

ANÁLISIS DE LOS PORTALES WEB EN LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL DE LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN, MÉXICO

Dra. Xóchitl A. Arango Morales

Universidad Autónoma de Nuevo León
xochitl.arangomr@uanl.edu.mx

Dra. Olga Nelly Estrada Esparza

Universidad Autónoma de Nuevo León
olganellye@yahoo.com

Dra. Jessica Hernández Cepeda

Universidad Autónoma de Nuevo León

Abstract

The article analyzes the web portals of the 51 municipalities of the state of Nuevo Leon in Mexico, as well as the use of information technologies and communications in government management. It shows the importance and evolution of (ICTs) in the service provided by the public administration of these municipalities, and how through these instruments the Government seeks to innovate and integrate citizens through electronic devices such as cell phones, tablets or monitors, etc., thus evolving to an Open Government, generating transparency, accountability, citizen participation and collaboration between different actors, seeking a double way of communicating with citizens. The method used in this document was the descriptive one to classify the web portals of all the municipalities and it was determined that the impact of ICT in urban areas is innovative and contributes to the development of New Public Management where the citizen actively participates, however, users from the regions farthest from the state capital, their participation were moderate due to the limitations in the infrastructure of some municipalities.

Keywords: Open Government, web page, Electronic Government of Nuevo Leon, Mexico.

Resumen

El artículo analiza los portales web de los 51 municipios del estado de Nuevo León en México, así como el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones

en la gestión gubernamental. Se muestra la importancia y evolución de las (TIC) en el servicio que presta la administración pública de dichos municipios, y cómo por medio de estos instrumentos el Gobierno busca innovar e integrar a la ciudadanía por medio de aparatos electrónicos tales como el celular, tablets o monitores, etcétera, evolucionando así a un Gobierno Abierto generando transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y colaboración entre distintos actores buscando con ello una doble vía de comunicación con la ciudadanía. El método utilizado en el presente documento fue el método descriptivo para clasificar los portales web de todos los municipios y se determinó que el impacto que tienen las TIC en las zonas urbanas es innovador y contribuye al desarrollo de la Nueva Gestión Pública donde el ciudadano participa activamente, sin embargo los usuarios de las regiones más alejadas de la capital del Estado, su participación fue moderada debido a las limitaciones en la infraestructura de algunos municipios.

Palabras claves: Gobierno Abierto, portal web, Gobierno Electrónico de Nuevo León, México.

1. Introducción

Con el paso del tiempo se ha logrado avanzar en la forma cómo se gestionan los recursos al interior de las organizaciones tanto privadas como públicas. El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) agregan valor a las diferentes actividades y operaciones que le permite a una institución pública ser competitiva, moderna y prestar un servicio centrado en la misión institucional que es servir eficientemente a la ciudadanía de manera democrática. Además se establecen con el objetivo de ser utilizadas como un medio para que el gobierno pueda rendir cuentas, dar transparencia, escuchar a los ciudadanos, y hacerlos participe en la toma de decisiones del terreno de lo público, entre otros beneficios. Tratando de establecer un lazo entre la ciudadanía y el gobierno; intentando dejar la indiferencia y la ausencia de la participación ciudadana como parte del pasado.

El uso de las TIC en el gobierno busca generar nuevos canales de comunicación y participación hacia la ciudadanía desarrollando vínculos de servicios que le facilitan y le proveen de comodidad al ciudadano, no se busca digitalizar a la burocracia en su totalidad, únicamente se pretende incluir las TIC's en el servicio que ofrece la Administración Pública con el fin de aplicarlas como un medio de interacción o relación entre instituciones, ciudadanos e incluso empresas, relacionando así a todos los actores involucrados. Las personas esperan una administración oportuna, eficaz, justa, equitativa y que garantice a los ciudadanos acceder a los servicios del Estado sin ningún tipo de limitación y obstáculo, que pueda atentar o afectar sus derechos e intereses.

El uso de las páginas electrónicas o portales web como también se les denomina, funcionan en los procesos de administración de los diferentes sistemas de gobierno, estas páginas se han convertido en el canal de interacción entre el gobierno y la ciudadanía, a través de la cual, el ciudadano se informa sobre aspectos administrativos, procesos, pagos etcétera, es decir, mediante esta herramienta se busca simplificar

trámites, ahorrar tiempo, espacio y papeleo, buscando con ello no solo hacer más eficiente y eficaz el servicio del gobierno también brindarle comodidad al ciudadano, mediante la posibilidad de interactuar con su gobierno sin tener que moverse de su espacio de confort.

Las TIC generan un impacto o alcance en las tareas de Administración y Gobierno de las entidades públicas, se ha puesto de manifiesto por medio de la participación ciudadana en los asuntos políticos, de la prestación de servicios online, de la transparencia y rendición de cuentas y en la gestión interna de las entidades. (Vargas, 2011)

La aplicación de las TIC en la Administración Pública ha dado paso a diferentes modelos de gobiernos digitales, tales como Gobierno Abierto, E-government, Web 2.0, etcétera. El uso adecuado de las TIC se presenta como una herramienta que facilita la relación entre las personas, en este caso entre el ciudadano y la institución. Se puede ver que el uso de estas herramientas acompaña a los servidores y funcionarios con la intención de innovar y de enriquecerlas en estos últimos años.

Dada la importancia de lo anterior, en el presente estudio se lleva a cabo un análisis teórico descriptivo con el objetivo de ver hasta qué punto han evolucionado los portales web de los 51 municipios del estado de Nuevo León, en dicho análisis se verificaron en los portales web a través de las seis etapas de componentes, los cuales son: presencia, información, interacción, transacción, integración y participación política, identificando así la importancia que representa para el municipio la innovación para tener una mayor comunicación con los ciudadanos.

Surgen las siguientes preguntas:

- ¿Los municipios tienen toda la infraestructura que garantice tener un gobierno electrónico?
- ¿La población está interesada en el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión de Administración de gobierno en Nuevo León?
- ¿Cuáles son las TICs más utilizadas en la administración pública.
- ¿Cuáles son las mejoras alcanzadas de la gestión pública a partir del uso de las TICs?
- ¿Cuáles son las principales limitantes que se han generado en la gestión pública a partir del uso de TIC?

1.1. Objetivo general

Analizar el uso de los portales web en la gestión pública en los municipios de Nuevo León.

1.2. Objetivos específicos

Determinar el grado en que las TIC aportan en la eficiencia de los canales de comunicación y participación hacia la ciudadanía desarrollando vínculos de servicios que le facilitan y le proveen de comodidad al ciudadano.

2. El uso de las TIC en el Gobierno y su justificación

En la actualidad, se ha observado que se pueden ver mejores resultados con el uso de diversas tecnologías e innovaciones en los procesos si se utilizan las TIC. Los costos se reducen y los servicios son más rápidos y con mejor calidad. Los clientes o usuarios se han vuelto más exigentes y de manera particular en el servicio público y se debe tratar de eliminar la burocratización y centrar la atención en responder a este nuevo esquema de exigencia de los ciudadanos, lo que demanda una creación de valor agregado apoyado en el uso de las TIC.

Las TIC se pueden ver como un instrumento de comunicación para generar información a través de medios tales como la televisión, el celular, la tablets, etcétera, las que la Estrategia Digital Nacional del Gobierno de la República (2013, pp. 41) las define como: “medios de información y canales de comunicación integrados en una misma herramienta tecnológica que permiten una comunicación interactiva, capaz de generar información y compartir conocimiento”. Las TIC se encargan de usar los medios no solo para informar sino como un medio de comunicación en doble vía para que cualquier tipo de usuario pueda usar, ya sea ciudadano, sector privado o público. Para esto es necesario implementar aspectos como las adaptaciones de infraestructura que se necesiten para la integración de las nuevas tecnologías que sin estas no se pueden desarrollar con éxito la buena gobernanza que requiere el país.

Los Gobiernos buscan mediante el uso de estas herramientas tecnológicas poder innovar hacia un Gobierno Abierto o Gobierno Electrónico; de acuerdo con Subirats, (1989) define al e-gobierno como el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para promover un gobierno más eficiente, transparente y efectivo para facilitar los servicios gubernamentales donde permite un mayor acceso público a la información y gastos públicos, en este sentido, este servicio electrónico deberá ser más accesible, relevante y receptivo a las necesidades de los ciudadanos, como la comunicación entre instituciones para mejorar los servicios públicos.

Por otro lado, Cardona (2005) dice que la esencia del servicio público debe estar centrado en el ciudadano, empleando para ello técnicas y tecnologías que, como la planeación estratégica, la administración de la calidad y la gestión pública, permitan hacer más eficaz y legítima la acción estatal y municipal.

Al mismo tiempo como medio para desarrollar la transparencia, generando información y que esta sea accesible a todo ciudadano; la rendición de cuentas, que brinde información de los activos de las cuentas públicas y que esta sea simple de entender.

Los sistemas de gobierno en Nuevo León han estado buscando modificar la manera en la que está haciendo las cosas, no solo digitalizar y simplificar la burocracia si no ir un poco más allá haciendo uso de las TIC para generar un impacto positivo en la sociedad, utilizando portales web, Facebook, empleando el mundo digital para generar un contacto entre el ciudadano y el Gobierno, sin olvidar la participación de todos los actores involucrados.

3. El uso de las TIC's en el Gobierno Abierto

Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento y comunicación de la información, Belloch (2012). De esta manera y

con la transcendencia de las tecnologías en la vida cotidiana de todos los individuos, llegaron nuevas incertidumbres respecto a los tipos de relación o lazos que se pueden generar entre la ciudadanía y su gobierno. A mediados de los 90, se consideró a las TIC como una herramienta para el uso de la gestión del gobierno, haciendo así que las TIC se incluyeran dentro de la nueva forma de comunicación de Gobierno Abierto, ya que este “surge como necesidad de estar conectado con el ciudadano y disminuir los índices de opacidad, pero fundamentalmente por el derecho que tienen los ciudadanos a estar informados sobre las cuestiones que atañen al gobierno...” (Arango, 2014).

Gobierno Abierto integran una serie de elementos que definen la palabra, es decir, la vinculación que se genera como consecuencia de abrirse como sistema de gobierno e integrar a la ciudadanía en las acciones de toma de decisiones, al respecto Obama (como se citó en Rodríguez, Lioy y Brachetta, 2011) menciona tres elementos, transparencia, participación y colaboración; mientras que para Dassen y Vieyra (2012) las distribuyen en tres niveles: i) transparencia y el acceso a la información, ii) promover la participación ciudadana y iii) la colaboración entre los distintos actores. La transparencia se puede definir “como la disponibilidad de información para el público general y la claridad sobre las reglas, regulaciones y decisiones del gobierno” (Navarro, 2012), se busca que la información exista, se tenga acceso a ella, sea entendible. En la participación de la ciudadanía es que esta se facilite “en el diseño y la implementación de las políticas públicas (e incidir en la toma de decisiones)” (Dassen y Vieyra, 2012), buscando que se desarrollen espacios o programas para la ciudadanía de parte del gobierno para ir minimizando la brecha existente entre estos, que realmente la opinión de la ciudadanía se tome en cuenta en las decisiones públicas. La tercera característica es la colaboración “un gobierno colaborativo implica y compromete a los ciudadanos y demás agentes en el propio trabajo de la Administración” (Obama como se citó en Rodríguez, Lioy y Brachetta, 2011), es que cada uno de los actores involucrados trabajen en conjunto.

4. Gobierno Electrónico

Dentro de la dimensión de lo que Gobierno Abierto significa, el uso de las TIC es un elemento fundamental para el desarrollo de la transparencia, integrar a la participación ciudadana, y generar rendición de cuentas; desarrollando una doble vía entre los actores involucrados. De acuerdo con Holmes (2003), comenta que el gobierno electrónico representa el uso de las TIC, específicamente de internet, para brindar servicios públicos más efectivos y económicos fundamentalmente, orientados a los clientes.

El uso de las tecnologías de la información, está estrechamente vinculante con Gobierno Electrónico o E-government, entendida como “la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC (Naser y Concha, 2011). Trayendo consigo el simplificar la burocracia, desarrollando la eficiencia y la eficacia, abarcando la comunicación en distintos niveles e involucrando a todos los actores relacionados. Gobierno electrónico promueve el uso de los portales web, aparatos electrónicos, el uso de internet, etcétera.; buscando aplicar las TIC para innovar en la administración generando una mejora en el servicio hacia el ciudadano, tratando de hacer su uso más ameno, accesible y entendible.

De acuerdo con Alfaro, Bustos, González y Loroño (2005, pp.14) definen la importancia de las tecnologías de la información en Gobierno Electrónico como:

La aplicación de las TIC para lograr una administración efectiva, eficiente y transparente de todos los recursos del gobierno, así como también el acceso fácil y expedito al servicio público, para ciudadanos, empresas y otras entidades que interactúen con el gobierno.

El Gobierno Electrónico no busca digitalizar la burocracia, busca optimizar los servicios que brindan las instituciones gubernamentales, no solo para brindar información o guías respecto a procesos; también busca desarrollar la interactividad entre el ciudadano con respecto a otras administraciones o entre ellas mismas, llevando a cabo funciones públicas que las TIC aprovechan “para conseguir un mejoramiento en la provisión a los ciudadanos y habitantes, mediante la automatización de procesos internos de organización y funcionamiento propio de cada entidad pública, trámites en línea y la optimización de recursos tecnológicos, financieros y humanos” (Valdés, 2013). Generando beneficios y obstáculos los cuales se mostrarán en una comparación en la Tabla 1 del Gobierno Electrónico.

Un Gobierno Electrónico conlleva “la reestructuración de los servicios públicos, una fuerte inversión de los organismos administrativos a todos los niveles, así como un cambio cultural, lo que es un factor clave para el éxito de la instauración de un gobierno electrónico” (Rodríguez, 2004).

Se debe hacer referencia a que el ciudadano ya no desea ser solo un espectador sobre las decisiones que se toman políticamente hablando, sino un partícipe más en la solución de los problemas sociales que están aconteciendo. Buscando un cambio en su rol como ciudadano que le lleve a convertirse en un miembro activo generador de información y que esta tenga valor; llevando a un papel cada vez más comprometido en este tipo de procesos. El acceso a la información por sí mismo no genera una ciudadanía más comprometida e informada, pero crea el contexto adecuado para orientar mejor al ciudadano a su acción política. Es decir, en un sistema político plural el acceso a la información es fundamental para que la y el ciudadano tenga la capacidad de hacer un juicio informado y fundamentado, por tanto, la transparencia del gobierno como el acceso a la información pública son condiciones necesarias para el funcionamiento adecuado de los sistemas democráticos (López-Ayllón, 2005).

Tabla 1. Ventajas y obstáculos del Gobierno Electrónico

Ventajas	Obstáculos
Ahorro de tiempo al realizar algún tipo de trámite.	Insuficiencia respecto a la infraestructura tecnológica y física.
Disminución del costo al realizar trámites.	La ausencia de organización entre los distintos órganos gubernamentales.
Acceso al flujo de información, generando así unatransparencia.	Inestabilidad política y recesión económica.
Proximidad entre el ciudadano y la administración pública.	Existencia de personas analfabetas tecnológicas.
Incremento de la democracia, la participación y de la representatividad.	Falta de un marco jurídico que regule los datos de la red.

FUENTE: Elaboración propia con información de Ramírez y Dassen, (2004, pp. 19,20).

5. Método para medir los portales web de los municipios del estado de Nuevo León

El método utilizado para medir los portales web de los municipios del estado de Nuevo León, fue generado por información de tres instituciones: 1) El Centro de Investigación y Docencia Económica; 2) La Universidad Autónoma del Estado de México y 3) La Universidad de las Américas, Puebla (Luna, Duarte, Gil-García, Luna-Reyes y Sandoval-Almazan 2012: Resumen) dicho estudio compara la información que presentan los portales, el método es un análisis descriptivo de las páginas electrónicas de cada uno de los municipios. Se utilizó el cuestionario que clasifica la evolución de los portales de los municipios, tomando nuevas funcionalidades y solucionando problemas, basándose en las etapas que Luna, Duarte, Gil-García, Luna-Reyes y Sandoval-Almazan desarrollan. Se divide en tres etapas:

- ◆ La primera etapa fue la recolección de datos, casos exitosos y conceptualización del gobierno electrónico para generar un cuestionario que permitiera medir el caso mexicano, esto con el fin de no hacer una copia de mediciones de otros países, que tienen características diferentes y ciudadanos con necesidades distintas.
- ◆ La segunda etapa consistió en generar un modelo que permitiera la flexibilidad necesaria para poder ir agregando los cambios tecnológicos que van surgiendo e ir midiendo el avance paulatino de los sitios web estatales en función de ellos.
- ◆ De esto surge el enfoque evolutivo que lleva a la tercera etapa, la cual permite la transformación del cuestionario que se utiliza en la actualidad para la medición del desempeño de los portales de gobierno estatal (Luna, Duarte, Gil-García, Luna-Reyes y Sandoval-Almazán, 2012)

En este análisis se utilizó el enfoque para medir el avance del GE mediante el índice de funcionalidad basado en el enfoque evolutivo presentado por Sandoval y Gil (2008), en donde se parte del supuesto de que el gobierno electrónico en general, y los portales de gobierno electrónico en particular, evolucionan, mejorando paulatinamente y agregando sofisticación tecnológica y organizacional; en él las etapas de desarrollo del GE son componentes complementarios que pueden estar presentes al mismo tiempo en un portal.

A continuación, se muestran las cinco componentes que integran la evolución de un sitio web, cada una de las etapas que se mostraran a continuación cuentan con ciertos puntos específicos o características que tiene que cumplir, las cuales serán descritas en la Figura. 1

Tabla 2. Clasificación de la evolución de las páginas electrónicas

Componentes	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación Política
Participación en línea sobre asuntos públicos, voto electrónico, referendos sobre políticas o iniciativas, tiene otras formas de participación.			La página utiliza el potencial de internet para proveer servicios públicos.	Esta es una de las etapas más avanzadas, ya que puede brindar muchos servicios a partir de una ventanilla integral.	Es la etapa más avanzada, supone que un ciudadano no sólo interactúa con su gobierno, sino que utiliza los servicios por internet, también participa en la toma de decisiones; en esta etapa los ciudadanos pueden opinar sobre proyectos de ley y/o políticas públicas.
Integración vertical, integración transaccional o carrito de compras.					
Pagos en línea, seguridad, licencias de manejo, multas, impuestos, actas de nacimiento, licitaciones.					
Contacto con webmaster y atención ciudadana, obtención de formatos en línea, formas de comunicación con funcionarios del gobierno estatal por medio de la tecnología, búsquedas de información, personalización, información dinámica.		En esta etapa se encuentran motores de búsqueda y la suscripción electrónica a noticias relacionadas con el sitio gubernamental.			
Información completa y detallada, información multimedia, organización, accesibilidad y actualización de la información, transparencia.	Únicamente se despliega información sobre la administración pública: Anuncios, noticias, etc.				

FUENTE: Elaboración propia con información de Morales, 2014, pp. 17

Tabla 3. Clasificación de las páginas web de 20 municipios de Nuevo León

PRESENTACIÓN	INFORMACIÓN	INTERACCIÓN	TRANSACCIÓN	INTEGRACIÓN	PARTICIPACIÓN POLÍTICA
Garantiza presencia en <i>internet</i>	Engloba variedad de sitios gubernamentales	Interacción entre ciudadanos y departamentos gubernamentales	La página utiliza el potencial de <i>internet</i> para proveer servicios públicos	Brindar muchos servicios a partir de una ventanilla integral	El ciudadano no solo interactúa con su gobierno que utiliza los servicios por <i>internet</i>
ANH APC CAD CH DR.A GC GE GDP HLH JRZ LNR MAR MO MTY SNG SNG SPGG MTML SC STG VDM	APC GE GDP DR.A MO SNG SC MTML STG	ANH APC CAD DR.A GC GDP MO MTML MTY SNG SC SPGG STG	APC GE CAD DR.A GC GDP MO MAR MTY SC STG SPGG	APC GE SNG SPGG SC	ANH APC DR. / GC GDP MO MTM MTY SNG SC SPG STG
Carece de motores de búsqueda	Sirve como página inicial para proceder a otras	Se puede acceder a leyes, publicaciones, reportes	El ciudadano puede realizar transacciones seguras y rápidas	Acceso a todos los servicios de diferentes dependencias gubernamentales o niveles de gobierno	Participa en la toma de decisiones
CH VDM	APC CAD DR.A CD GE GDP MO MTML MTY SNG SC SPGG STG	APC GC GR DR.A GDP MO MTML MTY MAR SNG SC STG CH	APC CAD GC GE GDP JRZ SC SPGG STG	APC GE MO DR.A SPGG	
No está dividido por segmentos	La información es más actualizada y especializada	Motores de búsqueda y la suscripción electrónica a noticias relacionadas con el sitio gubernamental	Permite personalizar las funciones según el tipo de usuario	Se ofrecen servicios en línea de acuerdo con las necesidades del ciudadano	
CH	ANH APC CAD DR.A GC GE GDP SPGG MAR MTY SNG MTML LNR STG VDM	ANH APC CAD DR.A GC GDP MO MAR MTY SNG SC SPGG STG	APC CAD GC GE GDP JRZ SC SPGG STG	APC GE SNG SPGG SC	
Contiene información básica para contactar telefónicamente	Cuenta con motores de búsqueda interna y/o externa	Cuenta con correo electrónico de funcionarios y servicios			
ANH APC CAD DR.A GC GE GDP HLIH JRZ LNR MAR NO MTML MTY SNG SPGG SC STG	ANH APC CAD DR.A GC GE GDP MTML MO MTY SNG SPGG STG	ANH APC GC DR.A GE HLIH LNR SPGG SC STG MTY			

Fuente: Arango, 2014, pp. 19.

Las etapas de comunicación se describirán a continuación:

- ◆ *Información*: Emisor-Receptor.
- ◆ *Interacción*: Interacción entre ciudadanos y departamentos gubernamentales (dos vías).
- ◆ *Transacción*: Comunicación entre gobierno, ciudadano y dependencias; retroalimentación del gobierno al ciudadano, del ciudadano al gobierno y entre las dependencias.
- ◆ *Integración*: Comunicación entre gobierno, ciudadano y dependencias; todas las partes se retroalimentan.
- ◆ *Participación política*: La ciudadanía participa con el gobierno tomando decisiones de manera conjunta.

Como se puede apreciar en las etapas anteriores, la última es la más difícil de llevar a cabo ya que mediante la participación política de los ciudadanos el gobierno disminuye su poder en la toma de decisiones, se requiere voluntad del gobernante para implementar esta última etapa.

6. Resultados de los hallazgos de los portales electrónicos de los municipios del estado de Nuevo León

En este apartado se refiere a los municipios que proporcionaron información sobre la infraestructura que tienen en tecnologías de la información y comunicación, como por ejemplo, número de computadoras en funcionamiento, de líneas telefónicas, internet, procesos en los cuales utilizan la computación, asimismo, describe las acciones que los municipios realizan con la TIC dentro de sus administraciones públicas a lo que llaman gobierno electrónico. Con esto se hace un análisis de indicadores de todo lo electrónico en internet, conexiones a computadoras, telefonía móvil e inalámbrica, información en el sitio web y su funcionamiento.

Poder evaluar los portales electrónicos o también llamados portales web, le permite a los administradores de cualquier sistema de gobierno, identificar el estado que guardan las páginas de los gobiernos que administran, verificar que tan cerca están de brindar la propuesta de la doble vía que se busca generar con la propuesta del uso de las TIC en la Administración Pública y, de ser necesario, establecer o proponer formas para innovar en estos, para lograr alcanzar el nivel más alto que es la participación política. Esto se logra realizando un análisis descriptivo en el cual se observará hasta qué punto han evolucionado los portales web explorando así los sitios web de los municipios de Nuevo León para analizar si cumplen con las seis etapas: presencia, información, interacción, transacción, integración y participación política; de no cumplir con todos los elementos que son partes de las seis etapas, se podrá observar hasta qué etapa han llegado y que elementos aún les falta por realizar.

En la Tabla 2 se muestran los municipios del estado de Nuevo León, la revisión que se realizó de cada uno de los portales web, demuestra el desarrollo tecnológico con que cuenta cada municipio, durante la revisión de las páginas se identificó que algunas se encuentran en mantenimiento a pesar de contar con el sitio web y mientras que otros no cuentan con portales electrónicos.

Tabla 2. Municipios y la existencia de su página electrónica

MUNICIPIOS	PÁGINA WEB
Abasolo	NO CUENTA CON PÁGINA
Agualeguas	NO CUENTA CON PÁGINA
Allende	http://www.allende.gob.mx/
Anáhuac	http://www.anahuac.gob.mx/
Apodaca	http://www.apodaca.gob.mx/
Arramberri	NO CUENTA CON PÁGINA
Bustamante	http://www.bustamante.gob.mx/
Cadereyta Jiménez	http://cadereyta.gob.mx/
Cerralvo	NO CUENTA CON PÁGINA
Ciénega de Flores	http://www.cienegadeflores.gob.mx/
China	http://www.china.gob.mx/
Doctor Arroyo	http://www.doctorarroyo.gob.mx/
Doctor Coss	NO CUENTA CON PÁGINA
Doctor González	NO CUENTA CON PÁGINA
El Carmen	NO CUENTA CON PÁGINA
Galeana	NO CUENTA CON PÁGINA
García	http://garcia.gob.mx/
General Bravo	NO CUENTA CON PÁGINA
General Escobedo	http://revision.escobedo.gob.mx/pages/default.aspx
General Terán	NO CUENTA CON PÁGINA
General Treviño	NO CUENTA CON PÁGINA
General Zaragoza	NO CUENTA CON PÁGINA
General Zuazua	NO CUENTA CON PÁGINA
Guadalupe	http://www.guadalupe.gob.mx/
Hidalgo	NO CUENTA CON PÁGINA
Higueras	NO CUENTA CON PÁGINA
Hualahuises	http://hualahuises.gob.mx/
Iturbide	NO CUENTA CON PÁGINA
Juárez	http://juarez-nl.gob.mx/
Lampazos de Naranjo	NO CUENTA CON PÁGINA
Linares	http://www.linares.gob.mx/
Los Aldamas	NO CUENTA CON PÁGINA
Los Herreras	NO CUENTA CON PÁGINA
Los Ramones	NO CUENTA CON PÁGINA
Marín	http://www.marin.gob.mx/

MUNICIPIOS	PÁGINA WEB
Melchor Ocampo	http://melchor-ocampo.gob.mx/
Mier y Noriega	NO CUENTA CON PÁGINA
Mina	NO CUENTA CON PÁGINA
Montemorelos	http://www.montemorelos.gob.mx/
Monterrey	http://www.mty.gob.mx/
Parás	NO CUENTA CON PÁGINA
Pesquería	http://www.pesqueria.gob.mx/
Rayones	NO CUENTA CON PÁGINA
Sabinas Hidalgo	NO CUENTA CON PÁGINA
Salinas Victoria	NO CUENTA CON PÁGINA
San Nicolás de los Garza	http://www.sanicolas.gob.mx/
San Pedro Garza García	http://www.sanpedro.gob.mx/
Santa Catarina	http://www.stacatarina.gob.mx/
Santiago	http://www.santiago.gob.mx/
Vallecillo	NO CUENTA CON PÁGINA
Villaldama	http://www.villaldama.gob.mx/

FUENTE: Elaboración propio, obtenida de internet.

En la Tabla 2 se puede ver que, de los 51 municipios revisados, 27 no cuentan con página electrónica y 24 si tiene página del municipio, es importante mencionar que solo 20 portales estaban activos, 4 de ellos marcaban como inactivos o en mantenimiento. Para realizar esta investigación acerca de las páginas web gubernamentales de cada municipio del estado de N.L, se realizó una revisión exhaustiva de cada uno de los portales web con el fin de validar las características que tienen cada portal web de acuerdo con la clasificación que dan los autores Luna, Duarte, Gil-García, Luna-Reyes y Sandoval-Almazan (como se citó en Morales, 2014).

La clasificación del análisis de páginas electrónicas que generaron los autores antes mencionados, tiene una dimensión de seis enfoques, las cuales se mencionan a continuación, presentación, información, interacción, transacción, integración y participación política; cada una de estos enfoques fue desglosado para evaluar los portales web y verificar si cumplían con las características de cada enfoque.

En la exploración que se realizó de los portales electrónicos de los veinte municipios, en la Tabla 3 se buscó visualizar en un solo documento las características de desarrollo de cada portal.

Las páginas electrónicas activas del municipio de Nuevo León fueron: Anáhuac, Apodaca, Cadereyta Jiménez, China, Doctor Arroyo, García, General Escobedo, Guadalupe, Hualahuises, Juárez, Linares, Marín, Melchor Ocampo, Montemorelos, Monterrey, San Nicolás de los Garza, San Pedro Garza García, Santa Catarina, Santiago, Villaldama.

En la Tabla 4 se muestran los nombres de los municipios con sus respectivas glosas, usadas en la Tabla 3.

Tabla 4. Municipios y sus respectivas glosas

MUNICIPIO	GLOSA
Anáhuac	ANH
Apodaca	APC
Cadereyta Jiménez	CAD
China	CH
Doctor Arroyo	DR.A
García	GC
General Escobedo	GE
Guadalupe	GDP
Hualahuises	HLH
Juárez	JRZ
Linares	LNR
Marín	MAR
Municipio	Color
Melchor Ocampo	MO
Montemorelos	MTML
Monterrey	MTY
San Nicolás de los Garza	SNG
San Pedro Garza García	SPGG
Santa Catarina	SC
Santiago	STG
Villaldama	VDM

Se puede observar en la Tabla 3 que el municipio de China, carece de motores de búsqueda, no contiene información de la institución, ni datos de los servidores y funcionarios, y también no cuenta con ningún tipo de interacción mediante internet. Mientras que Cadereyta, General Escobedo, Guadalupe, Juárez, San Nicolás de los Garza, San Pedro Garza García, Santa Catarina y Santiago, no solo cuentan con su presencia en internet si no que cuentan con motores de búsqueda, están divididos por segmentos, contienen información básica para contactar y en sus páginas se puede interactuar.

En la segunda etapa que es “Información”, se puede observar que Apodaca, Doctor Arroyo, General Escobedo, Guadalupe, Melchor Ocampo, Montemorelos, San Nicolás de los Garza y Santiago cumplen con englobar variedad de sitios gubernamentales, sirven como páginas iniciales para poder acceder a otras, cuentan con motores de búsquedas internos o externos y su página es constantemente actualizada. Por otro lado, China y Hualahuises no cumple con ninguna de las características antes mencionadas.

La tercera etapa es “Interacción”, Apodaca, García, Monterrey, San Pedro Garza

García, Santa Catarina y Santiago cuentan con la interacción entre ciudadanos y departamentos gubernamentales (chats o buzón de mensajes), se pueden acceder a leyes o artículos en sus páginas web, se pueden suscribir electrónicamente a una página relacionada con el sitio gubernamental (en este caso Facebook o twitter) y se puede encontrar en la página los correos electrónicos de los funcionarios o servidores públicos. El municipio que no cumple con ninguno de los puntos anteriormente mencionados es China, Pesquería y Villaldama este carece totalmente de la tercera etapa.

La cuarta etapa “Transacción”, los municipios que utilizan el potencial de internet para proveer servicios públicos, que sirven para realizar transacciones seguras y rápidas y que este portal web permita personalizar las funciones según el tipo de usuario son Apodaca, Cadereyta Jiménez, Guadalupe, San Nicolás de los Garza, San Pedro Garza García, Santa Catarina y Santiago. Por otro lado, China, Hualahuises, Linares, Marín y Villaldama no cumplen con ningún punto de los anteriores, quedando completamente obsoletas con lo que respecta a la etapa cuatro.

La penúltima etapa “Integración”, cubre tres puntos que son brindar diferentes servicios a partir de una ventanilla integral, contar con accesos a diferentes dependencias gubernamentales sin importar niveles de gobierno y ofrecer servicios en línea; Apodaca, General Escobedo y San Pedro Garza García son las únicas que cubren estos tres puntos. Anáhuac, Cadereyta Jiménez, China, García, Guadalupe, Hualahuises, Juárez, Linares, Marín, Montemorelos, Monterrey, Santiago y Villaldama no cumplen con ninguno de los tres puntos de “Integración”.

Por último “Participación política”, en esta última etapa solo se evalúa dos puntos: el primero, que el ciudadano no solo interactúe con su gobierno, sino que también haga uso de los servicios que ofrece el sitio web; segundo, que participe en la toma de decisiones. Esta etapa nadie la cubrió por completo ya que el segundo punto no es alcanzado por ninguno de los sitios gubernamentales con los que cuenta Nuevo León. Pero los que no cumplieron ni el primer punto fueron China, General Escobedo, Hualahuises, Juárez, Linares, Marín y Villaldama. Únicamente el municipio de San Pedro con la nueva forma de participación como lo es “presupuesto participativo” se encuentra en proceso de generar una mayor participación de la ciudadanía a través de la página web.

Se puede observar que a pesar de que China cuenta con página no cubre más que el requisito de existencia y solo eso, esta no cuenta con interacción de ningún tipo, ni transacción ni mucho menos participación; es el sitio web gubernamental más decadente y carente con respecto a los seis puntos que se evaluaron.

7. Conclusión

El uso de las Tecnologías de Información se ha hecho necesarias para diversos fines y propósitos y está constantemente presente en la vida cotidiana de los ciudadanos, ya sea como medio para informarse o realizar algún trámite o incluso hasta el solo deseo de utilizarlo como medio de ocio. Las TIC se han hecho indispensables y accesibles a toda la población, sin importar el estrato social que se tenga, sin embargo todavía existen algunas limitantes en el uso en cierta regiones por no contar con el internet. En este sentido, a medida que la gente se involucra en el uso de las tics se hace necesario analizar el potencial transformador e innovador que se les atribuye a estas herramientas. Actualmente existe una brecha relacionada con las limitantes de acceso a dispositivos electrónicos y a internet, sin embargo, como dice Selwyn,

(2004), la separación entre las comunidades ya no se da entre los que tienen y los que no tienen, sino que se acentúa la división de la sociedad entre los que saben y los que no saben utilizar estas herramientas. En este sentido, en el análisis realizado de 20 portales electrónicos, mismo número de municipios que cuentan con una página web, representan los municipios de Nuevo León que han generado integrarse con mayor celeridad al sistema de gobierno abierto, buscando no solo informar, sino también atender vía electrónica las peticiones y servicios de los ciudadanos como clientes.

Entre los municipios que cubren con el último componente en la primera etapa que es, el ciudadano no solo interactúa con su gobierno sino que utiliza los servicios por internet, son: Anáhuac, Apodaca, Cadereyta Jiménez, Doctor Arroyo García, Guadalupe, Melchor Ocampo, Montemorelos, Monterrey, San Nicolás de los Garza, San Pedro Garza García, Santa Catarina y Santiago, sin embargo ningún municipio dentro del último componente aun cubre con la segunda etapa que es, participación política, lo cual da muestra que aun queda un trabajo por realizar, lograr que la toma de decisiones sea de manera conjunta entre el municipio y la ciudadanía es un reto para los gobiernos en turno.

Se ha insistido la adopción del uso de las TIC en la administración pública e implica, como mínimo: dotar de infraestructuras tecnológicas y de acceso a estas, tanto a la administración como a la ciudadanía; organizar toda la información disponible; establecer canales de comunicación con formas de participación activa entre la administración y la ciudadanía. A pesar que se cuenta con herramientas tecnológicas para mantener interactividad con los ciudadanos. Aún queda trabajo por hacer en los portales web de los municipios del estado de Nuevo León, no solo subir información básica, sino generar interacción de ida y vuelta con los ciudadanos, es destacable que los municipios de San Pedro Garza García y Apodaca son los portales de los municipios más completos, ya que se cubre en su mayoría con las seis características, contrario a este tenemos 31 municipios que no cuentan con presencia en internet y por otro lado se encuentra el municipio de China que a pesar de que tiene presencia en internet no cubre ningún otro componente.

Los portales de los municipios de Nuevo León aquí evaluados, les queda mucho por trabajar abriendo así nuevas formas de interactuar mediante estos sitios con el ciudadano, buscando dar un mejor servicio al ciudadano, generando así un gobierno abierto más eficiente y eficaz. Las entidades públicas deben apoyarse en la tecnología para alcanzar competitividad y eficiencia para tener una información pertinente, lo que puede favorecer en la calidad de los servicios y en el bienestar social de los ciudadanos para la reducción de costos, trámites y tiempo que destinan los funcionarios para resolver trámites y problemas de las y los ciudadanos. Es decir, brindar un servicio de excelencia que ofrezca satisfacción al cliente quien paga los servicios del funcionario. Ya que el uso de tecnologías, se está convirtiendo en el principal valor en el quehacer de la administración pública para conseguir el desarrollo de la Nueva Gestión Pública (NGP). Con este estudio, los municipios neoloneses podrían mejorar su desempeño y eficiencia adoptando el modelo de Gobierno Electrónico (GE) más conveniente y que dicha innovación daría como consecuencia una función pública exitosa.

Referencias

- ALFARO, R., G. BUSTOS, A. GONZÁLEZ y J. LOROÑO (2005), “*Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones*”, Ediciones Universitarias de Valparaíso, pp. 1-23.
- ARANGO, XÓCHITL (2014), “*Análisis descriptivo de los portales electrónicos*”, UANL, 1-23.
- BELLOCH, CONSUELO (2012), “Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje”, *Material docente [on-line]*. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Valencia. Disponible en <http://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA1.pdf>.
- CARDONA, FERNANDO (2005), “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la relación Administración Pública-Ciudadano”, Barcelona, España, Universidad del Rosario.
- DASSEN, N. y J.C. Vieyra (2012, “Gobierno abierto y transparencia focalizada”, *Tendencias y Desafíos para América Latina y el Caribe, Washington: BID*, Recuperado de: <http://www.icaei.org.mx/images/Gobierno%20Abierto/Biblioteca/AMERICA%20LATINA/numero%207.pdf>.
- GOBIERNO DE LA REÚBLICA (2013), “Estrategia Digital Nacional”, Recuperado de: <http://cdn.mexicodigital.gob.mx/EstrategiaDigital.pdf>.
- HOLMES, DOUGLAS (2003), “E. Gob. Estrategias para el uso eficiente de internet en el gobierno”, McGraw-Hill Interamericana, Ciudad de México, México
- LÓPEZ-AYLLÓN, SERGIO (2005), “La creación de la Ley de Acceso a la Información en México: una perspectiva desde el Ejecutivo”, en H. A. Concha Cantú, S. López Ayllón, y L. Tacher Epelstein, *Transparentar al Estado: la experiencia mexicana de acceso a la información*, México: IJ-UNAM.
- LUNA, D. E., A. DUARTE, J.R GIL-GARCIA, L.F. LUNA y R. SANDOVAL-ALMANZÁN (2012), “Índice de gobierno electrónico estatal: Comparativo de las mediciones 2011 y 2012”, *CIDE*, pp. 1-38. Recuperado de: <http://libreriaticide.com/librospdf/DTAP-273.pdf>.
- NASER, A. y G. CONCHA (2011), “El gobierno electrónico en la gestión pública”, *CEPAL-Serie Gestión pública*, 1-42. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf.
- NAVARRO, FREDDY (2012), “El debate abierto del gobierno abierto”, *XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, (págs. 1-23). Colombia. Recuperado de: <http://freddymarinez.com/docs/El-debate-abierto-del-Gobierno-Abierto.pdf>.

- RAMÍREZ-ALUJAS, A. y N. DASSEN (2014), “Vientos de cambio”, *El avance de las políticas de gobierno abierto en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: <file:///C:/Users/xochitl.arangom/Downloads/Vientos-de-cambio-El-avance-de-las-políticas-de-gobierno-abierto-en-América-Latina-y-el-Caribe.pdf>.
- RODRÍGUEZ, GLADYS (2004) “Gobierno electrónico: hacia la modernización y transparencia de la gestión pública”, *Revista de Derecho Universidad del Norte*, pp. 1-23. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>.
- RODRÍGUEZ, E., P.G. LIOY y M.I. Brachetta (2011), “Ideas y Lineamientos para la formulación de políticas y estrategias de egobierno en los gobiernos locales Latinoamericanos”, *Buenos Aires: i-sis Consultores*, Recuperado de: <http://www.i-sis.com.ar/documentosISIS/libro/libro.HTML>.
- SANDOVAL, A. RODRIGO y JOSÉ R. GIL-GARCÍA (2008), “Construyendo un índice de funcionalidad para el gobierno electrónico: una primera evaluación de los portales estatales en México”, en *Espacios Públicos*, p. 8-18. ISSN 1665-8140. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/40427595_Construyendo_un_indice_de_funcionalidad_para_el_gobierno_electrónico_una_primera_evaluación_de_los_portales_estatales_en_México.
- SELWYN, NEIL (2004), “Literature Review in Citizenship”, *Technology and Learning*, Bristol, Futurelab. Recuperado de: <https://www.nfer.ac.uk/publications/FUTL65/FUTL65literaturereview.pdf>.
- SUBIRATS, J. (1989), “Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración”, *INAP*, Madrid. recuperado de: <https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/Políticas-Publicas/QL-7mu211L.pdf>.
- VALDÉS, JULIO (2013) “Gobierno Electrónico y la Nube”, *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*.
- VARGAS, CÉSAR. (2011), “El Gobierno Electrónico o e-Gobierno”, *UNI-PLURIVERSIDAD*, pp. 1-16.