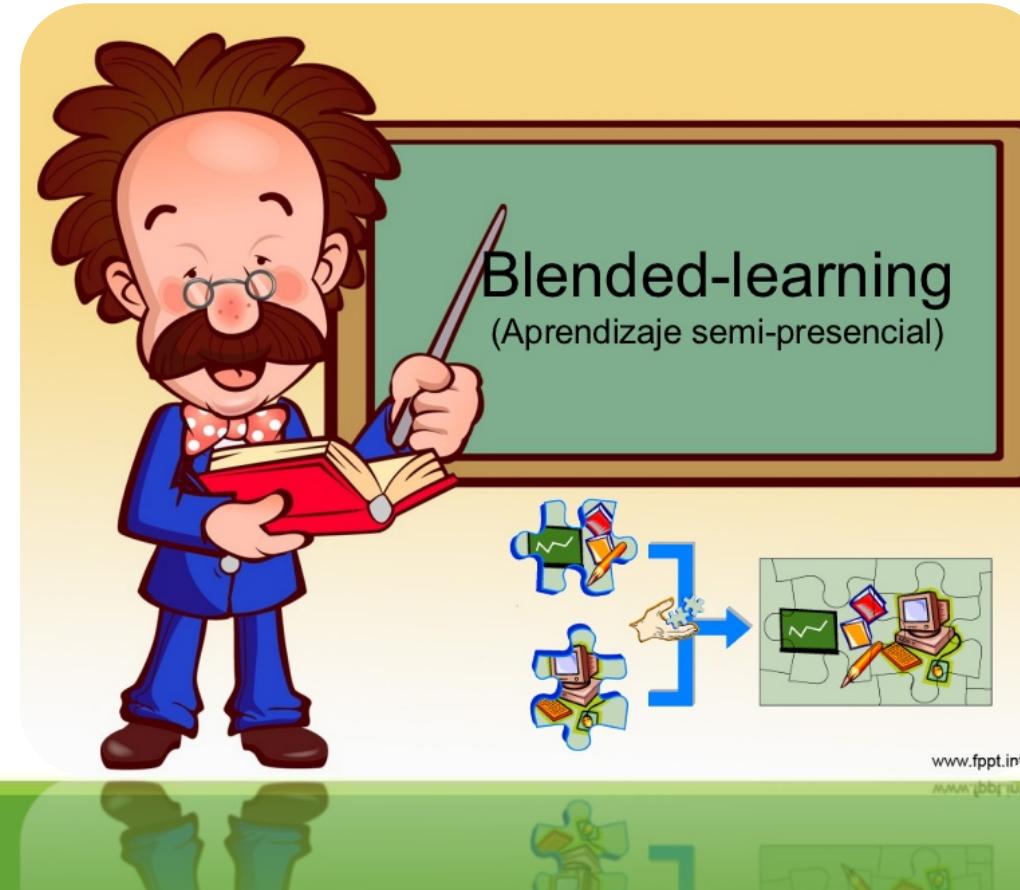


*Fuente: Adaptado de Rosemberg

Educación a distancia

B-learning

Investigadores como Bartolomé (2001) y Cabero (2001) destacan que el b-learning es una respuesta a los problemas que se encuentran en la modalidad e-learning y la educación tradicional. Estos autores comparten el concepto aprendizaje mezclado y consideran que la novedad del término no corresponde con la tradición de las prácticas que encierra.



Educación a distancia

Por ejemplo, Allan (2007) señala que el **b-learning** es una mezcla del cara a cara y el e-learning, y usa diferentes herramientas de internet que incluyen entre otras técnicas, sala de discusión (chats), foros, discusiones grupales, podcast y autoevaluación. Es una rica mezcla con un enfoque basado en los procesos de formación mediados por la tecnología.



Educación a distancia

M-learning (Aprendizaje móvil):

En el estudio realizado por López, Lozano y Rodríguez (2008), el aprendizaje móvil vía teléfono móvil, PDA o cualquier dispositivo móvil, abre la posibilidad de la transferencia de material auditivo (podcast) y video (videoconferencias) para lograr una discusión grupal en tiempo real utilizando la voz o mensajes de texto, además de la posibilidad de poder compartir imágenes, textos y archivos electrónicos entre profesores y alumnos.



Educación a distancia

(Quinn, 2000). Definió al **aprendizaje móvil** como: “La intersección de la computación móvil y la educación a distancia. Con contenidos o fuentes de información accesibles donde quiera que uno se encuentre, incluyendo interactividad, interfaces bien diseñadas para un efectivo aprendizaje”



3.4. La banca en Línea

Banca en Línea- e-banking

Definición:

La banca virtual, también conocida como banca cibernetica, banca por Internet, banca en el hogar o banca en línea, incluye la provisión de, y acceso a, varias actividades bancarias dirigidas de forma virtual (desde la carretera, comercio exterior u hogar) en lugar de ir al banco físico. La banca virtual le permite a los clientes asegurar préstamos, pagar cuentas, hacer depósitos y revisar sus cuentas desde ubicaciones remotas.



Con la Banca en línea se reduce el proceso o trámites que los usuarios hacían en el banco.

Banca en Línea- e-banking

Modelos de banca en Línea:

Reemplazo electrónico de servicios que ofrecían los bancos



Ofrecimiento de servicios nuevos, en este modelo es probable que no exista instalación física de bancos



PayPal



Banca en Línea- e-banking

Historia

1.- Aparición del cajero automático en 1970

3.- Auge del comercio electrónico a principios del 2000 la banca en línea creció

2.- Auge de Internet en 1990. Las personas empezaban a realizar transacciones en internet

Para el año 2000, el 80% de los bancos de Estados Unidos ofrecieron la opción de banca electrónica.

Banca en Línea- e-banking

Seguridad

Los bancos pueden combatir los virus de cómputo, que hace vulnerable a tu información personal para los hackers, utilizando un cortafuegos o "firewall". El uso de "nombres de usuario" y las contraseñas en la banca en línea ayudan a prevenir el fraude de identidad.



Banca en Línea- e-banking

El contexto en México

El 78% de los clientes de la banca utiliza constantemente el Internet, pero sólo 25% de los internautas usa la banca en línea.

El 31% de los encuestados por Banamex señalaron no usar servicios de banca en línea porque no les parece seguro, mientras que el 10% manifestó no saberlos usar. Del total de población bancarizada, el 80% dijo que no pretende usar este canal e incluso el 8% de los encuestados prefiere tajantemente realizar operaciones en sucursal.

Las principales razones del rechazo

- * Falta de interés
- * Les preocupa la seguridad
- * No saben manejarla

<http://www.forbes.com.mx/por-que-los-mexicanos-temen-a-la-banca-en-linea/>

Banca en Línea- e-banking

Información de costos por banca en línea

Institución	Cuenta	Cuota mensual	Reposición de dispositivo electrónico de seguridad ¹	Emisión orden de pago mismo día (SPEI)	Emisión orden de pago programada (CECOBAN)
 AFIRME	Cuenta LIDER PF MN	\$0	\$80	\$6	\$3
 Banamex	Cuenta Maestra Tradicional	\$0	\$300.00	No aplica	No aplica
 Banco Ahorro Famsa	Chequera BAF Tradicional PF	No aplica	\$125	\$5	No aplica
 BANCO AZTECA	Cuenta de Cheques Maestra	No aplica	No aplica	\$8	\$6
 BANBAJO	Cuenta Maestra Personas Físicas	\$15	\$200	\$7.50	\$2
 Bancomer	Cuenta Maestra	\$30	No aplica	\$4.50	No aplica
 BanCoppel	Cuenta Efectiva Cheques	No aplica	\$100	\$5	No aplica

Fuente: Registro de comisiones relativas a créditos y servicios de pago, Banco de México a diciembre 2011

Banca en Línea- e-banking

Información de costos por banca en línea

	Cuenta Enlace Global Fuerte con chequera	No aplica	\$85	\$5.50	No aplica
	Cuenta Maestra moneda nacional Personas Físicas	\$20	\$100	\$6	No aplica
	Cuenta Maestra	No aplica	No aplica	\$8	\$4
	Cuenta Efe	No aplica	\$150	\$4.50	\$0
	Súper cuenta con chequera	\$19.90	\$250	No aplica	No aplica
	Cuenta Tradicional Personas Físicas	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Fuente: Registro de comisiones relativas a créditos y servicios de pago, Banco de México a diciembre 2011

Banca en Línea- e-banking

Observa el siguiente video sobre la banca en línea, el video se encuentra en recursos de la plataforma o bien puedes acceder a este enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=k0TZJJtBf1w>



"La Banca en línea y los Internautas mexicanos"
„La Banca en línea y los Internautas mexicanos“

Gaby Tlaseca entrevista a Renato Juárez, Vicepresidente de Investigación de la Asociación Mexicana de Internet, AMIPCI, sobre el estudio " Banca Electrónica 2012" . ¿Qué tanto ha crecido el uso de la banca en línea en nuestro país?

Actividad de Integradora . Foro

Propuesta de implementación para un Sistema de Información

Como estuviste estudiando a lo largo de estos temas, los sistemas de información y las TIC forman parte fundamental de la administración hoy en día. Hay instituciones públicas y privadas que hacen uso de estos sistemas. Sin embargo; aún hay servicios en la administración pública o privada que pueden ser más eficientes a través de servicios tecnológicos.

Para esta actividad integradora realiza una entrevista a través de tu celular a un personal de la administración pública o privada, o a un individuo que haga uso de algún servicio público como registro civil, pago de agua, pago de luz, trámites educativos, servicios de salud, servicios bancarios etc. La idea es que tengas un contexto sobre la percepción que tienen los usuarios acerca de estos servicios. Tus preguntas puede ser:

- 1.-¿Cómo le ha parecido los trámites administrativos que usted realiza para hacer uso de un determinado servicio público o privado? (esta pregunta va de acuerdo al servicio público o privado que más utiliza)
- 2.-¿Considera usted que el servicio brindado por la administración pública puede mejorarse ?,¿ Cómo?
- 3.-¿Usted esta a favor del uso de las Tecnologías para eficientar los trámites administrativos de un determinado servicio?, explique su respuesta.

Una vez que hayas hecho la entrevista no mayor a cinco minutos, sube tu video a youtube, y posteriormente envía el enlace de tu video al foro denominado “Propuesta de implementación para un sistema de información”. En el mismo foro agregar la siguiente información en base a los estos puntos:

Continua.....



Actividad de Integradora . Foro

Propuesta de implementación para un Sistema de Información

Puntos:

Titulo: colocarás el título de tu trabajo, ejemplo: Propuesta de intervención en la Institución X

- 1.-Problemática encontrada
- 2.-Propuesta de solución del entrevistado
- 3.-Explica tu propuesta de solución , esta debe contener:
 - a) La dimensión en la que estas interviniendo (de acuerdo a la estrategia digital nacional)
 - b) El tipo de tecnología que utilizarías para tu propuesta de solución (Internet, dispositivos móviles, plataformas, etc.)
 - c) Alcances de tu propuesta.
 - d) Limitantes o inconvenientes a considerar (ejemplo: el personal no está familiarizado con las TIC, no hay disposición de la institución, seguridad de la información etc)
- 4.-Conclusión
- 5.-Referencias

Este escrito debe contener un máximo de dos a tres cuartillas.

Esta actividad es importante porque te permite contextualizar un determinado problema en trámites administrativos de algún determinado servicio y darle solución a través de las tecnologías de información y comunicación. Las tecnologías no son el fin, pero son el medio para eficientar procesos administrativos.

Gracias !!!

Miguel Angel Domínguez González
Email: angelmadg@gmail.com
Whatsapp: 961 2354280

