



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

PROYECTO DE TESIS
“COMUNICACIÓN POLÍTICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS. EL CASO DEL
GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LOS AYUNTAMIENTOS DE TOLUCA Y
METEPEC.”

DEL ALUMNO:
JUAN MANUEL RAMÍREZ VÁZQUEZ

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN

DIRECTORA DE TESIS. MTRA. MA. CRISTINA REYES MONTES

TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO. ABRIL 2016

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
 CAPÍTULO 1. UN ACERCAMIENTO TEÓRICO A LA DEMOCRACIA, LA COMUNICACIÓN POLÍTICA, LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO	
1.1. DEMOCRACIA.....	5
1.1.1. Antecedentes Históricos.....	5
1.1.2. Democracia moderna.....	9
1.1.3. Democracia directa y representativa.....	14
1.1.4. Sistemas democráticos y democratización.....	16
1.2. COMUNICACIÓN POLÍTICA.....	18
1.2.1. Conceptos sobre la Comunicación Política.....	18
1.2.2. Antecedentes Históricos de la Comunicación Política.....	22
1.2.3. Antecedentes Teóricos de la Comunicación Política.....	25
1.2.4. Teorías de la comunicación aplicadas a la Comunicación Política.....	27
1.2.4.1. Conductismo.....	28
1.2.4.2 Teoría funcionalista.....	29
1.2.4.3 Teoría Crítica.....	30
1.2.4.4 Teoría de sistemas.....	31
1.2.5. Comunicación Política en la Actualidad.....	32
1.3.- OPINIÓN PÚBLICA.....	35
1.3.1. Antecedentes de la opinión pública.....	35
1.3.2 La crítica a la opinión pública de Habermas.....	36
1.3.3 La espiral del silencio de Elisabeth Noelle-Neumann.....	38
1.3.4 Teoría de sistemas de Niklas Luhmann.....	41
1.3.5 Proceso de la opinión pública.....	42
1.3.6 Influencia de los medios.....	44

1.4.- SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	46
1.4.1. Nuevas Tecnologías de la información y la Comunicación.....	46
1.4.2. Sociedad de la información y sociedad del conocimiento.....	49
1.4.3. Gobierno Electrónico.....	55

CAPÍTULO 2.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, EL INTERNET Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

2.1 TIC'S E INTERNET EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.....	60
2.1.1 Antecedentes de internet.....	60
2.1.2 Internet 2.0.....	61
2.1.3 Redes Sociales.....	65
2.1.4 Situación de internet en México.....	69
2.1.4.1 Antecedentes.....	69
2.1.4.2 Situación actual.....	70
2.2 GOBIERNO ELECTRONICO.....	74
2.2.1 Gobierno Electrónico en México.....	74
2.2.2 El Gobierno Electrónico en la Administración Pública.....	80
2.2.3 Internet y Gobierno Electrónico en el Estado de México.....	82
2.2.3.1. Ley del Gobierno Electrónico para el Estado de México y sus municipios.....	89

CAPÍTULO 3.- LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA COMUNICACIÓN POLÍTICA. ESTUDIO DE CASO. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LOS PORTALES ELECTRÓNICOS DE LOS AYUNTAMIENTOS DE TOLUCA Y METEPEC DURANTE EL PERIODO 2013-2015

3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	91
3.2. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN TOLUCA.....	93
3.1.1. Situación demográfica del municipio.....	93
3.1.2. Descripción del sitio web del ayuntamiento de Toluca.....	93

3.3. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN METEPEC.....	108
3.2.1. Situación demográfica del municipio.....	108
3.2.2. Descripción del sitio web del ayuntamiento de Metepec.....	108
3.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PORTALES ELECTRÓNICOS.....	132
CONCLUSIONES.....	139
BIBLIOGRAFÍA.....	146
ANEXOS.....	155

INTRODUCCIÓN

Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) han tenido influencia dentro de los procesos de la comunicación política actualmente. El uso de estas herramientas, desde el marketing político, en el caso de las campañas de Barack Obama con el uso de Twitter en su campaña hasta los movimientos como la “primavera árabe” se han convertido en mecanismos útiles y de gran rapidez para lograr algún fenómeno sociopolítico.

El poder del ciudadano en la era digital es más importante que nunca, cobra fuerza manifestando, gustos, consumo y opinión. La gente tiene voz (virtual) y puede ser escuchada. Las nuevas tecnologías constituyen una nueva era en la participación ciudadana y la democratización.

No obstante, uno de los desafíos que existen en el uso de estas tecnologías es la eficacia del proceso comunicativo entre el Estado y la sociedad civil. Ante esta cuestión el uso de las TIC se ha empleado para reinventar los procesos del gobierno, promover la difusión de la información sobre los servicios gubernamentales, dotando de oportunidades de interacción a los ciudadanos y estrechando relaciones entre el gobierno y los gobernados, promoviendo el desarrollo de la participación civil.

Así las TIC apuntan a la mejor provisión de los servicios públicos como demandas y necesidades de la ciudadanía, y al mismo tiempo mejora las formas de interacción a través de la oferta de servicios en línea, por lo cual el ciudadano puede exigir una mejor y mayor prestación de éstos. Con ello, también el establecimiento de trámites en línea, así como el acceso a la información se convierten en procesos de comunicación entre gobierno y sociedad, por lo que el uso del gobierno electrónico es una respuesta a las necesidades de los ciudadanos, en la agilización de los trámites administrativos y servicios.

En el caso de esta investigación, se planteó como objetivo principal conocer cómo funciona el gobierno electrónico en los Ayuntamientos de Toluca y Metepec describiendo los portales electrónicos de dichos municipios, así como los trámites y servicios que se ofrecieron en estos sitios web.

Otros objetivos particulares que se tienen en la investigación es conocer cómo el gobierno electrónico o *e-government* ha avanzado en otros casos, como sucede en los portales electrónicos de algunos ayuntamientos que se mencionan en este trabajo.

Asimismo se busca describir el uso de las TIC's como soportes tecnológicos en la comunicación política, considerando que los portales electrónicos son un canal de interacción entre los gobiernos y los ciudadanos

El trabajo se enfoca en atender la siguiente hipótesis: Las nuevas tecnologías, mediante el gobierno electrónico facilitan la comunicación política en los ayuntamientos de Toluca y Metepec. Para ello se basa en las siguientes preguntas:

- ¿Existe el gobierno electrónico en Toluca y Metepec?
- ¿Cuáles son las características del gobierno electrónico?
- ¿Cuál es la importancia de la Sociedad de la Información en el gobierno electrónico?
- ¿Cuáles fueron las características de los portales electrónicos de los ayuntamientos de Toluca y Metepec durante la administración 2013-2015?
- ¿Cómo funcionan las nuevas tecnologías en el proceso de la comunicación política?

Con el fin de atender cada una de estas interrogantes, se realizó primeramente una investigación teórica sobre los conceptos de democracia, comunicación política, opinión pública, sociedad de la información gobierno electrónico, nuevas tecnologías.

En el primer capítulo se hace un recuento histórico del origen y la evolución del concepto de democracia, el cual ha evolucionado desde la *polis* griega hasta la conformación de sistemas democráticos contemporáneos, tomando en cuenta la participación de los ciudadanos en la acción colectiva.

En este mismo capítulo se establece un conjunto de conceptos que definen lo que la comunicación política, su objeto de estudio y las corrientes teóricas que influyeron en la construcción de este concepto.

Además, se relacionan estos dos temas con el concepto de opinión pública, que al igual que la democracia, ha pasado por diferentes procesos de cambio, desde la influencia de los grupos sociales sobre los individuos, la influencia de los medios de comunicación y los líderes de opinión hasta llegar a la aparición de las Nuevas Tecnologías como canales de comunicación y expresión de la opinión popular. Se retoman en este apartado tres corrientes importantes: la teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas, la teoría de la espiral del silencio de Elisabeth Noelle-Neumann y la corriente funcionalista de Niklas Luhmann.

En este trabajo se establece un vínculo teórico entre la Sociedad de la Información (SI), la Sociedad del Conocimiento (SC), las Nuevas Tecnologías y el Gobierno Electrónico debido a que la SC es una sociedad de cambio, que tras haber 'procesado' la información mantiene una postura crítica que permite un mayor desenvolvimiento en la participación social.

Ante estas dinámicas, el Gobierno, como un actor de la Comunicación Política, hace uso de las nuevas tecnologías y establece mecanismos de comunicación, interacción y modernización que permita atender las exigencias de la SC. De ahí que surge el gobierno electrónico como una manera de promover el intercambio de respuestas entre ambas partes, como es el caso de la administración de servicios en línea y la atención de quejas en las redes sociales.

En el segundo capítulo de este trabajo se cuenta con una investigación documental de algunos de los casos exitosos de gobierno electrónico a nivel nacional y municipal, en los cuales las nuevas tecnologías han favorecido la relación ciudadano-gobierno mediante la prestación de servicios o el uso de portales electrónicos y el establecimiento de mecanismos de difusión y comunicación. Se hace además una descripción histórica de la evolución de internet como elemento clave de movimientos sociales así como de la evolución del gobierno electrónico.

En el tercer apartado se establece un procedimiento metodológico que inicia a partir de la descripción cualitativa de los portales electrónicos de los Ayuntamientos de Toluca y Metepec durante la administración 2013-2015 en ambos casos, para posteriormente obtener algunas variables que permitieran la

elaboración de cuestionarios con el propósito de enriquecer la descripción de estos sitios, y de ahí obtener un análisis descriptivo de los portales electrónicos como un proceso de comunicación política.

Uno de los motivos por los cuales se escogieron dichos municipios fue por su relevancia política, al ser uno de ellos la capital del estado, y el otro, uno de los municipios que en materia de gobierno electrónico ha destacado.

Por otra parte la cercanía geográfica entre ambos municipios fue otro elemento a considerar, ya que facilitó el tiempo y la distancia para realizar las entrevistas mencionadas anteriormente. Asimismo, en materia de recursos financieros no fue posible investigar otros municipios, por lo que se decidió escoger estos, ya que el traslado entre ambos estaba dentro de mis posibilidades económicas.

CAPÍTULO 1. UN ACERCAMIENTO TEÓRICO A LA DEMOCRACIA, LA COMUNICACIÓN POLÍTICA, LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

1.1. DEMOCRACIA

1.1.1. Antecedentes históricos

La concepción de la democracia como el ideal del bien común se ha construido desde los comienzos de la humanidad al momento de sentar las bases para la supervivencia primitiva, y con el paso del tiempo ha adquirido nuevos sentidos a la vez que se encuentra en determinado contexto político e ideológico.

Anterior a la aparición del concepto democrático griego, existía el estado de naturaleza planteado por Kelsen (1920), el cual señala al individuo como un sujeto libre de normas morales, sin la necesidad de la propiedad privada y sin nexos cooperativos con otros individuos. “La democracia nació de una concepción individualista de la sociedad, es decir, de una concepción por la cual toda forma de sociedad, especialmente la sociedad política es un producto artificial de la voluntad de los individuos” (Bobbio, 2001: 28)

Tras la aparición de estos primeros colectivos sociales en los cuales se busca la supervivencia, existe la necesidad de romper con ese estado de naturaleza, para someterse a un sistema o conjunto de reglas y normas establecidas para el bien común.

Permanecer en ese estatus quo “significa la ruptura de los vínculos sociales, mientras que el acceso a la Sociedad significa ruptura con las leyes naturales.”(Kelsen, 1920:17) Con ello nacen las primeras sociedades, y dentro de ellas se busca una determinada posición del individuo dentro de éstas. “La libertad de la (supuesta) anarquía, que conlleva la ruptura con el estado de naturaleza, se transforma en libertad de la democracia” (Kelsen, 1920: 17), es decir, en las nuevas sociedades.

Dahl (1999) también se enfoca a esa transición entre el estado de naturaleza al estado civil, precisamente en torno para atender los problemas en común:

En torno al año 500 a. C., volvieron a aparecer en algunos lugares ciertas condiciones favorables y unos cuantos pequeños grupos de personas comenzaron a desarrollar sistemas de gobierno que ofrecieron

oportunidades bastante extensas de participación en las decisiones de grupo. La democracia primitiva, cabe decir, fue reinventada en una forma más avanzada (Dahl, 1999:17)

Con ello, el sistema de normas al que se transitaba constituía ya las primeras formas de gobierno. Este conjunto de reglas sometía la voluntad de los ciudadanos, consolidando una oportunidad para integrarlos en la toma de decisiones colectivas, las cuales, como se mencionó dos párrafos atrás, eran necesarias para la supervivencia ante un nuevo modo de vida que incluía una mayor organización.

El pensamiento antiguo comenzaba a definir a la democracia como una actividad netamente política, en el ágora o espacio público para tratar asuntos de la cosa pública. La filosofía griega comenzó a conceptualizar a la democracia como una forma de gobierno en el que los ciudadanos (consolidados en sociedades políticas) intervenían en las cuestiones de la Ciudad - Estado.

Sartori (2003) señala que la democracia se basa en el 'poder popular', derivando en la toma de las decisiones colectivas. Y retomando algunos aspectos descritos por Norberto Bobbio en el "El futuro de la democracia" (2001) describe cómo la ágora griega se convertía en el escenario donde se desarrollaban las discusiones sobre la cosa pública: "El modelo de la democracia moderna fue la democracia de los antiguos[...] en los momentos felices en los que el pueblo se reunía en el Ágora y tomaba, libremente, a la luz del sol, sus propias decisiones después de haber escuchado los diversos puntos de vista de los oradores." (Sartori, 2003: 36)

Por ello es que retóricamente, este escenario se convertirá en elemento clave para el análisis que Dominique Wolton (1995) hace sobre la comunicación política; el ágora como centro de interacción de discursos correspondientes a aquellos que tomaban decisiones en común, en un futuro se convertiría en la comunicación política como un punto de interacción entre discursos de aquellos que ahora tienen el poder y la legitimidad debida para decidir sobre la cuestión pública.

Touraine es otro autor que retoma el concepto normativo (y también idealista) de la democracia, surgido de la discusión sobre la cosa pública. Resalta la participación del ciudadano en la actividad política y afirma que "la democracia es

el poder del pueblo sobre el pueblo, gobierno del pueblo sobre sí mismo” (Touraine, 1995: 33)

Touraine explica que el concepto de democracia va más allá de la cuestión del Estado en cuanto a la legitimidad y la distribución del poder: el Estado mantiene una relación directa con la ciudadanía, y apunta que si no existiera el nexo entre ambas partes no existirían las sociedades democráticas:

La democracia se define no por la separación de los poderes sino por la naturaleza de los vínculos entre la sociedad política y Estado. Si la influencia se ejerce de arriba hacia abajo, la democracia está ausente, en tanto que llamamos democrática a la sociedad en que los actores sociales ordenan a sus representantes que, a su vez, controlen el Estado. (Touraine, 1995: 51)

Mientras tanto, Norberto Bobbio plantea que la democracia se concibe de “un conjunto de reglas (primarias o fundamentales) que establecen quién está autorizado para tomar las decisiones colectivas y bajo qué procedimientos” (Bobbio, 2001: 24), los cuales son determinados por los que jurídicamente tienen el derecho de formar parte de la toma de decisiones.

Muchos siglos después de la filosofía griega, tras la consolidación del Estado Moderno, Rousseau planteó una adecuación del Estado, posterior a su formación, ante los intereses de quienes tenían la capacidad electiva y en los cuales residía el poder de acuerdo a las categorías de gobiernos negativos que Aristóteles anunciaba (aristocracia, plutocracia, tiranía, etc.), en la toma de decisiones.

Cuando los Estados se volvieron señoríos feudales, monarquías y autocracias, la cuestión era la siguiente: “¿Cómo podría encontrarse una forma de sociedad que defienda y proteja a cada uno de sus miembros y en la cual cada uno, aun uniéndose a los demás, solo se obedezca a sí mismo (cumplir los intereses a costa de la ciudadanía) y mantenga, por consiguiente, su libertad anterior?” (Kelsen, 1920: 21)

Entonces surge el Estado como un ente jurídico que legisla los intereses, a manera de consenso, entre los miembros de la sociedad en cuanto al derecho de los ciudadanos en ‘masa’ para la toma de decisiones. Ya no es sólo la

participación en el asunto público, sino que existe una legitimación en torno a las mismas leyes.

La noción de democracia llega a ser más compleja cuando el término griego *demos* se convierte en el *populus* romano. Es aquí cuando surgen las instituciones de representación como el Senado, los cuales individualizan el poder de las masas en un representante escogido por el poder popular. El pueblo no tiene el poder directo, pero sí tiene el poder de establecer a aquel que lo ejerza.

El Estado Moderno se desarrolla como un sistema de representatividad. Ante ello aparece otra concepción sobre democracia, igualmente prescrita, pero que en la práctica es contradictoria al discurso idealista. La democracia “es la idea de una forma de Estado o de sociedad en la que la voluntad colectiva, o más exactamente, el orden social, resulta engendrado por los sujetos a él, esto es, por el pueblo.” (Kelsen, 1920: 30) Pero esta concepción también refleja otra acepción de la democracia como “la identidad de dirigentes y dirigidos, del sujeto y objeto del poder del Estado, y gobierno del pueblo por el pueblo” (Kelsen, 1920: 30)

Con la consolidación del Estado Moderno también existe un ordenamiento iusnaturalista:

Es una ficción que se pretenda reemplazar la unidad de una pluralidad [...] que es lo que denominamos pueblo, por un conjunto homogéneo de hombres, y presumir así que todos los seres humanos, que sólo pertenecen al pueblo del Estado en razón de determinados actos individualistas prescritos o prohibidos por el orden jurídico, sean quienes forman aquel elemento del Estado con la integridad de su naturaleza (Kelsen, 1920: 30)

Por lo cual, la pregunta era ¿Quién estaba capacitado para poder participar en la toma de decisiones colectivas? Cualquiera que no irrumpiera lo establecido por el sistema jurídico estaría en la facultad de ser partícipe en esos asuntos. Este procedimiento hasta la fecha se ha mantenido en pie; el ciudadano que mantiene el orden preestablecido por las leyes tiene derecho a intervenir en la res pública y en otros asuntos; asimismo el individuo hace uso de los derechos que se han costado a partir del Estado Moderno y las revoluciones sociales.

1.1.2. Democracia moderna

En el Estado contemporáneo, tras la configuración del nuevo orden mundial, el concepto de democracia sobrepasa la idea prescrita del gobierno del pueblo para el pueblo. Si antes el poder quedaba en manos de los tiranos y las diferentes formas de gobierno aristotélicas, ahora aparecen nuevos receptores y poseedores del poder.

La democracia es una paradoja entre el discurso y la práctica; lo ideal y lo real. Del Rey Morató (1996) plantea una división normativa y prescriptiva en la conceptualización de la democracia. La teoría normativa de la democracia, la cual “se refiere a los ideales y valores de la democracia, y se acerca a ella de manera prescriptiva”; y la teoría empírica que “se refiere a la realidad, y nos dice qué son, cómo son y de qué modo funcionan las democracias” (Del Rey Morató, 1996: 65-67).

Con estos conceptos, se entiende que el funcionamiento de la democracia no es precisamente el ideal clásico griego, sino que se adecúa a la realidad de los sistemas políticos a lo largo del tiempo y lo que éstos han establecido como democracia.

Del Rey Morató señala:

Una democracia existe sólo cuando es el resultado de sus valores e ideales, y trata separadamente los hechos y las normas no es más que una estrategia analítica [...] mientras la palabra democracia resulta adecuada para fines normativos, parece inadecuada en el plano de la descripción, en el que la palabra poliarquía es más justa... la democracia, en el sentido literal, es una forma imposible de gobierno (Del Rey Morató, 1996: 76)

Giovanni Sartori (2003) afirma que el concepto de democracia ha sido entendido en un sentido nominal, y que es un concepto muy diferente a la realidad que vive la democracia. Es lo que él plantea como una definición prescriptiva, la cual explica lo que debería ser la democracia y cómo debería funcionar en términos de normatividad; pero a su vez apunta a una definición descriptiva la que expresa cuál es la realidad de los sistemas democráticos.

Un sistema democrático es ubicado por una deontología democrática, y ello porque la democracia es y no puede ser desligada de aquello

que la democracia debería ser. Una experiencia democrática se desarrolla a horcajadas sobre el desnivel entre el deber ser y el ser, a lo largo de la trayectoria signada por las aspiraciones ideales, que siempre van más allá de las condiciones reales (Sartori, 2003: 22)

El siglo XX fue una gran contradicción entre la normatividad y la descripción. Las guerras mundiales, los regímenes nacionalistas y socialistas, la Guerra Fría y también las circunstancias al interior de muchos países (conflictos de baja o mediana intensidad, revoluciones sociales, entre otros) redujeron a la sumisión el papel del individuo como miembro activo en la toma de decisiones.

En “El futuro de la democracia”, Bobbio (2001) menciona una serie de contradicciones o falsas promesas, casi consecuentes entre sí, que según él, se generan en la democracia dentro de los sistemas políticos actuales; las cuales, además, surgen a raíz de la posmodernidad y las contradicciones del siglo XX.

La primera de estas contrariedades es la “pluralidad” de la democracia como el espacio de interacción política. La sociedad surge desde una perspectiva individual de intereses (encontrar el interés común dentro de los intereses propios), en donde el individuo con la facultad de decidir concuerda con otros individuos y crean sociedades políticas.

Sin embargo, de acuerdo a Bobbio en los Estados democráticos modernos, los sujetos al interior de los grupos se han vuelto políticamente relevantes. En lugar de enfocarse en las demandas ciudadanas, el Estado se concentra “en los intereses colectivos de grandes grupos políticos [...] de las más diferentes ideologías, y cada vez menos, se le presta atención los individuos” (Bobbio, 2001: 29), desfasando así la voluntad popular ante los grupos con mayor poder político.

El punto anterior nos lleva a la segunda contradicción de la democracia, la reivindicación de los intereses. Bobbio señala que “la democracia moderna, nacida como democracia representativa [...] debería ser caracterizada por la representación política [...] Es la antítesis de aquél en el que se fundamenta la representación de los intereses particulares del representado.” (Bobbio, 2001: 30)

Ya en la democracia representativa, las distintas colectividades dentro de un determinado grupo social, grupos relativamente autónomos, luchan por la

supremacía para hacer valer sus intereses en contra de otros grupos. Por encima del hecho de que cada grupo tiende a identificar los intereses nacionales con los intereses del grupo.

“Quien representa intereses particulares tiene siempre un mandato imperativo” (Bobbio, 2001:31); con esta falsa promesa es que los regímenes democráticos corren el riesgo de corromperse, convirtiéndose en gobiernos despóticos y totalitarios.

Y es después de esto que el poder oligárquico, la tercera falsa promesa, surge como una forma de control social. Si el ciudadano tiene el derecho de intervenir en los asuntos públicos, también tendrá ciertas restricciones. “La democracia representativa, que es la única forma de democracia existente y practicable, es en sí misma la renuncia al principio de la libertad como autonomía” (Bobbio, 2001: 33), en el momento que el ciudadano se somete a los intereses propios del representante, y no al revés, como debería ser en el sentido dogmático de la democracia.

Pero un error que sucede en la democracia actual es que el ciudadano también tiene la responsabilidad en su funcionamiento, lo cual conlleva a las dos promesas siguientes: la reducción del espacio político y la educación civil. En el primero, Bobbio (2001) afirma que si la democracia en sí tiene un fin político, o un fin de gobierno, también tiene el fin de aplicarse en los diversos campos de la vida cotidiana del individuo.

Sin embargo, parece que el concepto se reduce únicamente a procesos meramente electorales o de legitimidad.

La democracia moderna nació como método de legitimación y de control de las decisiones políticas en sentido estricto o de “gobierno” propiamente dicho, tanto nacional como local, donde el individuo es tomado en consideración en su papel general de ciudadano y no en la multiplicidad de sus papeles específicos, de feligrés de iglesia, trabajador, estudiante, soldado, consumidor, enfermo, etc. (Bobbio, 2001: 34-35)

Y más adelante señala:

Cuando se desea conocer si se ha dado un desarrollo en la democracia en un determinado país, se debería investigar no si

aumentó o no el número de quienes tienen derecho a participar en las decisiones que les atañen, sino los espacios en los que pueden ejercer ese derecho (Bobbio, 2001: 35)

Esto atañe a la contradicción siguiente: la responsabilidad y el conocimiento del individuo sobre estas decisiones. Bobbio retoma una clasificación propuesta por John Stuart Mill, la cual distingue a los ciudadanos en activos o pasivos, y especifica que, “en general los gobernantes prefieren a los segundos porque es más fácil tener controlados a súbditos dóciles e indiferentes, pero la democracia necesita de los primeros” (Bobbio, 2001:39)

Esto se debe primeramente al desinterés generado por las instituciones políticas y sociales en las cuales el ciudadano juega un papel importante. Por otra parte, existe un retroceso en cuanto a la transición individualidad-colectividad, generado por la posmodernidad cuando el individuo piensa en sí mismo.

Pero un factor más importante es la falta de educación, si hablamos en términos de enseñanza referimos a una formación educación cívica, en la que el individuo no reconoce las garantías individuales, ni a las normas jurídicas a las que está sujeto.

El voto, o la participación en el voto, sirven de ayuda para recuperar al individuo como un partícipe de la cuestión pública y en todos los aspectos de su vida social. Bobbio refiere que la participación en este cuenta con gran valor en la discusión política entre individuos, ya que cada uno de ellos “logra comprender la relación entre los acontecimientos y su interés personal, establecer vínculos con ciudadanos diferentes de aquellos con los que trata cotidianamente y volverse un miembro consciente de la comunidad” (Bobbio, 2011: 39)

La democracia tiene una amplitud de campo, pasa más allá del asunto político electoral a diversos aspectos sociales. Al respecto, Sartori (2003) señala que la democracia se aplica a tres ámbitos de la vida humana: la democracia social, económica y la política, siendo ésta última la razón de ser de lo social y económico. La democracia social es para Sartori el modo de vivir y convivencia y, en consecuencia, una condición general de la sociedad. Es la sociedad quien la fortalece y legitima:

Idealmente la democracia se caracteriza por una igualdad de estima, por un *ethos* igualitario que se resuelve en el valor igual con el que las personas se reconocen unos a otros. Entonces la acepción original del término democracia social revela una sociedad cuyo *ethos* exige a sus propios miembros verse y tratarse socialmente como iguales (Sartori, 2003: 24)

Por otra parte está la democracia económica, la cual tiene que ver con la organización del trabajo entre los grupos sociales. Las sociedades industriales como centro de trabajo son un terreno más en el que la democracia se hace presente. Cada miembro forma parte de una microdemocracia en la que se asumen roles, pero también se asumen poderes.

Regresando al contexto de las democracias actuales como formas de gobierno en el sistema de globalización, hay dos errores que la democracia tiene que afrontar aún. El primero, como apunta Bobbio, tiene que ver con la crisis ocasionada por la tecnocracia y la burocracia:

Conforme las sociedades pasaron a una economía de mercado, y de una economía de mercado a una economía protegida, regulada, planificada, aumentaron los problemas políticos que requirieron capacitación técnica [...] por lo cual la tecnocracia pretende que los que tomen las decisiones sean los pocos que entienden sobre tales asuntos (Bobbio, 2001:42)

El segundo es uno de los vicios de los sistemas democráticos contemporáneos: el aparato burocrático; el cual pone en jaque a los mismos sistemas políticos y al gobierno en cuanto a su respuesta ante las demandas de los ciudadanos. Los Estados que se volvieron democráticos (en la lógica global) se volvieron también burocráticos, y consecuentemente Estados liberales, quienes contribuyeron a la emancipación de la sociedad civil en los sistemas políticos:

Este proceso ha hecho que la sociedad civil se haya vuelto cada vez más una fuente inagotable de demandas al gobierno, el cual para cumplir correctamente sus funciones debe responder adecuadamente... De esta manera se crea una verdadera y auténtica ruptura entre el mecanismo de recepción y de emisión: el primero con un ritmo cada vez más acelerado, el segundo con uno cada vez más lento” (Bobbio, 2001: 42-44)

Ante estas deficiencias, el individuo, como se mencionó unos párrafos atrás cae en la apatía ante la ineficiencia del Estado. Y por otra parte, el Estado mismo con estas trabas impide la intervención directa o representada de los ciudadanos.

1.1.3. Democracia directa y representativa

Uno de los dilemas a los que se enfrenta la democracia es en torno a su representatividad. Si ya se mencionó que la democracia es el escenario de interacciones políticas entre los ciudadanos, es necesario considerar qué tan representativa resulta ser.

En el caso de los planos cotidianos del individuo, donde tiene voz y voto para la toma de decisiones colectivas, como es el caso de los obreros, los estudiantes, las organizaciones vecinales, etc., es más viable una menor representatividad, puesto que el ciudadano interviene directamente en la toma de decisiones; mientras que en las cuestiones de mayor amplitud, locales o nacionales, es necesario conciliar un representante.

Bobbio (2001) refiere a la imposibilidad de la democracia directa en sociedades modernas, las cuales en el entorno globalizador terminan siendo enormes masas.

Si por democracia directa se entiende estrictamente la participación de los ciudadanos en todas las decisiones que le atañen, ciertamente la propuesta es insensata. Es materialmente imposible que todos decidan todo en sociedades cada vez más complejas [...] la expresión 'democracia representativa' considera que las deliberaciones colectivas, es decir, las que involucran a toda la colectividad, no son tomadas directamente por quienes forman parte de ella, sino por personas elegidas para este fin. (Bobbio, 2001: 50-52)

Un Estado representativo es aquel “en el que las principales deliberaciones políticas son realizadas por los representantes elegidos” (Bobbio, 2001:52) De ahí es que surgen las instituciones políticas del Estado, a lo largo de la historia. Y ante ello también es necesario retomar el parlamentarismo como forma de gobierno derivada de la democracia:

Dentro de la república democrática-parlamentaria, el problema del parlamentarismo es de importancia trascendental. La existencia de la democracia moderna depende de la cuestión de si el Parlamento es

un instrumento útil para resolver las necesidades sociales de nuestra era. Aunque la democracia y el parlamentarismo no son idénticos, puede que el parlamentarismo es la única forma real en que puede plasmar la idea de la democracia dentro de la realidad social presente. Por ello, el fallo sobre el parlamentarismo es, a la vez, el fallo sobre la democracia (Kelsen, 1920: 46-50).

El parlamentarismo puede entenderse como “la formación de la voluntad decisiva del Estado mediante un órgano colegiado elegido por el pueblo en virtud de un derecho de sufragio general e igual, o sea democrático, obrando a base del principio de la mayoría” (Kelsen, 1920: 50-53). Y los miembros de estas instituciones colegiadas son elegidos directamente en las sociedades democráticas mediante el voto, dependiendo de los sistemas electorales y de partidos de cada país que se considera democrático.

Algo muy importante a considerar es que el concepto clásico de “gobierno del pueblo”, a niveles micro o macro democráticos (representación o democracia directa), no significa que todo el pueblo está de acuerdo con las decisiones resueltas en el mismo. Existe la posibilidad de encontrarse con el disenso; sin embargo, el asunto consiste en generar las sinergias con las que el disenso se transforma en consenso y se llega al común acuerdo.

Bobbio, retoma a Franco Alberoni, quien afirma que la democracia como fuente de discusión sobre los asuntos públicos no genera la unanimidad ni la mayoría absoluta. Al contrario, el disenso es un elemento clave para decir que la democracia no es el gobierno de todos, sino de la mayoría.

La democracia es ‘un sistema político que presupone el disenso’. y que requiere únicamente el consenso en un solo punto, sobre las reglas de la contienda; porque en occidente por democracia se entiende un sistema político en el que no hay consenso, sino disenso, competencia, concurrencia. Y el disenso, a pesar de ser elemento pluralista por la diversidad de opiniones e intereses, tiene que ver en la forma y distribución del poder (Bobbio, 2001:70-71).

Con ello, la mayoría y la minoría juegan un papel importante en las sociedades modernas; principalmente cuando las minorías tienen su reconocimiento de parte

de la mayoría por encima de intereses individualistas. Así, la democratización se da a partir de la pluralidad y la apertura política hacia todos.

La libertad de disenso tiene necesidad de una sociedad pluralista, una sociedad pluralista permite una mayor distribución del poder, una mayor distribución del poder abre las puertas a la democratización de la sociedad civil y, por último, la democratización de la sociedad amplía e integra la democracia política (Bobbio, 2001: 73)

Dentro de los procesos legislativos (por ende en los sistemas representativos y parlamentarios), el consenso se manifiesta en las reglas de la mayoría en varios sistemas democráticos, las cuales pueden ser vistas como “un conjunto de reglas procesales de las que principal, pero no la única, es la regla de la mayoría [...] cuya legitimidad depende del consenso que se verifica periódicamente” (Bobbio, 2001: 70)

1.1.4. Sistemas democráticos y democratización

La democracia a lo largo de su historia ha generado y consolidado los sistemas políticos y los regímenes nacionales. Por sistema democrático se entiende “un conjunto de reglas procesales de las que principal, pero no la única, es la regla de la mayoría [...] cuya legitimidad depende del consenso que se verifica periódicamente por medio de elecciones libres” (Bobbio, 2001: 77)

Los gobiernos democráticos se caracterizan “por su continua aptitud para responder a las preferencias de sus ciudadanos, sin establecer diferencias políticas entre ellos. La democracia designa el sistema político entre cuyas características se cuenta su disposición a satisfacer entera o casi enteramente de todos sus ciudadanos”. (Dahl, 1999:13)

El régimen político en la democracia apuesta por el desarrollo de procesos que promuevan las garantías individuales y libertades formales. “En su centro están los individuos que ocupan toda la escena y procesos de composición de los intereses y de las formulaciones de la voluntad pública, basados en la confrontación libre, razonable e informada” (Cerroni, 1989: 41)

En la consolidación del Estado democrático moderno, éste se define como un régimen capaz de transformar los intereses en derechos-deberes (dentro del

marco jurídico que afirmaba Kelsen), pero partiendo de los intereses mismos (a manera de consenso), por lo cual “será capaz de generar los marcos ordenativos para la conciliación de [...] los ciudadanos, o sea una razón comunitaria, fundada en la tendencia a implicar todas las voluntades y todos los intereses” (Cerroni, 1989: 50-94)

Uno de los resultados de la democracia en la vida sociopolítica es la creación y desarrollo de la esfera pública en cuanto existe una vinculación más desarrollada entre la sociedad y las instituciones políticas. “La esfera pública se da en la así llamada sociedad civil, está vinculada también con las instituciones políticas en la medida en que los debates que en ella se llevan a cabo, tienen como razón de ser el mantenimiento de la cadena de transmisión entre lo civil y lo institucional”(Camps, 2010: 71)

Más que debates tendrían interacciones entre ambas partes: sociedad y Estado en lo que David Easton (1979) definía como *outputs* e *inputs* (respuestas y demandas) para lograr la legitimidad y la aprobación hacia las instituciones públicas y la respuesta eficaz a las demandas de los ciudadanos.

Bobbio plantea una concepción similar sobre la esfera pública, la cual es el espacio en el que existen las deliberaciones de interés colectivo, lo cual permitirá conocer “el avance de la democracia en los sistemas políticos mediante la conquista de los espacios que hasta ahora están ocupados por los centro de poder no democráticos” (Bobbio, 2001: 64-65)

1.2. COMUNICACIÓN POLÍTICA

1.2.1. Conceptos sobre la comunicación política

La comunicación política cumple un papel fundamental en la relación gobierno-ciudadanía, y es una característica que se da en los regímenes que se consideran democráticos porque permite que los gobernados conozcan el ejercicio de sus representantes, lo cual influye en la opinión pública que a su vez, de manera recíproca, influye en las decisiones tomadas por los gobernantes y que permite o no su estabilidad en el cargo (Reyes, 2011).

La comunicación política empezó a ser estudiada desde la década de los cincuenta. Si bien la comunicación política como fenómeno social fue analizada desde muchas perspectivas que darían como resultado los estudios de comunicación desde diversas corrientes, fue precisamente debido a la influencia de la comunicación gubernamental de aquel entonces, o incluso mucho antes, como lo mencionan las teorías que se verán más adelante. Esta influencia tenía que ver con la asimilación o la respuesta por parte de los gobernados en un sentido unidimensional descendente.

Uno de los autores, al cual se le atribuye la construcción del concepto de comunicación política es Dominique Wolton (1995), y la define como “el espacio en el cual se intercambian los discursos contradictorios de los tres actores que tienen legitimidad para expresarse públicamente sobre política, y que son los políticos, los periodistas y la opinión pública a través de los sondeos” (Wolton, 1995:31)

Wolton (1995) plantea una hipótesis que destaca la trascendencia de la comunicación política en la esfera pública. La comunicación política es un cambio tan importante en el sistema político, como lo han sido la aparición de los medios masivos de comunicación, el tipo y el orden de la información, así como la aparición de las encuestas para conocer la opinión pública. Procesos que han tenido gran impacto tras la consolidación de los regímenes democráticos modernos, y que además han favorecido a un “degradado” de la política, aunque más bien, es una flexibilización de ésta para la integración de la sociedad en la

toma de decisiones, permitiendo la interacción entre información, política y comunicación; masificando la participación de la sociedad civil.

Para ello, el concepto de Wolton considera a tres actores importantes: los medios de comunicación, los políticos y la sociedad civil mediante la opinión pública, convirtiéndose la comunicación política en el escenario de intercambio de discursos contradictorios entre éstos mismos, en donde cada actor tiene legitimidad para expresarse sobre los asuntos de la vida pública y política; y aunque no tengan el mismo nivel de legitimidad, constituyen piezas clave para la consolidación de los sistemas políticos democráticos y su funcionamiento, “a través del intercambio de mensajes entre ellos con un significativo avance y que permiten la funcionalidad“ (Ochoa González, 2000: 4)

Así entendemos que estos son los actores en este modelo de comunicación:

- a) Los Políticos: Son el conjunto de las instituciones políticas que constituyen la osamenta de la vida política de un país (los tres poderes); aquí también tienen lugar todos aquellos entes que luchan por el poder, como partidos políticos, grupos de presión y movimientos.
- b) Medios de Comunicación: Son los emisores y productores de mensajes, como la radio, la televisión, el cine, los medios impresos y el internet
- c) Opinión Pública (Ciudadanía): Se trata del ciudadano que elige a sus gobernantes por medio del sufragio y que no es inmediatamente localizable, excepto en grupos, asociaciones y sondeos, así como en el momento de las elecciones.

Ellos configuran el flujo de la información entre gobernantes y gobernados; usualmente resulta ser el ciudadano, quien carece de protagonismo y legitimidad en la comunicación política. Pero hoy en día los ciudadanos ya no actúan como simple receptores, sino también como emisores y productores de información y de legitimidad hacia los gobernantes mediante la opinión pública.

Es necesario rescatar un elemento clave en la comunicación política: el lugar donde se da esa interacción de discursos entre los actores antes mencionados. Esto es el llamado Espacio Público, el cual es un concepto que abarca el aspecto simbólico y material; simbólico en cuanto a la representación del *ágora* o

el espacio de discusión sobre los asuntos públicos; y material en cuanto al espacio geográfico al que corresponde esta discusión, pero a la vez es un lugar intangible con respecto a los medios de comunicación.

En las sociedades actuales el espacio público está conectado con la comunicación política que es, en ocasiones, su motor. A través de éstos se produce el intercambio entre los distintos actores, son mediadores que conectan a los tres elementos autorizados socialmente para intervenir en una comunicación que tiene lugar en el espacio público: los políticos, los periodistas y los ciudadanos [...] Los actores del debate público se restringía a los ciudadanos [...] eran asuntos públicos únicamente los políticos, es decir, relacionados con la polis, con los problemas de la ciudad (...) la política y la esfera pública coinciden estrictamente". (Toussaint, 2004: 21-23)

El espacio público, desde la perspectiva de Wolton, se constituye en un lugar físico o intangible en donde se da ese intercambio entre discursos y se expresa públicamente. El espacio público está abierto a los que tienen el deseo de expresarse, y el principal objeto de análisis que se discute en este escenario es todo lo concerniente a los asuntos del interés público (Menéndez, 2004), y desde este enfoque "el instrumento que dinamiza ese espacio público son los medios masivos (los cuales) son mediadores que conectan a los tres elementos autorizados socialmente para intervenir en una comunicación que tiene lugar en el espacio público: los políticos, los periodistas y los ciudadanos" (Menéndez 2004, 24)

Justo aquí, en el espacio público es donde aparecen los tres actores que propone Wolton, a los cuales se les reconoce su legitimidad para manifestarse:

- 1) Políticos: en las democracias de masas los políticos obtienen su legitimidad a partir de las elecciones.
- 2) Opinión pública: tiene la legitimidad que se deriva de la concepción de ciudadanía y de aquella afirmación de que la soberanía reside en el pueblo. Por tanto toda persona con derechos políticos puede opinar legítimamente acerca de los temas públicos. Esta opinión llega a tener un peso tan grande que casi se hace equivalente al del voto.

3) Periodistas: Su legitimidad proviene de la información. Como encargados de recabar, procesar y difundir los hechos que se denominan, a su vez, noticias, los periodistas pueden dar voz a la opinión pública pero no pueden suplantarla.

De este modo los actores políticos, cada uno desde su discurso, crean la comunicación política, la cual sólo puede existir en un régimen democrático. Con ello, el flujo y la dirección que la comunicación política debe seguir, y razón por la cual es también reflejo de la legitimidad de los sistemas políticos democráticos, tendría que ser ya no unidireccional como señala Cotteret (1977); además, este direccionamiento también explica el funcionamiento de la comunicación política mediante el intercambio de discursos.

Primeramente, el flujo de la información sigue un sentido vertical y unidireccional de gobernantes hacia gobernados; a manera de subordinación y legitimación del poder. Posteriormente, al desarrollarse la comunicación entre los tres actores el flujo comunicativo tiene dos niveles: la primera parte es directa y vertical desde la fuente emisora del mensaje, que en este caso es el gobierno hacia los líderes de opinión (quienes a su vez transmitirán a los gobernados); la siguiente parte tiene que ver con la comunicación indirecta entre el gobernante y los ciudadanos, mediada por los guías [de opinión] quienes retransmiten los mensajes desde los medios masivos de comunicación o *mass media* a nivel colectivo, en el cual existe la interacción interpersonal con la información recibida, directamente de los constructores de opinión e indirectamente del gobierno.

Desde ese punto Ochoa (2000) define a la comunicación política como el “proceso de transmisión y recepción de mensajes, desde y hacia los componentes del sistema político”. (Ochoa, 2000: 4)

Por su parte, Berrocal entiende a la comunicación política desde una perspectiva epistemológica, la cual es “un área interdisciplinar que tiene por objeto de estudio el papel de los medios de comunicación en el proceso político. Está centrada en [...] analizar cómo la política es comunicada y presentada por los políticos y medios a los ciudadanos” (Berrocal, 2003: 21)

El fenómeno de la comunicación política se une a nuevas dinámicas, que Berrocal comprende como una nueva comunicación centrada en los medios de

comunicación masivos, y al igual que otros autores, explica que existe una triada entre tres actores principales: los medios, los políticos y los subordinados, entre los cuales surgirán las interrelaciones comunicativas que dan origen a la comunicación política como un estudio interdisciplinar.

Fernández (2006) sostiene que la comunicación política como comunicación gubernamental debería analizarse a partir de la relación entre la sociedad y el Estado, donde existe la necesidad de organizar el proceso comunicacional, el cual se origina por las exigencias sociales hacia el Estado.

“El Estado actual, más que nunca, necesita contar con un aparato de comunicación sistemático, organizado estratégicamente, que asegure la realización de las políticas públicas con eficacia” (Fernández, 2006: 149) en el que el sistema político tenga un desempeño más eficiente, pero a la vez, el ciudadano también tenga la posibilidad de intervenir en el flujo de la información y la comunicación, es decir, que la dirección de éstas no sea unidimensional y descendente, del Estado al gobernado, sino que sea bidireccional, del ciudadano al Estado en el proceso de las demandas.

Como lo señala Fagen (1969) toda actividad comunicacional se considera política a partir de las consecuencias en el funcionamiento del sistema político, advirtiendo que no se deben olvidar los elementos fundamentales en la comunicación: fuentes, mensajes, canales y públicos; pues son elementos fundamentales para determinar la probabilidad y el impacto de cada uno para influir en el funcionamiento público de las redes del sistema que tienen potencialidades de comunicación.

Pero el ciudadano participa políticamente como público pasivo, consumidor de los medios de comunicación quienes vinculan las redes del sistema político legitimando al actor gubernamental.

1.2.2. Antecedentes Históricos de la Comunicación Política

Diversos autores señalan que la comunicación política es tan antigua como la misma política en práctica, sin embargo, el concepto data de mediados del siglo

XX, cuando se le da un lugar propio a este punto de intersección entre la comunicación y la política, con la influencia de los medios masivos.

Labarrière (1992) señala que la comunicación política como fenómeno social no surge a partir de los medios de comunicación modernos, sino que “existen antecedentes históricos que le dan la razón de ser a la comunicación política desde la práctica” (Labarrière, 1992: 265).

Este autor propone una morfología histórica del desarrollo de la comunicación política, donde su materia prima es el discurso desde los tiempos antiguos hasta la modernidad. Dicha constitución de la comunicación política ha conservado ciertas formas, incluso algunas muy antiguas en las que el discurso tiene su lugar en el marco institucional del *ágora*.

Los inicios de fenómeno se localizan en el *ágora* de los griegos. En esa época el espacio público tuvo otro nombre y los participantes en el mismo no eran más que algunas docenas de hombres (...) tras la Revolución Francesa y la Declaración de los Derechos del Hombre y el Ciudadano, el acceso al espacio público se vuelve universal en la medida en que los Estados van adoptando el modelo de sufragio, libre universal y la conquista militar de Roma hacia Grecia, y la conquista cultural-política de Grecia hacia Roma, generaron en el Estado romano una estructuración de la comunicación política como fuente de interacción de discursos. Sin embargo, a pesar de que el espacio público estaba abierto a la discusión de la cosa pública, lo público consistía en el escenario para lograr el poder político (Barrocal, 2003)

Es con los griegos cuando comienza el papel de la comunicación política, en torno a la toma de decisiones políticas colectivas en el *ágora*, el cual se consolida como el espacio público en el que interactúan los discursos que Wolton propone en su definición.

Ellos consideraron tres aspectos o esferas en los que se desenvuelve la comunicación política, y por ende la democracia: la *ecclesia*, donde se desenvuelven los asuntos de la vida política, la cual era la esfera en donde se consideraban las decisiones que afectaban en la polis; el tratado de la cosa pública en el *ágora* en cuanto a que supone la existencia de las condiciones del

aspecto privado-individual al aspecto colectivo, en el que se desarrollaba la libre discusión suponía por tanto la previa existencia de dos condiciones: el individuo libre y la libre discusión; y el *oikos* o la casa, en el que las decisiones individuales repercuten en el campo familiar en donde la esfera del hombre servía para la formación de los intereses privados y su formación como individuo (Barrocal, 2003).

Durante el desarrollo de la Edad Media, desapareció el espacio público, y por ende la comunicación entre los gobernantes y los gobernados. Y si no desapareció se convirtió en una comunicación unidireccional, principalmente en el esquema de los señores feudales y el sistema teológico, en el que los títulos nobiliarios e instituciones sacrosantas constituían un nuevo orden en la organización política y civil, donde el ciudadano tenía la capacidad de participar en la toma de decisiones en cuanto a su título nobiliario, dependiendo su posición económica:

La organización de las ciudades de la baja Edad Media se hacía en torno a una serie de prácticas que tenían que ver sobre todo con lo que los griegos habían considerado el *oikos*: gremios, cofradías, corporaciones. Son todos estos grupos los que generarán una concepción de la ciudadanía que se define fundamentalmente en términos estamentales y que no siempre tiene una proyección sobre la política (Barrocal, 2003: 28)

Con las revoluciones sociales en el Estado Moderno, el espacio público ocupa una nueva posición. Primeramente, como menciona Berrocal (2003), la secularización y la reapertura del espacio público logró una serie de transformaciones para retomar el asunto público, fuera de las oligarquías, constituyendo al espacio público en acción política, en donde la parte pública y privada del actor en el espacio público queda regulada bajo nuevos esquemas jurídicos y de subordinación, reglas e imperativos.

La cosa pública en la modernidad se enfoca directamente al Estado como tal:

En la edad moderna lo que se entiende por política son 'los asuntos de Estado', no los acontecimientos locales. Lo que preocupa a los gobernantes son las guerras, las sucesiones dinásticas, las alianzas familiares, o los problemas económicos y religiosos [...] los

candidatos entendieron la campaña como una actividad de petición del voto a través del territorio [...] el modelo de petición de voto se hace fuertemente dependiente de los 'medios de comunicación'. La prensa, la radio, el cine, empiezan a contemplarse como una estrategia indispensable para la realización de objetivos políticos. El poder que demuestran en la 'batalla de la propaganda' durante la Primer Guerra Mundial, la Revolución Rusa, la llegada del fascismo en Italia y el nazismo en Alemania, impulsaron unos usos y una concepción nueva de los medios. (Berrocal, 2003:26-32)

1.2.3. Antecedentes teóricos de Comunicación Política

El estudio de la comunicación política como tal alcanza el reconocimiento académico en las últimas décadas del siglo XX. Sin embargo, es conveniente recordar que los estudios en comunicación en sí, comenzaron a mitad de ese siglo y precisamente con la influencia de la propaganda y de los recientes (en aquella época) medios masivos en el comportamiento de los públicos, así como en la transmisión y la asimilación de ideologías en las Guerras Mundiales.

Berrocal (2003) establece dos etapas históricas en el estudio de la comunicación política. La primera, de tendencia americana, que consideraba a la televisión como el eje central de este modelo comunicativo.

En 1956, tres politólogos. Eulau, Eldersveld y Janowitz, son quienes en su conocida obra *Political Behavior* no dudaron en referirse a la comunicación política como un proceso interviniente, junto con el liderazgo político y los grupos organizados, en la transmisión y movilización de la influencia política entre las instituciones formales de gobierno, por una parte, y el comportamiento electoral por otra (...) La personalización de la noticia y de la política será otra de las grandes innovaciones aparecidas en este periodo (Berrocal, 2003: 35)

Inmediatamente en esta etapa, se desarrollaron diversas corrientes, tanto americanas como europeas, que se mencionan en este trabajo más adelante, con lo que el estudio de los nuevos medios masivos de aquella época en general establecía una influencia de estos en las conductas, que para fines de comunicación política referiremos como conductas políticas.

La segunda etapa, a principios de los 90's comienza a construir propiamente el concepto de comunicación política. Si bien ya se tenía la idea del nexo entre comunicación y política, ahora surge el concepto en sí mismo:

La publicación en 1990 de *New Directions in Political Communication. A resource book*, editada por David L. Swanson y Dan Nimmo, está considerada como la fecha en que el campo de la comunicación política alcanza la consolidación e inicia la etapa de expansión. El cambio que se ha producido en torno a 1990 proviene del auge que tomaron las nuevas prácticas de la comunicación política permitidas por el desarrollo mediático y tecnológico acaecido y la consiguiente actividad investigadora (Berrocal, 2003: 46).

El asunto en esta segunda etapa va más vinculado a la modernización de los medios de masas, en donde los medios de comunicación (más bien las empresas mediáticas a partir de soportes modernos) ocupan un papel predeterminante en la relación sociedad-Estado, debido a la capacidad de éstos para dejar de ser mediadores entre ambos actores y convertirse en un actor más de la relación, que a diferencia del caso de Cotorret (1977), puede generar opinión pública, pero también juega en la dinámica de ser vínculo de difusión. En este caso, los medios ya no son vínculos, sino que tienen parte en las decisiones que se generan en la relación gobernante-gobernado.

Para ello es necesario entender el concepto de “americanización de la política” en la cual nos referimos a la televisión no como un medio de difusión, sino de personalización de la política:

La americanización de la política o ‘video política’ ha llegado también a entenderse como sinónimo de modernización política o como un nuevo estilo de funcionamiento de la democracia. La americanización está estrechamente unida al ‘imperialismo de la televisión’ [...] ha sido aceptado el uso del término americanización como el que mejor recoge los cambios y las nuevas tendencias [...] la televisión produce imágenes y anula conceptos, y de este modo atrofia nuestra capacidad de abstracción y con ella toda nuestra capacidad de entender. Los periódicos harían mejor si se dedicaran cada día una página a las necesidades, a la fatuidad, la trivialidad, a los errores y disparates que se han oído en la televisión el día anterior. Tal vez de este modo de televisión mejoraría (Berrocal,2003: 46-50).

La personalización es uno de los resultados de la comunicación política moderna, pues inmediatamente se remite a la imagen del gobernante, la cual es construida desde el aspecto audiovisual y lenguaje corporal, hasta el discurso ideológico.

Son los medios de comunicación quienes pueden generar la imagen atractiva del gobernante como producto comercialmente político desde las herramientas de lo audiovisual, o generar la opinión pública desde la imagen real y contextual del político desde el campo ideológico.

Ciertamente el desarrollo histórico de la comunicación política ha generado toda una complejidad para consolidar un concepto total de ésta, debido a su interdisciplinariedad y a la variedad de objetos de estudio que se derivan de ella. Citando a Nimo y Sanders (1991), Barrocal enfatiza que estos objetos tienen también su propia complejidad (no en cuanto a dificultad, sino a la gran variedad de características de estos).

La comunicación política, así como el estudio de la comunicación en sí, presenta grandes dificultades en cuanto a la delimitación del objeto de observación y estudio. Existe una mínima conceptualización de los elementos clave:

La comunicación política se enfrenta así al problema de levantar su espacio propio, sus fronteras definitorias de estudio y atención o aceptar que está referida a un espacio sin estructurar y sin apenas definición previa de contenidos y objetivos a seguir [...] La comunicación política necesita seguir manteniendo un tema central de preocupación e investigación que impida que dicho nombre se convierta en sinónimo de 'especialización no definida' (Berrocal, 2003: 53-54)

1.2.4. Teorías de la comunicación aplicadas a la comunicación política

Como se mencionó antes, los estudios sobre comunicación se dieron a la par que comenzaban los estudios sobre la comunicación política y la influencia de los nuevos medios en las sociedades en masa.

Nos referimos ahora a posibles teorías y modelos elaborados exclusivamente para explicar procesos de comunicación política, sino aquellas teorías que de alguna manera presiden la investigación en comunicación de masas, algunos de cuyos modelos han sido

aplicados en casos concretos directamente al estudio de la comunicación política. Son, por ejemplo, [...] planteamientos “holísticos”, habitualmente “de arriba a abajo”, que presuponen la coherencia o unidad de los “sistemas” de los medios de comunicación y centra la atención en la sociedad como fuente originaria y dominante de esta institución organizadora y productora de conocimientos (Monzón, 2006: 225)

1.2.4.1. Conductismo.

Esta teoría dependiente de la psicología como ciencia de la conducta se enfoca a ésta como una reacción del organismo sobre el mundo que nos rodea (Monzón, 2006). El conductismo, cuyo representante fue Watson, propone que la mente se orienta hacia mecanismos determinados, desde un punto de vista materialista y mecanicista donde la mente repite, a partir de estímulos, ciertos patrones conductuales.

Esta perspectiva plantea que dichos mecanismos se basan en dos elementos clave: el estímulo y la respuesta (Monzón, 2006). Monzón relaciona estas partes con el concepto de sistema, en el cual el estímulo sería la entrada (input) del sistema, mientras que la respuesta se relaciona directamente con la salida (output) (Monzón, 2006).

El esquema conductista, el cual es considerado como de los primeros intentos en investigar a las masas y su comportamiento ante los nuevos medios, queda más detallado cuando sus teorías indican que al estímulo le corresponde una determinada respuesta.

Pero lo más importante de esta corriente, es que el campo del comportamiento se traslada al fenómeno comunicativo. “Es H. D. Lasswell en 1948 quien creó un modelo con las siguientes preguntas: ¿quién dice qué? ¿en qué canal? ¿a quién? ¿y con qué efecto comunicador?” (Monzón, 2006: 227), y a su vez considera otros aspectos importantes fuera de las preguntas: prioriza el mensaje y al medio o canal, que en aquel entonces era la televisión el vínculo más importante entre receptores y emisores. Ante este caso, Monzón afirma que:

El estudio científico del proceso—dice Laswell—tiende a concentrarse en otra de tales preguntas, los eruditos que estudian el “quien”, el comunicador contempla los factores que inician y guían el acto de la comunicación. Llamamos a esta subdivisión del campo de investigación análisis de control. Los especialistas que enfocan el “dice que”, hacen “análisis de contenido”. Aquello que contemplan principalmente la radio, la prensa, las películas y otros canales de comunicación, están haciendo análisis de medios. Cuando la preocupación primordial se centra en las personas a las que llegan los medios, hablamos de análisis de audiencias, el problema es el análisis de los efectos. (Monzón, 2006:227-228)

1.2.4.2. Teoría funcionalista

En la historia de la comunicación, la teoría funcionalista enfatiza en la imposición para el desarrollo de determinadas actividades de una manera sistemática, pero además, esta imposición aparece como un elemento normativo e institucional.

El objetivo de este enfoque es el de adecuar las condiciones y demandas de la vida social con el propósito de satisfacer las necesidades colectivas y establecer procedimientos por los que las sociedades dan solución a ellas mediante la función de diferentes estructuras, las cuales están coordinadas e integradas para conservar la unidad de la sociedad civil dentro de un sistema.

En la teoría funcionalista son importantes tanto el poder como el control de éste con el fin de explicar las características, la naturaleza y las funciones dentro de una institución, bajo el supuesto epistemológico de la analogía entre sociedad y organismo.

Existen dos elementos importantes para entender al funcionalismo: la estructura y la función. Desde la perspectiva de las ciencias sociales, podemos decir que el método funcionalista aparece como el más pertinente por ser reflejo de la sociedad actual, basado en los dos puntos anteriores. Malinowski (Monzón, 2006), considerado el fundador del funcionalismo antropológico y sociológico, dentro de sus postulados señaló que el funcionamiento de la sociedad se da dentro de sus estructuras (funcional-estructuralismo) (Monzón, 2006)

Asimismo Merton, establece que el funcionamiento de la sociedad no es netamente universal, ya que todas las sociedades presentan un grado de unificación muy peculiar, representante del funcionalismo relativizado, de las cuales no todas son positivas. El postulado de Merton también deduce que la organización social puede ir más allá de las estructuras, mediante alternativas funcionales, algo que Parsons corrobora como elementos de orden social, como el sistema y la acción social (Monzón, 2006)

1.2.4.3. Teoría Crítica

La perspectiva crítica es una de las más importantes en la evolución tanto en el estudio de la comunicación como el de las ciencias sociales. Monzón refiere a corriente sociológica como:

Una serie de teorías o enfoques que han estudiado el tema de la comunicación de masas desde la teoría marxista. El punto de arranque de estas teorías se encuentra en la afirmación que hace C. Marx en la ideología alemana, de que las ideas de la clase dominante son las ideas dominantes de cada época. Los medios de comunicación, al ser una institución de la forma predominante de la sociedad de clases, transmiten una visión del mundo acorde con los intereses de la clase dominante y más o menos coherente con el saber (o ideología) que producen y difunden otras instituciones. (Monzón, 2006: 232)

Desde esta perspectiva, el estudio de la comunicación de masas intenta desenmascarar y poner al descubierto los complicados mecanismos que utiliza la sociedad capitalista en la producción, distribución y consumo del contenido ideológico, sin recurrir al uso coactivo de la fuerza del Estado.

La corriente teórica maneja tres énfasis no sólo para entender el poder corporativo de los medios de comunicación, sino también considera el estatus del poder en el sistema social: la teoría político-económica de los medios de comunicación, la teoría hegemónica y la escuela de Frankfurt.

La teoría política económica se centró más en la estructura política que en el contenido ideológico de los medios. Afirma la dependencia que tiene la ideología hacia el carácter económico, orienta el poder de los medios hacia el enfoque de la

estructura de la propiedad y las fuerzas del mercado. Los medios como institución se integran a los sistemas social, político y, principalmente, al económico.

Dentro de la corriente crítica existe la teoría de la hegemonía, la cual se refiere a la ideología como dominación, la cual se ocupa de elementos de significación, expresión y mecanismos de legitimación con los que la ideología sobrevive. A comparación de la teoría económica, el modelo de hegemonía señala que la ideología cuenta con una mayor autonomía con respecto al modelo económico. Pero además, la ideología no es algo que sea impuesto, a comparación del enfoque marxista, sino que inconscientemente las masas son manipuladas mediante discursos políticos y una influencia cultural, omnipresente con el objetivo de expresar la realidad de manera diferente, mientras que en la corriente económica, las relaciones entre clases son impuestas mediante el uso de la fuerza y la violencia.

La escuela de Frankfurt contradice al marxismo mediante el fracaso de los cambios sociales revolucionarios prometidos hacia la clase obrera. Los autores de esta corriente explican que la súper estructura marxista, principalmente ejecutada desde los medios de comunicación masivos y con el apoyo de la industria cultural, trastocan los procesos de cambio social y económico. La cultura de masas, universal y comercializada será el reemplazo de los modelos de producción, por lo que se concretará con ellos el éxito capitalista, a través de una sociedad unidimensional e inconsciente (Monzón, 2006).

1.2.4.4. Teoría de sistemas

Una teoría de la comunicación que sirve para el análisis de la comunicación política y de la opinión pública es la teoría de sistemas. Ésta surge como influencia de distintas disciplinas y teorías como la biología y la anatomía principalmente.

La evolución de este concepto tiene cuatro elementos fundamentales, el primero era el uso de las categorías del todo y las partes, es decir, desde la funcionalidad de cada uno de los elementos como parte de un sistema; el siguiente es el equilibrio o la autonomía dentro del sistema en cada uno de sus miembros y al exterior del mismo (teoría de sistemas abiertos), lo cual dirige al tercer elemento:

el ambiente, en el que existe una relación muy estrecha con otros sistemas, y finalmente está la cibernética, que es la complejidad de las dinámicas dentro y fuera de los sistemas, los roles de cada miembro, sus funciones, así como las dinámicas externas al sistema.

Con estos elementos, se entiende la teoría general de sistemas como una “teoría matemática que se propone formular y derivar aquellos principios generables aplicables a todos los sistemas” (Monzón, 2006: 235), por lo que se establecen términos como la totalidad, la diferenciación, jerarquía y la categoría, aplicables a cada elemento del sistema.

Sin embargo, la importancia de esta definición no radica en cuestiones técnica, sino que abarca la filosofía y la tecnología como elementos de orden, secuencia y función.

La aplicación más concreta de esta teoría dentro de las ciencias sociales está en la definición del sistema político mismo:

Algunos conceptos básicos de la teoría general de sistemas hacen referencia al concepto de sistema, las partes de sistema, el ambiente que rodea el sistema, relaciones entre las partes y entre estas y el sistema, relaciones entre el sistema y el ambiente, retroalimentación, isomorfismo, complejidad, equilibrio, identidad y equifinalidad (Monzón, 2006: 235).

El modelo sistémico de Deutsch (Monzón, 2006) es el más aproximado a la relación comunicación y política. Según Monzón, de acuerdo a las definiciones de Deutsch en la obra *Los nervios del Gobierno. Modelos de comunicación y control políticos*, el gobierno no sólo implica tener el poder y la dominación, sino que también existe un problema de conducción, el cual también es comunicativo y que implica consecuencias en la relación con las instituciones y el comportamiento político, así como en las ideas políticas.

La teoría de Deutsch propone analizar la comunicación política en tres ejes o ‘campos de pensamiento: “la teoría política clásica, la teoría de la comunicación y el control, en relación a las comunidades internacionales” (Monzón, 2006: 235)

1.2.5. Comunicación Política en la Actualidad

La Comunicación política ha tenido gran auge en las últimas décadas siendo Estados Unidos el país más destacado, no solo consolidando el concepto sino renovándolo al echar mano de las nuevas tecnologías para lograr el cometido, dando pie así a nuevos campos de estudio dentro de la misma comunicación política.

“El ámbito público, en el que la política debe entrar en competencia con otros actores e instituciones, viene establecido por los marcos de la comunicación mediática. Es este el nuevo espacio público.” (Ortega, 2011:29)

Los medios de comunicación constituyen el soporte ideal para la difusión de mensajes que revisten un carácter colectivo. En la era de la democracia de masas son reconocidos como el vínculo ideal entre los gobernantes y los gobernados.

Justamente con los medios impresos que se han adaptado más o menos bien a las nuevas leyes de la difusión, “los medios electrónicos ‘empapan’ a la sociedad con mensajes cada vez más numerosos; naturalmente, la comunicación política se ha apoderado de ellos.” (Cotteret, 1977:25-27)

Las nuevas tecnologías de la información son, además de un avance de la modernidad, un proceso en el que existe una apertura a la accesibilidad de la información, y además una ruptura con el esquema de los medios de comunicación masivos y hegemónicos.

Menéndez (2004) rescata a los actores “autorizados” y su labor en el espacio público contemporáneo, quienes se manifiestan de manera continua y estable (a retomar: políticos, periodistas y ciudadanos), pero además, estas interacciones se ven “mediadas” desde mecanismos institucionales entre cada uno de ellos, a saber: “el aparato político, los medios de información masiva y una opinión pública masiva representada por las encuestas” (Menéndez, 2004: 29)

El plano de interacción, o la construcción de los nuevos espacios públicos, que hay entre cada actor, se ve reflejado en las respuestas que cada uno da ante los discursos contradictorios: el trato de los asuntos públicos desde el plano político, el uso de la información desde el plano mediático, y más en específico, los

periodistas, y la comunicación misma de la opinión pública ante los discursos manejados previamente.

1.3. OPINIÓN PÚBLICA

1.3.1. Antecedentes de la opinión pública

La opinión pública está presente desde la antigüedad. Sin embargo, muchos autores sostienen que la opinión pública, como tal, surge a partir de los movimientos liberales del siglo XVII (Monzón, 1995; Vicent, 2004; Morales, 2011). El concepto tomó relevancia en la época de la Ilustración cuando se ligaron las diversas corrientes ideológicas de aquel entonces. De acuerdo a Bobbio (2004), los intelectuales del siglo XVII y XVIII consideraron que la opinión pública en los orígenes de la democracia misma cuando en el ágora los temas que se discutían competían al ámbito común y público (Bobbio, 2004).

Así, la opinión pública puede entenderse como “las cuestiones de interés para la nación, expresados libre y públicamente por gente ajena al gobierno, que pretende tener derecho a que sus opiniones influyan o determinen las acciones, el personal o la estructura estatal” (Rivadeneira, 1995: 45)

La opinión pública desde su raíz no es una figura en sí misma, su condición intangible la lleva a ser parte de una manifestación de identidades individuales complementadas, es decir, lo que piensa una persona puede ser acertado para otras; entonces surge una serie de modificaciones que hacen posible la construcción colectiva de una apreciación.

En palabras de José Ruiz San Román (1997), la opinión pública “es la opinión de todos [...] sobre los asuntos que a todos afectan [...] la opinión del pueblo sobre lo público. Insistiendo en que el pueblo que genera la opinión pública es [...] activo, participante, que se aleja del pueblo-masa, un pueblo al que se viene denominando ‘público’”. (Ruiz San Román, 1997: 39).

En la opinión pública la colectividad no es un grupo pasivo, sino que es dinámico y participante, ya que la opinión es la generación de ideas y del análisis sobre la agenda o los temas públicos. En la medida que el pueblo va tomando parte e importancia en las decisiones colectivas, la opinión pública termina siendo respuesta inmediata del ideal democrático (Ruiz San Román, 1997).

Morales y Gómez (2011) define que la opinión pública surge en dos fases o procesos: comunicativos individuales o colectivos, con base en la experiencia del sujeto:

La opinión pública es, por su formación, el resultado de opiniones individuales sobre temas o asuntos de interés común y que se origina, primero, en las formas comunicativas humanas, en procesos individuales y después en procesos colectivos en diversos grados según la naturaleza de las informaciones compartidas por los individuos, a la vez influidas por los intereses particulares de los grupos sociales que se ven afectados (Morales y Gómez, 2011: 194)

Este concepto se explica más adelante mediante las diferentes descripciones del proceso de la opinión pública, ya que resume de una manera más precisa aspectos generales de diferentes ideas sobre la opinión pública como proceso comunicativo.

Primordialmente tenemos tres corrientes teóricas que explican el proceso de la opinión pública. Estos argumentos son la perspectiva político valorativa de Jürgen Habermas, la visión antropológico-social de Elisabeth Noelle-Neumann y la corriente sociopolítica funcionalista de Niklas Luhmann. Aunque no son las únicas, son las que han influido en los estudios sobre la opinión pública.

1.3.2. La crítica a la opinión pública de Habermas

Una de las teorías de mayor peso sobre la opinión pública es la de Jürgen Habermas, que de acuerdo a Portillo Sánchez (2000), este modelo normativo se establece en cuanto a la crítica hacia la sociedad, pero sobre todo se enfoca a la cuestión de la comunicación como un fenómeno dentro de la misma; la comunicación es el eje fundamental en su teoría, y el eje central y funcional de la opinión pública.

Aunque también esta teoría es importante en términos democráticos pues está basada en la funcionalidad de los sistemas democráticos en cuanto el poder que tiene la opinión pública sobre el Estado para asignar y reconocer la legitimidad de éstos sistemas.

Pero la atribución clave de Habermas (1981) reside esencialmente en la teoría de la acción comunicativa. Para entender esta propuesta, Habermas señala que en la colectividad como en la individualidad existen diferentes tipos de acción. La primera es la acción normativa o estratégica, en la que el individuo se somete a la observancia y a la regulación de las normas dentro del grupo social, donde establece dos interacciones: el mundo objetivo, establecido por la norma, y el social, que implica una serie de roles (Alutiza, 2004).

Posteriormente está la acción comunicativa en la que los actores buscan establecer el punto en común de acuerdo a los planes de acción individuales a favor de la colectividad

En la acción comunicativa, los actores negociarán la definición de la situación susceptible de consenso a través del medio lingüístico [...] la acción comunicativa se orienta al entendimiento significa, fundamentalmente [...], que los actores relativizan sus posiciones interpretativas del mundo, las cuales únicamente pueden ser comunicadas y reconocidas en base a sus pretensiones de validez (Alutiza, 2004: 244-245)

El primer modelo se establece como un punto de crítica principalmente a la sociedad de consumo y a la sociedad de masas, dominada por los esquemas de producción y los nuevos medios de comunicación, Más que un problema matemático es un debate moral, pues destaca la importancia de las cualidades comunicativas de los individuos con las que por la acción comunicativa se forma la opinión pública.

Asimismo Habermas descubre dos elementos en cuanto a la opinión pública en miras al liberalismo (Portillo, 2000): el espacio público y la opinión pública dentro del mismo, los cuales tendrían que brindar la legitimidad a las sociedades democráticas. Del segundo elemento, tendrá mayor validez en cuanto se exploten las cualidades comunicativas de los individuos y sus argumentos cuenten también con validez.

Por ello, la teoría comunicativa considera tres conceptos centrales, que permiten entender a la opinión pública como un proceso de comunicación. Los cuales son la acción comunicativa, el mundo de la vida y el sistema. En la teoría comunicativa,

el sistema es el campo propio de la acción estratégica, de las normas y los métodos de control social enfocados a obtener un fin; mientras que el mundo es el espacio de las acciones orientadas al entendimiento donde los individuos reconocen las pretensiones de validez del otro y donde se confrontan no sólo saberes sino querer. El ámbito en el que opera la opinión pública (Portillo Sánchez, 2000)

1.3.3. La espiral del silencio de Elisabeth Noelle-Neumann

Una de las teorías más importantes que han estudiado el fenómeno de la opinión pública es la desarrollada por Noelle-Neumann (1995), que explica cómo la opinión pública se va desarrollando desde el pensamiento individual bajo la influencia de un fenómeno colectivo, lo que ella denomina “espiral del silencio”, la cual tiene muchas variables de difusión, y que pasa del pensamiento individual a la opinión colectiva (Noelle-Neumann, 1995).

La teoría de la espiral del silencio tiene cuatro ejes o líneas de desarrollo relacionadas entre sí. El primer aspecto que considera es el miedo innato al aislamiento, posteriormente, la sociedad amenaza con ese temor al individuo que se aleja de las prescripciones y normas; después existe la adaptación del individuo al captar corrientes de opinión, de modo que se evite el distanciamiento con los círculos sociales a los que pertenece.

El principal argumento en el que se sustenta esta teoría es la visión individualista de las relaciones sociales, ya que descarta la posibilidad de que el miedo al aislamiento pueda ser parte de un proceso de construcción cultural a partir de una forma de discurso primordial en el que se establecen modos de comportamiento e influencias para opinar como lo hace la mayoría.

A partir de los ejemplos descritos en *La Espiral del Silencio* (1995), Noelle-Neumann explica que los individuos tienen temor a enfrentar a sus círculos colectivos en las situaciones difíciles cuando la opinión está en su contra.

La Espiral del silencio es una reacción ante los cambios en el clima de opinión. La expresión “clima de opinión” representa mejor que la de opinión pública la idea de una distribución de frecuencias, de una fuerza relativa de las diversas tendencias contradictorias, el término

“clima” además trae a la mente la imagen del espacio y el tiempo.
(Noelle-Neumann, 1995: 108).

Podríamos definir la evolución del espiral del silencio como un proceso de formación de la opinión pública en cuanto a la serie de comportamientos del individuo cuando recibe cierta información con respecto a la res pública. Inmediatamente existirá una respuesta expresada a través del pensamiento individual o un comportamiento específico, el cual puede pasar a la colectividad en cuanto a la mayoría de los que están bajo la influencia de cierto estímulo (ya no solo información sino una acción pública) tiende a reaccionar generalizando en una variedad muy heterogénea pero a la vez muy similar en cuanto a la respuesta del mismo acto:

La espiral del silencio podría ser una de las formas de aparición de la opinión pública. Podría ser un proceso por el que creciera una opinión pública nueva, joven, o por el que propagara el significado transformado de una opinión pública para evitar tener que afirmar que la espiral del silencio es el proceso por el que se propaga algo indefinible” (Noelle-Neumann, 1995: 108

La espiral del silencio entra a más profundidad con el papel de los medios de comunicación. Éstos son una fuente de observación de la realidad que predominan y convencen a la res pública. Es a través de los medios de comunicación con los que el individuo va adoptando sus criterios de opinión a lo que los demás opinan.

Sin embargo, para entender la opinión pública hay que analizar este fenómeno desde dos aristas: la opinión en sí y la cuestión de lo privado y lo público. Esto conduce al segundo aspecto que hay que referir cuando se menciona a la opinión pública: la cuestión de lo *público*. El término tiene variedad de significaciones que van desde la cuestión jurídica hasta lo meramente masivo.

Noelle-Neumann (1995) menciona varias acepciones en cuanto a lo “público” desde lo legal, el espacio y la ruptura de la privacidad:

Para empezar, está la aceptación legal de “público”, que subraya el aspecto etimológico de “apertura” es lo abierto todo el mundo -un lugar público, un camino público, un juicio público- en cuanto distinto

del esfera privada (del latín *privare*), que es algo distinguido apartado como propio. Encontramos un segundo significado en los conceptos de derechos públicos y poder público. En este caso, público denota alguna implicación del Estado. Según este segundo uso, público está relacionado con los intereses públicos [...] Por último, en expresión “opinión pública” lo “público” debe tener un significado relacionado con los anteriores pero diferentes.” (Noelle-Neumann, 1995: 86-87)

Independientemente de la diferencia que exista entre lo público y lo privado, el aspecto público tendrá un mayor impacto sobre el aspecto privado al con respecto a los temas del asunto público. Dewey (2004) asegura que esta relación se da a través de los actos de carácter privado, considerando el proceso estímulo-respuesta, ante los actos con índole colectiva o las conductas y comportamientos ante el asunto social:

La distinción entre lo privado y lo público en modo alguno es equivalente a la distinción entre individual y social, aún suponiendo que esta última tenga un significado preciso. Muchos actos privados son sociales; son consecuencias contribuyen al bienestar de la comunidad o afectan a su estatus y sus perspectivas. En un sentido amplio, cualquier transacción realizada deliberadamente entre dos o más personas es de carácter social. Es una forma de conducta asociada, y sus consecuencias pueden influir en otras asociaciones. [...] no existe una conexión necesaria entre el carácter privado de un acto y su carácter no social o antisocial. Además, lo público no se puede identificar con lo socialmente útil (Dewey, 2004: 64)

Dewey retoma las especificaciones prescritas por Noelle-Neumann sobre las que se construye el término público y profundiza en dos de ellas: *lo* público y *el* público. Lo público se refiere a la afectación en común del colectivo de individuos como al colectivo mismo “por las consecuencias indirectas de las transacciones [...] dado que quienes se ven afectados indirectamente no son partícipes directos de las transacciones en cuestión” (Dewey, 2004: 65) quedando como un asunto en común.

El público, por tanto, es quien responde ante el asunto en común como respuesta o reacción a las acciones de las instituciones que se encargan de este tipo de

discusiones y sus consecuencias indirectas (la respuesta en el público); es decir se constituyen el *Populus*¹ de los sistemas de gobierno.

Cabe mencionar que el público se hace notar y representar, razón por la que la opinión pública forma parte de los sistemas de gobierno democráticos. Y estos representantes cumplen con la responsabilidad de salvaguardar las costumbres y normas internas que rigen al público y que regulan las acciones conjuntas de éste dentro de las organizaciones políticas (Dewey, 2004).

Retomando un poco la idea del público participante de Ruíz (1997), lo que caracteriza a la opinión pública como elemento de los sistemas democráticos actuales es esa participación, ya no solo en las conductas u opiniones esperadas e inesperadas, sino que cada uno de los sujetos que forman parte de la opinión pública deberá tener una participación responsable de acuerdo a sus capacidades de acción y dirección dentro de los grupos a los que pertenecen, lo cual permite una liberación de potencialidades de cada uno de estos miembros mediante una interacción flexible ante los asuntos de la cosa pública en donde exista la interconexión y lo “común” entre estos miembros (Dewey, 2004).

Con la teoría de la espiral del silencio, Noelle- Neumann describe las formas de control social mediante la opinión pública, sin que el Estado tenga que usar el uso de la fuerza, sino que los mismos individuos son los que se ‘autocontrolan’ en la actividad cotidiana.

La opinión pública es un imaginario social, y es un eje fundamental en la construcción de los discursos sociales. Tiene impacto cultural muy amplio, pues su formulación considera tanto aspectos políticos como culturales; siendo éstos últimos factores que determinan las causas del aislamiento social.

1.3.4. Teoría de sistemas de Niklas Luhmann

Este investigador alemán, al igual que Habermas y Noelle-Neumann considera que la opinión pública es la estructura básica de la comunicación política dentro de los sistemas, en los cuales la opinión pública legitima las funciones

¹ El *populus* es el conjunto de personas o ciudadanos que forman parte del Estado

gubernamentales y genera el consenso ante los asuntos en común, mediante el diálogo político-social (Monzón, 1995).

Sin embargo, esta teoría presenta una complejidad en el caso de las sociedades modernas debido a su organización y funcionalidad. Ante ello, Luhmann (Monzón, 1995) considera que la opinión pública es interventora, aunque esto genere un desgaste de los sistemas políticos.

Cabe destacar que esta teoría considera tres aspectos en los cambios de la sociedad civil, y las limitaciones que presenta el Estado: el crecimiento de la sociedad industrial, los costes y reducciones financieras del Estado Benefactor, pero principalmente la transformación de la sociedad moderna a través de los sistemas educativos, los medios masivos y la industria cultural, lo que le produce una complejidad al Estado en el momento de buscar las condiciones de bienestar, aunado a los procesos sociales y políticos.

La opinión pública funciona como un espejo, es decir, “el medio y las formas de la opinión pública no son nada más que la mirada auto-referencial que los protagonistas de la opinión pública se dirigen a sí mismos y a sus actuaciones”. (Monzón, 1995:45). Retomando el aspecto de la respuesta dentro de la opinión pública, ésta es una autoproyección del sistema, o del Estado Benefactor, mediante los comportamientos en la opinión pública.

Por otra parte, existe una disyuntiva entre funcionalidad habermasiana y la teoría luhmanniana. La primera se basa en la cuestión ética y moral sostenida en los sistemas, mientras que la segunda se fundamenta en la practicidad de las relaciones interpersonales entre los que participan de la opinión pública mediante sus comportamientos y el intercambio de las opiniones (Monzón, 1995)

1.3.5. Proceso de la opinión pública

Para obtener una respuesta por parte de los miembros de un grupo colectivo es necesario un estímulo que, como se mencionó antes, proviene de las acciones de aquellos responsables de perseverar el conjunto de normas a seguir por el bien común. Pero además existe una influencia adicional, ejercida por los medios de

comunicación masivos hacia los miembros de estos grupos, históricamente desde la publicidad hasta las nuevas tecnologías ahora.

De ahí radica la importancia de la opinión pública en la comunicación política, ya que, si retomamos el modelo de Lasswell (Sáiz, 2003) sobre la comunicación (emisor, mensaje, receptor, respuesta), los medios servirán como fuente de información ante las acciones de los responsables de la vida público - política de los grupos; y también radica la importancia de los medios de comunicación para el desarrollo de estos comportamientos dentro del proceso de la comunicación política.

Pero a la vez, desde la perspectiva de Rivadeneira (1995) podemos decir que existe una comunicación interpersonal entre los mismos miembros de un colectivo y su gobierno; “la opinión pública vista de ese modo, es fundamentalmente una comunicación de los ciudadanos con su gobierno y sólo de manera secundaria, una comunicación entre los ciudadanos” (Rivadeneira, 1995: 45).

La influencia de los medios con respecto a la información que manejan tendrá consecuencias que a parecer de Dewey interrumpirán las reflexiones sobre el asunto público y la capacidad crítica de la opinión pública.

Todo lo que destruya y restrinja la publicidad, limita y distorsiona la opinión pública y frena deforma la reflexión sobre los asuntos sociales. Sin libertad de expresión, ni siquiera se pueden desarrollar los métodos de indagación social. Porque las herramientas sólo pueden evolucionar y perfeccionarse a través de su puesta en práctica; a través de su aplicación a la observación, la exposición y la organización de la materia en cuestión; y esta aplicación no puede tener lugar sin estar medio de una comunicación libre y sistemática (Dewey, 2004:147)

Morales y Gómez (2011) presenta una síntesis del proceso de la opinión pública, con base en la influencia mediática, los referentes individuales, los espacios de intercambio de información, los canales de comunicación, predisposiciones, consensos y acciones. Según él, la opinión pública se desenvuelve de la siguiente manera:

- a) Disposición individual - Clima comunicativo: se relaciona con el contexto del sujeto ante el asunto público y su capacidad analítica.
- b) Medios masivos e información: El canal de difusión de la información y el tipo de comunicación establecida, que en el caso primero del receptor (público), es meramente personal, es directa cuando proviene del medio al receptor, y recíproca cuando existe una respuesta.
- c) Intercambio de puntos de vista entre individuos: comprende el procesamiento de la información (input) difundida por los medios de comunicación. En este caso el líder de opinión.
- d) Problematización del hecho: el receptor le da la importancia y relevancia al asunto público ¿qué tanto afecta o por qué lo hace?
- e) confrontación de puntos de vista: Este era el ideal del concepto de la época de la Ilustración, ya que algunos autores de la ilustración proponían que el debate de las ideas lograría una sociedad más crítica. Además, la integración de los elementos básicos de coincidencia genera una mayor adhesión dentro de la opinión pública.
- f) Proposición de solución: Este aspecto concierne a las resoluciones a las que por común acuerdo llegan los integrantes de un colectivo social, además refiere a las variantes y otras circunstancias del asunto.
- g) Debate de las proposiciones: Posterior a la gama de proposiciones basta definir cuál es la que más resuelve y menos afecta a la mayoría.
- h) Acuerdos sobre la vía de solución: Se asumen las controversias por parte de las minorías, se aceptan los acuerdos de las mayorías y se busca el consenso
- l) Estimulación del consenso: Implica la retroalimentación de la información entre la fuente informativa o causal y el pensamiento consensuado
- j) Difusión del criterio del colectivo: es la respuesta final hacia la fuente informativa, el uso de los medios para la difusión y la retroalimentación.

1.3.6. Influencia de los medios

Como se mencionó antes, los medios de comunicación ejercen una gran influencia sobre la opinión pública en cuanto a sus comportamientos. Monzón sostiene que

“los productores, editores y periodistas que construyen noticias sobre temas importantes toman una serie de decisiones cruciales que afectan directamente a la forma en que el público ve el mundo político.” (Monzón, 1995: 95)

Ellos tienen el control en la mayoría de la información que se maneja sobre el asunto público así como las acciones gubernamentales. Pero además en esa información existe un sesgo al momento de establecer la agenda pública por parte de las agencias informativas pues determinan qué es la información que saldrá al público y cuál quedará en reserva, y las temáticas y tendencias a tratar en el manejo informativo.

Por otra parte, los medios manejan y monitorean los comportamientos de la opinión pública hacia respectivos temas y acontecimientos políticos, lo cual conlleva a la monopolización y lucha por el control informativo para obtener diversas fuentes informativas para así ayudar a la creación de legitimidad en la opinión pública:

Por tanto, podría decirse que el papel de los medios en el establecimiento de la “agenda” tiene mucho más que ver con el reforzamiento de los valores sociales dominantes y la legitimación de la posición de las élites y los grupos “respetables”, que con la creación de nuevos temas y el surgimiento de nuevos valores. Por ello tienen una importante función en la reducción del conflicto, la legitimación política y el cambio político. Incluso las disputas políticas que dominan las noticias tienden a ser conflictos entre posiciones igualmente legítimas cuya implementación no cambiaría el orden social. Así, la idea clave es que los medios producen hegemonía en la sociedad: excluyendo sistemáticamente las imágenes competitivas de la realidad, los medios parecen operar como “guardianes” que transmiten *issues* “normales” o “legítimos”, filtrando perspectivas radicales, amenazantes o alternativas (Monzón, 1995:95-96)

1.4. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y GOBIERNO ELECTRÓNICO

1.4.1. Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación

De acuerdo a Castells (2006), el surgimiento del internet supone un cambio en las formas de comunicación, y señala que esta vía de comunicación o soporte multimedia actúa sobre flujos económicos y las formas de la relación entre individuos así como los modos de generación de la información.

Como definición de Internet, se puede decir que consiste en un grupo de ordenadores conectados entre sí mediante el uso de protocolos estándar para intercambiar información. De acuerdo a la Internet Society², el internet se define como un:

Sistema de información global que 1) está lógicamente unido por una serie de direcciones basadas en unos determinados protocolos; 2 es capaz de soportar la comunicación; 3) hace posible, para uso público o privado, unos servicios de alto nivel, dependiendo de las infraestructuras disponibles (<http://www.info.isoc.org/internet>)

Asimismo, el concepto de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se define como los “sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores³” (Morales y Gómez, 2014: 150).

A su vez, Sánchez (2012) define a las TIC como:

La aplicación de los conocimientos científicos para la realización de actividades humanas... supone, además, la creación de productos, instrumentos, lenguajes y métodos al servicio de las personas; se considera también el conocimiento sobre el uso de herramientas, máquinas y procedimientos que permiten la transformación de la física en provecho de las necesidades humanas” (Sánchez, 2012: 83)

En otra definición encontramos que las TIC son:

El conjunto de avances tecnológicos que proporcionan la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales que comprenden los desarrollos relacionados con las computadoras,

² Internet Society es una organización internacional sin fines de lucro que promueve el internet como un derecho humano y una herramienta global abierta y transparente

Internet, la telefonía, la tecnología multimedia y la realidad virtual, es decir aquellas [tecnologías] que sirven para procesar, organizar, transmitir o difundir información susceptible de ser retroalimentada” (Sánchez, 2012: 84)

Esto significa que los soportes de las TIC han sido creados a partir de procesos innovadores de gestión y generación del conocimiento desde un aporte científico, pero también económico, político y social, incidiendo en el desarrollo de cada una de estas esferas de la vida humana. De modo que las aplicaciones tecnológicas permiten un mayor flujo de información y además una interacción entre los usuarios.

Más importante aún, que el flujo de información permite una mayor retroalimentación, lo que favorece la comunicación entre cientos de personas cuyo intercambio de información se proyecta en decisiones, acciones y respuestas.

Asimismo, la información se define como “el conjunto de datos generados por la actividad humana, que tienen significado para determinados colectivos” (Sánchez, 2012:83), y es la unidad o materia prima con la que la sociedad de la información, y sobre todo la sociedad del conocimiento tienen una mayor relevancia, pues a partir de su proceso cognitivo (pero también cultural y político) es posible tomar todas las decisiones relacionadas a la vida cotidiana del ser humano.

Hay una serie de desventajas o limitaciones en el crecimiento de las tecnologías de la comunicación. Para empezar hay obstáculos técnicos (Sánchez, 2012) en los que existe el ritmo suficiente o insuficiente para lograr la eficacia en el intercambio de información. Entre algunos de estos factores están los tipos de conexión a internet, la capacidad de las computadoras y sistemas operativos o programas que no han sido del todo mejorados.

Otra situación es la falta de capacitación, pues existe la necesidad de tener conocimientos tanto teóricos y prácticos sobre el manejo de las TIC y su optimización. La formación principalmente se ve afectada por la brecha generacional, pues las personas mayores de 40 años son más renuentes a utilizar estas aplicaciones (Sánchez, 2012). Asimismo hay que añadir los grados de escolaridad, los factores culturales y socioeconómicos para su debido uso.

El asunto de la seguridad es otro factor, pues la amenaza a la intromisión de la privacidad de la información significa un riesgo latente a ser robada, modificada o destruida por intrusos o hackers. Más peligroso resulta en las transacciones electrónicas, donde la clonación y el desfalque de cuentas bancarias son delitos muy frecuentes, por lo que el comercio electrónico ha quedado limitado.

Las barreras económicas son un impedimento para la cobertura universal de las TIC, principalmente en países en vías de desarrollo. El costo de la aplicación de las tecnologías varía en el uso extensivo, en la oferta y la demanda, siendo rebasada ésta última de manera más específica en países de América Latina, como México; y de África, así como otras regiones pobres del planeta.

Las barreras culturales son un factor que en muchas ocasiones es descuidado en las políticas públicas para la integración de las TIC en la sociedad civil. Con barreras culturales nos referimos al idioma principalmente, así como las creencias religiosas y los regímenes políticos. Por otra parte, el discurso tecnológico viene a remplazar el discurso oral de diferentes grupos étnicos e incluso los excluye para el uso de las TIC como plataforma de comunicación y desarrollo.

También está el asunto de las personas interesadas en los soportes precedentes, como la televisión y la radio como medios principales de información, así como los libros y medios impresos para la difusión y divulgación del conocimiento.

Todos estos impedimentos constituyen lo que es la brecha digital, la cual se define como “la separación entre las personas (comunidades, estados, países, etc.) que utilizan TIC como parte rutinaria de su vida y aquellas que no tienen accesos a éstas, y aunque las tengan no saben cómo utilizarlas” (Sánchez, 2012: 87).

Esta definición resulta ser más técnica, considerando las desigualdades para su acceso y el acceso a las plataformas de información. Sin embargo, la brecha no se relaciona solamente con aspectos de carácter tecnológico, sino que aglomera todos los factores anteriores, en regiones con limitaciones tecnológicas y económicas para establecer infraestructura que impulse el acceso a las TIC.

Sin embargo, la brecha es originada por las decisiones de las diferentes estructuras políticas alrededor del planeta. Así lo plantea Sánchez Espinoza

citando a la Asociación Latinoamericana de Integración⁴ (ALADI) de que la brecha digital “Cuantifica la diferencia entre países, sectores y personas que tienen acceso a instrumentos y herramientas de la información y la capacidad de utilizarlos... había consenso en definirla como grado de masificación de uso de las TIC entre países” (ALADI, 2003: 32).

Las sociedades emergentes son las más afectadas, por su lenta evolución económica, la cual limita, como se dijo con anterioridad, la adaptación de infraestructura que permitiera potencializar el uso de estas tecnologías.

Esto no significa resumir las TIC a aspectos meramente informáticos, sino en su utilidad en la red global, en la que las tecnologías sirven como medios de emisión y difusión, pero al mismo tiempo no sólo es un proceso divulgativo, sino que permite una comunicación interactiva, y que por la misma interacción sirve para la promoción de la transparencia y la mejora gubernamental.

1.4.2. Sociedad de la información y sociedad del conocimiento.

Con la aparición de los medios de comunicación masivos tanto la democracia como la comunicación política han estado vinculadas entre sí. La teoría de la aguja hipodérmica señala el impacto de estos medios sobre la opinión pública, mientras que al mismo tiempo impulsaban el surgimiento de la mercadotecnia política y la venta de los políticos como un producto comercial.

Manuel Castells (2006) es uno de los autores que entra a profundidad en las distintas conductas de las masas a partir de la influencia de los medios de comunicación y su impacto en la vida política, pero además es el primero en referir al internet como un elemento de comunicación primordial en la evolución de la sociedad, sociedad a la que él denomina “sociedad de la información”:

Puede decirse que ha ido apareciendo e imponiéndose un tipo de sociedad que se ha denominado de la información. Su nombre procede de la relevancia que tienen en ella los procesos informativos, la producción y el traslado de la información, que se han hecho cada

⁴ Asociación Latinoamericana de Integración ALADI (2003). *La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI*. Estudio 157, Revista 1, 30 de julio, 97.pp.

vez más importantes en la realidad económica y social". (Castells, 2006:35)

La sociedad de la información (SI) aparece como una aspiración estratégica, en la cual la tecnología es aplicada a las actividades cotidianas del ser humano para la mejora de su vida:

Es válido señalar a la SI como la sucesora de la llamada sociedad post industrial en relación a la conceptualización predominante y las modalidades de producción que estamos viviendo, en donde lo material cede poder ante la virtual y donde la información es poder (Morales y Gómez, 2014, 153)

Algunas de las características de la sociedad de la información de acuerdo a Trejo Delarbre (2001) en una sociedad global de consumo destacan los siguientes elementos por los cuales Castells señalaría la importancia de transición de la sociedad de información hacia la del conocimiento.

1. Exuberancia en la información: Con la aparición del internet, la información se convirtió en una masa casi infinita de datos, la mayoría son datos sobre la cotidianidad así como información inútil.
2. Omnipresencia: Los nuevos medios de información así como los datos o contenidos se encuentran en cualquier parte, tanto en el escenario público y en el privado, considerando también la inmediatez de la información, siendo las generaciones más jóvenes quienes han tenido una mayor interacción con internet. Elementos como el chat y el correo electrónico así como el uso de navegadores son los que permiten a los jóvenes esta interacción. En la Sociedad de la Información, los medios masivos originalmente se convirtieron en el Nuevo Espacio Público, tal como lo señaló Wolton (1995), y es un espacio con interacciones sociales más activas, pues implica mayores facilidades para el intercambio de información.
3. Irradiación: La Sociedad de la Información termina con las fronteras físicas, y la distancia se vuelve ilimitada gracias al intercambio de información de manera inmediata.
4. Velocidad: La comunicación en la Sociedad de la Información se volvió instantánea, de ahí la importancia de internet en la difusión de la

información lo cual implica ventajas económicas, sociales y políticas, precisamente por la fluidez en la comunicación

5. Multilateralidad / Centralidad: Esto significa la variedad de canales, si referimos la alegoría del internet como la *autopista de la información*, la cual es una red o vía que permite la transmisión de información, ya sean textos, imágenes o sonidos:

La autopista de la información es una red que permite la transmisión de textos, imágenes y sonidos [...] Albert Gore, como vocero de la política de William Clinton, en 1992, propuso este término, y se empleó para crear espacios y medios de vinculación social, económico y de tecnología; que posibilitan la circulación de datos e información de forma simultánea hacia cualquier lugar del planeta” (Avogadro, 2008)

Por lo cual, existen millones de ‘carriles’, si continuamos en el sentido de la alegoría, por los cuales transita la información todos los días a miles de partes en el mundo.

6. Interactividad/Unilateralidad/bilateralidad: El cambio radical en la comunicación gracias a la aparición del internet, a comparación de los medios de comunicación masivos, y hasta cierto punto tradicionales, es que los nuevos soportes (correo, sitios web, chats y ahora redes sociales) no sólo propagan la información, pues reconocen a los usuarios no únicamente como receptores sino que también los integran como los productores de sus propios contenidos y mensajes, permitiéndoles la interacción en el medio mediante la rapidez con la que fluye su información.

Sin embargo, el problema con la interactividad, de acuerdo a Delarbre (2001) es que el ideal de la Sociedad de la Información se ha quedado en la pasividad de los internautas. “La gran mayoría de sus usuarios son consumidores pasivos de los contenidos que ya existen en la Internet” (Delarbre, 2001). Las siguientes premisas detallarán más el problema de la pasividad, y la importancia de la sociedad del conocimiento en la vida democrática mundial.

7. Desigualdad: Este punto precisa la realidad de la brecha digital:

Mientras las naciones más industrializadas extienden el acceso a la red de redes entre porcentajes cada vez más altos de sus ciudadanos, la Internet sigue siendo ajena a casi la totalidad de la gente en los países más pobres o incluso en zonas o entre segmentos de la población marginados aún en los países más desarrollados. (Delarbre, 2001)

Asimismo cabe señalar que el internet como 'medio del futuro' no resuelve las problemáticas actuales en su totalidad. Sin embargo, el impacto del alcance de la información en la opinión pública permite cambios considerables.

8. Heterogeneidad: La misma variedad infinita de información en el espacio virtual permite una convergencia y multiplicación de actitudes, opiniones, pensamientos y circunstancias que se hacen presentes en la realidad actual, haciendo del internet un foro de manifestaciones, un nuevo espacio de opinión, para expresar ideas de cualquier índole.

Eso implica dos rasgos: el positivo, con una cultura de tolerancia, respeto, educación para la paz, educación ambiental, derechos humanos y participación democrática; y el rasgo negativo, con los valores opuestos proyectados en prejuicios, abusos, insolencias e incitación a crímenes.

9. Desorientación: El exceso de la información ocasiona confusión en los individuos al momento de buscar el contenido preciso en medio de millones de datos. Delarbre apunta que la masividad de información "no es necesariamente fuente de enriquecimiento cultural, sino a veces de aturdimiento personal y colectivo." (Delarbre, 2001) lo que conduce a una apatía en la navegación virtual, pero sobretodo en la búsqueda de información y en la interacción sobre asuntos de la vida política.
10. Ciudadanía pasiva: La abundancia de contenidos (principalmente comerciales, e incluso mediáticos) producen una apatía y sobretodo una pasividad, pues no existe la disponibilidad para establecer comunicaciones multidireccionales entre integrantes de la sociedad de la información para compartir experiencias y proponer soluciones en el nuevo espacio. La tendencia del mercado (y el consumo) crean un conflicto en la sociedad de

la información, pues la masividad, así como la información como producto no permiten el intercambio de conocimientos

Pero Castells (2006) señala que esta sociedad no se queda estática, ni mucho menos pasiva, pues la era de la información permite que la sociedad se conecte en una “red global” la cual aplica el conocimiento en la modernización social:

Esta nueva etapa de la evolución de la sociedad se caracteriza por una extraordinaria valoración de la innovación, alentada por el cambio tecnológico, que nos explica la reciente etapa de prosperidad que están experimentando los países más avanzados, con una especial valoración del conocimiento (Castells, 2006:35)

La sociedad del conocimiento abarca dimensiones sociales, éticas y políticas; pero es el pensamiento crítico el detonante del uso racional de la información en miras a mejorar la calidad de vida y de los sistemas sociales y democráticos.

El concepto de sociedades del conocimiento comprende dimensiones sociales, éticas y políticas mucho más vastas... Hay siempre diferentes formas de conocimiento y cultura que intervienen en la edificación de las sociedades [...] La importancia de la educación y del espíritu crítico pone de relieve que, en la tarea de construir auténticas sociedades, las nuevas posibilidades ofrecidas por internet o los instrumentos multimedia no deben hacer que nos desintereseemos por otros instrumentos auténticos del conocimiento, como la prensa, la radio, la televisión, pero sobretodo la escuela (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2005:17-18)

El internet es un factor fundamental en la transición de ambas sociedades, pues la accesibilidad, velocidad e intercambio de información se manifiestan en una serie de cambios en los procesos de producción, los cuales no sólo se relacionan con productos físicos, comerciales y económicos sino que la información se convierte por sí misma en materia prima para cualquier cambio social.

1. Surgen modificaciones en la distribución de la fuerza de trabajo entre sectores, lo cual implica una agilización en los procesos de producción, siendo la información el eje de trabajo, desplazando la era de la industrialización con la de la información-
2. La era de la información permite una gran flexibilidad en las fuerzas de

producción laboral, siendo una de las ventajas la posibilidad de trabajar en cualquier sitio, mejorando las condiciones laborales.

3. Los mecanismos de trabajo cambiaron pues ahora la producción de bienes se enfoca a la manipulación de símbolos y el procesamiento (creación, difusión, análisis) de la información.
4. Pero el cambio más importante en la sociedad del conocimiento se da en las estructuras de poder:

El poder, que en las sociedades más tradicionales iba unido a la posesión de la tierra, y en las industriales a la propiedad de los medios de producción, se liga ahora a la información y al conocimiento necesario para generar información y hacer la producción más eficiente” (Castells, 2006:38).

5. Adquiere una gran importancia la innovación tecnológica y la adopción de las nuevas tecnologías en el espacio cotidiano.
6. Por el poder en la estructura social se afirma que la organización de la sociedad se desenvuelve en la cultura informacional que es “una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de la información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas” (Castells, 2006:47)

Asimismo, la Sociedad del Conocimiento (SC) integra a cada uno de sus integrantes promoviendo lazos de solidaridad, siendo la población juvenil el sector más importante debido a su adaptación inmediata a los soportes tecnológicos. Sin embargo, la SC no se limita únicamente a los soportes sino que recupera la información recopilada antes de su aparición; conocimientos que tienen que ver con la cultura, la historia y la política de cada sociedad, las cuales servirán de utilidad para obtener progreso y resultados a futuro plazo.

La Sociedad del Conocimiento es democrática también porque en la era de la información se distinguen una serie de valores y derechos fundamentales que sean conseguidos a lo largo de la historia, más preciso desde el movimiento de la Ilustración. El primero de ellos es la libertad de expresión, así como la libertad de acceso a la información y el pluralismo mediático. Internet vino a romper la

monopolización de los medios ofreciendo una apertura informativa a los integrantes de la SC.

Por otra parte está el cumplimiento del derecho a la educación. La Sociedad de Conocimiento debe permitir la gratuidad de los niveles educativos básicos, a consideración del artículo 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como el artículo 27 de este documento en el que se exige la capacidad de los Estados para garantizar la libertad cultural, artística y científica (e ideológica dentro de las Sociedades del Conocimiento) respetando la autodeterminación e integrando a sus miembros en la construcción colectiva del conocimiento.

El documento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) demarca más la diferencia entre Sociedad de la Información y la Sociedad del Conocimiento, considerando que la información “es un instrumento del conocimiento, pero no es el conocimiento en sí” (UNESCO, 2005:19).

La información, como se mencionó antes es un producto de intercambio, y además resulta temporal (como el caso de las noticias por ejemplo), y el conocimiento cuenta con una legitimación racional que puede perdurar mucho tiempo, sin importar el asunto de la propiedad intelectual cuando el conocimiento sirve para mejorar las condiciones del mundo. Además el conocimiento es un contenido que está en constante crecimiento puesto que una teoría puede ser refutada años después mientras que la información es instantánea y también momentánea.

La Sociedad del Conocimiento es una sociedad en red que permite una mejor toma de conciencia de los problemas mundiales. El conocimiento es una herramienta de lucha para combatirlos, integrando el quehacer científico, el poder político y la sociedad civil.

1.4.2. Gobierno Electrónico

Un fenómeno que surge con la aparición de las TIC es la modernización de actividades financieras y gubernamentales; a través del uso y aprovechamiento

de las tecnologías se producen propuestas innovadoras en los servicios, la mejora interna, las relaciones con los ciudadanos, empresas y asociaciones civiles, fomentando la accesibilidad, la eficiencia y la transparencia.

Este es el caso del gobierno electrónico. La definición más aproximada para describir el gobierno electrónico como un elemento funcional en la comunicación política es la que nos ofrece Contreras (2014), en la cual afirma que el “gobierno electrónico se define como la utilización de las TIC⁵ por parte de los gobiernos a través de la mejora de su gestión interna, de la oferta de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos” (Contreras, 2014: 75)

En términos de comunicación política, las plataformas electrónicas del gobierno sirven para una mayor vinculación con la ciudadanía. Sin embargo, considerando el concepto de Wolton, aquí los medios de comunicación no tienen relevancia en la interacción entre gobierno y ciudadanía, por lo que la relación es más directa a través de los canales de información, gestión e interacción.

Los portales de gobierno son puertas de entrada integrada hacia el sitio web del gobierno y proporciona a los ciudadanos y otros grupos externos un único punto de contacto para el acceso en línea a la información y los recursos del Estado, el cual tiene la capacidad de ser un punto único de acceso a la información y los servicios (Luna, 2015).

Contreras (2014) señala dos dimensiones muy importantes que nos permiten distinguir los ámbitos que cubren. La primera es la dimensión interior, que está relacionada con la Nueva Gestión Pública⁶ a través de la mejora interna, mientras que la segunda, es una dimensión exterior, en la que el gobierno ofrece un canal bidireccional desde la prestación de servicios y la oferta de información de su parte, más la participación democrática y la retroalimentación a la información y las acciones gubernamentales.

⁵ Tecnologías de la Información y la Comunicación

⁶ La Nueva Gestión Pública es la modernización de la administración pública, de sus prácticas para dinamizar la acción gubernamental a través de la innovación. Implica la modernización de estructuras y procesos para un mayor acercamiento a los ciudadanos.

La oferta de información puede relacionarse al ámbito de la prestación de servicios, pero de manera más específica se refiere a las páginas de web en las que la información está a la vista, es decir, se provee información o puede obtenerse información de manera interactiva pero no se realizan trámites ni pagos (Contreras, 2014: 77)

Pero más importante es el papel democrático que representa el gobierno electrónico. Eso implica la creación de canales de comunicación electrónicos, establecidos de manera permanente con la ciudadanía en relación al gobierno, con el objetivo de crear espacios de información que promuevan el intercambio de ideas, la expresión de quejas y problemáticas que repercutan en la toma de decisiones y la creación de políticas públicas, pero además significa que los espacios de comunicación ofrecidos en el gobierno sirven para el ejercicio de la opinión pública, de una manera crítica.

Asimismo el *e-gobierno* “es una expresión que califica la inserción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a la acción del gobierno, a la Administración Pública, a la acción de la gestión [por lo que] se puede localizar a esta misma manifestación como [...] administración pública” (Sánchez, 2014: 141).

Algunas características por las que el gobierno electrónico se puede considerar un proceso democrático son las siguientes:

- a) La ausencia de intermediarios (medios masivos de comunicación), los cuales, a partir de sus intereses, manipularían la percepción sobre los ciudadanos con el manejo de la información; así como la relación gobierno-medios de comunicación
- b) Al volverse en esos términos una relación libre, también se vuelve una relación bidireccional a partir de la interacción directa con la ciudadanía
- c) El gobierno electrónico se vuelve instrumento de legitimación al considerar las interacciones de los ciudadanos.

La construcción del concepto del gobierno electrónico, así como su estudio, han sido temas muy complejos de abordar, ya que existen diferentes posturas para

consolidar el término. Ante esta situación, Gil-García y Luna (2007) describen una serie de componentes básicos que en general abarcan todos los conceptos de gobierno electrónico, antes mencionados:

- a) Servicios electrónicos o *e-services*: es la prestación de los servicios públicos a través de las TIC's, principalmente el internet, y los portales de gobierno electrónicos
- b) Gerencia electrónica o *e-management*: es la mejora de los procedimientos gubernamentales, con el objetivo de promover la eficiencia dentro de las administraciones
- c) Democracia electrónica o *e-democracy*: es el uso de las tecnologías para promover la participación civil
- d) Políticas públicas electrónicas o *e-policy*: se tratan de los marcos legales que permitan el uso del gobierno electrónico dentro de la sociedad de la información

Una de las dificultades que también se presenta para la elaboración de los conceptos sobre gobierno digital es la transdisciplinariedad con las que diversos investigadores han estado trabajando (Luna 2015)

Uno de los elementos que dificultan la integración del concepto es la naturaleza transdisciplinaria del trabajo de investigación en el campo de gobierno digital, que conjuntan el desarrollo de las aplicaciones prácticas como la investigación en áreas como administración pública, políticas públicas y administración de sistemas de información, administración de operaciones y ciencias de la información (Luna, 2015: 44)

Asimismo, Luna (2015) propone un análisis sistémico (o de ensamble) que permite distinguir tres elementos de análisis en el gobierno digital:

- a) Determinantes: se refiere a los aspectos organizacionales que permitan el éxito del gobierno electrónico en las administraciones. Los determinantes incluyen elementos humanos, jurídicos y tecnológicos para llegar a este propósito

- b) Características: “Las características proporcionan una forma de medición del éxito de los sistemas en términos de su cumplimiento con requerimientos técnicos como usabilidad, calidad de información, privacidad o seguridad” (Luna, 2015. 31)
- c) Resultados: son los beneficios que se generan con el uso del gobierno digital; entre los cuales destacan la calidad de los servicios, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación de los ciudadanos.

De acuerdo a las investigaciones de Luna, Gil y Sandoval (2015) se tienen cuatro aproximaciones o cuatro técnicas de investigación sobre el *e-government*.

- a) Enfoque evolutivo: El estudio del gobierno electrónico se consolida en etapas de evolución: catalogación, que se refiere a la clasificación de la información mediante páginas electrónicas; trans acción, que permite la interacción con los ciudadanos mediante la prestación de los servicios en línea; integración vertical, que es la integración virtual de organismos públicos; y la integración horizontal que es un proceso muy complejo de modernización organizacional.
- b) Enfoque relacional: El gobierno electrónico le apuesta al *e-commerce* con el uso de las nuevas tecnologías, por lo cual se establecen tres relaciones: gobierno a ciudadano; gobierno a empresa y gobierno a gobierno.
- c) Enfoque enunciativo: Reúne en general el gobierno electrónico en cuatro ejes: la prestación de los servicios en línea, el uso de las TIC en el gobierno, la transformación del gobierno y la mejora gubernamental
- d) Enfoque clasificadorio: Las aplicaciones del gobierno electrónico se pueden en tres aspectos: la provisión electrónica de servicios, la promoción de la democracia directa y la dirección electrónica (*e-governance*).

CAPÍTULO 2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, EL INTERNET Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

2.1. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN E INTERNET EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

2.1.1 Antecedentes de internet

El internet ha permitido una amplia y muy rápida comunicación entre los individuos y los grupos sociales mediante el acceso a la información, a diferencia de los medios de comunicación convencionales, convirtiéndose las nuevas tecnologías un paradigma para todos los movimientos sociales a partir de la última década del siglo XX.

Internet ha presentado tres etapas muy importantes. La primera es la aparición de las redes del *network mail* en los sesenta y su funcionamiento del Arpanet. El segundo momento clave es en el surgimiento de los navegadores y buscadores de internet (Internet 1.0), además de que el correo electrónico iba llegando a cada vez más personas a medida en que también aumentaban el número de usuarios de Internet.

La tercera etapa es la que se conoce como Internet 2.0 debido a una transición evolutiva de las vías de comunicación en internet, ya que no sólo eran los sitios web o los e-mail, sino que los blogs primeramente y después de manera más impactante las redes sociales se convirtieron en los nuevos medios de divulgación, y aquí es donde nacen las redes sociales electrónicas, combinadas con el uso de la telefonía móvil y la extensión del internet inalámbrico así como mejores canales comunicativos *stream* (al momento). Pero lo más interesante es el hecho que en cualquiera de estas tres etapas, el objetivo siempre fue difundir aquella información que los gobiernos censuraban en los medios convencionales. Retomando a Castells (2001), la información es el producto en los modos de producción basado en el desarrollo del conocimiento en la era de la información, la cual se consolida en tres etapas:

- 1.- La revolución de la tecnología de la información, el uso de Arpanet y la aparición de las primeras computadoras

2.- La crisis de la guerra fría y el surgimiento de la globalización como modelo comercial

3.- El nacimiento y la consolidación de los movimientos políticos y sociales en el siglo XX y principios del XXI

Con la aparición de los sistemas informáticos se genera una revolución de la información donde los fenómenos políticos y sociales se difundían a nivel red global en todo el mundo

2.1.2. Internet 2.0

Esta etapa de internet representa toda una transformación radical de los sistemas de telecomunicaciones en el mundo, las redes inalámbricas tienen mayor capacidad de conectividad y ancho de banda, permitiendo que los dispositivos móviles, principalmente los teléfonos inteligentes o *Smartphones*, tuvieran un mayor peso en la comunicación *stream* (en directo), además de aumentar en cantidad como también en el caso de los puntos de acceso a la web.

El concepto web 2.0 se entiende como “ un fenómeno social, a la interacción que las nuevas aplicaciones permiten en la web, éstas últimas también facilitan compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado por el usuario y la colaboración” (Espino, 2012 :80)

De acuerdo a Espino (2012), existen cinco tipos de aplicaciones que permiten la interacción en esta nueva generación de internet. Primero, están las redes sociales con una mayor interacción y vinculación entre ellas (Facebook, MySpace, LinkedIn, etc.). Después encontramos los diversos canales comunicativos de manera macro que permiten el acceso a información selecta o clasificada, tal es el caso de las *wikis* (wikipedia y wikileaks).

Los blogs que forman parte de un nuevo sistema de información alterno a los medios informativos convencionales. Las aplicaciones online que permiten diversas interacciones que van desde la búsqueda de información hasta la realización de transacciones y operaciones en línea. Y finalmente están los servicios de alojamiento de archivos multimedia como es el caso YouTube, Flickr; Instagram, así como el Napster y el BitTorrent, entre otros.

El impacto y la evolución en la segunda generación de internet se deben a tres aspectos fundamentales acaecidos dentro del fenómeno de la globalización:

- 1.- La diversidad de empresas de comunicación alrededor del mundo
- 2.- El uso de la red siguiendo los esquemas del modelo económico y social global, en el intercambio, compra y venta de la información
- 3.- La segmentación en la globalización hacia diversos grupos culturales ampliando a diferentes campos la segmentación mediática; es decir, llegar a la identificación de diferentes grupos demográficos, socioeconómicos y culturales.

Sin embargo, el internet 2.0 va más allá e involucra a los actores sociales y ciudadanos del mundo articulándolos mediante las nuevas capacidades ofrecidas por los nuevos medios y las redes de comunicación con la finalidad de “hacer avanzar sus proyectos, defender sus intereses y reafirmar sus valores” (Castells, 2010: 91)

Las nuevas tecnologías han influido, además, en los medios tradicionales de comunicación, quienes están aprendiendo a usar los nuevos recursos de la Internet para producir y distribuir sus propios contenidos. De esta manera se integran redes verticales (comerciales) y horizontales (interactivas) de comunicación. Con ello los corporativos mediáticos tienen la oportunidad de controlar la producción cultural independiente o alternativa.

Además, estos desarrollos tecnológicos promovieron nuevas perspectivas en áreas como el periodismo en línea, de manera que la comunicación de masas gira en torno al internet, desde la producción hasta la transmisión de la información.

La integración de medios digitales y tradicionales resuelve la cuestión de si Internet desplazaría a los medios tradicionales, en lugar de esto, ambos tipos de medios se complementan. Incluso algunos autores señalan que es muy posible que al final sean los corporativos de los medios tradicionales quienes dominen la Internet, lo cual se lograría si “los corporativos adquieren sectores de comunicaciones que poseen las redes de Internet” (Espino, 2012: 78).

Sin embargo, algo que caracteriza de manera muy especial al Internet 2.0 es que los consumidores se convierten en productores de la información. El internet ha

abierto muchas posibilidades para que los cibernautas puedan crear sus propios contenidos y difundirlos en la red.

Asimismo, la interacción entre sujetos ya no está mediada por figuras de las empresas de comunicación sino que es directa, lo que lleva a asumir una característica muy importante que hace del internet un nuevo medio informativo; los políticos ya no cuentan con los líderes de opinión para reforzar a la opinión pública con sus interpretaciones. Las redes sociales, los nuevos medios y la información permiten que cada ciudadano, analice y establezca una opinión muy personal.

Por otra parte, las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación también han tenido efectos en el periodismo; los nuevos medios empezaron por desplazar el poder del líder de opinión. En el mundo virtual, los grandes comunicadores ya no son los presentadores en la televisión o los escritores del periódico, sino que son personas que se comunican y conectan de manera mejor y rápida en las comunidades virtuales, y que además comparten toda la información en torno a los asuntos de la res pública (Espino 2012).

Otro de los avances vistos tanto en el mismo Internet como en su comparación con los medios masivos tradicionales ha sido el cambio de dirección en el flujo de comunicación. En su primera generación el Internet tenía un sentido unidireccional, ya que la gente básicamente consultaba información pero no existía el modo de establecer alguna interacción con los emisores de esta información.

En la web 2.0 las relaciones entre usuarios adquieren varias direcciones, de tal manera que internet permite múltiples interacciones para intercambiar todo tipo de información: documentos, fotos, mensajes, etc., pero además permite que dos o más usuarios manejen la misma información al mismo tiempo. Es por esto que la característica principal de la segunda generación de internet es el establecimiento de interacciones múltiples y simultáneas, entre los usuarios y los mismos medios alternos.

Espino (2012) señala que tanto en el uso general del internet, como en el caso de la actividad política con las aplicaciones de la web 2.0 podemos encontrar cuatro categorías básicas: (Espino 2012):

1) Herramientas y recursos para la organización social e inteligente de la información: Estas herramientas consisten principalmente en el uso de motores de búsqueda que impiden la saturación de información en internet. El uso de taxonomías que seleccionan la información mediante un conjunto de algoritmos, ayuda a que el usuario tenga la información lo más precisa posible

2) Herramientas enfocadas a la interoperabilidad e hibridación de servicios: Las aplicaciones de este tipo permiten que el usuario tenga acceso a los diversos servicios ofrecidos tanto comercial como gubernamentalmente. Las características generales de los de estos servicios son la apertura la información, las redes de colaboración, la participación ciudadana, convirtiéndose con ello en herramientas de interoperabilidad brindando facilidades a los usuarios.

3) Herramientas de gestión de contenidos: Permiten la lectura y escritura en línea, así como su distribución y acceso a la información. Este es uno de los más grandes avances de internet, ya que al principio los contenidos eran diseñados por ingenieros e informáticos; sin embargo ahora cualquier usuario puede crear contenidos gracias a nuevas plataformas y soportes.

Además, estas herramientas se han convertido en tema de discusión en el periodismo, ya que si cualquier persona puede subir información escrita, entonces la cuestión es la siguiente: ¿desaparecerá el periodismo gracias a que cualquiera puede informar? o ¿los medios convencionales perderán peso por la inmediatez que implica la difusión de la información a través de las nuevas tecnologías, la cual hace de ésta una noticia, comparado a los tiempos en los que la información era procesada anteriormente?

Aquí cabe mencionar y destacar cómo se ha desarrollado el blog a modo de herramienta comunicacional. El término *blog* se forma de dos palabras inglesas: *web* y *log* (diario en inglés), cuya utilidad está en la creación de artículos informativos. Los blogs recopilan cronológicamente textos o artículos de varios autores, de manera concatenada donde cada autor le da seguimiento al artículo

anterior. Al conjunto de blogs se le conoce como *blogósfera* y establecen discusiones entre los diferentes *bloggers* o autores, además de ofrecer publicidad e información adicional de cualquier tipo.

Los blogs tienen tres características fundamentales: son una emisión de información a los usuarios, como un “diario” en el que todos los días se registra información cotidiana sobre la situación política, de ahí que el blog es también un nuevo recuso periodístico; y finalmente, son un foro de discusión en el que los lectores participan y colabora, convirtiéndose en un espacio de expresión para la opinión pública. Los blogs también sirven para la movilización mediante la creación de redes para apoyar diversas causas políticas y sociales.

4) Portales de intercambio de fotos y videos: Son diversas plataformas en las que se permite el intercambio de información y documentos. Entre estos podemos encontrar a YouTube, Flickr, Instagram, así como otros que se encuentran más desarrollados en aplicaciones móviles.

Sin embargo, el caso más prominente en este tipo de herramientas es el de YouTube, porque éste sitio surge en la primera etapa del internet, inicialmente como un sitio para videos caseros. Sin embargo, en la segunda generación, las empresas y los políticos hacen de este medio un elemento de difusión, que dependiendo del impacto de sus mensajes, éstos llegan a ser virales, es decir, fenómenos mundiales. Con ello, YouTube se convirtió en un medio alternativo de difusión, el cual sirvió para dar a conocer a la opinión pública mundial la situación política de distintos lugares en el planeta.

2.1.3. Redes Sociales

Las redes sociales hoy en día tienen un gran auge, la importancia que están tomando han causado impacto a tal grado de ser un nuevo espacio de comunicación con alcances reflejados en la movilización social. Pero eso no es todo, son vehículos de información sobre el acontecer político, siendo un detonante de movimientos sociales que han alcanzado un gran impacto y un extenso alcance a nivel mundial.

Podemos entender las redes como el conjunto de aplicaciones “que tienen como objetivo principal la organización de contactos sociales ya sea para entretenimiento (...), para relaciones laborales (...), para relaciones afectivas y amorosas (...), etcétera”. (Espino 2012, 91)

Las redes sociales en internet se definen como una red de servicios de comunicación en la web que le permite tres cosas fundamentales: construir un perfil semipúblico acotado en relaciones interpersonales que ya no son directas, articularse a una lista de usuarios con los que existen vínculos de cualquier tipo y una nueva forma de interacción ya no directa, sino una comunicación online.

Otro de los efectos que se han visto en la web 2.0 es la aparición del *marketing viral*⁷, y que es la razón por la cual internet se ha convertido en un instrumento de movilización social de largo alcance. Se debe entender al como un proceso dependiente de interconexiones sociales haciendo de las redes sociales un medio de propagación participativa.

En el marketing viral, el consumidor tiene un papel activo ya que con el “share” (compartir) o “like” (me gusta) que ofrecen las redes sociales se convierte en divulgador de diversas tendencias. Pero quizá el aspecto muy importante a considerar es que Internet ha impulsado a la participación política, desde el acceso a la información hasta la creación de movimientos sociales a través de un efecto concatenado (o bola de nieve) que generan los fenómenos de movilización impulsados principalmente por los jóvenes.

Uno de los casos a considerar en esta investigación es el fenómeno de la *Primavera Árabe*, el cual permitió la movilización social en países del Golfo Pérsico y África del Norte. Internet fue fundamental para dar inicio y seguimiento a las revueltas, gracias a las constantes convocatorias que se hicieron a través de las redes sociales para lograr concentraciones masivas, como el caso de la Plaza Tahrir. (Soengas, 2013).

Todo comenzó en 2009 con la *Revolución Iraní* (Reporteros sin fronteras, 2011; Soengas, 2013; Espino, 2012) cuando cientos de miles de habitantes de este país salieron a manifestarse en contra de las elecciones presidenciales. Las reuniones masivas se llevaron a cabo en un fin de semana, convocando a multitudes en las

⁷ El marketing viral es el conjunto de técnicas para posicionar un producto, marca o servicio a través de internet y las redes sociales con la saturación de mensajes.

calles de Teherán. Para lograr convocar a miles de jóvenes, los eventos fueron difundidos primeramente entre los jóvenes del país a través de YouTube, Twitter y Facebook.; y las revueltas se dieron a conocer en horas a todo el planeta por los videos subidos a YouTube.

La prensa norteamericana definió a la revolución iraní como una *Twitterrevolución* (Espino 2012), para referirse a cómo los jóvenes denunciaban el fraude electoral y cómo se proyectaban las condiciones políticas del gobierno así como la coacción de la libertad de expresión.

Las revoluciones en distintos países de Oriente Medio tienen un punto en común: la organización de la movilización política a través de los nuevos medios de comunicación y las redes sociales (Espino, 2012).

No obstante, como señala Espino (2012), las movilizaciones sociales no se dan únicamente a partir de las redes o las tecnologías. Existe un contexto en el que se desenvuelven estos movimientos: regímenes autoritarios, pobreza, hambruna, etc., que son la causa del hartazgo social y la reivindicación de los pueblos y sus derechos. Pero no se hace a un lado el papel de las tecnologías, ya que éstas son las que dieron a conocer las realidades de los fenómenos sociopolíticos.

Hay que observar cómo los conflictos se trasladan a la movilización política además de analizar quiénes intervienen en las movilizaciones. En el caso de Egipto y Túnez también las manifestaciones se difundieron mediante las redes sociales, principalmente YouTube. Asimismo en Twitter y Google fue posible difundir a miles de egipcios las situaciones actuales del país. Más aún, los mensajes de texto, los hashtags en Twitter así como los videos en YouTube estaban difundidos a nivel mundial (Espino, 2012).

El seguimiento de las protestas permitió que la situación de los países arábigos se difundiera a la comunidad internacional, a pesar de los bloqueos informativos de los regímenes. Esta movilización tuvo una diferencia importante a comparación de otros conflictos: el internet y las redes sociales ya estaban consolidados en la sociedad, por lo que se constituyeron una alternativa importante a los medios de comunicación tradicionales y a las estructuras de poder (Soengas, 2013).

Así, las redes sociales favorecieron el intercambio de información con los periodistas y los usuarios de otras partes del mundo, ya que las únicas imágenes que llegaban eran las que se difundían a través de usuarios desconocidos que vivieron en carne propia las manifestaciones (Soengas, 2013) quienes difundieron tanto los vídeos como fotos tanto de la situación real de los ciudadanos así como el desarrollo de las manifestaciones, a través de YouTube y Twitter principalmente (Espino, 2012).

Otro caso muy peculiar es el asunto de los indignados, tanto en España como en Estados Unidos. En el caso de España hay dos antecedentes muy importantes: los ataques terroristas del 11 de marzo de 2004 (13-M) y el movimiento de los indignados en 20* (15-M).

En el primer caso, al día siguiente de los ataques realizados a las estaciones del tren, millones de españoles se movilizaron en marchas masivas y con exhortaciones vía SMS llamando a la resistencia civil para exigir la verdad sobre la autoría de los atentados (Ortiz, 2008).

Mientras, el *movimiento de los indignados (15-M)* en 2011, logró reunir a un gran número de seguidores dentro de todas estas redes: salas de chat, Blogger, Twitter, Facebook, Tuenti, YouTube así como distintas redes sociales y sitios web alternativos, las cuales fungieron como canales de comunicación y acción social para manifestarse en contra de las medidas económicas y políticas que tenían en paro a gran parte de la población juvenil (Juan, 2013).

Asimismo el movimiento 15-M presenta tres cualidades: alto nivel organizativo, dinamismo para la movilización y ausencia de liderazgo. Las protestas se manifestaban en contra de la recesión en España, al disparo en los préstamos hipotecarios, la extinción de los bancos y el aumento en las colegiaturas de las universidades (Espino, 2012).

A la par de este movimiento en Estados Unidos se desarrollaba el *Occupy Wall Street* (Ocupa Wall Street), por las mismas razones que el 15-M en España. El 17 de septiembre de 2011, los jóvenes norteamericanos se lograron congregarse afuera de Wall Street gracias al llamado realizado principalmente en Twitter para combatir las políticas abusivas de los bancos en medio de la crisis económica de ese año;

así como las acciones de las empresas transnacionales que perjudicaban a países en vías de desarrollo (Espino, 2012).

Todos estos fenómenos lograron concretarse principalmente por la sociedad civil y su capacidad de cohesión ante los conflictos sociopolíticos; pero no hubiera sido posible tal impacto sin el alcance de las redes sociales alrededor del planeta.

2.1.4. Situación de internet en México

2.1.4.1. Antecedentes

Los comienzos de internet en México se dieron durante el movimiento zapatista en 1994. La proyección de este movimiento se dio a partir de un sistema de red global generada en la web. Y el alcance mundial se dio precisamente por la difusión en internet, lo que generó la creación de nuevas redes que apoyan diversas actividades y luchas internacionales en contra de la globalización, el tema de discusión en aquel momento.

Autores como Manuel Castells (2006) señalan que el movimiento zapatista puede considerarse como el primer movimiento de guerrilla informacional en Latinoamérica, además de que todo el trabajo político del Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN) generado en las redes representa un activismo político real ejercido desde el ciberespacio (Espino, 2012).

Posteriormente, la situación del avance tecnológico en el país influye en el funcionamiento de la actividad política de los ciudadanos desde estas plataformas. En México, las características del sistema político y los medios de comunicación proyectan más hacia la videopolítica, como refería Sartori (2012), directamente hacia la mediatización. Esto significa que los medios convencionales aún predominan por encima de las nuevas tecnologías.

Existen diversas circunstancias sociopolíticas que permiten el potencial de los medios convencionales con respecto a la comunicación gubernamental a través de los medios digitales. Primero, el nivel de pobreza en el país refiere a que el 50% de la población en México está por debajo de los niveles de pobreza establecidos por el Consejo Nacional para la Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), de acuerdo al estudio de 2012. Los indicadores de

este estudio señalan que este grupo de la población está en un muy bajo nivel educativo, que a su vez se traduce en un desconocimiento de la situación sociopolítica, y por consiguiente en una notable desmovilización de la población.

La segunda razón por la que las nuevas tecnologías no han tenido tanto impacto en México hasta ahora es por la concentración duopólica en la Televisión abierta así como en el acceso a Internet. La concentración Televisa-Tv Azteca generó en la era digital una reducción drástica en la oferta y acceso a la información.

Sin embargo, con la reciente reforma a las telecomunicaciones se ha abierto la posibilidad a más empresarios para desarrollar la competitividad, además de apostarle a dos elementos clave: la televisión digital, que implica la ampliación del mercado de canales de televisión abierta, así como más fuentes de información; y el acceso a internet; ya que se abre además la competencia para explotar más la banda ancha en el país y evitar que los servicios de internet sean los más costosos en el planeta por lo mismo de la concentración monopólica.

2.1.4.2 Situación actual

La encuesta en Hogares sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información, realizada en abril de 2012 por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) en conjunto con la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL) señaló que en México existen 40.9 millones de cibernautas y 44.7 millones de usuarios de equipos de cómputo, los cuales representan el 26% de los hogares en México con al menos una computadora.

De estas cifras, el 64.1% de usuarios corresponde a un rango de edad entre 12 y 34 años y los usos más frecuentes en el internet son la comunicación y la búsqueda de información, con un 60% del total de usuarios.

La Encuesta levantada por el INEGI arrojó que el 5.4% de los usuarios de Internet (dos millones 228 mil 129 personas), declaró haber comprado o pagado algo por medio de Internet.

Otro aspecto relevante es que el 73% de usuarios de internet cuentan con un televisor analógico, lo que representa que en cuestiones de información este segmento poblacional cuenta con las dos partes. Pero además representa un

atraso tecnológico porque sólo el 21.3% de la población con internet cuentan con televisión digital.

Los usos de internet, de acuerdo a la encuesta son el aspecto académico-escolar (51.8), la comunicación online (49.3%), el entretenimiento (39.5% y las cuestiones laborales (30.2%).

Del 28% de usuarios que cuentan con acceso a internet, el 48% restante afirmó que lo hacía desde espacios públicos como la escuela, los *ciber* y los sitios con wi-fi.

Con fines de información y búsqueda en internet, el 59.7% de la población con acceso en México lo utiliza para informarse a partir de los correos electrónicos y los sitios informativos en el ciberespacio. El 31.1% lo ocupó para la búsqueda de información en el ámbito escolar.

La Encuesta en Hogares sobre la Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información da cuenta de los hogares con acceso y del número de usuarios de estas tecnologías, así como del uso que se les da, con el propósito de conocer su penetración en la población y disponer así de una referencia que apoye la definición de las políticas públicas en la materia, en beneficio del desarrollo del país.

El número de mexicanos con acceso a internet pasó de 26 millones en 2006 a 45 millones de mexicanos en 2012, quienes cuentan con acceso a internet desde distintas vías, de casa, en las instituciones de educación y lugares de empleo, en centros de acceso y en sitios wi-fi en los espacios públicos.

Hay un punto muy importante en este estudio: 5.4% de los usuarios de Internet (un total de 2, 228,129 personas), realizaron al menos una transacción online (compra de productos y pago de servicios) durante 2012. Esto nos lleva a pensar en primera instancia que la confianza de los mexicanos en las transacciones de este tipo es muy baja, tanto en cuestiones comerciales como en la administración electrónica. Asimismo, como se menciona en un punto más adelante los rangos de edad con mayor número de usuarios corresponden a sectores poblacionales que no estarían del todo interesados en este tipo de interacciones.

Por otra parte hay un estudio más reciente elaborado por la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), quien reportó en 2015 las tendencias del uso de internet de los mexicanos.

El estudio observó los hábitos de consumo de internet en los usuarios y prestó atención al manejo de las redes sociales principalmente; retomando el estudio previo realizado por el INEGI para establecer indicadores de consumo. Asimismo, destaca que el número de usuarios con conexión a internet pasó de 20.2 millones que se contabilizaron en 2006 a 53.9 millones de habitantes con internet.

El segmento infantil es el más grande de acuerdo a la clasificación de la AMIPCI, ya que representa el 33% de los usuarios de redes sociales y comprende desde los 6 a los 17 años abarcando 17 millones 787 mil niños y jóvenes.

El segundo rango de edad con el mayor número de cibernautas está comprendido entre los 35 y 44 años con el 13% de usuarios, equivalente a 7 millones de personas. Rango de edad que podría corresponder al sector poblacional más interesados en los asuntos de la vida pública.

Los jóvenes entre 18 y 24 años únicamente ocupan el 21% del total de personas con acceso a Internet, lo que significa existen 11 millones 319 mil jóvenes que encuentran en el internet nuevas formas de comunicación y movilización social.

El 15% restante se concentra en un sector de la población que va de los 44 años en adelante correspondiente a 6 millones 468 mil mexicanos.

Los días en los que más se conectan los mexicanos es el viernes con un 85% de los usuarios, después sigue el lunes con un 82%, miércoles con 80%, martes y jueves con el 77%, sábado 62% y domingo el 47%.

De acuerdo a este estudio, en 2014 el tiempo de conexión promedio de los usuarios en México fue de 6 horas con 11 minutos. Este tiempo se distribuye en distintas actividades, pero las más importantes son las siguientes:

- a) Acceso al correo electrónico (73% de los mexicanos priorizan su tiempo revisando e-mails)
- b) Búsqueda de información. El 78% de la población con internet emplea los buscadores en la web para acceder a cualquier tipo de información

- c) El acceso a las redes sociales es la tercer actividad más desarrollada por los usuarios. El 85% aprovecha su tiempo para revisar sus perfiles en estos sitios
- d) 64% de cibernautas utilizan sistemas de chat o mensajería instantánea
- e) 25% de los usuarios realizó al menos una vez en ese año una transacción en línea
- f) 14% encontraron en internet una nueva manera de buscar empleo mediante sitios que les permitieran publicar su perfil profesional a la vista de las empresas.
- g) 14% de los usuarios representan a aquellos que manejan sus propios sitios web de cualquier índole y dominio (gob, .edu., org., mx., etc.), lo que significa tener a 7 millones de creadores de páginas en internet
- h) Los blogs en México no tienen tanto impacto como en otros países, ya que solamente 14% de usuarios acceden a ellos. La preferencia queda en las tres primeras opciones mencionadas
- i) los sitios para adultos ocuparon el 8% mientras que las páginas de encuentros amorosos abarcaron el 5% de los usuarios.

En el estudio de la AMIPCI se observa que a pesar de no tener un número muy amplio de cibernautas en el país, la cantidad de usuarios de redes sociales es elevadamente proporcional ya que 93% de los 53 millones de mexicanos que cuentan con acceso a internet manejan una red social o más, es decir, 50 millones de internautas acceden a cualquiera de estos sitios, una cantidad prometedora de individuos que pueden ejercer sus derechos políticos, como la libertad de expresión, las solicitudes de consulta ciudadana, la organización civil, etcétera a partir de este canal de comunicación.

2.2. GOBIERNO ELECTRONICO

2.2.1. Gobierno Electrónico en México

Los primeros acercamientos del gobierno mexicano al uso de las nuevas tecnologías comienzan en 1970, cuando la Universidad Nacional Autónoma de México empezaba a desarrollar sistemas informáticos para empresas paraestatales como Petróleos Mexicanos, Nacional Financiera y la Comisión Federal de Electricidad, y así con el resto de dependencias de la administración pública federal.

En 1971, surge el Comité de Autoridades de Informática de la Administración Pública, el cual era un órgano colegiado integrado por directores de informática de cada una de las dependencias federales. Siete años más tarde aparece el Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal.

En el sexenio de Zedillo, el Programa de Modernización de la Administración Pública fue dirigido por la Secretaría de la Función Pública, pero también por el reciente en aquel entonces Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, y entre los proyectos estaba la Red Satelital de Televisión (EDUSAT) y la Red Escolar de Informática Educativa.

Es hasta el gobierno de Vicente Fox donde las tecnologías tienen un acercamiento más directo con la ciudadanía y una mayor utilidad gubernamental, ya que después de 2000 se comenzaba a pensar en el concepto de e-gobierno, de acuerdo a los tratados internacionales y las políticas de Naciones Unidas para el desarrollo.

Debido a la falta de planes estratégicos para utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se propuso en 2001 la homologación y estandarización de los sitios gubernamentales electrónicos de la administración de Fox, así como la creación de una que permitiera una mayor conectividad entre las dependencias.

Asimismo se implementó la institucionalización de la firma electrónica para personas y empresas; pero sobre todo se impulsaría la creación de un portal de e-gobierno que ofreciera servicios e información a sus usuarios, lo cual implicaría la habilitación de e-procesos, es decir, la implementación de trámites que pudieran

hacerse desde una computadora, reduciendo así los distintos costos: electrónicos, humanos, económicos, etcétera. Además la velocidad de respuesta hacia los usuarios y el asunto de la transparencia gubernamental permitirían una mayor comunicación entre los usuarios y el gobierno.

Así surge el Sistema Nacional e-México que englobaba los intereses de los tres órdenes de gobierno y sus dependencias con el fin de hacer uso de las Tecnologías de la información y comunicación para ampliar la cobertura de servicios y tener un mayor alcance y eficiencia en asuntos como la educación, el comercio y el gobierno en sí.

Este sistema funcionó de acuerdo a tres ejes fundamentales: la conectividad, que buscaba modernizar la infraestructura del servicio telefónico, y más aún del internet. Su propósito inicial fue el de duplicar el número de líneas durante el sexenio de Fox, facilitar herramientas de conectividad, como el caso de los *Centros Comunitarios Digitales*⁸, entre la población, para combatir la brecha digital.

Los dos siguientes ejes correspondían a los contenidos y a los sistemas. En este sistema electrónico surgieron tres programas muy importantes: Declaranet, Tramitanet y Compranet, El primero es un servicio en línea donde los funcionarios de la administración pública federal, y posteriormente las personas físicas y morales, debían rendir informes sobre la situación patrimonial con respecto a sus ingresos en el gobierno, o los ingresos señalados para la declaración fiscal. Tramitanet consiste en un portal de trámites gubernamentales que pueden hacerse de manera electrónica. Y finalmente, Compranet (que aunque había sido creado en 1994 no tuvo efecto y mayor alcance hasta el 2002) era un sitio web en el que estaban publicados las licitaciones, convocatorias, presupuestos, el gasto corriente y las compras dentro del sector público.

En 2002, se presentó la Agenda Presidencial del Buen Gobierno, cuyo propósito era optimizar el uso de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones para la mejora de los servicios públicos y la rendición de cuentas. Dentro de los propósitos de la agenda estaba desde la Oficina de

⁸ Espacios con equipos de cómputo e internet en las comunidades rurales, con las que los habitantes podían conectarse

Presidencia ordenar la digitalización de los servicios públicos, la aparición de los sitios web de las dependencias y la ejecución del programa e-México. Posteriormente se creó la Unidad de Gobierno Electrónico en 2003, donde la Secretaría de la Función Pública se encargaría de impulsar el proyecto digital mediante el desarrollo y la aplicación de las TIC's.

Dos años después, se abrió la Comisión Intersecretarial de Gobierno Electrónico, con el objetivo de explotar el potencial de las TIC's para el buen Gobierno. La Comisión incluyó los tres ámbitos de gobierno, haciendo del proyecto de e-gobierno un medio para que los ciudadanos pudieran estar informados sobre la actividad pública.

Así, otra iniciativa fue un proyecto organizado por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Secretaría de Hacienda que ha permitido desde 2003 hasta la fecha la declaración fiscal. Ha alcanzado diferentes reconocimientos debido a que facilita los trámites, reduce costos (financieros y de tiempo) al declarante, además de su organización de acuerdo a las necesidades de las personas físicas y morales. El sistema electrónico también ha sido apoyado por las instituciones bancarias quienes permiten transacciones entre cuentas, así como la provisión de servicios en línea para el pago de impuestos.

Por esta accesibilidad, lo que siguió fue la aprobación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y la creación del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI), ambos en 2003, lo que contribuyó a fortalecer la transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas.

Posteriormente un proyecto que surgió fue la aparición del sitio *gob.mx*. El estudio *Gobierno Electrónico 2012: gobierno electrónico para el pueblo*, realizado por la Organización de las Naciones Unidas, consideró una aplicación en México como uno de los avances sobre gobierno electrónico en América Latina.

El portal *gob.mx*, es un motor de búsqueda similar a Google, en donde el ciudadano tiene la posibilidad de encontrar la información mediante filtros configurados para seleccionar los datos relacionados a la administración pública

La página tiene la capacidad de filtrar la información a partir del motor de búsqueda, incluyendo documentos, otras páginas, videos y multimedia; pero además es capaz de organizar la información gubernamental, leyes y documentos de los tres ámbitos de gobierno.

Este caso forma parte de los modelos integrados⁹ propuestos en Naciones Unidas, ya que si bien genera un acceso a la información gubernamental, incluyendo la posibilidad de manejar artículos multimedia, e incluso algunos trámites del gobierno federal, no existe un mecanismo claro de comunicación, refiriendo a ésta como el proceso de interacción entre el ciudadano y el gobierno. Sí se facilita el acceso de trámites públicos, pero hace falta una mayor comunicación en la que el ciudadano exprese sus dudas, quejas y opiniones. Sin embargo, existe un procedimiento en el que el usuario tiene la posibilidad de solicitar la información que no encontró a primera vista desde el motor de búsqueda.

Este sitio web ofrece acceso a información pública mediante el servicio de búsquedas especializadas en gobierno. El acceso es a partir de un registro en el Servicio de Administración Tributaria, quien asigna al usuario una firma electrónica avanzada, un nombre de usuario y contraseña. Al momento del registro, el usuario tiene la posibilidad de encontrar un catálogo con las aplicaciones de trámites y servicios de gobierno, en los cuales, el usuario puede hacer transacciones online. Sin embargo, no todos los servicios que se ofrecen de los sitios integrados son 100% online, ya que son meramente informativos y requieren que la conclusión de los trámites a realizar se haga en las oficinas de las dependencias, lo cual implica distintos costos para el usuario como para la administración. Es la puerta de entrada a la información y servicios que el gobierno tiene disponibles en la red mundial de Internet.

Imagen 1. Aproximación alternativa en México. El portal gov.mx

⁹ Un modelo integrado de gobierno electrónico es aquel que agrupa la información de las distintas dependencias de la administración pública en un solo sitio web gracias al intranet, pero además integra servicios administrativos en línea, vías de comunicación oficial ciudadano-gobierno, y establece vínculos para la participación ciudadana.

El otro caso es del modelo de servicios, en el que únicamente se persigue el uso de varios portales basados en servicios temáticos o funcionales, entre ellos los trámites burocráticos.

Box 1.3 Mexico's alternative approach



Mexico takes an alternative approach to e-services. Its portal, simply speaking, is a search engine with integrating services that respond to users' specific search criteria. It contains information filtering features that allow users to filter content in order to narrow down searches for specific information. The portal has the ability to filter information by image, videos or news, following the style of Google's main filtering features, as well as

being able to filter through other themes such as laws at state and federal levels. Users are also able to filter information that narrows down search results to those that are near the user. A translation feature allows users to translate their searches into the various languages that Google offers. Another feature is 'The Government Recommends' side-bar that suggests useful pages to users so they can quickly gain access to information. ♦

Fuente: Organización de las Naciones Unidas (2012) "Aproximación alternativa en México"
Disponibile en http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012_Spanish.pdf

Con Felipe Calderón, las NTIC's tuvieron un mayor alcance en lo que a trámites refiere. Al primer año de la administración 2006-2012, al menos 1, 876 trámites se pudieron realizar, servicios tan sencillos como la consulta de la Clave Única de Registro de Población (CURP), trámite que se volvió gratuito, reduciendo tiempos al usuario y agilizando las funciones del Registro Civil; se estableció el sistema de citas para la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) y para el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), se reforzó el sistema Declaranet, se estableció el pago de trámites con tarjetas bancarias, surgió el Sistema del Empleo donde los interesados publicaban ofertas o buscaban plazas laborales; y con el asunto de la transparencia se estableció que los sitios electrónicos de los tres ámbitos de gobierno deberían contar con un directorio de los funcionarios y sus percepciones, entre otras cosas.

El Plan Nacional de Desarrollo de Calderón contempló la mejora de los estándares de eficiencia y eficacia gubernamental a través de la sistematización y digitalización de todos los trámites administrativos, de los cuales se mencionaron ya algunos ejemplos, y el aprovechamiento de las tecnologías de información de la gestión.

En 2009, surgió la Agenda de Gobierno Digital, en la que se señalaron estrategias para el desarrollo del gobierno digital, como la automatización de los servicios que se ofertan a la ciudadanía, así como la apertura del acceso a la información, la transparencia, pero sobre todo la participación ciudadana.

Además ofrece un modelo que pone al ciudadano como punto importante de funcionamiento y participación. Los elementos electrónicos están agrupados en tres niveles: la infraestructura, es decir el alcance de internet en la población, factor que se ha logrado establecer con la reforma en telecomunicaciones aprobada en 2014; la operación interna, es decir, el desarrollo de programas para sectores específicos y los recursos humanos dentro de la administración pública; y la ventanilla de atención universal, que son los múltiples canales de entrega y la organización de los trámites para ciudadanos, empresas e instituciones.

El modelo de gobierno digital de Calderón obligó a los tres poderes del Estado a integrarse a las dinámicas de digitalización y prestación de servicios electrónicos, entre consultas y trámites burocráticos; pero también tuvo alcance en los tres ámbitos de gobierno para un mejor servicio a los ciudadanos.

A pesar de los avances que se han conseguido, quedan áreas y tareas pendientes para consolidar los esfuerzos de gobierno electrónico en el país y uno de ellos está directamente relacionado con la situación de las entidades federativas y los municipios.

El proyecto e-Local, “Internet en todos los municipios”, a cargo del Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED), de la Secretaría de Gobernación, busca incluir a los tres ámbitos de gobierno en el impulso al e-government.

Partiendo del reconocimiento de la heterogeneidad socioeconómica y en términos de recursos informáticos que presentan los municipios mexicanos, el proyecto e-Local se planteó como objetivo que los ayuntamientos contaran con acceso a Internet a través de la instalación de Centros Comunitarios Digitales (CCDs), como parte del proyecto e-México, en las instalaciones municipales que carecen de condiciones de conectividad.

Además de la instalación de los CCDs, el proyecto e-Local incluye una red privada virtual, paqueterías especializadas, apoyo para el diseño de portales municipales en Internet, salas de plática o chats, comunidades virtuales, foros de discusión, consultas al alcalde virtual, acceso a la legislación municipal respectiva, al Sistema

Nacional de Información Municipal (SNIM) y a la enciclopedia de los municipios de México.

La implementación de e-Local continúa en proceso, cabe señalar que requiere de la suscripción de convenios intersecretariales y el establecimiento de procedimientos e instrumentos similares con los estados, lo cual implica compromisos entre las partes involucradas, sin embargo, los procesos electorales en los estados y municipios han retrasado la instrumentación del proyecto.

2.2.2. El Gobierno Electrónico en la Administración Pública

Algo que permite el e-gobierno en México, es que cada dependencia de la Administración Pública cuente con sus propios métodos de trabajo, sus funcionamientos autónomos.¹⁰ El modelo de gobierno digital sí debe permitir a cada dependencia contar con su sección de informática, pero eso no implicaba una desintegración del modelo, ya que un sitio web universal permite establecer protocolos que unifican formatos y elementos.

Un ejemplo de estos problemas es lo que sucedió en el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), donde los errores en sus bases de datos, ocasionaron conflictos en dos de los programas de crédito distintos que la misma dependencia otorga: Infonavit y el Foviste, el primero con el fin de apoyar a los trabajadores en empresas privadas que manejan entre sus prestaciones la posibilidad de apoyar a sus empleados en la adquisición de sus casas; el segundo, es un programa enfocado exclusivamente a los empleados del Estado.

La Dirección General del Infonavit, y las Direcciones Sectoriales de las Empresas y los Trabajadores son la parte central que aglomera la información de todos los derechohabientes de este organismo. Posteriormente la subdirección General de Crédito es la responsable de organizar la información en ambos créditos, ya que sabiendo y estructurando la base de datos por números de afiliación al Instituto

¹⁰ Es uno de los desafíos que el modelo de gobierno digital presenta, pues Naciones Unidas sugiere que los modelos de gobernanza electrónica deben ser modelos integrados con todos los servicios, como es el caso de Gran Bretaña, donde un sitio web puede dar el orden a las secciones de cada ministerio, con el fin de facilitar aún más la accesibilidad a los ciudadanos.

Mexicano del Seguro Social, la subdirección se encarga de asignar los créditos hipotecarios a los trabajadores.

Sin embargo, al no canalizarlos adecuadamente resultó que varios trabajadores de gobierno tuvieron la posibilidad de adquirir dos inmuebles, ya que el sistema de aprobación registraba el dictamen de adquisición de una primera casa mediante el crédito Infonavit, cuando ellos deberían haberlo hecho desde el Fovisste. El sistema los registró como empleados de la iniciativa privada y no como burócratas, lo que se prestó a fraudes y a una desconfianza por parte de los empleados.

Así como mencionamos que el internet implica dificultades con el periodismo, el gobierno electrónico también cuenta con desafíos muy importantes para los funcionarios de gobierno, tal como en el caso anterior. Los empleados necesitan evidencia de que el e-gobierno en verdad permitirá una mejora administrativa sin afectar los puestos y condiciones de trabajo; por lo que existe una responsabilidad de las dependencias de integrarlos al manejo de estas tecnologías, lo cual facilitará la adopción de la cultura electrónica y digital a través de la sensibilización, la capacitación, el entrenamiento en la aplicación de las tecnologías.

Lo que se ha podido apreciar es que las principales barreras al cambio digital son más emocionales que racionales, ya que existe el temor por el reemplazo del recurso humano por el tecnológico; los funcionarios y los empleados temen perder su autonomía laboral, e incluso, la reducción misma de asuntos administrativos que puede ser factor para la reducción de personal.

La resistencia y el miedo deben estar contemplados por los promotores del e-gobierno como conflictos para atenderlos de la mejor manera: es decir, que el gobierno electrónico también debe considerar el sentido humano vinculando el recurso tecnológico y el personal laboral para superar estas barreras culturales.

La tecnología agiliza la actividad burocrática pero no puede dejar a un lado los recursos humanos. Las instancias y organismos deben facilitar el uso de las TIC mediante cursos de capacitación y adecuación de las tecnologías a los empleados, no para sustituirlos, sino para obtener mejores resultados en su producción.

El problema consiste en preparar y capacitar a todo el personal del gobierno. Las escuelas y planes de estudio en ciencias políticas y sociales tienen que incluir en sus planes de estudio asignaturas relacionadas con las TIC y el e-gobierno con el propósito de preparar a los próximos políticos y administradores públicos.

2.2.3. Internet y Gobierno Electrónico en el Estado de México

El Estado de México se ubica en la media establecida en el estudio realizado por la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI) en 2013. Es la entidad federativa con mayor número de usuarios (lo que resulta proporcional a la dimensión demográfica de la entidad a nivel nacional), agrupando 14.9% de todo los usuarios del país, lo cual representa un aproximado de 5.2 millones de mexiquenses. De esa forma en el Estado de México, según el mismo estudio, existe una cobertura de Internet de 36.2% de su población, poco más de un tercio.

Sin embargo, aún nos enfrentamos a retos importantes en cuanto internet que a su vez frenen el desarrollo de otras herramientas como el gobierno electrónico. La brecha digital persistente en México impide que internet se erija como un medio universal y democrático. Su existencia depende en gran medida de la regulación a los prestadores del servicio y del desarrollo económico y educativo en el país.

Las políticas públicas encaminadas a la incorporación plena de los mexicanos a la plataforma tecnológica de internet, como la Agenda Nacional, aún no han tenido impacto significativo en reducir la brecha. Mientras no se atienda esta problemática a nivel nacional, todo diseño sobre la plataforma de internet que favorezca la democracia se verá reducida únicamente a la tercera parte de los mexicanos y los mexiquenses.

Uno de los avances más considerables en la administración pública estatal ha sido la aplicación de las nuevas tecnologías de la información para la realización de diversos trámites. Considerando los modelos de e-gobierno propuestos por Naciones Unidas, el sitio web del Gobierno del Estado de México es un modelo integrado gracias a su operatividad entre dependencias y organismos en cuestiones de trámites jurídico-administrativos, así como la accesibilidad de los ciudadanos hacia los trámites online para el pago y la administración de servicios,

tales como el pago de tenencia y refrendo vehicular así como de multas de tránsito, declaración fiscal, solicitud de información pública, acceso al sistema electrónico de inscripciones escolares de los niveles básico y medio superior, denuncias ciudadanas y asuntos de seguridad pública, Registro Civil, entre otros.

Desde 2012, el sitio web del Estado de México ha sido reconocido, junto a los gobiernos de Guanajuato, Puebla y Tamaulipas con el premio internacional Editorial OX¹¹, que es un organismo que evalúa la información disponible en los portales electrónicos de los gobiernos, su fácil accesibilidad, la interfaz y la facilidad de navegación, así como la realización de trámites.

De acuerdo al portal del Gobierno del Estado de México, a nivel municipio, de las 125 alcaldías en el Estado de México solo 61 tienen un sitio web y han implantado con ello el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación¹², lo que corresponde a un 76.25% de la administración pública municipal.

Uno de los ayuntamientos que ha destacado en la aplicación del gobierno electrónico es Metepec. A principios de agosto de 2013, Metepec también recibió el premio internacional Editorial OX. No obstante la certificación fue recibida por primera vez durante la administración de Ana Lilia Herrera Anzaldo en 2010¹³.

El sitio web de Metepec muestra la información sobre transparencia, incluyendo los procesos de licitación, directorios y salarios de los funcionarios, así como costos de la obra urbana. Con respecto a los trámites administrativos se encuentran los de tesorería, pago del servicio de agua y saneamiento y otros. En educación, está el trámite de solicitud de becas escolares, así como formatos de participación en eventos culturales del municipio.

En comunicación social e imagen institucional, los ciudadanos pueden conocer los datos más relevantes sobre la historia, la cultura y las actividades turísticas de la ciudad Típica, así como la certificación de “Pueblo Mágico”. Los puntos por los

¹¹ En la evaluación de sitios web de la región América del Norte, el Gobierno del Estado de México (GEM) aparece en los tres primeros sitios de la categoría “Organismos y Gobierno” de esta organización

¹² De acuerdo al directorio de municipios establecido en el sitio web del GEM, organizado en el marco de la Agenda Desde Lo Local para el fortalecimiento municipal. Información disponible en <http://portal2.edomex.gob.mx/edomex/gobierno/otrosgobiernosypoderes/presidenciasmunicipalesdelestadodemexico/index.htm#>

¹³ La primera certificación fue en abril de 2010. <http://www.poderedomex.com/notas.asp?id=56658>

que Metepec logró la acreditación, de acuerdo a las declaraciones de la presidenta municipal en una entrevista¹⁴ fueron la gran variedad de información, que puede ser utilizada por cualquier usuario, tanto vecino de la ciudad como cualquier visitante, así como por adultos, jóvenes y niños. La facilidad de navegación es otro punto por lo que se reconoce a este ayuntamiento, ya que acceder a la información pública, así como las interacciones y el manejo de los trámites en línea es eficiente.

Por parte de la administración pública de Metepec, el pago del impuesto predial ha tenido un bajo alcance, no obstante una adecuada agilización. La recaudación electrónica de este impuesto en 2010 corresponde a un 5% de la recaudación total en la tesorería del ayuntamiento (Morales y Gómez, 2012).

No obstante en el aspecto comunicacional, en el periodo de febrero a mayo de este mismo año hubo un total de 48 mil consultas sobre la información gubernamental, los trámites y la transparencia. Con ello se cumple tanto con el “acceso a la información” y la transparencia así como con la interacción entre ciudadanos y la comunicación bidireccional gobierno-ciudadanía (Morales y Gómez, 2012).

Otro de los municipios considerado por Editorial OX es el de Naucalpan. Sin embargo este tiene una gran peculiaridad: el manejo de las redes sociales como vínculo de comunicación más directo entre el alcalde en turno, David Sánchez Guevara y los ciudadanos.

De acuerdo a declaraciones emitidas desde un comunicado de prensa, Naucalpan está siendo reconocido desde su sitio web gracias a la eficiencia gubernamental y el cumplimiento en algunos indicadores manejados por la OX. Por otra parte Vicente Ferrer, director de la editorial, señaló en entrevista a medios de comunicación que el sitio web del ayuntamiento está por encima incluso de la página del ayuntamiento de Nueva York¹⁵, ya que como hemos mencionado, las redes sociales, así como el programa de radio online “Una hora con tu

¹⁴ Entrevista disponible aquí: <http://www.poderedomex.com/notas.asp?id=56658>

¹⁵ Declaraciones del titular de OX expresadas en un comunicado oficial

presidente”¹⁶ transmitido en la página, son soportes que en ayuntamientos de primer mundo no están siendo aplicados; profundizándose con ello la comunicación social/gubernamental:

El sitio naucalpan.gob.mx fue galardonado en la categoría organismos y gobierno, pues tiene la característica de que supera la expectativa de retroalimentación de los ciudadanos con la administración municipal, tanto a través de Facebook, Twitter, redes sociales o del programa de los miércoles, una hora con tu presidente.

(Ferrer, 2013)

Los portales web acreditados antes mencionados cumplen con cuatro características importantes: aspecto visual (es decir, que sea atractivo hacia el usuario); aspecto auditivo, cinestésico (o dinámicos en cuanto a los trámites online; velocidad y eficiencia) y simbólico (que el contenido del sitio web tenga relevancia para la ciudadanía y cumpla con los intereses de los usuarios).

Asimismo los tres sitios están certificados dentro del programa “Agenda desde lo Local” el cual es un programa dependiente de la Secretaría de Gobernación, cuyo propósito es impulsar el desarrollo de los municipios con acciones desde los tres órdenes de gobierno enfocándose en los siguientes ejes: Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno; Desarrollo Económico Sostenible; Desarrollo Social Incluyente y Desarrollo Ambiental Sustentable¹⁷.

El programa Agenda Desde lo Local busca promover el desarrollo integral de los municipios; fortalecer sus capacidades de gestión; fomentar el ejercicio de la planeación estratégica en los gobiernos locales y contribuir a la identificación de áreas de oportunidad para generar acciones que les permitan alcanzar condiciones mínimas de desarrollo. (INAFED 2012, 23)

El municipio de Tecámac es uno de los municipios que también ha trascendido tanto en la ejecución del e-gobierno como el uso de las nuevas tecnologías de la

¹⁶El programa “Una hora con tu presidente” se transmitía por internet en la página del ayuntamiento.

¹⁷ Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2012). Programa Agenda desde lo local. Programa del Gobierno Federal para el desarrollo integral de los municipios. Disponible en: <http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/174/1/images/Agenda%20Desde%20lo%20Local%202012.pdf> .

comunicación. Su importancia reside en el crecimiento industrial y científico que se ha desarrollado en el municipio (Hernández, 2013)

Desde 1998 cuando la Universidad Autónoma del Estado de México estableció su primera incubadora de empresas, el ayuntamiento decidió colaborar con el crecimiento tecnológico en la administración pública y en este proyecto. El proyecto INCUBASK contó con una gran participación del gobierno estatal, y de instituciones procedentes del País Vasco. Actualmente la red de incubadoras es una de las más grandes del país y de América Latina, precisamente por la implementación de las tecnologías para el desarrollo económico y social.

En 1999 este municipio firmó un convenio con Telmex, quien provee al ayuntamiento de las primeras conexiones de intranet, además de facilitar el acceso a la población a los servicios de telefonía con la incorporación de la clave LADA a la zona metropolitana del Valle de México, y con la prueba de los primeros servicios de internet entre la población.

En 2001, la Universidad Tecnológica de Tecámac creó un sistema informático en el que se podía hacer un estudio sobre los servicios de agua potable en el municipio. Algunos aspectos de esta tecnología incluían la geo localización satelital, el manejo de software y la creación de equipos en un sistema de integración de información.

En 2006, las constructoras de casas de interés social que se instalaron en Tecámac comenzaron a considerarse de “séptima generación” (en el lenguaje de acceso a internet) porque los hogares ya contaban con conexión de banda ancha, incluyendo equipos de cómputo y aparatos de línea telefónica e internet (los cuales saldrían sin costo para los propietarios).

El gobierno electrónico tendría auge cuando las inmobiliarias impulsaron al ayuntamiento en la implementación de programas, como el de los hogares antes mencionados, para la ejecución de obras y servicios públicos, tal el caso de los sistemas de videovigilancia, cámaras y localización satelital.

Sin embargo, a pesar del uso de las TIC en la obra urbana, la cobertura de internet aún es insuficiente, y la falta de aplicaciones más cercanas y útiles para

los ciudadanos son algunos de los factores que impiden que el e-government e ejecute con mayor rapidez.

Asimismo el municipio se ha adaptado a las dinámicas de otros ayuntamientos en cuando a la cercanía a través de los sitios web, con los mismos esquemas de comunicación, como las redes sociales por ejemplo y los canales stream. Podemos decir, que Tecámac está en un proceso evolutivo de implementación y acercamiento del e-government a los ciudadanos.

Un municipio más que cabe destacar es el de Amecameca.

Fue de los pocos municipios que en ese entonces implementó el sitio web para la seguridad pública (Sánchez, 2014), en el que los ciudadanos tenían mayor información sobre las denuncias y se facilitaba ese proceso desde el domicilio a través del correo electrónico. Asimismo estableció un programa de acceso a la información en medios impresos y electrónicos, a la par que el gobierno estatal creaba el Instituto de Información Pública del Estado de México (INFOEM).

El caso de este municipio proyecta parte de la realidad de otros ayuntamientos en el arranque del e-government. La administración contó con dos sitios web al mismo tiempo. El primero fue elaborado por el Gobierno del Estado de México a partir de un convenio de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática con el objetivo de implantar el gobierno electrónico en los 125 municipios. El otro sitio fue elaborado por el mismo ayuntamiento entre 2009 y 2011 siendo inicialmente de tipo informativo.

En éste se concentró la mayor información sobre la administración, trámites y servicios públicos, pero también permitió que los ciudadanos tuvieran un espacio para demandar atención a los servicios públicos, tal como el caso que se mencionó anteriormente de la denuncia ciudadana. A fines de 2011, se estableció el enlace en el portal web donde los habitantes podían consultar la información de oficio, cumpliendo hasta ese entonces con la rendición de cuentas y la transparencia.

También este ayuntamiento comenzó a usar redes sociales, principalmente Twitter, lo que permitió un mayor acercamiento de la ciudadanía, promoviendo canales de comunicación a dos vías: gobierno-ciudadano y ciudadano-gobierno.

Sin embargo, el pago de servicios en este ayuntamiento ha quedado rezagado, razón por la que la implementación del e-government aún no puede funcionar. Tal es el caso del predial, pues no se tiene un sistema electrónico que facilite el pago del servicio.¹⁸

Hay que mencionar un asunto preocupante en cuanto a los sitios web municipales, tras retomar el detalle de que el gobierno estatal tiene la página web de un ayuntamiento a la par que éste cuenta con una propia. Un problema se ha detectado con esto, ya que la entidad permitió que los ayuntamientos fueran los propios creadores de los sitios web. Sin embargo, algunos no se han comprometido a cumplir con los propósitos del convenio mencionado anteriormente que busca establecer el gobierno electrónico municipal en el Estado de México.

Se menciona la situación porque en la actualidad, algunos municipios han creado el sitio web municipal, que no contiene ninguna información, y que en su caso lo único que cambia es el color de los elementos de la página web.

Proponemos dos casos aquí: los ayuntamientos de Santa Cruz Atizapán y San Simón de Guerrero. Ambos son gobernados por diferentes partidos, y el diseño de su página es el mismo.

Imagen 2: Página de inicio del portal electrónico del Ayuntamiento de Santa Cruz Atizapán



Fuente: <http://atizapansantacruz.gob.mx/web/inicio.php>

¹⁸ El autor propone que el pago de predial se haga con la clave catastral, lo que permitiría una mayor organización y agilización de la información, la innovación gubernamental y un manejo más eficiente de los recursos obtenidos por el pago de este impuesto.

Imagen 3: Página de inicio del Ayuntamiento de San Simón de Guerrero



Fuente: <http://sansimondeguerrero.gob.mx/web/inicio.php>

El parecido en el diseño no es lo preocupante, sino el hecho de que los mismos menús estén incompletos, y que incluso, tengan las mismas imágenes sin ningún contenido informativo que resulte útil a la población.

Por lo mismo, el avance del gobierno electrónico en los municipios depende de la disposición que se tenga en cada uno de los ayuntamientos para ejecutarlo, es decir, no tomar el asunto a la ligera si puede convertirse en un instrumento potencial que permita la mejora continua y regulatoria para el bueno gobierno, así como un canal de comunicación que permita una mayor vinculación con la ciudadanía.

2.2.3.1. Ley del Gobierno Electrónico para el Estado de México y sus Municipios

A finales de 2015 el Congreso del Estado de México aprobó la Ley de Gobierno Electrónico¹⁹ con la que se busca implementar el uso de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación en la simplificación de trámites, la promoción de la transparencia y la gestión ciudadana.

¹⁹ Disponible en <http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2016/ene065.pdf>

La implementación del gobierno electrónico estará en manos del recién creado Consejo Estatal de Gobierno Digital y la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. Dichas dependencias deberán construir una agenda digital en la que existan los mecanismos de información a los usuarios, así como la protección de datos personales.

Esta ley propone la implementación del Sistema Electrónico de Información, Trámites y Servicios del Estado de México en el cual se supervisará el uso de la firma electrónica para la realización de trámites.

La Ley de Gobierno Digital engloba a las dependencias y organismos auxiliares del gobierno estatal, los órganos autónomos, los ayuntamientos y dependencias de los 125 municipios, los poderes legislativo y judicial del Estado de México y los notarios públicos de la entidad.

Dichos sujetos de ley deberán realizar acciones para el aprovechamiento de las TIC's, por lo cual tendrán la facultad de establecer convenios entre ellos, así como con instancias del gobierno federal y organizaciones públicas y privadas para alcanzar este objetivo.

El Consejo Estatal de Gobierno Digital tendrá como responsabilidades la implementación de políticas públicas que favorezcan la implementación del Gobierno Digital, promover la creación de plataformas e instrumentos que permitan la realización de trámites, organizar la partida presupuestal para el uso de las tecnologías en las dependencias, así como la elaboración del Programa Estatal Anual de Tecnologías de la información.

Esta nueva ley obliga a las dependencias convertir sus portales electrónicos, que pasarán de ser meramente informativos a sitios transaccionales; así como tomar en cuenta algunos estándares para la implementación del gobierno digital, tales como el uso de sitios web, la administración electrónica, la infraestructura idónea y la seguridad en cuanto a la información de los usuarios.

Por otra parte los municipios están obligados a contar con una unidad administrativa de gobierno digital al interior de los ayuntamientos.

CAPÍTULO 3. ESTUDIO DE CASO: EL GOBIERNO DIGITAL Y LOS PORTALES ELECTRÓNICOS EN LOS AYUNTAMIENTOS DE TOLUCA Y METEPEC EN EL PERIODO 2013-2015

3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de esta investigación se decidió emplear una metodología cualitativa descriptiva la cual consta de tres partes: descripción de los sitios electrónicos de los ayuntamientos de Toluca y Metepec durante la administración 2013-2015, elaboración de entrevistas a profundidad y un análisis comparativo entre los dos portales.

En la primera parte se decidió hacer la descripción de los portales web para describir las características de su funcionamiento, los trámites en línea con los que contaban y la información que estaba disponible en dichas páginas electrónicas durante el tiempo señalado anteriormente.

Esta descripción permitió detectar tres categorías de análisis: transacción, interacción/comunicación y transparencia o acceso a la información. La primera tiene que ver con cuestiones informáticas, es decir, la descripción de los trámites en línea, mientras que la segunda está relacionada a la atención de las demandas ciudadanas a partir de canales de comunicación como son las redes sociales o los buzones de sugerencias y otros mecanismos de interacción; y en la última parte se tiene la información que está disponible en la página.

Con el propósito de profundizar en la descripción de los sitios electrónicos municipales, se decidió aplicar entrevistas a profundidad dirigidas a los encargados de tres áreas inicialmente: informática, comunicación social y transparencia.

Las entrevistas se realizaron del 14 al 16 de noviembre de 2014. A pesar de identificar a los posibles entrevistados, me encontré con áreas que se negaron a contestar mis preguntas, o que me pusieron condiciones para ello. Tal es el caso del área de Comunicación Social del Ayuntamiento de Toluca, y la de Transparencia en Metepec.

No obstante, comparto en este análisis las entrevistas obtenidas. Para el caso de Toluca fueron dos cuestionarios aplicados en el área de informática y uno a

transparencia; y para Metepec fueron una entrevista en el área de innovación y otra en comunicación social.

A pesar de que existía un esquema de preguntas, se tuvieron que adecuar u omitir algunas en el momento por la falta de información al respecto o, al contrario, por la información adicional que surgió en las respuestas.

La parte del análisis se realizó a partir de los resultados obtenidos tanto en la descripción de los portales electrónicos como en las entrevistas. Asimismo se adoptó una guía de evaluación de portales que evalúa estos sitios, a partir de un enfoque evolutivo (Luna, 2015), que permite examinar elementos de funcionalidad, de modo que se puedan comparar con las mismas variables ambas páginas.

Con base en ello se pudieron determinar más variables, adicionales a las que se generaron en la descripción de los portales y las entrevistas. Estas nuevas variables permiten complementar el análisis en aspectos un poco más técnicos.

Así el análisis de los portales electrónicos se realizó de manera cualitativa, es decir, exponiendo las características de dichos sitios, y no con evaluación numérica, como el autor lo propone.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL PORTAL ELECTRÓNICO DEL AYUNTAMIENTO DE TOLUCA

3.2.1. Situación demográfica del municipio

El municipio cuenta con un total de 819 mil 561 habitantes, de acuerdo con el Censo General de Población y Vivienda 2010 del INEGI, de los cuales 394 mil 835 hombres y 424 mil 725 mujeres. En cuanto a rangos de edad, 48.17% de la población corresponde a un rasgo de 0 a 15 años de edad; mientras que 62.99% está entre los 15 y 59 años, y finalmente el resto se ubica entre los 60 años en adelante.

En escolaridad tenemos que de la población correspondiente al rango de 15 a 60 años, segmento poblacionalmente más denso, el 6.44% no tiene algún grado de escolaridad, mientras que 5.54% tiene cubierto el preescolar, 16.5% no concluyó la primaria, 11.44% terminó los estudios de primaria. 5.48% tiene la secundaria inconclusa mientras que 18.38 culminó esta etapa. En estudios de media superior tenemos que el 0.58% de la población de este segmento finalizó la preparatoria o una carrera técnica; mientras que el 34.84% tiene estudios de licenciatura. Y solo el 0.59 cuenta con estudios de posgrado.

De los servicios básicos que plantea el INEGI en el informe de 2010, haremos énfasis en los que tienen que ver con Internet. Existen 194 mil 954 viviendas en Toluca, de las cuales 76 mil 856 viviendas cuentan al menos con una computadora y 53 mil 813 cuentan con conexión a internet, lo que corresponde en éste último caso al 20.6% de hogares en Toluca que cuentan con internet. Calculando que en promedio por familia toluqueña hay 4.3 habitantes, podemos decir que tenemos 231 mil 396 cibernautas en el municipio.

3.2.2. Descripción del sitio web del ayuntamiento de Toluca

Al momento de acceder a la dirección del ayuntamiento aparecen uno o varios banners²⁰ con información relevante de algún suceso que acontezca en ese

²⁰ Un Banner es un gráfico, generalmente elaborado en un formato de archivo .GIF o JPG, de aproximadamente 400 x 40 pixeles, el cual se coloca como un encabezado o una representación de una Página en un Website

momento. A la fecha de consulta (14 de mayo de 2014) encontré uno con informes de la Librería Itinerante:

Imagen 4: Banner en el portal electrónico del Ayuntamiento de Toluca



Fuente: <http://www.toluca.gob.mx>

Posteriormente encontramos el siguiente menú de opciones:

- Inicio: aparecen todos los menús y las opciones para encontrar información, asimismo si se desplaza por la página observamos principalmente varios elementos correspondientes a la comunicación social del ayuntamiento, en los que destacan una sección de últimas noticias, una galería de imágenes correspondiente a las actividades realizadas por el gobierno municipal, un segmento que explica las características del “municipio educador” eje con el que ha trabajado el ayuntamiento de Martha Hilda González Calderón, así como una sección muy pequeña titulada “Mi foto con la alcaldesa”.

En la parte superior encontramos un canal de videos de YouTube donde se proyectan algunas acciones emprendidas por la administración municipal, así como un banner con los programas gubernamentales vigentes.

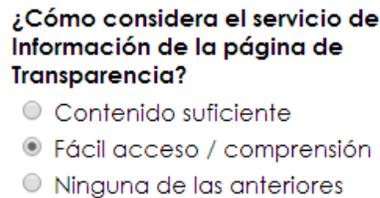
Con respecto a los banners, los que podemos observar son los siguientes.

- a) Información Pública de Oficio Mexiquense: el sitio del IPOMEX presenta una serie de fracciones donde el usuario puede conocer un listado de fracciones establecido por el Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM), correspondiente a datos e información

sobre personal, licitaciones, presupuestos, actividades, situación financiera del municipio, etcétera.

- b) Transparencia Fiscal: Sección con información gubernamental estatal, desde el INFOEM y cuenta con un elemento muy importante: una encuesta que permite la evaluación de los servicios prestados por la dependencia.

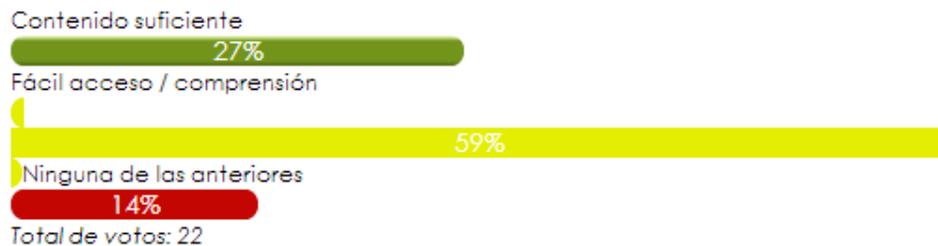
Imagen 5: Evaluación del servicio de información de la página de transparencia



Fuente: <http://www.toluca.gob.mx/Transparencia-Fiscal>

Más interesante aún es observar que a la hora de contestarla permite al usuario ver cómo esta parte del sitio web ha sido evaluada por otros usuarios.

Imagen 6: Evaluación de usuarios al servicio de información del portal de transparencia



Fuente: <http://www.toluca.gob.mx/Transparencia-Fiscal>

Además, esta sección utiliza un contador de visitas, lo que permite saber a la dependencia el número de usuarios que ingresan al sitio y consultan la información.

Imagen 7: Contador de visitas



Fuente: <http://www.toluca.gob.mx/Transparencia-Fiscal>

Sin embargo, como puede observarse, entre el número de visitantes y el número de evaluaciones existe un gran margen de distancia. Asimismo, la encuesta de evaluación de los servicios sólo se entra a una pregunta, por ello sería necesario considerar más variables²¹ para evaluar esta sección.

En cuanto a la información existen tres secciones de consulta:

1. Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC): Muestra la información concerniente a la Ley General de Contabilidad Gubernamental, Normas de Operación del Consejo Nacional de Armonización Contable para el ejercicio fiscal de 2013; el avance trimestral de estas normas y la Posición de los Estados Financieros
2. Comité de Información: Pone a disposición de los usuarios, los acuerdos generados, los actos y las resoluciones de este comité y el Programa de Sintonización de la información 2014.
3. Transparencia activa: en conjunto con el INFOEM, el Ayuntamiento de Toluca pone a disposición de los ciudadanos correspondiente a los siguientes rubros, de modo que la búsqueda de información es más sencilla que en el apartado del IPOMEX (Información Pública de Oficio Mexiquense), que es una instancia dependiente del INFOEM, cuya información está organizada de acuerdo a categorías internas del Instituto:
 - a. Recursos financieros: están los documentos que informan acerca del ejercicio fiscal de los años transcurridos de la actual administración, explicando los presupuestos de ingresos y egresos, así como el uso de los subsidios federales.
 - b. Recursos humanos: existe una lista publicada con la nómina de los servidores públicos, es decir, los recibos de pago escaneados de cada uno de los funcionarios en un periodo de 15 días.

²¹ Contenido, interacción, cantidad y tipo de información, accesibilidad y claridad de la información

- c. Recursos materiales y patrimonio: reduce de manera considerable el listado patrimonial del ayuntamiento y la descripción de las adquisiciones, puesto que en el sistema IPOMEX cada uno de estos elementos es supervisado, organizado y seriado para la revisión de este organismo facilitando la consulta de los ciudadanos.
- c) Convocatorias de licitaciones públicas: Esta sección tiene la información de las licitaciones públicas y adquisiciones que se han realizado durante la administración municipal, así como las convocatorias expedidas por el Ayuntamiento y las bases de licitación.
- d) Toluca es... educación, salud y bienestar animal: Maneja la información correspondiente al centro de Control Animal, los programas y servicios que ofrecen y tienen que ver con la esterilización, vacunación y atención de animales en situación de riesgo. Además cuenta información relativa al Centro de Educación Ambiental y la Subdirección de Protección Ambiental y Recursos Naturales.
- e) Pago de impuestos: Ofrece información de fechas, descuentos, sitios de pago, etcétera.
- f) Agenda cultural: muestra la información de las actividades culturales realizadas en el municipio por parte de distintas instituciones.
- g) Comisión Municipal de Mejora Regulatoria: Informa sobre las distintas medidas que se toman para mejorar la normatividad y funcionabilidad de los trámites entre dependencias, informando sobre las acciones, los reglamentos y los integrantes de esta comisión.
- h) Presupuesto ciudadano Toluca 2013: Este enlace es una herramienta para que los ciudadanos conozcan el uso de los recursos y la ejecución de los proyectos. Es una forma más fácil de acceder a la información que viene en la sección de Transparencia fiscal. Cuenta con información legal, estadística y financiera de las obras realizadas.
- i) El Nevado de Toluca. Área de protección de flora y fauna: Contiene la información sobre la Recategorización de la Zona Natural, estudios,

proyectos y anteproyectos, así como la información general para el público

- j) Colección “Nuestra historia” del Fondo Editorial Toluca XXI: Es un conjunto de seis libros en formato digital acerca de la identidad del municipio. Aunque no pueden descargarse en formato PDF para consultas sin internet cada libro es de consulta gratuita.
- k) Lineamiento de Certificación de Escuelas Educadoras (primera parte). Es una convocatoria para escuelas particulares, inicialmente. Los requisitos que piden son los que tienen que ver con la “cultura educadora” y una serie de valores para la preservación del medio ambiente y el orden civil.
- l) Campaña de regularización de tenencia de la tierra: Es una imagen donde se muestran los descuentos que ofrece el catastro a los interesados en pagos de predial, dominios y otros impuestos y servicios catastrales.
- m) Toluca, agencia de innovación: es un sitio que informa acerca de las innovaciones emprendidas por el ayuntamiento en rubros como cultura, educación, obra pública y social, convivencia social, potencial económico, atractivos turísticos y circulación (vehicular, peatonal y ciclista). Asimismo muestra las distintas certificaciones y reconocimientos obtenidos en el municipio.
- n) Toluca es recreación²²: contiene más invitaciones a actividades culturales.
- o) Fiesta de la música: es un evento realizado por la Alianza Francesa de Toluca en coordinación con el Ayuntamiento para dar a conocer a varios artistas, convoca a los interesados en participar, darse a conocer o escuchar distintos géneros musicales.

²² Este es un banner cultural también, por la temporalidad del evento es posible que cambie de contenido a la hora de consultas posteriores

- p) Librería Itinerante: es un proyecto del Ayuntamiento de Toluca, el Gobierno del Estado de México, Editorial Porrúa de un conjunto de editores para organizar una venta de libros y un acercamiento cultural.
- Toluca: Esta sección muestra la información relacionada a la identidad del municipio y de Ayuntamiento. Entre los elementos que podemos distinguir están:
 - a) Gobierno:
 1. Semblanza
 2. Directorio
 3. Bando Municipal
 4. Información de trámites y servicios
 5. Dependencias
 6. Pacto Ciudadano
 7. Organización Territorial de Toluca
 8. Verificadores administrativos autorizados
 - b) Municipio educador: muestra la información que comparte el banner antes mencionado sobre esta temática.
 - c) Escuelas en Toluca: Contiene los directorios de todas las escuelas en el municipio en todos los niveles, con el propósito de continuar con la dinámica del modelo educador municipal.
 - d) Recomendaciones: Anexa información adicional del Programa de Ciudades Educadoras (antecedentes, experiencias etc.), así como el Programa “Yo soy Mexiquense” del Gobierno del Estado de México, estadísticas acerca del desarrollo municipal, colocando enlaces externos correspondientes al INEGI, el Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México (IGCEM), la Secretaría General de Gobierno estatal y el Consejo Nacional de Población (CONAPO), así como el informe de gobierno de la alcaldesa.
 - Turismo: Como el término señala, muestra al público la información concerniente a la actividad turística que ofrece el municipio tanto para los habitantes como para visitantes.

- a) Información turística: El contenido de esta sección principalmente es la historia de la ciudad, una lista de contactos, una guía turística y artesanal, información alusiva al Nevado de Toluca e informes para la organización de eventos públicos y privados en sitios de la ciudad.
- b) Conoce: Contiene diversas galerías fotográficas sobre las artesanías, los sitios arquitectónicos relevantes de Toluca, entretenimiento y actividades culturales en las plazas públicas, fiestas tradicionales de distintas regiones del municipio, gastronomía, mercados, monumentos, museos, parques, plazas y jardines, residencia estudiantiles seguras (siendo estas un elemento importante con el fin de garantizar la seguridad de quienes vienen de intercambio académico o que provienen de otros municipios del estado para estudiar en Toluca) y la zona arqueológica de Calixtlahuaca.
- c) Servicios turísticos: Esta sección utiliza links externos correspondientes al Aeropuerto de Toluca y a la Terminal de Autobuses (la página está en construcción), pero muestra información propia acerca de las agencias de viaje que existen en la ciudad, los medios de transporte y los distintos horarios y tipos de recorridos que se pueden hacer en la ciudad. Tiene además un video promocional de Toluca como sitio turístico destacando los lugares más significativos.
- d) Recomendaciones: Es un listado con los establecimientos de la ciudad que tienen que ver con distintos servicios como hospedaje, alimentación, venta de artículos turísticos, venta de ropa y calzado, etc.
- Transparencia: La sección muestra los enlaces directos a diversas instituciones relacionadas a la transparencia, las cuales aparecen en uno de los banners permanentes del sitio web; y a otras dependencias como el DIF Municipal, el Instituto Municipal del Deporte, Instituto de Cultura y Arte, Agua y Saneamiento de Toluca, así como el Gobierno del Estado de México.

- Sitios de referencia: Comparte los enlaces externos antes mencionados y anexa información acerca de los diputados locales y federales correspondientes al municipio.
- Gestión Municipal: No contiene información.
- Buscar: El sitio web tiene un motor de búsqueda de Google, el cual hace búsqueda interna de información correspondiente a diversos temas. Por ejemplo, se ha escrito en el buscador la palabra “impuestos” lo cual arroja un total de 102 resultados correspondientes a notas informativas, licencias, requisitos y reglamentos para el pago de impuestos. Sin embargo, no ofrece el trámite directamente para pago en línea.

Regresando a la página inicial del sitio web del Ayuntamiento, del lado izquierdo hay un conjunto de íconos con contenido de información y trámites en línea. Estos son menús alternos para la atención de trámites y consultas de información.

Imagen 8: Información y trámites en línea



Fuente: <http://www.toluca.gob.mx/>

- Comunicados: El primer ícono corresponde al área de comunicación social, el cual remite al usuario a los banners, el canal de videos y los titulares de las últimas notas.
- Inicio: Es un ícono que manda a la web principal del ayuntamiento. Sin embargo, es un elemento innecesario porque si el sitio web tiene en la barra de menús horizontal la opción de Inicio, sobra el ícono puesto que contiene la misma información. La sección cuenta con los titulares de las

últimas noticias acerca del ayuntamiento y una galería de fotos con cada uno de los eventos y acciones emprendidas.

Asimismo hay un espacio donde los usuarios pueden compartir fotos donde aparezcan con la alcaldesa. Sin embargo se puede apreciar que las fotos son subidas principalmente por el equipo de comunicación social, y no existe un canal específico para que los usuarios envíen las fotos mediante redes sociales y/o aplicaciones móviles.

Por otra parte, esta sección se ha quedado retrasada, puesto que la última galería de fotos está marcada con fecha de noviembre de 2013.

Imagen 9: Mi foto con la alcaldesa



Fuente: <http://www.toluca.gob.mx/>

La sección de inicio, además continúa insistiendo en los principios del municipio educador, repitiendo el contenido de otras secciones.

- Toluca es...: El ícono con forma de calendario muestra una serie de banners en los que se proyectan las ideas principales del proyecto “municipio educador”, destacando principalmente los siguientes ejes:
 - a) Toluca es... salud
 - b) Toluca es... agua
 - c) Toluca es... nuestro futuro

Enmarcando en cada una de estas opciones las acciones emprendidas para combatir la desnutrición infantil en las escuelas, los accidentes viales, y el fomento del cuidado al medio ambiente.

- Trámites y servicios: La sección nos manda al catálogo de trámites en línea que se pueden realizar en el sitio. Está dividida en tres partes, la primera tiene un motor de búsqueda interno que muestra a los usuarios los trámites por orden alfabético, dependencia u oficina y por palabra clave; así como la información correspondiente a los trámites que se hacen en ventanilla.

Imagen 10: Catálogo de trámites y servicios



Fuente: <http://www.toluca.gob.mx>

La segunda sección corresponde al conjunto de los trámites online más recurrentes por los usuarios.

Imagen 11: Servicios en Línea



Fuente: <http://www.toluca.gob.mx>

- a) El pago de predial: Es un enlace que lleva a “Servicios al contribuyente” y la Ventanilla Universal del sitio web del Gobierno del Estado de México, donde el usuario registra su clave catastral, llena los formatos, ingresa una cuenta bancaria (tarjeta de crédito o débito) donde se

costrará el impuesto, realiza el pago y el sistema le genera un comprobante digital.

- b) Pago de agua: Conecta con el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca; aplica el mismo proceso de pago que en el predial. Aquí el usuario ingresa el Número de Identificación del Suministro para realizar el trámite.
- c) Cabildo en línea: Es una aplicación en línea donde el usuario se puede conectar a la transmisión en línea de las sesiones de cabildo. Requiere que en el equipo de cómputo tenga reproductor Windows Media Player para que la transmisión sea de mejor calidad.
- d) Aviso de Privacidad: Es un archivo en PDF donde el Ayuntamiento aclara el uso de los datos enviados por los usuarios en el pago de trámites y la realización de consultas y su protección de acuerdo a distintos lineamientos. Asimismo, informa la dirección y la dependencia para aclaraciones sobre la privacidad.
- e) Quejas y denuncias: Es un enlace a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México. Al momento de registrar la queja, el usuario ingresa sus datos personales y se registra como ciudadano o servidor público.

Imagen 12: Sistema de Atención Mexiquense de quejas y denuncias de la Secretaría de la Contraloría

Centro de atención ciudadana

01-800 HONESTO (466 37 86)

Registre sus datos personales

Para poder dar una atención personalizada a su asunto es importante contar con sus datos de identificación.

¿Usted es?: Ciudadano Servidor público *

Nombre: Juan Manuel

Apellido Paterno: Ramirez

Apellido Materno: Vazquez

Estado: ESTADO DE MEXICO

Municipio o delegación: LERMA

Colonia: UNIDAD HABITACIONAL AURIS

Localidad: Auris

Código Postal: 52004

Domicilio para recibir notificaciones (calle, número exterior y/o número interior): Mza E Lt2 Edif M Depto 2

Teléfono (incluir clave lada): 7282821272

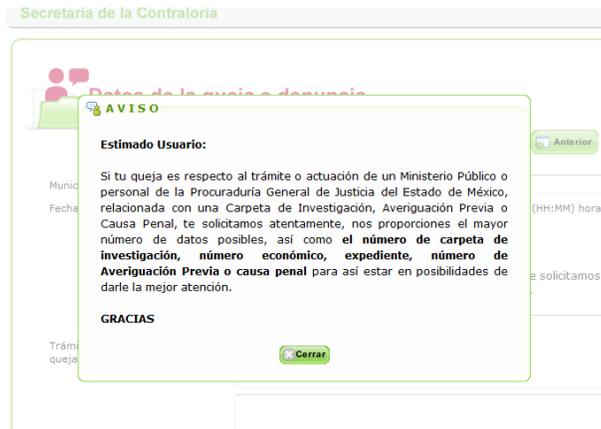
Correo electrónico: juan_ramirez1303@hotmail.com

* Para poder continuar, debe llenar los conceptos marcados en rojo

Fuente: http://www.secogem.gob.mx/SAM/sit_atn_mex.asp

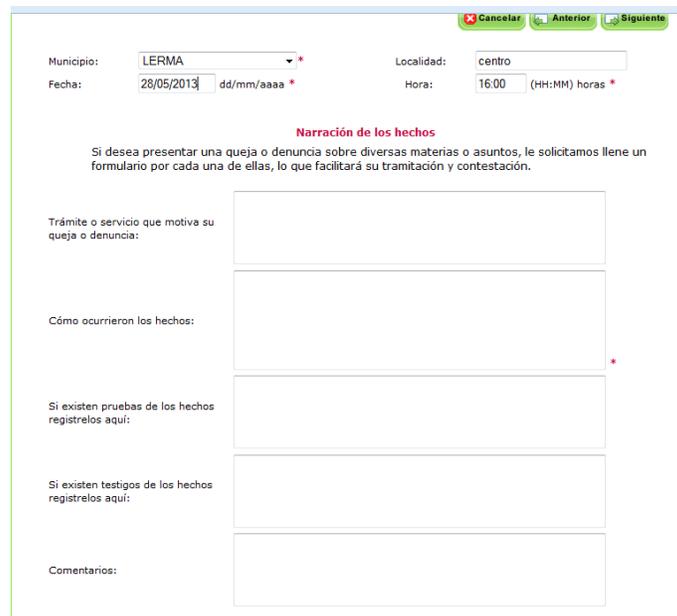
Asimismo, el sistema permite establecer demandas, que en el caso de asuntos concernientes a la seguridad pública exige detalles más precisos para ejercer acciones.

Imagen 13: Sistema de Atención Mexiquense de quejas y denuncias de la Secretaría de la Contraloría



Fuente: http://www.secogem.gob.mx/SAM/sit_atn_mex.asp

Imagen 14: Procedimiento de denuncias en el Sistema de Atención Mexiquense de quejas y denuncias de la Secretaría de la Contraloría



Fuente: http://www.secogem.gob.mx/SAM/sit_atn_mex.asp

Este sitio cuenta con una aplicación para dispositivos móviles desde los cuales el usuario puede enviar sus quejas ante cualquier situación.

- f) Ponte al corriente: Es un enlace dirigido al Servicio de Administración Tributaria, donde los usuarios pueden realizar la declaración fiscal en línea. El enlace sólo está disponible en marzo y abril, tiempo establecido por la ley para la declaración de impuestos.
- g) Mejora regulatoria: La información contenida sobre la comisión de mejora reguladora, explicado anteriormente en uno de los banners.
- h) Presupuesto ciudadano. Explicado también en la sección de los banners
- i) Plan de acción climática: Es un PDF en donde se explican las estrategias del ayuntamiento para la protección de zonas naturales, espacios públicos, áreas verdes, “transporte verde” (bicicletas) entre otros puntos.

La tercera parte de la sección de trámites y servicios cuenta con la aplicación Google Maps, donde se informa de la ubicación de todas las oficinas para la realización de trámites en ventanilla:

Imagen 15: Mapa con la ubicación de las oficinas municipales



Fuente: <http://www.toluca.gob.mx/>

- Redes: La sección cuenta con cuatro canales de comunicación. Dos son de Facebook y YouTube, mientras que los otros son de Twitter y corresponden al Ayuntamiento así como a una cuenta de Alertas viales.

Imagen 16: Redes sociales del Ayuntamiento de Toluca



Fuente: <http://www.toluca.gob.mx/>

- **Teléfonos:** Es una infografía con los números de emergencia a disposición de los ciudadanos, incluyendo el sistema de emergencias 066, la Policía Municipal, Protección Civil, Servicio de Urgencias del Estado de México, Cruz Roja, Ángeles Verdes, Tránsito Municipal, Locatel, Servicio 072 y Servicio de Agua.

Imagen 16: Directorio con los teléfonos de emergencia del Ayuntamiento



Fuente: <http://www.toluca.gob.mx/>

3.3.3 DESCRIPCIÓN DEL PORTAL ELECTRÓNICO DEL AYUNTAMIENTO DE METEPEC

3.2.1. Situación demográfica del municipio

Considerando el Censo de Población y Vivienda 2010, Metepec cuenta con una población de 214 mil 162 habitantes; 103 mil 59 hombres y 111 mil 103 mujeres. Los rangos de edad son los siguientes: de 0 a 14 años hay 67 mil 673 habitantes, mientras que entre 15 y 59 años²³ hay 139 mil 223 personas, así como 17 mil 265 habitantes de 60 años y más.

3.2.2. Descripción del sitio web del ayuntamiento de Metepec

Similar al sitio del ayuntamiento de Toluca, el de Metepec muestra un primer banner. La información a la fecha de consulta corresponde a la convocatoria expedida por el ayuntamiento para integrar nuevos miembros al cuerpo de policía.

Imagen 18: Página de inicio del sitio web del Ayuntamiento de Metepec



Fuente: <http://www.metepec.gob.mx/>

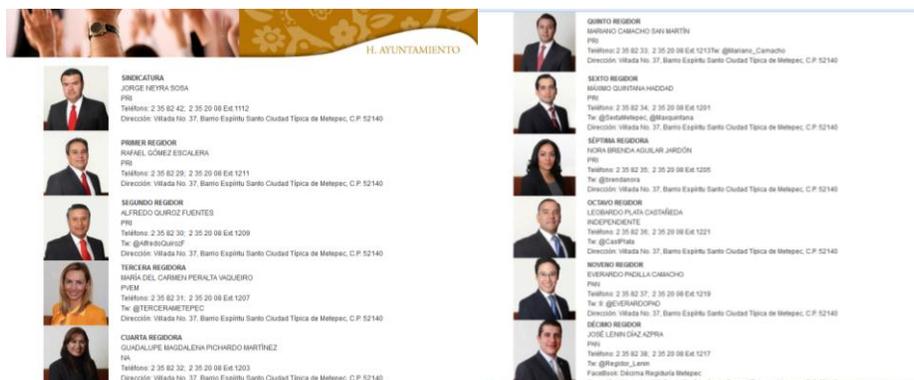
A comparación del caso anterior, el sitio web del ayuntamiento muestra una interfaz más sencilla y práctica, visualmente un poco más organizada.

El primer conjunto de menús que se observa está conformado por los siguientes comandos:

²³ Si se quiere considerar una modificación a esta cuota de edad, podemos manejar los rangos a partir de lapsos quinquenales como aparece originalmente en el documento

- Inicio: Muestra los menús disponibles en el sitio, los cuales se explicarán más adelante.
- Presidencia: Contiene la fotografía de la alcaldesa, Carolina Monroy del Mazo, y un mensaje de bienvenida.
- H. Ayuntamiento: Muestra al usuario el nombre de los 13 regidores y el síndico, así como su información personal y datos de contacto.

Imagen 19: Directorio de cabildo



Fuente: <http://www.metepec.gob.mx/>

- Dependencias: El usuario puede encontrar el listado de todas las dependencias que conforman la administración pública municipal de Metepec. La lista está formada de enlaces, los cuales permiten al usuario descubrir las funciones de cada dependencia, los titulares a cargo. Las dependencias son las siguientes: Secretaría del Ayuntamiento, Tesorería Municipal, Contraloría Municipal. Dirección de Administración, Dirección de Atención y Participación Ciudadana, Dirección de Cultura y Fomento Artesanal, Dirección de Desarrollo Económico y Fomento Turístico, Dirección de Desarrollo Humano, Dirección de Desarrollo Urbano, Dirección de Educación, Dirección de Gobierno, Dirección de Innovación Gubernamental, Dirección de Medio Ambiente. Dirección de Normatividad, Dirección de Obras Públicas, Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos, Dirección de Servicios Públicos y la Dirección para la Equidad de Género.

Asimismo están los encargados de los organismos descentralizados: el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento; así como el Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Metepec. Por otra parte, el ayuntamiento cuenta con la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

- Trámites: La sección es un listado de todos los trámites que se hacen de manera presencial y electrónica en el ayuntamiento. A diferencia del sitio web de Toluca, el de Metepec ofrece los trámites de una manera más ordenada, de acuerdo a las dependencias municipales. Al hacer clic en cualquiera de los trámites, el usuario lee una cédula informativa donde el ayuntamiento especifica el tipo de trámite que se debe hacer, las modalidades de pago (tarjeta de crédito al bimestre o domiciliación de pagos) en el caso que se requiera. El formato es similar en todos los trámites de cada una de las áreas del ayuntamiento; algunas de éstas se enumeran a continuación.

Imagen 20: Cédula de información de trámites y servicios del municipio de Metepec

CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LOS MUNICIPIOS				
NOMBRE:		TRÁMITE:	SERVICIO: <input checked="" type="checkbox"/>	
Cobro del Impuesto Predial año corriente				
DESCRIPCIÓN:				
Recaudar de manera ágil y oportuna el impuesto predial de las personas Físicas y Jurídicas Colectivas que sean propietarios o poseedores de Inmuebles en el Estado.				
FUNDAMENTO LEGAL:	Artículo 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 7, 9, 12, 13, 15, 18, 19 de la Ley de Ingresos del Estado de México y Municipios, artículos 107 al 112 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.			
DOCUMENTO A OBTENER:	Recibo Oficial per el Ejercicio Fiscal Pagado			VIGENCIA:
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	DIRECCIÓN WEB:	www.metepec.gob.mx
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:				
REQUISITOS:			FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, UTILIDAD Y DESTINO DEL REQUISITO:	
PERSONAS FÍSICAS				
Mostrar el último recibo de pago ó proporcionar el nombre del propietario o poseedor del predio.		ORIGINAL	COPA(S)	Artículo 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 7, 9, 12, 13, 15, 18, 19 de la Ley de Ingresos del Estado de México y Municipios, artículos 107 al 112 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
		X	X	
PERSONAS MORALES				
Mostrar el último recibo de pago ó proporcionar el nombre del propietario o poseedor del predio.		ORIGINAL	COPA(S)	Artículo 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 7, 9, 12, 13, 15, 18, 19 de la Ley de Ingresos del Estado de México y Municipios, artículos 107 al 112 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
		X	X	
INSTITUCIONES PÚBLICAS				
Mostrar el último recibo de pago ó proporcionar el nombre del propietario o poseedor del predio.		ORIGINAL	COPA(S)	Artículo 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 7, 9, 12, 13, 15, 18, 19 de la Ley de Ingresos del Estado de México y Municipios, artículos 107 al 112 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
		X	X	
OTROS				
		ORIGINAL	COPA(S)	
DURACIÓN DEL TRÁMITE:	5 minutos	TIEMPO DE		5 minutos

Fuente: <http://www.metepec.gob.mx/>

a) Tesorería municipal:

1. Cobro del impuesto predial: El formulario explica qué documentos se requieren para la realización del pago del predial. Este es el único servicio de la lista de trámites que se puede pagar desde el sitio electrónico del ayuntamiento.
2. Cobro de la declaración del impuesto sobre adquisición de inmuebles y otras operaciones traslativas de dominio de inmuebles: Como el caso anterior, el ciudadano recibe una cédula donde se especifica el cobro para la declaración de pago de este impuesto, formato de declaración para el pago del impuesto, solicitudes de compraventa (así como los requisitos que se piden en la notaría).
3. Certificación de clave y valor catastral, de pago de impuesto predial y de pago de agua: En la cédula se informan los requisitos específicos para las personas físicas y morales.
4. Cobro de los Derechos por la Expedición o Refrendo Anual de Licencias para la venta de Bebidas Alcohólicas al Público: Tiene el objetivo de recaudar el pago de este derecho a los propietarios de los establecimientos comerciales, de servicio o de diversión y espectáculos públicos que soliciten la expedición ó refrendo anual de licencias para vender bebidas alcohólicas al público en botella cerrada, o al copeo en general.
5. Recepción de pago de Infracciones Impuestas por Elementos de Policía y Tránsito Municipal: Este formulario especifica que los costos varían de acuerdo a la gravedad de la infracción. Señala el domicilio donde se realiza el pago, y también cuenta con un apartado donde el infraccionado especifica la forma de pago.
6. Recepción de pagos de los derechos por la contra prestación solicitada a las Dependencias Municipales. Busca recibir el pago de las personas físicas y jurídicas colectivas por el uso de los bienes públicos del municipio.

7. Elaboración de constancias para los ciudadanos que pagaron el impuesto de predial y expedición de certificado de pagos de Impuesto Predial.
 8. Cobro de Sanciones Administrativas Impuestas por Autoridades Municipales: Para el caso de las sanciones a ciudadanos que hayan violentado el bando municipal, se expiden las cantidades y los requisitos. Sin embargo, es un trámite que requiere atención en ventanilla.
 9. Cambio de Propietario: Busca actualización de datos correspondientes a los propietarios.
 10. Certificación de Clave y Valor: Emite la clave catastral y facilita los permisos de terreno y construcción, además de determinar el valor catastral de la propiedad.
 11. Certificación de Plano Manzanero: Es el mismo trámite que el anterior, sólo que aplica para conjuntos habitacionales o colonias que abarquen determinado número de manzanas.
 12. Constancia de Actualización Fiscal y Catastral: Es un documento con los datos catastrales de la propiedad.
 13. Incorporación de un Predio: Aplica los trámites anteriores para la conformación de un nuevo predio.
 14. Levantamiento Topográfico. Es un documento que detalla las dimensiones del terreno:
 15. Verificación de Linderos: El documento permite establecer los límites y colindancias de la propiedad.
 16. Actualización y alta de construcción: El trámite busca actualizar los movimientos y modificaciones en la propiedad.
 17. Convenio de Pago: Son convenios para el pago de distintos trámites en un plazo de tiempo determinado.
- b) Contraloría municipal: Los trámites en esta dependencia pueden hacerse en línea, sin consultas y quejas.

1. Quejas y denuncias en contra de servidores públicos del H. Ayuntamiento de Metepec: Si bien no se hace directamente en el sitio, el servicio de quejas y denuncias tiene la siguiente dirección de correo electrónico para poder enviar el formulario: metepec.contraloría@gmail.com.
 2. Solicitud de información pública: Las solicitudes no tienen costo, salvo que el interesado requiera una copia certificada, evidencias impresas o en CD. El usuario puede hacer la solicitud en la Unidad de Transparencia del ayuntamiento, y al siguiente correo: transparenciamet@gmail.com.
- Sala de prensa: Esta área corresponde a comunicación social, donde el ayuntamiento informa de las actividades políticas, administrativas, culturales del municipio, así como la ejecución de obras y otra información. El sitio cuenta con un calendario²⁴ que permite consultar la información en cualquier momento.
Asimismo la sección está dividida en seis elementos:
 - a) Sala de prensa: Cuenta con cuatro partes en las que se pueden observar el comunicado del día, comunicados recientes, galería de fotos y un canal de videos de Youtube.
 - b) Comunicados: Aparece un listado de todas las noticias referentes al municipio. Al dar clic, el ciudadano puede leer la información más detallada. A comparación del sitio de Toluca, el de Metepec cuenta con una información más completa sobre las actividades gubernamentales. Asimismo se pueden buscar las notas en orden cronológico correspondiente del mes actual a los tres meses anteriores:

²⁴ Una base de datos históricos

Imagen 21: Comunicados

septiembre 2014						
L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					
« ago						



* Se construye en la zona con mayor densidad de población Metepec, Estado de México, 26 de septiembre de 2014. Ubicada en la zona con mayor densidad de población en el...

[Ver más...](#)



PARTICIPA METEPEC EN FERIA DE LOS PUEBLOS MÁGICOS POR EL DÍA MUNDIAL DEL TURISMO

Impulsar el turismo es un compromiso de autoridades y prestadores de servicios: Carolina Monroy Metepec, Estado de México, 26 de septiembre de 2014. En el marco del Día Mundial del...

[Ver más...](#)



EN METEPEC ARTISTAS DEL PRIMER ENCUENTRO DE ESCULTURA EN MÁRMOL MUESTRAN PROCESO DE ELABORACIÓN

El interés de niños y niñas por la cultura nos motiva: Philip Zarkín Metepec, Estado de México, 25 de septiembre de 2014. Jesús Nonato Barrón, Philip Zarkín, Xicoténcatl Rivero...

[Ver más...](#)

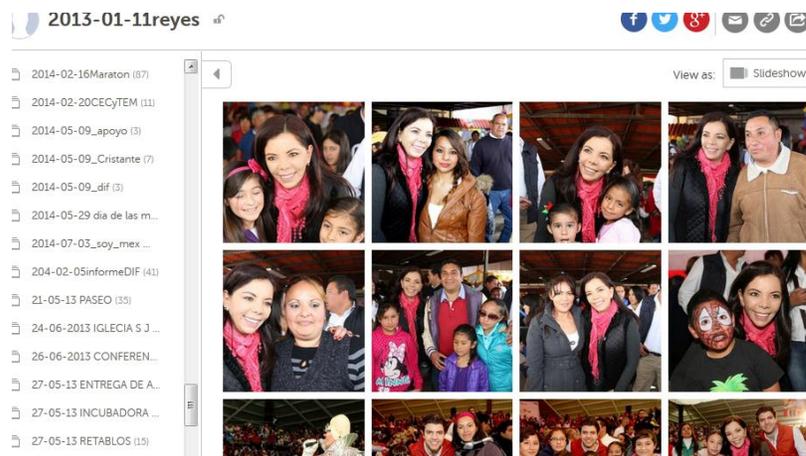
Fuente: <http://www.metepec.gob.mx/>

- c) Galería: Contiene un conjunto de álbumes con algunos momentos importantes de la administración. Sin embargo, también presenta una desactualización como el caso de Toluca. La última galería corresponde al Día de Reyes Magos, en un evento organizado con niños del municipio.

Las carpetas de fotos no están dentro del sitio web, es decir, son enlaces a una herramienta electrónica llamada *Photobucket*, que permite al igual que aplicaciones como Flickr un almacenamiento masivo de archivos, con mayor capacidad²⁵. En esta herramienta también se pueden encontrar otras galerías que no aparecen en la página web municipal y que se comparten a través de redes sociales.

²⁵ Eso significa un uso potencial de nuevos recursos electrónicos para la interacción con los ciudadanos

Imagen 22: Galeria



Fuente: <http://www.metepec.gob.mx/>

- d) Videos: El sitio cuenta con un canal de Youtube donde informa de los sucesos más recientes en cuanto a la administración municipal, pero también incluye materiales donde se busca resaltar la identidad del municipio, sus costumbres, lo atractivo del Pueblo Mágico, etcétera, informando asimismo sobre las actividades culturales, recreativas y deportivas que se vayan a realizar

Imagen 23. Canal de Youtube



Fuente: <http://www.metepec.gob.mx/>

- e) Avisos: Es una sección que no tiene ningún contenido. Sin embargo la idea debería ser informar también sobre próximas actividades, o si es

como en el caso de Gobierno del Estado de México, hacer una convocatoria de medios.

- f) Tu foto con la presidenta: Si bien también no está muy actualizada por las razones que se comentaron anteriormente, este apartado es de gran importancia en cuanto a la relación con el ciudadano. Tener una foto que lo identifique con el alcalde (en este caso, alcaldesa) psicológicamente lo motiva, y permite de alguna manera que también se sienta integrado en las acciones colectivas. Las galerías de esta sección principalmente tienen que ver con logros académicos, empresariales y sociales dentro del municipio.
- Transparencia: En colaboración con el INFOEM a través del sistema IPOMEX, el gobierno de Metepec pone a disposición de la ciudadanía todos los documentos existentes en la administración municipal. Para el interés del ciudadano, la información está clasificada por fracciones, excluyendo las fracciones V, X, y XX, y cada una de ellas cuenta con la siguiente información:
 - Fracción I. Marco Normativo, Planes de Desarrollo Municipal
 - Fracción II. Organigrama, Directorio de Servidores Públicos. Reservas Territoriales y Ecológicas, Hacienda Pública Municipal, Valores Unitarios de Suelo y Construcciones. Protección Civil. Indicadores, Participaciones y Aportaciones.
 - Fracción III. Programa Anual de Obras Procesos de Licitación de Obra Pública, Sistemas y Procesos, Solicitudes de Información Recibidas y Atendidas, Acuerdos y Actas. Planes de Desarrollo Urbano, Ordenamientos Ecológicos. Ordenamientos de Uso de Vía Pública
 - Fracciones IV y VI. Desarrollo de Obras Públicas y Presupuesto Asignado,
 - Fracción VII. Informes de Ejecución y Programas de Subsidio
 - Fracción VIII. Situación Financiera
 - Fracción IX. Deuda Pública Municipal, Procesos de Licitación y Contratación
 - Fracción XI. Convenios

Fracción XII. Mecanismos de Participación Ciudadana

Fracción XIII. Publicaciones

Fracción XIV. Boletines y Agenda de Reuniones

Fracción XV. Índices de Información Reservada

Fracción XVI. Bases de Datos Personales, Expedientes Concluidos de Autorizaciones, Permisos, Licencias, Certificaciones y Concesiones

Fracción XVII. Informes de Auditorías

Fracción XVIII. Programas de Trabajo

Fracción XIX. Informes Anuales de Actividades y Trámites y Servicios

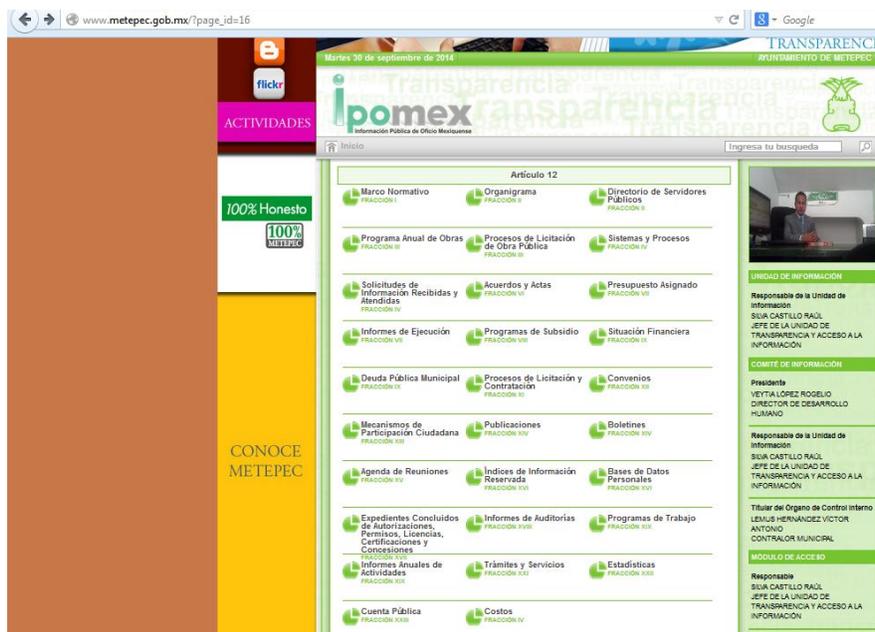
Fracción XXI. Estadísticas

Fracción XXII. Cuenta Pública

Fracción XXIII. Costos

En cada una de estas fracciones el usuario puede encontrar la información que requiere, ordenada de manera cronológica y por clasificación. Sin embargo, algunas secciones resultan confusas de acuerdo a los puntos que señala el IPOMEX en cada sección.

Imagen 24: Sistema IPOMEX



Fuente: http://www.metepec.gob.mx/?page_id=16

Para fines de esta investigación, resulta considerable observar la información que tiene que ver con acceso a la información, trámites y comunicación

gubernamental. El directorio de servidores públicos (Fracción II) permite conocer quiénes son los encargados de cada área de la administración municipal, y más importante aún, permite que los ciudadanos estén informados sobre qué funciones tienen y cuánto ganan cada uno de ellos.

La siguiente parte de la página cuenta con dos banners y los canales de comunicación por redes sociales en el ayuntamiento. Facebook, twitter, Youtube, Blogger y flickr son las aplicaciones que esta administración utiliza.

El primero de estos consiste en una serie de fotografías que exponen los elementos turísticos del municipio, las costumbres y elementos que le dan la categoría de pueblo mágico, mientras que el segundo contiene un conjunto de fotos relacionadas a las actividades de la administración. Al dar clic a cada imagen sólo se puede encontrar un pie de foto explicando el tipo de evento.

Imagen 25: Banner en la página de inicio del portal electrónico del Ayuntamiento de Metepec



Fuente: <http://www.metepec.gob.mx/>

La siguiente parte de la página se conforma por cuatro banners más. El primero consiste en toda la información referente a la declaratoria de Metepec como Pueblo Mágico.

Imagen 26: Banner en la página de inicio del portal electrónico del Ayuntamiento de Metepec



Fuente: <http://www.metepec.gob.mx/>

Sin embargo, contiene información muy extensa sobre los siguientes rubros:

- La declaratoria: es un boletín que explica la situación geográfica, cultural y social, factores que le atribuyeron al municipio la categoría de pueblo mágico, considerando al mismo tiempo los tributos turísticos.
- Historia: contiene una lista de notas que explican cómo fue creciendo la ciudad desde los primeros habitantes de la ciudad en la época prehispánica, la colonia, la independencia y la revolución hasta la modernización actual.
- Sitios de interés: Con el mismo formato que la sección anterior señala cuáles son los lugares más interesantes del municipio, entre los que destacan el Calvario, el Parque Bicentenario, el Museo del Barro, entre otros. Al entrar en cada sección encontramos la descripción de cada uno de ellos.
- Artesanías
- Tradiciones y festivales
- Servicios de entretenimiento: ofrece un listado de restaurantes y hoteles de la región, explotando la cualidad turística del municipio
- Servicios de emergencia

Imagen 27: Historia del municipio de Metepec

Los primeros asentamientos teotihuacanos
Los trajo a las faldas del Cerro de los Magueyes, en el siglo VII de nuestra era, quizás el afán de aventura, la vocación exploradora para buscar nuevos caminos al comercio, o tal vez el deseo de tierras más fértiles, cuando las suyas comenzaron a...

Apaxapo y la Luna
Su aspecto era fiero. El caballo largo, hinuto y teñido, el que Lea rpo cubierto con pieles de bestias salvajes. Hasta sus sandalias lucían las pezuñas de las presas, seguían rebaños de animales domesticados, quienes obedecían al llamarlos en...

Llenando las redes
También de la familia chichimeca, llegaron poco después nuevos grupos. Consgo llevaban siempre una red atada a la frente. En ella cargaban las madres a sus hijos pequeños; también el maíz seco...

La ambición del imperio
En el Viejo Mundo, llamado civilización, era el año 1474. Carlos el Temerario conquistaba, a punta de espada, nuevos territorios para su reino germano. En Florencia, los Médici disfrutaban su poder y aplastaban conspiraciones. El rey de Inglaterra, Enrique IV, hacía ejecutar a...

Nuevos reyes, nuevos dioses: la conquista
A Hernán Cortés le llegó el rumor: del Valle Matlatzincó, allende el Río Grande, llegarían bravos guerreros en ayuda de Moteczuma, primo de su señor Tucoyotzín, quien podría defender su derecho de suesión al trono mexica en cuanto...

El nuevo orden
Pasaban los años; los ancianos recordaban cuán difícil había sido adaptarse a la nueva vida. Hubieron de aprender la castilla y el catecismo; bajaron la cabeza ante los hombres blancos y besaban la mano de los de sotana. Los obligaron a concentrarse alrededor de...

Sueños de independencia
Igual que tresientos años antes la viruela prendiera, asesina, entre los naturales, así se extendieron en la Nueva España las ideas, consideradas subversivas, de la ilustración francesa. Casi tres siglos llevaban los peninsulares explotando la tierra y el subsuelo, a indios, mestizos...

Fuente: <http://www.metepec.gob.mx/>

Del lado derecho de la ventana aparece una lista más de programas públicos, información pública y trámites. El primero de éstos es el Programa de Alfabetización en el municipio, donde se invita a la población que no sabe leer o escribir, o que no ha concluido alguna etapa escolar, a que puedan terminar mediante la instrucción de algunos voluntarios. Además, convoca a estudiantes que quieran hacer el servicio social a ser parte de los voluntarios.

Un documento más que está en la sección es la Licitación Pública Nacional para el mantenimiento de los espacios deportivos del municipio.

También aparece el Centro Municipal de Atención Ciudadana (equivalente a la Ventanilla de Atención) el cual es un espacio electrónico donde se reciben las peticiones, quejas, denuncias o cualquier expresión ciudadana con el objetivo de mejorar la atención del ciudadano y tener una organización de la información más transparente y eficaz.

Para acceder a este centro es necesario un registro usando el correo electrónico como usuario, y la contraseña es el número de credencial de elector. Es un servicio gratuito y útil para la mejora de la atención de los ciudadanos, puesto que se vuelve un canal de comunicación más formal e institucional hacia los distintos públicos.

Imagen 28: Centro Municipal de Atención Ciudadana



Fuente: <http://www.metepec.gob.mx/cmacc/>

Un elemento muy importante ha sido el Presupuesto de egresos. Al dar clic en esta opción se abre una nueva ventana donde el usuario puede revisar el presupuesto y toda la información relacionada con el ejercicio fiscal para las dependencias, desde rubros específicos, además de los recursos federales ejercidos, así como tabuladores de salarios de personal base y de confianza, seguridad pública, administración, prestaciones, etc.

El Portal Trámites en Línea es un elemento fundamental para las interacciones entre ciudadano y gobierno, pues permite al primero una mayor facilidad de atender estos asuntos, y al segundo permite una mayor fuente de recaudación.

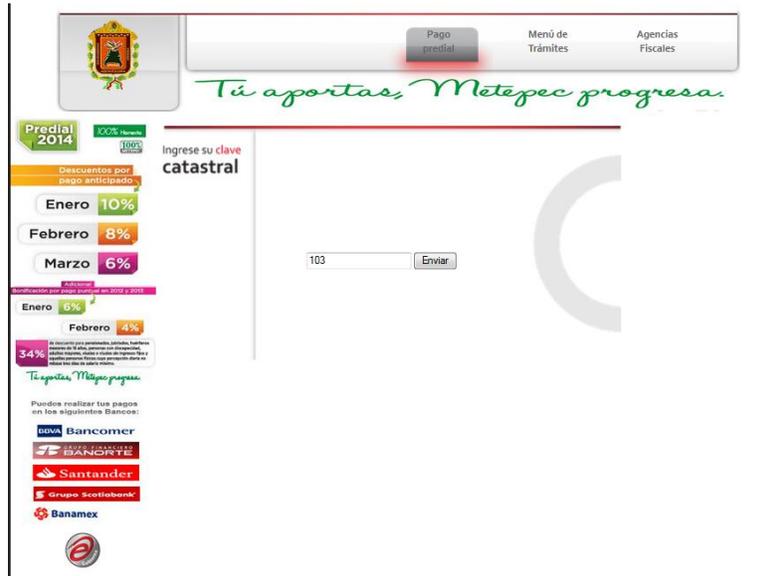
Imagen 28: Portal Trámites en Línea



Fuente: http://www.metepec.gob.mx/?page_id=4249

El primero de esos trámites es el pago del impuesto predial en la tesorería municipal. Al acceder, el sistema solicita la clave catastral para realizar el trámite. El mismo sitio señala que se puede pagar con diversos bancos y cuentas de crédito o débito y recuerda al contribuyente los beneficios o descuentos aplicables en algunas temporadas del año.

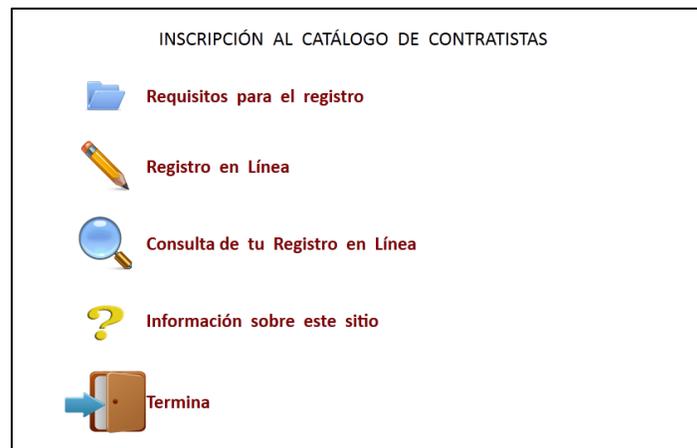
Imagen 29: Pago de predial



Fuente: <http://187.217.175.179/ConsultaWebPredial/index.html>

Otro trámite corresponde al Registro al Catálogo de Contratistas perteneciente a la Dirección de Obras Públicas. Es un servicio sin costo que le permite a los ciudadanos interesados en ser proveedores del municipio formar parte de la oferta. En el registro en línea, el interesado (como persona física o empresa) coloca sus datos personales, los datos de la empresa (actividad o rubro, RFC, número de acta constitutiva, afiliaciones al IMSS, INFONAVIT, etc.). Asimismo, les permite a los usuarios subir los archivos en formato PDF correspondiente a alguno de los requisitos o datos enviados por el interesado, de modo que el cotejo de documentos aparentemente ya no se hace directamente en ventanilla. Sin embargo, para la rectificación de la autorización es necesario presentar documentos originales.

Imagen 30: Catálogo de contratistas



Fuente: http://www.hddesarrollo.net/obrasp/linea/menu_web.aspx

Un trámite más es el de Becas 2013/2014. El ayuntamiento de Metepec ofrece a los servidores públicos del municipio la oportunidad de otorgar a sus hijos una beca de estudios en educación básica, media superior y superior, registrando sus datos como trabajador para ser beneficiario del programa. La página del registro exhibe una política de acuerdo a la Ley de Protección de Datos personales donde se garantiza el cuidado de su información personal.

Otro trámite que aparece en el portal es el registro al Sistema Metepec de Alerta Vecinal (SIMAV). Este es un mecanismo de emergencia donde el ciudadano, desde casa o negocio, puede reportar incidentes relacionados a delitos, violencia, percances y emergencias de salud. El SIMAV funciona desde los teléfonos de casa o los móviles a través de un número telefónico sin costo que se le proporciona desde la Dirección de Seguridad Pública.

El usuario llama a los contactos asignados desde ese número (ceranos a él para el caso de algún incidente puedan ayudar), el cual remite una alerta vía mensaje de texto; tras el mensaje una patrulla visita el domicilio del afectado y en el trayecto las autoridades realizan la llamada al número del afectado confirmando la realización del llamado de auxilio y el tipo de emergencia que se presenta. El registro se puede hacer en este sitio web y no tiene ningún costo. El sitio del SIMAV muestra una infografía explicando todos estos detalles, y un video de Youtube con la misma función.

Imagen 31: Sistema de Alerta Vecinal

SIMAV

SISTEMA METEPEC DE ALERTA VECINAL

¿QUÉ ES EL SISTEMA METEPEC DE ALERTA VECINAL (SIMAV)?

Es un mecanismo de emergencia para tu casa o negocio, que se activa desde tu teléfono celular o fijo.

¿DÓNDE APUNTARTE?

- Directamente en tu domicilio, cuando te visites un servidor público del Ayuntamiento de Metepec, debidamente identificado.
- En los módulos itinerantes que se ubican en los lugares de mayor afluencia del municipio.
- En línea, en la página www.metepec.gob.mx

¿CÓMO FUNCIONA?

Cuando en una situación de emergencia marcas el número de contacto que **asignaste** en tu celular o teléfono fijo, esto se **comunica a un número 01 800 sin costo para ti.**

La llamada será recibida en el sistema **SIMAV**, que en segundos enviará una alerta (mensaje SMS) a tu red de contactos.

Una patrulla acudirá a tu domicilio de inmediato, y recibirás una llamada de las autoridades para verificar el tipo de emergencia.

APÚNTATE

- Llena la forma **SIMAV** y entrégala.
- Recibirás un mensaje de bienvenida en tu celular, con un número telefónico que deberás guardar en la lista de contactos de tu teléfono e **identificarlo.**
- Forma tu red de contactos y apúntate.
- **Avisa** a tu red de contactos que en caso de recibir una alerta tuya, acudan a apoyarte con **precaución.**

¿QUÉ ES UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA?

Es todo hecho inesperado que altera la tranquilidad en el hogar y ponga en riesgo la integridad de sus habitantes, por ejemplo:

- Violencia intrafamiliar
- Incendio
- Ser víctima de algún delito
- Emergencias de salud

El servicio es gratuito.

Úsalo solamente en situaciones de **emergencia.**

Fuente: http://www.hddesarrollo.net/obrasp/linea/menu_web.aspx

Sindicatura en línea: Este permite que el usuario pueda ver en línea las sesiones de cabildo. Además, el usuario puede recibir ayuda o asesoría vía chat, en la Oficialía Mediadora Conciliadora y Calificadora del Ayuntamiento. El ciudadano ingresa su nombre y Clave Única de Registro de Población (CURP) y crea una contraseña para que personal técnico reciba su inquietud. Al momento de recibir los datos, un asesor ayuda al interesado en este foro.

Imagen 32: Sindicatura en Línea

ASESORÍA EN LÍNEA
OFICIALÍA MEDIADORA-CONCILIADORA
Y CALIFICADORA

Gracias por solicitar la asesoría en línea, en un momento uno de nuestros asesores lo atiende.

NOMBRE COMPLETO CURP Enviar

Fuente: http://www.metepec.gob.mx/?page_id=4696

El Pacto Social de Convivencia Responsable es un documento firmado por el Ayuntamiento de Metepec con los restaurantes, discotecas, y centros de entretenimiento del municipio para controlar el consumo de bebidas alcohólicas en la población joven, con el propósito de evitar accidentes automovilísticos y adicciones.

El Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) es un elemento que reduce tiempos para los empresarios de micro, pequeñas, medianas o grandes empresas. Los interesados pueden hacer la solicitud y en menos de 72 horas se cuenta con la autorización necesaria para comenzar la apertura. Es un trámite sin costo, salvo que se requiera una constancia, la cual tiene un valor de 182 pesos.

Al empezar el registro se señalan los documentos en formato digital (PDF) que se requieren para el trámite, así como el conjunto de procedimientos que el usuario puede seguir por sí mismo, de una manera más fácil.

Asimismo, el SARE tiene un tutorial en el que se explica cómo hacer el registro. Antes de empezarlo, el usuario debe aceptar los términos y condiciones del programa, en los que se explica el cuidado en la privacidad de los datos personales; además se señala que el permiso se concede únicamente a

empresarios²⁶ que tengan un negocio físico (con licencia de uso de suelo) y no ambulante.

El interesado ingresa el giro de su negocio y una descripción de éste, incluyendo los datos de catastro del establecimiento; después busca la ubicación del domicilio de su empresa, al señalar primero la colonia y las calles en las que se ubica, y después en un mapa donde debe precisar exactamente la ubicación del negocio, complementando con los datos domiciliarios restantes del lugar.

Posteriormente el empresario registra sus datos personales y los datos del establecimiento: nombres, vías de contacto, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), CURP, domicilio particular, el tipo de establecimiento que se crea, características físicas y datos económicos del mismo. Terminado el registro, el ciudadano puede imprimir la carta compromiso de Protección Civil para el establecimiento.

Más adelante, el empresario debe subir en formato digital los documentos que se señalaron anteriormente. Al término, puede verificar los datos del registro y enviar todos los documentos y la información para que la solicitud proceda y se genere el Formato de Solicitud en formato PDF. En el lapso de las 72 horas el ciudadano puede consultar cómo va el trámite.

A pesar de que la licencia de funcionamiento se debe recoger en ventanilla, el trámite implica una reducción de tiempos y costos para el ciudadano y es un elemento de simplificación administrativa para el gobierno municipal.

Un trámite de consulta que es novedoso en el sitio del Ayuntamiento es el portal de búsquedas de libros en la red bibliotecaria municipal.

²⁶ Micro, pequeña, mediana o grande empresa; con el término empresario se explica que puede ser de cualquier actividad económica, desde comerciantes hasta empresas de distintos ramos de producción industrial, agrícola, etc.

Imagen 33: Acervo cultural de las bibliotecas de Metepec



Fuente: http://www.educacionmetepec.org.mx/Acervo_Cultural/.

Para comprobar su funcionalidad se insertó como autor a Octavio Paz y el motor de búsqueda arrojó un listado de 23 publicaciones relacionadas con las palabras claves que ingresamos al sistema.

Imagen 34: Resultados de búsqueda en la red bibliotecaria municipal de Metepec

Título	Autor	Editorial	Información
ADIVINA ADIVINADOR	CABA BONILLA OCTAVIO	SIN EDITORIAL	
AGUILA O SOL	PAZ OCTAVIO	SIN EDITORIAL	
ARENAS MOVEDIZAS: CUENTO	PAZ OCTAVIO	SIN EDITORIAL	
CABEZA DE ANGEL	PAZ OCTAVIO	SIN EDITORIAL	
CLARIDAD ERRANTE: POESIA Y PROSA	PAZ OCTAVIO	SIN EDITORIAL	
EL EJERCICIO DE LA LIBERTAD POLITICA Y ECONOMICA	OCTAVIO PAZ Y ENRIQUE KRAUZE	SIN EDITORIAL	
EL LABERINTO DE LA SOLEDAD	PAZ OCTAVIO	SIN EDITORIAL	
EL MAPA DEL SIGLO XXI	OCTAVIO PAZ Y ENRIQUE KRAUZE	SIN EDITORIAL	
HACIA LA SOCIEDAD ABIERTA	OCTAVIO PAZ Y ENRIQUE KRAUZE	SIN EDITORIAL	
INVESTIGACION SOCIAL EN COMPUTACION	OCTAVIO RODRIGUEZ ARAJO	NORIEGA	

Fuente: http://www.educacionmetepec.org.mx/Acervo_Cultural/.

El ícono en forma de globo con la letra “i” contiene la información donde se pueden encontrar los ejemplares. Por ejemplo, se escogió la obra “Águila o Sol” y la información señala que los ejemplares están disponibles en las bibliotecas Felipe Villamares Ortega, Justo Sierra y León Guzmán.

Imagen 34: Resultados de búsqueda en la red bibliotecaria municipal de Metepec



Fuente: http://www.educacionmetepec.org.mx/Acervo_Cultural/

La cercanía con la población para las políticas públicas y la mejora regulatoria municipal es un aspecto importante. Por ello la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria tiene un formato de registro de propuesta, con el que los habitantes pueden sugerir cómo se mejora la administración de recursos, cómo establecer políticas municipales y ejercer eficientemente los servicios públicos, entre otros aspectos. Este es un canal más formal entre la ciudadanía y el ayuntamiento.

Después del portal de trámites en línea, vuelve a aparecer en la página municipal el programa SIMAV, del que se mencionó anteriormente, esta imagen permite el registro de los ciudadanos.

También el portal del ayuntamiento cuenta con un Boletín Semanal del Empleo en el que las personas interesadas pueden consultar vacantes dentro del municipio o cercanas a la región. Aunque no tiene los contactos directos de las empresas el ayuntamiento hace la gestión de contactar con los ofertantes para que aquellos que encontraron una oferta que les llamara la atención asistan a la oficina municipal de empleo.

Imagen 36: Boletín de empleo

Boletín Semanal de Empleo		
13 al 17 de Octubre 2014		
<p>Chofer Vendedor de Barcel: secundaria, 1 año en ventas, rutas, mayor de 18 años, licencia tipo B indispensable, trabajar de lunes a sábado, de 6:30 a.m. a 6:00 p.m. \$4000 mensual + comisión.</p>	<p>Movedor de Patio: secundaria, 1 año en maniobras de transporte, mayor 24 años, licencia estatal o federal vigente indispensable, trabajar de lunes a domingo, rolar turnos, en Lerma.</p>	<p>Asistente Administrativo: preparatoria o técnica, 2 años en atención a clientes, administración en general, 25-40 años, mujer, excelente presentación, Office, trabajar de lunes a sábado, en Toluca, de 8:30 a 6:30 p.m. \$6000 mensual.</p>
<p>Agente de Ventas: licenciatura trunca, 3 años comprobables en ventas de servicios a la industria, 25-45 años, hombre y mujer, Office, tener auto, trabajar de lunes a sábado, de 8:30 a 6:30 p.m. en zona conurbada a Toluca, \$6000 + comisión.</p>	<p>Garrotero: secundaria, 1 año en charoles, apoyo al mesero, 18-45 años, hombre, trabajar de lunes a domingo, 1 día de descanso, en Metepec, turnos fijos, de 7:00 a 4:00 p.m. y de 3:00 a cierre de restaurante, \$2500 mensual + propinas.</p>	<p>Mesero: preparatoria, 1 año como mesero, 18-45 años, hombre, trabajar de lunes a domingo, 1 día de descanso, turnos fijos, de 7:00 a 4:00 p.m. y de 3:00 p.m. al cierre del restaurante, en Metepec, \$2500 mensual + propinas.</p>
<p>Ayudante General: secundaria, 1 año en limpieza, 19-45 años, hombre y mujer, trabajar de lunes a domingo, en restaurante, en Metepec, de 7:00 a 4:00 p.m. \$3600 mensual.</p>	<p>Ejecutivo de Relaciones Industriales: ingeniería, 1 año en mantenimiento industrial comprobable, 24-40 años, hombre, equipos industriales, trabajar de lunes a sábado, de 9:00 a 7:00 p.m. en Metepec, Toluca y Lerma, \$6000 mensual + comisiones.</p>	<p>Monitorista: secundaria, monitorear cámaras, 20-35 años, mujer, trabajar de lunes a domingo, 1 día de descanso, rolar turnos, en Toluca, \$4000 mensual.</p>
<p>Auxiliar de Estacionamiento: secundaria, atención a clientes, 20-35 años, hombre y mujer, trabajar de lunes a domingo, de 7:00 p.m. a 2:00 a.m. en Toluca, \$3400 mensual.</p>	<p>Técnico en Electrónica: técnico, circuitos, 23-35 años, hombre, trabajar de lunes a domingo, de 8:00 a 4:00 p.m. en Toluca, \$6000 mensual.</p>	<p>Encargado/a de Tienda de Helados: bachillerato, 3 años en control de costos, administración de tienda y personal, 23-40 años, trabajar de lunes a domingo, de 2:00 a 10:00 p.m. en Metepec, Toluca y Lerma, \$6000 mensual.</p>

Fuente: http://www.metepec.gob.mx/?page_id=1155

La sección “Gobierno” de la página web contiene un listado de documentos y trámites. El primero de ellos es el de la sindicatura en línea, en el cual no profundizaré mucho pues se habló anteriormente de este mecanismo de participación.

Imagen 37: Tramites en la sección ‘Gobierno’ del portal electrónico del Ayuntamiento de Metepec



Fuente: <http://www.metepec.gob.mx/>

El segundo trámite tiene que ver con un programa en conjunto con el Instituto Mexicano de la Competitividad y el Ayuntamiento de Metepec denominado “mejora tu escuela”, en el cual las escuelas públicas del municipio tienen la capacidad de mejorar aspectos estructurales, académicos, didácticos y docentes. Sin embargo,

no es un programa municipal, ya que al ingresar, los padres de familia deben buscar el colegio en un buscador interno el cual informa de los puntaje promedio obtenidos en las pruebas ENLACE, muestra información sobre técnicas de estudio, cómo prevenir el acoso escolar, etcétera.

El tercer elemento que aparece en el sitio es la Gaceta Municipal, en ella se informa a la ciudadanía de los últimos acuerdos obtenidos en las reuniones de cabildo, comisiones intermunicipales, etcétera.

Una opción más es la versión electrónica del bando municipal, que como en el mismo caso de Toluca, informa los lineamientos, la distribución geográfica municipal, las actividades económicas, culturales, deportivas, entre otras disposiciones jurídicas.

Después encontramos el Sistema de Control de la Calidad donde se explican los objetivos, políticas de calidad, la misión y visión de la administración municipal en este rubro. Asimismo se cuenta con un manual de calidad, que el ciudadano puede consultar de manera libre, incluyendo anexos para una mejor comprensión del documento.

Al igual que en el caso de Toluca, el ayuntamiento de Metepec cumple con la norma de aplicar la Ley de Contabilidad Gubernamental, informando de manera trimestral la ejecución de recursos tanto propios, como estatales y federales de los diversos programas que se ejecutan en el municipio; publicando los gastos del ejercicio fiscal a conocimiento del público.

Un documento más que aparece en esta sección es el programa de Mejora Regulatoria. Como en el caso del sitio homólogo toluqueño, el de Metepec informa las medidas que se han establecido a lo largo de la administración para la mejora de los servicios públicos, la gestión y manejo de recursos así como del establecimiento de políticas públicas. La Mejora Regulatoria aplica también en la modernización de la administración como algunos de los trámites que se mencionaron antes. De la misma forma que el ayuntamiento de Toluca cuenta con un directorio de responsables en la ejecución de este programa, así como las bases jurídicas para ello.

En otro apartado, el ayuntamiento exhibe un convenio con el Instituto Mexicano de la Competitividad con el fin de implementar mejoras que permitan una mayor calidad en la información presupuestal y la transparencia municipal.

También se cuenta con el Plan de Desarrollo Municipal de la administración, donde se informan los objetivos a alcanzar a lo largo de la administración 2013-2015, el funcionamiento del ayuntamiento, los ejes con los que se trabaja, etcétera.

Finalmente se encuentra un documento más, el Atlas de Riesgos del municipio, creado desde la Secretaría de Desarrollo Urbano federal, el cual explica las condiciones geográficas, tectónicas, climáticas y otros aspectos de la naturaleza en los que pudieran existir riesgos a la población. .

En la última parte del sitio web se encuentran las direcciones a otras dependencias del municipio, destacando el Organismo Público Descentralizado de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (OPDAPAS) y el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), así como otros enlaces a dependencias del gobierno estatal y federal.

En el caso de OPDAPAS, por ser un organismo descentralizado tiene su propio sitio web, en el que cuenta con comunicados, información en general y el programa de cultura del agua; no obstante también cuenta el apartado de servicios y trámites. A pesar de ello, el organismo no cuenta con el portal de pago electrónico, sino que, como se señaló en las fracciones del área de transparencia, sólo existen elementos informativos, aunque se señala que el pago se realiza por tarjetas bancarias a través de la domiciliación, lo cual es un factor de reducción de tiempos a la administración y a la ciudadanía.

En el caso del DIF se muestra la lista de servicios que se ofrecen a través de los programas de desarrollo social, atención a los servicios de salud, combate a la pobreza, etcétera.

3.4. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PORTALES ELECTRÓNICOS DE LOS AYUNTAMIENTOS DE TOLUCA Y METEPEC

Con base en los elementos de ambas páginas electrónicas, los resultados de las entrevistas a continuación tenemos la comparación de dichos sitios web gubernamentales.

Análisis comparativo de los portales electrónicos de los Ayuntamientos de Toluca y Metepec durante la administración 2013-2015.

1.- TRÁMITES

	TOLUCA	METEPEC
Antecedentes históricos	Sin especificar fecha de inicio de funcionamiento del portal se descubrió que las herramientas con las que operaba el sitio eran Apache, Flash y HTML, lo que permite una mayor agilidad	El sitio comenzó a funcionar desde 2009 con información básica sobre el municipio. Cuando se crea el área de innovación gubernamental se establecen los trámites en línea
Metas a obtener con el uso del sitio web	No especificados durante las entrevistas	No especificados durante las entrevistas
Presupuesto y personal operativo	Sin especificación de cantidades, de acuerdo a las entrevistas realizadas, el presupuesto y el personal son insuficientes	Inversión de 20 a 30 mil pesos anuales para el mantenimiento de portal. El sitio web es operado por muy poco personal, correspondiente a la Dirección de Innovación. Asimismo, se cuenta con personas externas a las áreas de comunicación e innovación para el mantenimiento de la página
Visitas al sitio web (por día, mes, año)	Existen contradicciones entre los entrevistados correspondientes al área de informática. Uno de ellos afirmó que en promedio eran 100 visitas al día, la otra persona señaló que eran 120 mil	Se tienen un promedio de 2 mil visitas al mes. No obstante, cuando hay eventos importantes, como el Festival Quimera, la cifra asciende hasta 80 mil visitas mensuales
Errores técnicos o dificultades	Incompatibilidades entre elementos de la página, como el caso de los pluggins. Si los usuarios no tenían actualizados sus navegadores, la realización de consultas no podía funcionar.	Uso de diferentes lenguajes de programación y el uso de software libre, lo que genera dificultades para los usuarios a la hora de consultar información

Búsquedas más frecuentes	Transparencia	Información sobre trámites, información turística y transparencia
Trámites y servicios que se pueden realizar por internet	Aparece el Pago del Predial. En este caso es un trámite que asumió el Gobierno del Estado de México. Pago del agua: manejado por el organismo descentralizado encargado	-Programa Municipal de Becas -Sistema de Apertura Rápida de Empresas -Consulta en el acervo de las bibliotecas municipales.
Información sobre los trámites que no se realizan por internet pero se llevan a cabo en ventanilla	Había información disponible sobre todos los trámites	Pago del agua, del predial Registro al Catálogo de Contratistas
Disponibilidad de formatos o indicaciones para realizar los trámites en línea	Existía un motor de búsqueda para buscar el trámite del interés del usuario	El ayuntamiento dispuso en su página fichas técnicas o cédulas en las que se especifican alrededor de 160 trámites tanto vía electrónica como en ventanilla
Motores de búsqueda	Se encontraba disponible en la página principal del portal	No había motor de búsqueda en la página principal. No obstante la consulta del acervo municipal se puede considerar como uno

2.- INTERACCIÓN/COMUNICACIÓN

	TOLUCA	METEPEC
¿Existe buzón de sugerencias en la página web?/Formas de comunicarse con los operadores de la página	No había un mecanismo para solicitar la asesoría de algún servidor público	En este caso es la Sindicatura en Línea,
Seguimiento de las quejas de los ciudadanos	No especificado	Los operadores de las redes sociales canalizaban las quejas a las áreas correspondientes
Las redes sociales que maneja el ayuntamiento	Facebook Twitter YouTube	Facebook Twitter Youtube Blogger Flickr
Consultas, quejas, sugerencias más frecuentes		
Canales de comunicación con los gobernantes	No había	No había
Espacios de interacción	No había	No había

como blogs o chats		
Encuestas	Se detectó una en la sección de transparencia para saber si la información era clara. Además se podía ver los resultados de dicha encuesta	No había
Composición visual de los portales electrónicos	Existen elementos gráficos (botones para acceder a los menús de la página) que evitaban la saturación visual. Había imágenes de fondo con los sitios más relevantes del municipio	Espacios grandes para los diferentes menús de la página. La página contaba con fotografías de los lugares más importantes del municipio. Información más organizada.
Disponibilidad de comunicados, boletines y sala de prensa	En los dos portales se contaba con una sección específica con las acciones más relevantes y actividades recientes	

3.- TRANSPARENCIA

	TOLUCA	METEPEC
Información gubernamental disponible en la página	Se tenía publicada la información en tres categorías: recursos humanos, recursos financieros y patrimoniales	Información difundida en 23 fracciones relacionadas a servidores públicos, procesos, convenios, participación ciudadana, publicaciones, boletines, licencias, estadísticas y cuenta pública
Información más solicitada por los ciudadanos	Con base en la entrevista la información más solicitada por los ciudadanos de este municipio Ingresos patrimoniales de los servidores públicos; perfiles profesionales de los funcionarios; solicitudes de información financiera relacionada a pagos, contratos, etc	No se consiguió la entrevista con la persona encargada de este municipio.
Atención a las solicitudes de información	El área atiende las solicitudes, canalizándolas a las dependencias correspondientes, e incluso a municipios u organismos ajenos al ayuntamiento	
Procedimientos para solicitar información	Hay tres procedimientos: a) Solicitud verbal a través de una entrevista	

	<p>b) Vía electrónica a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense</p> <p>c) Solicitud física mediante un oficio</p>	
Solicitudes vía electrónica	De enero a noviembre de 2014 el Ayuntamiento de Toluca recibió 506 solicitudes electrónicas	
Costos de la solicitud de información	<p>La generación del archivo electrónico no tiene costo. Las fotocopias o copias certificadas de los documentos solicitados sí lo tienen.</p> <p>Las fotocopias tienen un costo de 14.88 pesos la primera hoja, y 1.06 pesos cada copia subsecuente. Las copias certificadas cuestan 56.49 pesos la primera hoja, y las subsecuentes en 27.71</p>	
Tiempo de respuesta	El tiempo establecido por la ley es de 15 días. Prorrogas alcanzan hasta 22 días naturales dependiendo del tipo de información, el volumen y la fecha en la que se generó dicha información	
Quejas	<p>Existe el derecho de recurso de revisión, en el que se corrobora que exista la información solicitada. En 2014 se recibieron 32 recursos en el municipio de Toluca.</p> <p>Si no se puede dar solución a la información, el área de transparencia del ayuntamiento se ve obligada a declarar la inexistencia de la misma.</p>	
Dificultades en el acceso a la información	Falta conocimiento en la sociedad civil sobre cómo se realizan los procedimientos.	

Opciones a mejorar	Propuesta de digitalización de la información	
Directorios, Estructura orgánica, Datos y prestaciones; licitaciones públicas, información sobre trámites y servicios	Información disponible, sin embargo con dificultades de localización dentro del portal.	El portal de este municipio mostraba esa información de manera más organizada y de fácil ubicación

4.- OTRAS VARIABLES

	TOLUCA	METEPEC
Hay vínculos para tener acceso a información de dependencias externas	El caso del predial, que transfería al pago de este servicio desde el portal del Gobierno del Estado de México	Entre alguno de los enlaces externos que destacaban en la página estaban los del gobierno estatal y el Instituto Mexicano de la Competitividad
Transmisión en línea de los eventos	Existía el canal de Youtube, y una sección específica al respecto para la transmisión en vivo de las sesiones de cabildo, y la retransmisión posteriormente	No existía un soporte para este fin
Información multimedia (canales de audio o video)	En ambos portales estaba el canal de Youtube con los eventos realizados por el ayuntamiento.	
Indicadores o datos estadísticos	No habían	No habían
La información está actualizada	Las galerías fotográficas estaban desactualizadas en ambos casos	
Información temporal	Principalmente en materia cultural	En materia cultural y diferentes convocatorias
Links o vínculos rotos o erróneos o sin contenido	El caso de la sección "Gestión Municipal" no contaba con información al momento de dar clic al enlace correspondiente.	Ninguno

Para sintetizar de manera comparativa los casos descriptivos de los Ayuntamientos de Toluca y Metepec podemos encontrar algunas variables que tienen que ver con los portales electrónicos de ambas ciudades. Antes de eso es necesario decir que la brecha digital es un impedimento para las dos ciudades, pues en promedio entre el 20 y el 40% de los hogares de estos municipios cuentan con equipos de cómputo y conexión de internet, lo cual hace más complicada la penetración de los sitios web y su uso por parte de la población.

En cuanto a información en las páginas municipales los dos ayuntamientos cuentan con una información muy extensa. No obstante Metepec es el que tiene una mejor organización de la misma en cuanto a tipos de trámites y servicios, mientras que el sitio de Toluca tiene una dificultad en cuanto a la localización de la información.

Ambos portales cuentan con elementos multimedia, entre estos las animaciones dentro de la página, así como los canales de video, destacando de manera especial Toluca con las sesiones de cabildo en línea.

Los dos portales actualizan la información de manera constante, tanto en convocatorias como comunicados y otros documentos. No obstante también existen aplicaciones que se quedan sin actualizar, como son las galerías de foto y los blogs.

Toluca y Metepec cuentan con toda la información requerida por el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM) en cuanto a salarios, actividades gubernamentales y financieras así como otras fracciones.

La interacción, como respuesta de cada uno de los ayuntamientos a la población, es fluida. Sin embargo, Metepec tiene más apertura a la difusión de información y a la atención en redes sociales de las quejas, denuncias y solicitudes de información. Durante las entrevistas para este trabajo de investigación el ayuntamiento de Toluca no quiso responder las preguntas correspondientes al área de comunicación social ni de tesorería al preguntar los procedimientos de comunicación mediante redes sociales o el porqué del traspaso del trámite del predial a manos de la Secretaría de Finanzas mexiquense.

Respecto a los trámites y consultas de información Metepec tiene más ventajas que el Ayuntamiento de Toluca. A pesar de que ambos municipios permiten el pago de algunos servicios, como el agua a través de domiciliación de pago, Metepec tiene otros trámites que el ciudadano puede realizar desde su hogar, como la inscripción al Sistema de Alarma Vecinal, la Apertura Rápida de Empresas y la búsqueda de información, entre otros.

Asimismo, Metepec tiene la facilidad de disponer formatos en línea descargables para la realización de trámites, mientras que Toluca aún entrega estos documentos en ventanilla.

Ambos municipios cuentan con enlaces externos entre diferentes dependencias del gobierno estatal y federal, lo que les permite una mayor interacción con estas instituciones; principalmente con el INFOEM y con el Instituto Mexicano para la Competitividad.

En cuanto a aspectos visuales, los dos ayuntamientos incluyen elementos dinámicos en sus sitios web. No obstante, Metepec tiene los elementos del portal electrónico mejor organizados, lo que permite una mayor facilidad para la búsqueda de información.

Queda pendiente estudiar el nivel de participación social de los usuarios de los sitios electrónicos municipales; hacerlo en esta investigación resultó complicado por la dificultad de delimitar una muestra. Algunas variables que se pueden considerar para hacer una selección muestral en investigaciones posteriores pueden ser la edad y el nivel de estudios, así como los intereses de cada uno considerando las bases de datos de los Ayuntamientos.

CONCLUSIONES

La democracia como sistema de gobierno, ha brindado desde la antigüedad oportunidades de participación ciudadana. La evolución y los cambios constantes de estos sistemas han pasado de la *polis* griega a la ampliación de los espacios de participación, mediante las nuevas tecnologías. Las leyes también son un factor fundamental para lograr esa interacción entre los miembros de las sociedades y sus gobernantes, pues le garantizan al ciudadano una mayor libertad de expresión e intervención en las acciones colectivas; consolidando de esta manera la legitimidad del Estado.

La democracia traspasa el aspecto político para involucrar el comportamiento social de los individuos y las formas de organización colectiva. Los medios electrónicos han influido para la apertura de espacios de opinión e intervención, no sólo en procesos electorales y políticos, sino en cuestiones que afectan a la sociedad, por diferentes razones, ya sean situaciones de la naturaleza, sucesos económicos, o cosas que afecten el bien común donde el ciudadano tiene el derecho de levantar la voz.

Por otra parte, la democracia va más allá del poder del pueblo. Permite a los ciudadanos construir escenarios de participación, como se señaló anteriormente, en diferentes aspectos de la vida colectiva. No solo incluye la decisión de quién está en el poder, sino de influir en las decisiones de los gobernantes.

Aunque el ideal de la democracia es la intervención total del pueblo, los sistemas autocráticos actuales, así como las crisis de gobernabilidad en los Estados democráticos, no permiten que esta ampliación se concrete totalmente de manera normativa y práctica. La democracia representativa, e incluso parlamentaria, se ve afectada por la corrupción, el abuso y la disputa del poder, los conflictos civiles y económicos de los gobiernos, por lo que existe la desconfianza del *demos*. No obstante, las minorías o los diversos grupos que no concretan mayorías absolutas son factor de expresión, presión y reacción mediante el disenso para reajustar el funcionamiento del Estado.

La comunicación política surge como resultado de la democracia gracias a la interacción de los gobernantes hacia los gobernados y viceversa. No podría existir

si el flujo de la información fuera meramente imperativo y unidireccional. Ha ido más allá de información, se ha convertido en instrumento de legitimidad para ambas partes, de modo que sus argumentos e intercambios son válidos. Asimismo, la respuesta entre ambos se condiciona de acuerdo a las acciones de la parte opuesta; es decir, los ciudadanos reaccionan a las acciones de los gobiernos con sus propias acciones, y los gobiernos atienden las reacciones de los gobernados.

La comunicación es el espacio de intercambio de discursos que son materia prima de intercambio de información y legitimidad, desde la democracia griega, la aparición de medios masivos de comunicación, hasta los movimientos sociales contemporáneos. Hay discursos de tres actores fundamentales: los gobernantes, los periodistas o medios de información y los ciudadanos mediante la opinión pública. Sus procesos de transformación se dieron con la evolución de los sistemas democráticos, de tal manera que las acciones políticas influyen en la toma de decisiones políticas y la participación de la sociedad civil.

La comunicación política existe en un espacio público, es decir, el punto de encuentro de los discursos contradictorios, que va desde el espacio simbólico hasta el físico-geográfico y más recientemente el virtual, donde la opinión pública se manifiesta mediante nuevos soportes que pueden alcanzar impactos de grandes magnitudes a nivel internacional. El ciudadano tiene una mayor legitimidad y los gobiernos asumen la responsabilidad de responder a los reclamos.

Esto representa un cambio significativo, pues el ciudadano comúnmente era quien menos legitimidad tenía, pues estaba limitado ante la acción gubernamental y la influencia de los medios de comunicación de masas; pero actualmente, los ciudadanos mediante nuevos soportes han expresado su voluntad, por lo que tanto los medios y periodistas, así como el gobierno también reciben la influencia de la sociedad civil.

Así la actividad comunicacional es política debido a los efectos que la interacción entre los tres actores de este modelo produce en el sistema político; y se vuelve democrática cuando reivindica el poder del ciudadano en la vida pública.

La opinión pública es un fenómeno que ha existido desde los inicios de las sociedades democráticas, y que tiene su importancia en la influencia de los grupos sociales en los que pertenece el individuo quien crea, con base en ella, un criterio sobre los asuntos de la vida pública.

Entre la era de la sociedad industrial, las guerras mundiales y la aparición de los medios de comunicación masivos, el individuo se vio mucho más influenciado por nuevos canales, principalmente provenientes del Estado y los nuevos medios de presión.

Actualmente, la opinión pública está más activa en cuanto al Estado como causante de los estímulos y reacciones debidas a las acciones gubernamentales. Los medios de comunicación siguen teniendo efectos en la formación de la opinión pública, pero no necesariamente por los líderes de opinión, sino por la variedad de opiniones emitidas por los medios.

Pero además, las nuevas tecnologías tienen un peso primordial en la actividad de la opinión pública, debido a que consolida nuevos espacios de crítica y presión al gobierno para la atención de las demandas. Asimismo, como se señaló antes, el gobierno produce reacciones en todas las acciones emprendidas, por lo que de manera muy especial las redes sociales sirven como medios de expresión individuales y colectivos de las críticas hacia el Estado.

La opinión pública es un fenómeno democrático. En los países autocráticos, simplemente existe la información unidireccional. En los contextos actuales, el uso de soportes tecnológicos para la opinión pública está censurado, con resultados que van desde la regulación de internet hasta la represión y castigo a presos políticos. En las democracias, el individuo tiene la libertad de expresar opiniones divergentes a lo esperado por el Estado, y también cuenta con la libertad de considerar las opiniones de otros individuos.

La Sociedad de la Información ha tenido un mayor nivel de actividad, participación y organización social gracias al incremento de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación. Asimismo la información aumenta y con ella el flujo de la misma, ampliándose su extensión, de la opinión pública a los aspectos sociales cotidianos.

Un factor importante con las TIC es la inmediatez y la omnipresencia de la opinión pública y la información debido principalmente a la aparición de redes humanas y tecnológicas en los que la SI comparte y difunde la información, traspasando fronteras a través de diferentes vías y con múltiples receptores, emisores e internautas produciendo una mayor interactividad entre sus miembros con impacto en la acción gubernamental.

No obstante, la SI se enfrenta a la desigualdad en cuanto al acceso a las TIC, debido a la brecha digital, pero además, a la censura en regímenes autoritarios. Además existe la confusión sobre la autenticidad de la información ante la inmensidad casi infinita de contenidos. También existen grandes segmentos de la población que ejercen el papel pasivo en la comunicación debido, como se mencionó anteriormente, a la apatía producida por los resultados de la acción gubernamental, aunado a la falta de educación cívica y cultura política.

Internet se vuelve un nuevo espacio de intercambio de discursos entre la opinión pública por lo que los ciudadanos están más informados de la acción política, existiendo una respuesta más contundente de los individuos la cual les otorga mayor legitimidad en la comunicación política.

La Sociedad del Conocimiento llegará a su alcance cuando este sector de la SI asuma la conciencia de la situación política en la que está inmersa y quede integrada en su totalidad dentro de la Red Global; factores que permitirán cambios en los modos de producción, distribución económica justa, mejora de la calidad de vida y cambios importantes en las estructuras del poder que generen una mayor legitimidad a los sistemas democráticos, así como la mejora en la estructura social.

El gobierno electrónico surge como una nueva forma de gobernabilidad en dos aspectos: la mejora administrativa y la comunicacional, haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Sobre ese punto, la comunicación entre gobierno y sociedad se ha vuelto más directa a partir de mecanismos electrónicos como el sitio web, el conjunto de aplicaciones que se emplean y a través de las redes sociales. Los medios de comunicación siguen influyendo en la opinión, pero estos soportes permiten que la

ciudadanía tenga más confianza en las instituciones, principalmente por la cercanía y la comunicación.

El gobierno electrónico también puede convertirse en mecanismo de legitimación de los gobiernos que le apuesten a la gobernanza electrónica, pues permite y respalda que los ciudadanos pongan en ejercicio su libertad de expresión mediante las críticas, quejas, sugerencias en los portales electrónicos, pero también en las redes sociales, donde ejerzan la opinión pública.

Internet así aparece como una vía alterna a los canales de comunicación convencionales. Al ser un canal alternativo, permite que tanto la Sociedad del Conocimiento como la de la Información tengan una influencia más libre de censura, presión o represión gubernamental.

No obstante, el Internet no es la panacea de la comunicación, ni tampoco el remedio a los conflictos sociales. También internet tiene sus limitaciones, como la brecha digital, la censura y también el desconocimiento o apatía social para su uso.

El caso del internet en México es un ejemplo sobre el rezago tecnológico. De acuerdo al Censo de Población y Vivienda 40% aproximadamente de la población tiene acceso a internet, el 26% de hogares tienen una computadora con internet, además de que los mexicanos cuentan con limitadas opciones en el resto de telecomunicaciones, televisión y teléfono, con servicios precarios y caros.

La Reforma en telecomunicaciones del sexenio de Enrique Peña Nieto prometió combatir la brecha digital. Sin embargo, con los fracasos en las licitaciones para la televisión abierta, la lentitud del servicio en el programa “México conectado”, así como la falta de una mayor regulación en los servicios de internet han hecho de la digitalización un proceso muy lento.

Las redes sociales cuentan con una gran importancia en el país. A pesar de las limitaciones de los servicios de internet, hay una cantidad importante de usuarios de estas redes. Asimismo, han existido diferentes movimientos a partir de estos soportes, como el caso de #YoSoy132, las protestas por la Guardería ABC, los estudiantes de Ayotzinapa y los casos de corrupción en todo el país, que han logrado movilizar a diferentes grupos y sectores sociales.

Retomando el gobierno electrónico, los casos de éxito en este modo de gobernanza han considerado no sólo el avance tecnológico, sino en el nivel de participación ciudadana, con estos soportes, para mejorar las relaciones de gobierno a través de la inclusión social.

Otras variables, además del rol del ciudadano, con las que se puede medir el desempeño del gobierno electrónico son en general la facilidad de comunicación mediante el internet y las redes sociales, la mejora administrativa y la capacidad tecnológica del gobierno.

En nuestro país el gobierno electrónico ha tenido avances considerables desde los primeros soportes informáticos en los setenta, hasta el establecimiento de las ventanillas universales de atención en los tres ámbitos de gobierno, así como el uso de soportes tecnológicos, aplicaciones móviles, el pago de impuestos mediante internet y la interacción con la ciudadanía a través de internet, redes sociales u otros mecanismos.

No obstante, en el Estado de México estamos muy limitados en cuanto a tecnología como en el tema de gobierno electrónico. A pesar de ser la entidad que engloba al 15% del total de usuarios con internet, la cobertura de este servicio alcanza una tercer parte de la población mexiquense.

Pese a ello, en términos de e-government, el Gobierno del Estado de México ha hecho diversos esfuerzos para aplicar el uso de las tecnologías en la administración pública estatal. Tal es el caso de los trámites que ha asumido en línea, como el pago de predial del Ayuntamiento de Toluca, el pago de tenencia por internet, las inscripciones de inscripción al nivel de educación básico entre otros.

A nivel municipal, es preocupante que de los 125 municipios sólo 61 de ellos tenga un sitio web; y de éstos, la mayoría estén en un descuido total. Podríamos entender que algunas de los factores para que los ayuntamientos presenten estos problemas se deben principalmente a la falta de recursos, ya que si en los municipios más pobres del Estado de México el presupuesto está muy reducido y se llega a cubrir con gran dificultad la prestación de los servicios básicos, mucho menos se podría atender el asunto de un portal electrónico. Además, es necesario

insistir que la brecha digital es otro impedimento para implementar el gobierno electrónico.

A pesar de que existen estas limitaciones, también hay casos de éxito, como en los municipios de Naucalpan, donde las redes sociales y las transmisiones *stream* le permiten al Ayuntamiento una mayor cercanía con la ciudadanía; o en Tecámac, donde el gobierno no sólo aplicó el uso de tecnología al portal electrónico municipal, sino también a servicios públicos como el internet y diferentes proyectos de innovación científica; además de la innovación administrativa en el gobierno de Amecameca.

Podemos considerar que el gobierno electrónico es un campo de investigación que requiere una exploración más profunda; y que para su funcionamiento necesita tanto de soportes tecnológicos, pero de la misma manera también un nivel más alto de participación social.

Con ello es necesario tomar en cuenta que el gobierno electrónico no sólo se reduce a portales web, sino que las nuevas tecnologías facilitan tanto los procesos administrativos, como el caso de los kioscos para expedir actas de nacimiento en Metepec, así como las interacciones entre gobierno y ciudadanía, como sucede en la atención ciudadana por redes sociales o el sistema de alarma vecinal de este municipio.

Finalmente, las políticas públicas deberán estudiar los hábitos de los ciudadanos y diseñar estrategias que permitan un adecuado uso de las nuevas tecnologías entre la administración pública y la ciudadanía, tanto en trámites como en comunicación principalmente.

BIBLIOGRAFÍA

- Alútziza, Juan Carlos (2004). *Las fuentes normativas de la moralidad pública moderna. Contribuciones de Durkheim, Habermas y Rawls*. España: Universidad de Navarra.
- Berrocal, Salomé (2003). *Comunicación política en televisión y nuevos medios*. Barcelona, España: Editorial Ariel.
- Bobbio, Norberto (2001). *El futuro de la democracia*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Caballero, Alonso Vicente (2003) “Federalismo Intergubernamental y TIC”, en *Revista Prospectiva*, No. 25, México.
- Camps, Victoria (2010). *Democracia sin ciudadanos: la construcción de las ciudadanías en las democracias liberales*. España: Editorial Trotta.
- Castells, Manuel (2010). *Comunicación y Poder*. Madrid, España: Ed. Alianza
- Castells, Manuel (2006). *La sociedad red: Una visión global*. Madrid, España: Ed. Alianza.
- Cely, Adriana y Neümann María, (2000) “Caracterización de los nuevos medios cibernéticos de comunicación social en Venezuela”. En *Revista Comunicación* Núm. 111. Centro Gumilla, Caracas
- Cerroni, Umberto (1989). *Introducción al pensamiento político*. México: Ed. Siglo XXI
- Contreras Orozco, Leticia (2014). “El cambio institucional y el gobierno electrónico Local” en Ruíz Alanís, Leobardo. *Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México*. Toluca, México: Universidad Autónoma del Estado de México e Instituto de Administración Pública del Estado de México.
- Cotterret, Jean Marie (1977). *La comunicación política: gobernantes y gobernados*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Dahl, Robert (1999). *Los dilemas del pluralismo democrático*. México: Ed.Patria.
- Del Rey Morató, Javier (1996). *Democracia y Posmodernidad*. Madrid: Ed.

Complutense.

- Del Rey Morató, Javier (2007). *Comunicación Política, Internet y Campañas Electorales*. Madrid: Editorial Tecnos.
- Dewey. John (2004). *La opinión pública y sus problemas*. Madrid: Ed. Morata.
- Easton, David (1979). *Esquema para el análisis político*. Buenos Aires: Ed. Amorrortu.
- Espino Sánchez, Germán (2012). *¿Cyberrevolución en la política?: Mitos y verdades sobre la ciberpolítica 2.0 en México*. Querétaro: Universidad Autónoma de Querétaro y Editorial Fontamara.
- Fagen R, Richard (1969). *Política y Comunicación*. Estados Unidos: Ed. Paidós.
- Fernández Pedemonte, Luciano (2006). *La construcción del consenso: Gestión de la comunicación gubernamental*. Argentina: Ed. La cruzja.
- Fontes Martínez, Carlos Fabián (2003) “Sobre las condiciones objetivas para el desarrollo del gobierno electrónico en México” en *Revista Prospectiva* No. 25. México.
- García Alonso, Rafael (2013). “El archivo del dueño. Análisis de la respuesta ciudadana ante los atentados del 11 de marzo en Madrid” en *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* N°141. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid, España
- Güemez Perera, Ana María (2003). “Gobierno electrónico ¿Sinónimo de buen gobierno? En *Revista Prospectiva* No. 25. México.
- Habermas, Jurgen (1981). *Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública*. México: Gustavo Gilli, S.A.
- Hernández Escobedo, José Albino (2013). “E-goverment en el municipio de Tecámac, México” en *Revista IAPEM* No. 86. *Gobierno Electrónico, Administración Pública en construcción. Septiembre-diciembre 2013*. México: Instituto de Administración Pública del Estado de México.
- Juan Amat, Ana María (2013) “El movimiento indignado: comunicación política y relaciones con el sistema de partidos” en *Nómadas* N° 38.

Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España

- Kelsen, Hans (1920). *Esencia y valor de la democracia*. Alemania: Ed. Colofón.
- Klein Bosquet, Oliver (2012). “El movimiento de los indignados desde España a Estados Unidos” en *El Cotidiano* N° 173. Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- Labarrière, Jean Louis (1992). *Teoría Política y comunicación*. Barcelona: Gedisa.
- Luna Reyes, Luis Felipe, et. al. (2015). *Avances y retos del Gobierno Digital en México*. México. Instituto de Administración Pública del Estado de México y Universidad Autónoma del Estado de México.
- Margain, Julio César (2002). “E-México. La estrategia del gobierno” en *Política Digital* No. 1. México.
- Menéndez Marcín, Ana María (2004). *Comunicación política*. México: UNAM.
- Monzón, Cándido (2006). *Opinión Pública, Comunicación y Política*. Madrid: 2da Ed. Tecnos.
- Morales y Gómez, Juan Miguel (2014). “Gobierno electrónico en los municipios de México. Contextos y desafíos” en Ruíz Alanís, Leobardo. *Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México*. Toluca, México: Universidad Autónoma del Estado de México e Instituto de Administración Pública del Estado de México.
- Noelle-Neumann, Elisabeth (1995). *La espiral del silencio. Opinión Pública: nuestra piel social*. España: Ed. Paidós.
- Ochoa González, Óscar (2000). *Comunicación Política y opinión pública*. México: Ed. Mc. Graw Hill.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2005). *Informe anual de la UNESCO. Hacia las Sociedades del Conocimiento*. Francia.
- Ortega Gutiérrez, Félix (2011). *La Política Mediatizada*. Madrid, España: Ed. Alianza.

- Ortiz García, Carmen (2008) “Memoriales del atentado del 11 de marzo en Madrid” en *Cadernos de Estudios Africanos* N° 15. Centro de Estudios Africanos. Portugal.
- Price, Vincent (2004). *Opinión Pública: Esfera pública y comunicación*. España: Paidós.
- Reyes Montes, María Cristina (2011). “Reflexiones sobre la comunicación política” en *Espacios Públicos*, Vol. 14, No. 30, enero-abril 2011. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Rivadeneira, Raúl (1995). *La opinión pública, análisis, estructura y métodos para su estudio*. México: Trillas.
- Ruíz Alanís, Leobardo (2014). *Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México*. Toluca, México: Universidad Autónoma del Estado de México e Instituto de Administración Pública del Estado de México.
- Ruíz San Román, José (1997). *Introducción la tradición clásica de la opinión pública*. Madrid: Ed. Tecnos.
- Sánchez Espinoza, Ariel. (2012). *Avanzando hacia la sociedad de la información en México a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (2000-2005)*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Sánchez Ramos, Miguel Ángel (2014). “Gobierno electrónico en Amecameca, una oportunidad municipal” en *Revista IAPEM* No. 88. *SrEl municipio a 488 años de su creación. Mayo-Agosto 2013*. México: Instituto de Administración Pública del Estado de México.
- Sartori, Giovanni (2003). *¿Qué es la democracia?* México: Ed. Taurus.
- Sartori, Giovanni (2012). *Homovidens: La sociedad teledirigida*. México: Ed. Taurus
- Soengas, José (2013). “El papel de internet y de las redes sociales en las revueltas árabes: una alternativa a la censura de la prensa oficial” en *Revista Comunicar* N° 41. Huelva, España
- Sotelo, Abraham (2002). “Innovación gubernamental. El proyecto de e-gobierno” en *Revista Política Digital*, No. 1, México.

- Touraine, Alain (1995). *¿Qué es la democracia?* Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica
- Toussaint, Florence (2004). “Espacio público, medios de comunicación y democracia” en Menéndez Marcín, Ana María. *Comunicación política*. México: UNAM.
- Wolton, Dominique (1995). *Elogio del gran público. Una teoría crítica de la comunicación*. España: Editorial Gedisa.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- Arreola Rueda, Edwin (2012). “El gobierno electrónico” En *Razón Cínica*. Disponible en http://www.politicas.unam.mx/razoncinica/El_gobierno_electr%C3%B3nico.html. Consultado el 9 de septiembre de 2014.
- Asociación Mexicana de Internet AMIPCI (2015) “11º estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México 2015”. Disponible en https://www.amipci.org.mx/images/AMIPCI_HABITOS_DEL_INTERNAUTA_MEXICANO_2015.pdf. Consultado el 18 de febrero de 2016.
- Avogadro, Marisa (2004). “Autopistas sin límites: autopistas de la información” en Revista Razón y Palabra, noviembre 2004. Disponible en www.razonypalabra.org.mx/comunicarte/2008/noviembre.html. Consultado el 9 de septiembre de 2014.
- Ayuntamiento de Metepec (2014). Acervo cultural de las Bibliotecas de Metepec. Disponible en http://www.educacionmetepec.org.mx/Acervo_Cultural/. Consultado el 17 de octubre de 2014.
- Ayuntamiento de Metepec (2014). Canal de Youtube. Disponible en www.metepec.gob.mx. Consultado el 17 de octubre de 2014.
- Ayuntamiento de Metepec (2014). Catálogo de contratistas. Disponible en www.hddesarrollo.net/obrasp/linea/menu_web.aspx. Consultado el 17 de octubre de 2014.
- Ayuntamiento de Metepec (2014). Centro Municipal de Atención Ciudadana.

Disponible en www.metepec.gob.mx/cmac/. Consultado el 17 de octubre de 2014.

- Ayuntamiento de Metepec (2014). H. Ayuntamiento. Disponible en www.metepec.gob.mx. Consultado el 17 de octubre de 2014.
- Ayuntamiento de Metepec (2014). Pago del predial. Disponible en <http://187.217.175.179/ConsultaWebPredial/index.html>. Consultado el 17 de octubre de 2014.
- Ayuntamiento de Metepec (2014). Portal Trámites en Línea. Disponible en http://www.metepec.gob.mx/?page_id=4249. Consultado el 17 de octubre de 2014.
- Ayuntamiento de Metepec (2014). Sala de Prensa. Disponible en www.metepec.gob.mx. Consultado el 17 de octubre de 2014.
- Ayuntamiento de Metepec (2014). Sindicatura en línea. Disponible en http://www.metepec.gob.mx/page_id=4696. Consultado el 17 de octubre de 2014.
- Ayuntamiento de Metepec (2014). Trámites. Disponible en www.metepec.gob.mx. Consultado el 17 de octubre de 2014.
- Ayuntamiento de Metepec (2014). Transparencia. Disponible en <http://www.metepec.gob.mx>. Consultado el 17 de octubre de 2014.
- Ayuntamiento de Naucalpan (2013). Naucalpan, a la vanguardia mundial con su página web: David Sánchez Guevara. Disponible en <http://www.naucalpan.gob.mx/inicio/noticia/2579#.Uhpe-xsvTkY>. Consultado el 10 de octubre de 2014.
- Ayuntamiento de Naucalpan (2013). Una hora con tu presidente. Disponible en <http://www.naucalpan.gob.mx/inicio/noticia/1602#.Uhv-2xsvTka>. Consultado el 10 de octubre de 2014.
- Ayuntamiento de San Simón de Guerrero (2014). Página de inicio del sitio web del Ayuntamiento de San Simón de Guerrero. Disponible en <http://sansimondeguerrero.gob.mx/web/inicio.php>. Consultado el 10 de octubre de 2014.
- Ayuntamiento de Santa Cruz Atizapán (2014). Página de inicio del sitio web

- del Ayuntamiento de Santa Cruz Atizapán. Disponible en <http://atizapansantacruz.gob.mx/web/inicio.php>
- Ayuntamiento de Toluca (2014). Página de inicio del sitio web del Ayuntamiento. Disponible en <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 14 de mayo de 2014.
 - Ayuntamiento de Toluca (2014). Transparencia fiscal. Disponible en <http://www.toluca.gob.mx/Transparencia-Fiscal>. Consultado el 14 de mayo de 2014.
 - Cely, Adriana (2004). "Cibergrafía: propuesta teórico-metodológica par el estudio de los medios de comunicación social cibernéticos" En *Revista de Ciencias Humanas y Sociales* Vol. 20. Disponible en http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1012-15872004000100007&script=sci_arttext. Consultado el 20 de enero de 2014.
 - Centro Americano de Administración para el Desarrollo (CLAD) (2007). *Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, Santiago de Chile. XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno*. Disponible en: <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view>.
 - Consejo Estatal de Población del Estado de México (COESPO) (2010). *Diagnóstico sociodemográfico del municipio de Toluca*. Disponible en www.ipomex.org.mx/ipo/archivos/downloadAttach/85636.web
 - Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (2012). *La pobreza por ingresos en México*. Disponible en http://www.coneval.gob.mx/rw/resource/coneval/info_public/PDF_PUBLICACIONES/POBREZA_INGRESOS_MEXICO_WEB.pdf. Consultado el 14 de octubre de 2015.
 - Diario Poder Edomex (2010). *Premio Internacional de Calidad Web al Portal de Metepec*. Disponible en <http://www.poderedomex.com/notas.asp?id=56658>
 - El Universal (2015). *Anuncia EPN base nacional de registros de nacimientos*. Disponible en <http://archivo.eluniversal.com.mx/nacion->

mexico/2015/ejn-acta-nacimiento-registro-civil-segob-miguel-angel-osorio-chong-presidencia-1066293.html. Consultado el 5 de enero de 2015.

- Gobierno de Nicaragua (2002). *Normativa Legal Básica para el gobierno electrónico en Nicaragua*. Disponible en <http://www.asamblea.gob.ni/bibliotecavirtual/Tesis/68686.pdf>. Consultado el 9 de septiembre de 2014.
- Gobierno del Estado de México (2014). *Código Financiero del Estado de México*. Disponible en <http://www.edomex.gob.mx/legistelfon/doc/pdf/cod/vig/codvig007.pdf>.
- Gobierno del Estado de México (2014). *Directorio de Presidencias Municipales en el Estado de México*. Disponible en <http://portal2.edomex.gob.mx/edomex/gobierno/otrosgobiernosypoderes/presidenciasmunicipalesdelestadodemexico/index.htm>
- Gobierno del Estado de México (2016). “Ley del Gobierno Electrónico par el Estado de México y sus municipios” en *Gaceta de Gobierno del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México*. Disponible en <http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2016/ene065.pdf>. Consultado el 18 de febrero de 2016.
- Gobierno del Estado de México. Secretaría de la Contraloría (2014). *Sistema de Atención Mexiquense*. Disponible en http://www.secogem.gob.mx/SAM/sit_atn_mex.asp. Consultado el 14 de mayo de 2014.
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED) (2012). *Programa Agenda desde lo local. Programa del Gobierno Federal para el desarrollo integral de los municipios*. Disponible en <http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/174/1/images/Agenda%20Desde%20lo%20Local%202012.pdf>.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2012). “Aproximación alternativa en México” en *Estudio sobre el Gobierno Electrónico de las Naciones unidas*. Disponible en http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012_Sp

[anish.pdf](#) .

- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2012). *Estudio sobre el Gobierno Electrónico de las Naciones unidas*. Disponible en http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012_Spanish.pdf .
- Páez, Ángel (2013). “Categorías cibergráficas para el estudio de plataformas de gobierno electrónico” en *Quorum académico*. Vol. 10. No. 2. Julio-Diciembre 2013. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199028788004>. Consultado el 19 de enero de 2014.
- Portal electrónico del Ayuntamiento de Metepec www.metepec.gob.mx
- Portal electrónico del Ayuntamiento de Toluca www.toluca.gob.mx
- Portal Gob.Mx www.gob.mx
- Portillo Sánchez, Maricela (2000) “Opinión Pública y democracia. Dos miradas: El modelo normativo de Habermas y el modelo psicosocial de Noelle-Neumann” en *Razón y Palabra* No. 18. Disponible en www.razonypalabra.org.mx.
- Reporteros Sin Fronteras (2011) “Primavera Árabe: ¿Apogeo de la web?” Disponible en: <http://www.rsf-es.org/grandes-citas/dia-contra-censura-en-internet/a2011-dia-mundial-contra-la-censura-en-internet/frente-a-la-censura-solidaridad-en-la-red/>
- Servicio de Administración Tributaria (2014). *Indicadores de salarios mínimos*. Disponible en http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/tablas_indicadores/Paginas/salarios_minimos.aspx. Consultado el 17 de octubre de 2014.
- Trejo Delarbre, Raúl (2001). “Vivir en la sociedad de la información” en *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología e Innovación*. Año 1, septiembre-diciembre 2001. Disponible en <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.htm>.

ANEXOS

GUÍAS DE ENTREVISTA (Ayuntamiento de Toluca)

1.- TRÁMITES (informática)

La siguiente guía de preguntas corresponde para las personas del ayuntamiento de Toluca. Por la variedad de contenidos se prevé que los entrevistados remitan a informantes clave, por lo que la entrevista también aplicará la técnica snowball.

Antes de empezar las preguntas se recabarán los siguientes datos:

- nombre del entrevistado / anonimato
- cargo que desempeña
- área o dependencia:

INSTRUCCIONES: El entrevistado debe proporcionar toda la mayor información posible, de manera veraz, no tendenciosa, y hacerlo con voz clara para la grabación de la entrevista. Se afirma que la información recabada es con fines de investigación y que no tendrá repercusión en su actividad laboral. Asimismo se solicitará que si hay informantes clave lo haga saber para complementar la investigación.

TRÁMITES E INTERACCIÓN

1. Antecedentes históricos del sitio web ¿Cuándo comenzó a funcionar el sitio web en el municipio?
2. ¿Con qué trámites inició el funcionamiento del portal electrónico?
3. ¿Con qué tipo de información inició el funcionamiento de la página web municipal?
4. ¿Cuáles son las metas a obtener con el uso del sitio web?
5. ¿Cuál es el presupuesto que se le asigna al sitio web? ¿Por cuánto tiempo?
6. ¿Considera que el presupuesto y el personal que se encarga del portal electrónico son suficientes para tener un sitio electrónico gubernamental de calidad? ¿Por qué?
7. ¿Cuántas personas visitan la página del ayuntamiento de Toluca? (por día, semana, mes, año)
8. ¿Cuáles son los errores técnicos más frecuentes que detectan en la realización de trámites online del sitio web?
9. ¿Qué se puede mejorar del sitio web?
10. ¿Cuáles son las quejas o sugerencias más frecuentes por parte de los ciudadanos en cuanto a la realización de los trámites y servicios en línea?
11. ¿Cuáles son los beneficios del uso del portal electrónico para la ciudadanía?
12. ¿Cuáles son los beneficios del uso del portal electrónico para la administración?
13. ¿Cuáles son las búsquedas más frecuentes en el sitio web?
14. ¿Qué trámites y servicios son los que se pueden realizar por internet?
15. Del total de trámites y servicios (por mes, año o a lo largo de la administración) ¿cuántos trámites y servicios se realizaron en ventanilla?
16. ¿cuántos trámites y servicios fueron hechos desde internet?
17. ¿Se puede pagar el impuesto predial por internet? ¿Cómo es el procedimiento?
18. ¿Cuántas personas han pagado el impuesto predial mediante esta vía?
19. ¿Cuáles han sido los resultados obtenidos?
20. ¿Cómo funciona el pago del servicio de agua por internet?
21. ¿Cuántas personas han pagado el servicio de agua por este medio?

2.- INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN (Comunicación Social)

La siguiente guía de preguntas corresponde para las personas del ayuntamiento de Toluca. Por la variedad de contenidos se prevé que los entrevistados remitan a informantes clave, por lo que la entrevista también aplicará la técnica snowball.

Antes de empezar las preguntas se recabarán los siguientes datos:

- nombre del entrevistado / anonimato
- cargo que desempeña
- área o dependencia

INSTRUCCIONES: El entrevistado debe proporcionar toda la mayor información posible, de manera veraz, no tendenciosa, y hacerlo con voz clara para la grabación de la entrevista. Se afirma que la información recabada es con fines de investigación y que no tendrá repercusión en su actividad laboral. Asimismo se solicitará que si hay informantes clave lo haga saber para complementar la investigación.

1. ¿Cuáles son las metas a obtener con el uso del sitio web?
2. ¿A lo largo de la administración se han cumplido los objetivos?
3. En el portal electrónico del ayuntamiento ¿se cuenta con un buzón de sugerencias sobre los servicios públicos?
4. En promedio ¿Cuántas quejas o sugerencias se tienen por día/mes/año?
5. ¿Cómo se les da seguimiento a las quejas de los ciudadanos?
6. ¿Consideran que la información difundida en el sitio web del ayuntamiento cumple con su objetivo?
7. Dentro del sitio web, ¿cuántas visitas se tienen en el área de comunicación social por día, semana, mes, año?
8. ¿Existe retroalimentación de los ciudadanos que leen la información con el área de comunicación social?
9. ¿cuáles son los objetivos a alcanzar en el área de comunicación social?
10. ¿Consideran que la información es clara, suficiente, y que cumple con los objetivos?
11. ¿Cómo funciona la sección de “la foto con la alcaldesa”?
(posteriormente preguntar ¿los ciudadanos pueden compartir sus propias fotos?)
12. ¿Cómo se realiza la sesión de cabildo en línea?
13. ¿Con qué periodicidad se realizan las transmisiones de la sesión de cabildo en línea?
14. ¿Cuántas transmisiones llevan durante la administración?
15. ¿Cuántos receptores se tienen en promedio por sesión?
16. ¿Pueden participar los receptores?
17. ¿Cuáles son las redes sociales que manejan?
18. ¿Cuántas publicaciones se hacen por día, semana, mes, año, en cada una de estas redes?
19. ¿Cuántos seguidores en promedio se tienen por día, semana, mes, año, en las redes sociales?
20. ¿Cómo se atienden las quejas, solicitudes, respuestas y sugerencias de los seguidores a través de estos medios?
21. ¿Cuáles son las dificultades que se observan frecuentemente en el área de comunicación social?
22. ¿Qué se puede mejorar?

3.- ACCESO A LA INFORMACIÓN (Transparencia e información)

La siguiente guía de preguntas corresponde para las personas del ayuntamiento de Toluca. Por la variedad de contenidos se prevé que los entrevistados remitan a informantes clave, por lo que la entrevista también aplicará la técnica snowball.

Antes de empezar las preguntas se recabarán los siguientes datos:

- nombre del entrevistado / anonimato
- cargo que desempeña
- área o dependencia

INSTRUCCIONES: El entrevistado debe proporcionar toda la mayor información posible, de manera veraz, no tendenciosa, y hacerlo con voz clara para la grabación de la entrevista. Se afirma que la información recabada es con fines de investigación y que no tendrá repercusión en su actividad laboral. Asimismo se solicitará que si hay informantes clave lo haga saber para complementar la investigación.

1. ¿Cuál es la información más solicitada por la ciudadanía a través del portal de transparencia?
2. ¿Cuántas solicitudes de información han hecho los ciudadanos a lo largo de la administración? (o por días, semanas, meses o años)
3. ¿Cuál es el procedimiento para solicitar la información pública?
4. ¿En cuánto tiempo los ciudadanos obtienen respuesta a la solicitud de información?
5. ¿Consideran que la información es clara y suficiente?
6. ¿Cuáles son los requisitos para hacer una solicitud de información?
7. ¿La solicitud de información tiene costo?
8. ¿Cuáles son las principales dificultades que reclaman los ciudadanos durante la solicitud de información?
9. ¿Qué cosas se pueden mejorar?

GUÍAS DE ENTREVISTA (Ayuntamiento de Metepec)

1.- TRÁMITES (informática)

La siguiente guía de preguntas corresponde para las personas del ayuntamiento de Metepec. Por la variedad de contenidos se prevé que los entrevistados remitan a informantes clave, por lo que la entrevista también aplicará la técnica snowball.

Antes de empezar las preguntas se recabarán los siguientes datos:

- nombre del entrevistado / anonimato
- cargo que desempeña
- área o dependencia:

INSTRUCCIONES: El entrevistado debe proporcionar toda la mayor información posible, de manera veraz, no tendenciosa, y hacerlo con voz clara para la grabación de la entrevista. Se afirma que la información recabada es con fines de investigación y que no tendrá repercusión en su actividad laboral. Asimismo se solicitará que si hay informantes clave lo haga saber para complementar la investigación.

1. Antecedentes históricos del sitio web ¿Cuándo comenzó a funcionar el sitio web en el municipio?
2. ¿Con qué trámites inició el funcionamiento del portal electrónico?
3. ¿Con qué tipo de información inició el funcionamiento de la página web municipal?
4. ¿Cuál es el presupuesto que se le asigna al sitio web? ¿Por cuánto tiempo?
5. ¿Considera que el presupuesto y el personal que se encarga del portal electrónico son suficientes para tener un sitio electrónico gubernamental de calidad? ¿Por qué?
6. ¿Cuántas personas visitan la página del ayuntamiento de Metepec? (por día, semana, mes, año)
7. ¿Cuáles son los errores técnicos más frecuentes que detectan en la realización de trámites online del sitio web?
8. ¿Qué se puede mejorar del sitio web?
9. ¿Cuáles son los beneficios del uso del portal electrónico para la ciudadanía?
10. ¿Cuáles son los beneficios del uso del portal electrónico para la administración?
11. ¿Cuáles son las búsquedas más frecuentes en el sitio web?
12. ¿Qué trámites y servicios son los que se pueden realizar por internet?
13. Del total de trámites y servicios (por mes, año o a lo largo de la administración) ¿cuántos trámites y servicios se realizaron en ventanilla?
14. ¿cuántos trámites y servicios fueron hechos desde internet?
15. ¿Se puede pagar el impuesto predial por internet? ¿Cómo es el procedimiento?
16. ¿Cuántas personas han pagado el predial por internet?
17. ¿Cómo funciona el pago del servicio de agua por internet?
18. ¿cuántas personas han pagado este servicio vía electrónica?
19. ¿Se les notifica a los ciudadanos de la realización y conclusión del trámite?
20. ¿Cómo funciona el registro en internet para el programa municipal de becas?
21. ¿Cuántas personas se registraron este año?
22. ¿Cuántos beneficiados hay y cómo se notifican los resultados?
23. ¿Cómo se realiza el registro en el Sistema de Apertura Rápida de Empresas?
24. ¿Cuántas personas están inscritas en este servicio?
25. ¿Cómo funciona el Sistema Municipal de Alerta Vecinal (SIMAV)?
26. ¿Cuántas personas tienen registradas en el programa SIMAV?
27. ¿Cómo se hace el registro, cuánto tarda en activarse desde el momento del registro?

2.- INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN (Comunicación Social)

La siguiente guía de preguntas corresponde para las personas del ayuntamiento de Metepec. Por la variedad de contenidos se prevé que los entrevistados remitan a informantes clave, por lo que la entrevista también aplicará la técnica snowball.

Antes de empezar las preguntas se recabarán los siguientes datos:

- nombre del entrevistado / anonimato
- cargo que desempeña
- área o dependencia

INSTRUCCIONES: El entrevistado debe proporcionar toda la mayor información posible, de manera veraz, no tendenciosa, y hacerlo con voz clara para la grabación de la entrevista. Se afirma que la información recabada es con fines de investigación y que no tendrá repercusión en su actividad laboral. Asimismo se solicitará que si hay informantes clave lo haga saber para complementar la investigación.

1. ¿Cuáles son las metas a obtener con el uso del sitio web?
2. ¿A lo largo de la administración se han cumplido los objetivos?
3. En el portal electrónico del ayuntamiento ¿se cuenta con un buzón de sugerencias sobre los servicios públicos?
4. En promedio ¿Cuántas quejas o sugerencias se tienen por día/mes/año?
5. ¿Cómo se les da seguimiento a las quejas de los ciudadanos?
6. ¿Consideran que la información difundida en el sitio web del ayuntamiento cumple con su objetivo?
7. Dentro del sitio web, ¿cuántas visitas se tienen en la sección de comunicación social por día, semana, mes, año?
8. ¿Existe retroalimentación de los ciudadanos que leen la información con el área de comunicación social?
9. ¿cuáles son los objetivos a alcanzar en el área de comunicación social?
10. ¿Consideran que la información es clara, suficiente, y que cumple con los objetivos?
11. ¿Cómo funciona la sección de “la foto con la alcaldesa”?
(posteriormente preguntar ¿los ciudadanos pueden compartir sus propias fotos?)
12. ¿Cómo funciona la sesión de sindicatura en línea?
13. ¿Cuál es la periodicidad de estas sesiones?
14. ¿Cuántas consultas o sesiones se han efectuado durante la administración?
15. ¿Cuáles son las redes sociales que manejan?
16. ¿Cuántas publicaciones se hacen por día, semana, mes, año, en cada una de estas redes?
17. ¿Cuántos seguidores en promedio se tienen por día, semana, mes, año, en las redes sociales?
18. ¿Cómo se da respuesta a las quejas, solicitudes, respuestas y sugerencias de los seguidores?
19. ¿Cuáles son las dificultades que se observan frecuentemente en el área de comunicación social?
20. ¿qué se puede mejorar?

3.- ACCESO A LA INFORMACIÓN (Transparencia e información)

La siguiente guía de preguntas corresponde para las personas del ayuntamiento de Metepec. Por la variedad de contenidos se prevé que los entrevistados remitan a informantes clave, por lo que la entrevista también aplicará la técnica snowball.

Antes de empezar las preguntas se recabarán los siguientes datos:

- nombre del entrevistado / anonimato
- cargo que desempeña
- área o dependencia

INSTRUCCIONES: El entrevistado debe proporcionar toda la mayor información posible, de manera veraz, no tendenciosa, y hacerlo con voz clara para la grabación de la entrevista. Se afirma que la información recabada es con fines de investigación y que no tendrá repercusión en su actividad laboral. Asimismo se solicitará que si hay informantes clave lo haga saber para complementar la investigación.

1. ¿Cuál es la información más solicitada por la ciudadanía a través del portal de transparencia?
2. ¿Cuántas solicitudes de información han hecho los ciudadanos a lo largo de la administración? (o por días, semanas, meses o años)
3. ¿Cuál es el procedimiento para solicitar la información pública?
4. ¿En cuánto tiempo los ciudadanos obtienen respuesta a la solicitud de información?
5. ¿Cuáles son los requisitos para hacer una solicitud de información?
6. ¿La solicitud de información tiene costo?
7. ¿Consideran que la información es clara y suficiente?
8. ¿Cuáles son las principales dificultades que reclaman los ciudadanos durante la solicitud de información?
9. ¿Qué cosas se pueden mejorar?

ANEXOS: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Toluca

Entrevista 1 Informática

Área: Departamento de diseño web

Cargo del entrevistado: Diseñador web

¿Cuál es el trámite más importante del sitio web?

El asunto del pago de predial es particular porque resultó ser el trámite más importante que gestionó el ayuntamiento, hasta que el Gobierno del Estado de México solicitó la administración de este trámite. Posteriormente en Tesorería se intentó buscar una explicación al respecto, sin embargo nadie quiso darme información sobre el cambio.

¿Cómo funciona el pago del servicio de agua por internet?

El pago del agua es un trámite simple, pues los usuarios con el Número de Identificación del Suministro (NIS) pueden realizar los pagos. Sin embargo aún no existe la posibilidad de que se pueda hacer el pago en línea como tal. No obstante el pago se puede domiciliar y se incluye en las tarjetas de crédito o débito de los usuarios.

Asimismo, los pagos a meses sin intereses y la condonación de deudas son de gran ayuda para los habitantes, principalmente quienes han acumulado recargos, los cuales podrán cubrir a plazos.

A pesar de ser un avance tecnológico, este tipo de transacciones no le conceden la plena facultad al gobierno municipal de ser gestor de sus propios recursos.

¿Cuántas personas visitan la página del ayuntamiento de Toluca? (por día, semana, mes, año)

El número de visitas al sitio web es importante, pues es un indicador de que la difusión de información hecha desde la página tiene efectos. La cantidad de visitas está en un promedio de mil usuarios por día, por lo que existe una actividad constante de atención por parte del gobierno, en sus diversas dependencias.

¿Cómo se realiza la sesión de Cabildo en Línea?

Con respecto al Cabildo en Línea podemos afirmar que es un canal de difusión muy útil para el gobierno y la ciudadanía, en la que se transmiten en vivo las

sesiones del cabildo. En promedio, hasta la fecha de la entrevista se realizaron 100 sesiones desde el primer año de la administración 2009-2013, con una aproximación de 100 receptores por sesión.

Asimismo, el Cabildo en Línea cuenta con un repositorio de sesiones, respaldadas en Youtube, por lo que el ciudadano puede consultar los encuentros realizados por los integrantes del ayuntamiento y las decisiones tomadas en cada una de ellas.

No obstante el Ayuntamiento no permite la interacción con los ciudadanos en las reuniones de cabildo, principalmente si tienen dudas, quejas o sugerencias sobre asuntos relacionados a la seguridad y los servicios públicos.

¿Cómo funciona comunicación social?

Aunque se tenía planeado un cuestionario específico a comunicación social, la entrevistada compartió algunos datos relacionados con este tema. El área es encargada del manejo de toda la información, generada por las actividades de los funcionarios de acuerdo al orden del día, a través de los comunicados y las fotografías.

También comunicación social es quien se encarga de las redes sociales, por lo que solicitan a informática que les adecuen secciones en el sitio web para subir enlaces y *newsletters* (o suscripciones) donde aparezcan las publicaciones más recientes. Estos espacios en el sitio son generados por informática, pero son administrados por el personal de comunicación social, quienes cuentan con una contraseña con la que acceden al intranet de la página y suben toda la información para el público.

¿Cuáles son los errores más frecuentes que detectan en la realización de trámites online del sitio web?

De acuerdo con la entrevistada, las dificultades que más se presentan con el uso del sitio web tienen que ver con el internet. Las fallas al interior del ayuntamiento se deben a la deficiencia del intranet y su capacidad de conexión entre áreas. Por otra parte, con la excepción de comunicación social, los empleados tienen bloqueado el acceso a aplicaciones de internet, como es el caso de las redes sociales para el intercambio de información.

Asimismo, la poca cobertura de internet en el municipio es un inconveniente más. Esto implica que las acciones informativas o de trámites no puedan alcanzar una cantidad importante de usuarios.

Entrevista 2: Informática

Área: Departamento de diseño web

Cargo del entrevistado: Jefe de departamento de diseño web

¿Antecedentes históricos del sitio web?

En esta pregunta el entrevistado explicó los cambios informáticos que se llevaron a cabo en la página, principalmente con el uso de herramientas como Apache, Flash y HTML, los cuales le permiten al sitio web mayor agilidad.

¿Qué tipo de información o trámites han ido cambiando en la página?

El trámite más importante que había manejado el sitio web del ayuntamiento de Toluca era el del predial, ya que era el procedimiento que más relevancia había tenido cuando el municipio gestionaba el trámite y diseñaba las plataformas suficientes para su funcionamiento; todo esto antes de que, como se mencionó en la entrevista anterior, el Gobierno del Estado de México, a partir de un convenio, asumiera la administración de este servicio.

¿Cuál es el presupuesto que se le asigna al área o a la página web?

¿Consideras que el presupuesto y el personal son suficientes para administrar de manera adecuada el sitio?

Dos factores fundamentales para el funcionamiento del portal electrónico municipal son el personal operativo y el financiamiento. El entrevistado señaló que el área no cuenta con la gente suficiente para ejecutar y atender los diversos apartados y contenidos del sitio web. También comentó que el área del sitio web del ayuntamiento de Toluca contaba inicialmente con 10 personas, pero que durante las últimas tres administraciones ha existido un recorte de personal constante

Ante esta cuestión, el gobierno estatal tiene una mayor capacidad operativa para asumir diferentes trámites y atender a miles de posibles usuarios del pago de predial vía electrónica.

Asimismo el presupuesto para el mantenimiento del sitio electrónico también es insuficiente, puesto que constantemente requiere la atención de un gran número de personas, además de los soportes tecnológicos que permitan la captación y almacenamiento de miles de trámites hechos a través del formato digital.

¿Cuántas personas visitan la página web por día, mes, año?

Con respecto al número de visitas, esta respuesta contradice la respuesta de la entrevista anterior. En este caso, el entrevistado señaló que en promedio son 120 mil visitas al día, cuando la entrevistada anterior comentó que eran mil en el mismo periodo. El sitio electrónico está monitoreado todos los días con la herramienta Google Analytics.

¿Cuáles son los errores técnicos que más se presentan en la página web?

Con respecto a deficiencias técnicas, encontramos que el sitio web muestra incompatibilidades entre elementos de la página; es decir, los *pluggins*²⁷ se actualizan constantemente, por lo que si los ciudadanos no cuentan con dichas actualizaciones, la realización de cualquier consulta o trámite no puede funcionar.

¿Has recibido quejas y sugerencias de los ciudadanos por fallas en el servicio del sitio?

Al momento de la entrevista no se habían recibido quejas del funcionamiento, por lo que el entrevistado aseveró que el portal electrónico trabajaba perfectamente. Sin embargo, a la semana de la entrevista, el sitio web municipal fue hackeado por un grupo árabe que exigía justicia por las víctimas del conflicto en Siria.

Estos incidentes son factor de desconfianza en el caso de que los ciudadanos quisieran realizar un trámite vía electrónica, en el que ponen en juego sus datos personales o, si es en el caso de pagos en línea, la seguridad en las transacciones ante posibles clonaciones de cuentas, robos, o cualquier clase de delito similar.

¿Cuáles son los beneficios que el portal electrónico aporta a la ciudadanía?

Uno de los beneficios más importantes con el uso del portal electrónico municipal es el acceso a la información, principalmente la transparencia, siendo ésta una de las búsquedas constantes en el sitio electrónico del ayuntamiento de Toluca.

Es importante el acercamiento de los habitantes a todos los contenidos del sitio electrónico ya que conocen la información que maneja el municipio, las finanzas, la organización interna, la estructura del ayuntamiento y las dependencias, entre otros datos.

²⁷ Un *pluggin* es un programa que ejecuta o incrementa las funcionalidades específicas de un navegador; como los soportes de video o gráficos animados.

¿Y las ventajas que se tienen para la administración?

El sitio web es muy flexible al interior del gobierno municipal ya que existe la libertad entre las diferentes áreas para administrar la información.

De los trámites y servicios que ofrecen en la página web ¿cuáles son los que se pueden realizar en línea?

Como se mencionó anteriormente el pago del predial era el impuesto más relevante en el sitio electrónico. El resto de los trámites y servicios que aparecen en la página son solamente informativos. En ellos las dependencias lo único que ofrecen son los requisitos para hacer los trámites en ventanilla

Entonces el impuesto predial se paga a partir de un convenio del gobierno del estado. ¿Cómo es el procedimiento?

El área de página web establece sólo el vínculo para que los ciudadanos realicen el pago del servicio. Para saber más, el entrevistado sugirió ir a Tesorería Municipal; sin embargo, no hubo respuesta de alguna persona específica para conocer este procedimiento.

¿Has visto buenos resultados en el uso de la página?

Desde 2007 el sitio del Ayuntamiento de Toluca fue reconocido por el Premio OX, una asociación civil en la que se evalúa el rendimiento de las páginas oficiales, públicas o gubernamentales. Los parámetros que examinan son la legibilidad, los objetivos, la accesibilidad y los contenidos.

Entrevista 3: Transparencia

Área: Unidad de Información del Ayuntamiento de Toluca.

Cargo del entrevistado: Titular de la unidad

Esta entrevista fue de las más completas, pues atiende a un aspecto importante: el acceso a la información por parte de los ciudadanos, y la transparencia gubernamental.

¿Cuál es el tipo de información más solicitada por los habitantes?

El tema más recurrente en las solicitudes de información de los habitantes del municipio de Toluca es la relacionada a los servidores públicos y sus ingresos patrimoniales. La ciudadanía busca conocer cuánto ganan, principalmente la alcaldesa y los altos mandos, su trayectoria académica y profesional. Además los ciudadanos también están interesados en conocer cómo está formada cada dependencia y cuánto ganan todos los empleados, en sus diferentes categorías. Posteriormente están las solicitudes de información financiera, que tiene que ver con costos, facturas, pólizas, pagos, licitaciones y contratos, los presupuestos de ingresos y egresos; así como el presupuesto ciudadano, el cual ha sido un factor muy importante de legitimidad y transparencia puesto que los toluqueños supervisan directamente su planeación y ejecución.

¿Cuántas solicitudes de información se tienen por día, semana, mes, año?

Al momento de la entrevista, la Unidad de Información del Ayuntamiento de Toluca contaba con 530 solicitudes de información, en las que destacan aquellas que tienen que ver con las obras realizadas, los comercios, los permisos de construcción y el establecimiento de negocios, entre otros.

A pesar de la cantidad de solicitudes, es necesario fomentar una cultura del acceso a la información entre los ciudadanos.

¿Canalizan ese tipo de solicitudes a las dependencias correspondientes?

También la Unidad de Información ha recibido solicitudes cuya competencia no es del municipio, y por protocolos de respuesta el área de transparencia no contesta como tal. Sin embargo, en atención a los solicitantes, existen aclaraciones en las que se explica que la información solicitada no es del ámbito municipal de Toluca, por lo que se orienta sobre cómo se desarrolla el procedimiento de solicitud,

indicando la unidad correspondiente, principalmente en casos de dependencias del gobierno estatal o de otros ayuntamientos.

¿Cómo es el procedimiento para solicitar información pública?

Los tres procedimientos que por Ley se realizan son: la solicitud verbal, entre ellas esta entrevista. Cabe aclarar que al término de la entrevista la titular me entregó un formato para llenarlo, explicando en el mismo, el motivo de mi entrevista, la cual se considera en el área como una solicitud oficial de información pública.

En este procedimiento, el ciudadano puede hacer la solicitud en modo presencial y por teléfono, excepto cuando sea información pública de oficio, la cual se encuentra publicada en el sitio web del Ayuntamiento de Toluca.

El segundo procedimiento es a través del Sistema SAIMEX (Sistema de Acceso a la Información Mexiquense) con el cual el ciudadano de manera anónima pide la información, y en un lapso no mayor de 15 días recibe la respuesta mediante un correo electrónico.

El tercer procedimiento es mediante la presentación de un oficio, el cual se registra en el área como una solicitud física, al mismo tiempo que se registra también en el sistema, de modo que se pueda contabilizar en el número de consultas de información pública.

¿Cuántas solicitudes electrónicas se han hecho vía electrónica y cuántas en ventanilla?

La mayoría de las consultas de información han sido electrónicas. En el lapso de enero a noviembre de 2014 el Ayuntamiento de Toluca recibió 506 solicitudes electrónicas a través del Sistema SAIMEX, lo que implica una mayor aceptación de este sistema por parte de los ciudadanos

¿En cuánto tiempo los ciudadanos obtienen respuesta a sus solicitudes de información?

Los ciudadanos tienen de 15 a 22 días naturales para recibir una respuesta a sus solicitudes de información. Regularmente el plazo establecido por la Ley de Transparencia del Estado de México es de 15 días. No obstante existen excepciones para el establecimiento de una prórroga máxima de 22 días, debido a la cantidad o el volumen de información solicitada, por el tipo de información,

regularmente de algún área en específico de la administración, por la fecha de la información que se solicita, es decir, se hace una revisión en archivo de documentos que tienen 20 o más años de antigüedad. Asimismo, cuando la información tiene datos personales, el área de transparencia adecúa el documento para su difusión en versión pública.

¿La solicitud de información tiene costo?

En cuanto a precios, las solicitudes en cualquier procedimiento no tienen costo, ni las réplicas ni el seguimiento de la solicitud. La respuesta es gratuita si el usuario acepta la información en el sistema o en correo electrónico; o también el almacenamiento en USB; en esos casos se genera la información a través de un archivo público. Sin embargo, si el usuario requiere una copia fotostática o certificada, el documento escaneado y en disco compacto, requiere cubrir una cantidad, especificada en el artículo 148 del Código Financiero del Estado de México, el cual señala lo siguiente:

Por la expedición de documentos solicitados en el ejercicio del derecho a la información pública, se pagarán los derechos conforme a la siguiente tarifa.

I. Por la expedición de copias simples:

A). Por la primera hoja. 0.224²⁸

B). Por cada hoja subsecuente. 0.016

II. Por la expedición de copias certificadas:

A). Por la primera hoja. 0.850

B). Por cada hoja subsecuente. 0.417

III. Por la expedición de información por cada disco flexible. 0.224

IV. Para la expedición de información en disco compacto por cada disco. 0.336

V. Por el escaneo y digitalización de documentos. 0.008

Para los supuestos establecidos en las fracciones III y IV, el solicitante podrá proporcionar a la autoridad municipal, el medio en el que requiera, le sea entregada la información pública, en cuyo caso no habrá costo que cubrir.

Considerando las tarifas antes mencionadas y el salario mínimo actual²⁹, los costos quedarían de esta manera: 14.88 pesos la primera hoja y 1.06 pesos las copias consecuentes simples (fotostáticas), mientras que en los documentos

²⁸ Salarios mínimos

²⁹ 66.46 pesos, zona B, en la que pertenecen los municipios de Toluca y Metepec.

certificados la primera hoja está en 56.49 pesos y las hojas subsecuentes en 27.71 pesos cada una.

Asimismo el respaldo en archivo magnético (es decir diskettes ya descontinuados) o discos compactos los precios estarían en 14.88 y 22.33 pesos el archivo respectivamente. El escaneo de cada documento tiene un precio de 1.06 pesos

¿Hay quejas de los ciudadanos por inconformidad con la información que se les entregó o con el trámite que se realiza?

En cuanto a quejas de los ciudadanos, en el periodo de enero a noviembre de 2014, se recibieron 32 recursos de revisión, en los cuales el Instituto de Transparencia del Estado de México colabora con el Ayuntamiento de Toluca para la revisión de la información. Las inconformidades no tienen costo para los ciudadanos, pues están en su derecho de rectificación. Por otra parte, en caso de que no se pudiera dar solución a la solicitud de información, el área de transparencia del Ayuntamiento se ve obligada a declarar la inexistencia de la misma.

¿Cuáles son las principales dificultades que se encuentran en el acceso a la información municipal?

Respecto a las posibles dificultades en los procedimientos de solicitud de información encontramos principalmente que falta mayor conocimiento por parte de los ciudadanos para ejercer el derecho al acceso a la información. Esto no significa ignorancia en un sentido peyorativo, sino que el desconocimiento de estos sistemas y la falta de uso o adaptación a los soportes tecnológicos son un factor por el cual, el acceso a la información no ha tenido un alcance total en la mayoría de la población.

Además, la gente no está completamente informada sobre el procedimiento y los pasos correctos para plantear la solicitud, lo cual ocasiona en muchas ocasiones las prórrogas para la búsqueda de información o que sean solicitudes ajenas de información.

¿Qué cosas se podrían mejorar para lograr ese acceso a la información pública y la difusión de la información?

Por otra parte, el Ayuntamiento de Toluca ha tenido pendiente la digitalización y sistematización de la información, de modo que las instancias municipales suban la información a internet, haciéndola pública de oficio, lo cual facilitaría la búsqueda por parte de la dependencia y de los ciudadanos.

Metepec

Entrevista 1: Informática

Área: Dirección de Innovación

Cargo del entrevistado: subdirector de Tecnologías de la Información del ayuntamiento de Metepec

Esta es la entrevista más completa y detallada sobre el funcionamiento, en este caso, del sitio web del municipio de Metepec, y de otras aplicaciones tecnológicas en favor del gobierno electrónico. El ayuntamiento amplió el uso de las tecnologías más allá de la página electrónica. El Sistema Municipal de Alerta Vecinal (SIMAV) es un claro ejemplo del funcionamiento de la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos en caso de emergencias.

Asimismo, Metepec ha creado un área específica dentro de su organigrama encargada de la Innovación Gubernamental. En ésta se encuentra la subdirección de Tecnologías de la Información quien se encarga de la operación del portal electrónico y de distintos programas. Sin embargo, en sus inicios estuvo en el área de comunicación social.

¿Existen antecedentes históricos del sitio web del ayuntamiento? ¿Cómo empezó a funcionar?, ¿con qué información? ¿O si ya había algunos trámites que los ciudadanos pudieran hacer en línea cuando empezó?

El sitio electrónico comenzó a funcionar durante 2009 inicialmente con la información básica sobre la identidad del municipio. Cuando se creó el área de innovación gubernamental, surgió el área informática, con la cual comenzaron a implementar los trámites en línea. Hasta ahora, comunicación social la administra en cuanto a la información, mientras que Innovación gubernamental es quien supervisa la operatividad y los trámites.

¿Y qué tipo de trámites son los que ustedes coordinan de la página?

Lo que se hizo en esta dependencia fue poner a disposición del público toda la información relacionada a los trámites, servicios, gracias al Instituto Mexicano de la Competitividad, quien en sus estándares propuso la realización de fichas técnicas de todos los trámites indicando el nombre del trámite, dependencia

encargada, base jurídica, requisitos, costos y tiempos de respuesta de aproximadamente 160 trámites de todo tipo.

¿Cómo se realiza el pago del predial en línea?

De los trámites anteriores sólo tres son los que funcionan en vía online (predial, catálogo de proveedores, obras públicas). El primero de ellos es el pago del predial, el cual, a diferencia del Ayuntamiento de Toluca sí es administrado por el gobierno municipal. El ayuntamiento de Metepec estandarizó la base de datos con la que tenía registrada el Estado de México la cual ahora está conectada entre el catastro, el sistema de ingresos a través de la página en el que se puede pagar directo mediante cuentas bancarias sin ningún inconveniente mediante un pago referenciado; asimismo está el convenio con un banco de modo que se pague este servicio mediante la domiciliación de pago.

¿Qué otro tipo de información manejan en el portal?

Como se mencionó anteriormente, la dependencia difunde información de 160 trámites, mediante las fichas técnicas, pero además hay más información referente tanto al municipio (actividades culturales y turísticas), así como de las distintas instancias de la administración municipal o información relacionada a transparencia, como es el caso de la Mejora Regulatoria, entre otros más.

¿Y cuál es el presupuesto que se le asigna por año a la página?

El presupuesto para el mantenimiento del sitio electrónico varía entre 20 y 30 mil pesos al año, lo cual a pesar de ser una cantidad mayor a la del ayuntamiento de Toluca es insuficiente aún, puesto que también Metepec presenta el problema de falta de personal aunque Comunicación Social e Innovación Gubernamental administren en conjunto la página.

No obstante el ayuntamiento está dispuesto a pagar la cantidad antes mencionada, aunque las personas encargadas del constante mantenimiento sean personas externas a estas áreas mediante el *hosteo*, que es el respaldo físico de toda la información del portal electrónico; además del dominio del sitio web, es decir, los nombres que permiten identificar a empresas, personas, organizaciones en Internet, que en este caso corresponde al ámbito gubernamental (.gob) el cual le da vigencia para su actividad en internet.

¿El presupuesto y el personal que atiende la página son suficientes?

Dentro de los pendientes de la Dirección de Innovación Gubernamental está la digitalización de todos los trámites posibles, incluso algunos internos, de modo que se mejore la eficiencia de la página para el mayor número de ciudadanos. Pero además se busca continuar con la difusión de toda la información cuyo atractivo es el turismo, como una estrategia de identidad y de posicionamiento. Por lo mismo será necesario mayor personal para auxiliar en esta tarea.

¿Cuáles son los errores técnicos más frecuentes que se presentan en el manejo y en la visita a la página web?

Algunas de las dificultades técnicas que se muestran en el sitio son el uso de distintos lenguajes de programación y software libre, lo cual en ocasiones tiene dificultad para los usuarios a la hora de consultar información.

¿Cuántas personas visitan la página del ayuntamiento de Metepec, por día, mes?

Aproximadamente se tienen dos mil visitas al mes, sin embargo cuando hay actividades importantes, como es el caso del Festival Quimera, el sitio electrónico registra hasta 80 mil visitas diarias.

¿Cuáles son los beneficios del uso del portal electrónico para los ciudadanos?

Asimismo, lo que caracteriza al portal electrónico del municipio de Metepec es la inmediatez de sus contenidos y su constante actualización, lo cual es de utilidad para los ciudadanos quienes de una manera más fácil encuentran la información mejor organizada, lo que les permite ahorro de tiempo en cuanto a consultas que se hacían anteriormente en ventanilla.

¿Cuáles son los beneficios del uso del portal electrónico para la administración?

La organización de la información tiene consecuencias positivas para la administración municipal, de modo que las personas interesadas en inversiones, o cualquier actividad que permita destacar al municipio, pueden encontrar la información más conveniente.

¿Cuáles son las búsquedas más frecuentes que se realizan en el sitio web?

La información más buscada, tanto por habitantes de Metepec como por visitantes, está relacionada con las fichas técnicas de los trámites que se mencionaron anteriormente, además de los eventos y actividades culturales que se llevan a cabo en el municipio, principalmente el Festival Quimera.

¿Cuáles son los trámites y servicios que se pueden realizar sólo por internet?

Los trámites que más impacto tienen en cuanto a uso por Internet, son el pago de agua y el predial, cuyo funcionamiento se mencionó anteriormente, con el pago a través de tarjetas bancarias. Sin embargo, algo que ha impulsado Metepec es el establecimiento de Cajeros automáticos donde el usuario presenta el recibo de predial o agua, y realiza el pago en la máquina.

Este es un gran ejemplo del uso de las tecnologías para hacer más dinámico el pago de impuestos, pero además es una apertura a otros campos del gobierno electrónico, que como se mencionó en el marco teórico, es la aplicación de las Nuevas Tecnologías en todos los procesos de la administración más allá de computadoras y portales electrónicos, lo que permite la agilización de la administración, y un acercamiento ciudadano a las instituciones.

Pero este no es el único caso. El Ayuntamiento puso a disposición de los ciudadanos, kioscos electrónicos en seis puntos estratégicos del municipio: el patio central de Palacio Municipal, en el edificio del Organismo de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Metepec (Opdapas), Walmart Metepec, Pabellón Metepec, Galerías Metepec y Plaza Península., en los cuales se pueden solicitar copias certificadas de las actas del registro civil³⁰. Este procedimiento se apoya en las bases de datos del Registro Civil del Estado de México. El interesado va a la máquina, hace el pago por 56 pesos, realiza la consulta con base en la clave CURP e imprime la copia certificada. Este trámite dura máximo seis minutos, lo que permite una agilización muy importante en el Registro Civil, tanto para la

³⁰ La expedición en máquinas electrónicas de actas de nacimiento comenzó a funcionar antes del decreto de la Presidencia de la República en el que se crea la Base Nacional del Registro Civil el 5 de enero de 2015. Actualmente las máquinas continúan funcionando también con esta base de datos.

dependencia como para el ciudadano, cuando anteriormente este trámite llevaba hasta 2 días por la búsqueda y la expedición del documento.

¿Y el ciudadano cómo realiza el pago del predial por internet?

Con respecto al pago del predial y del agua, el ciudadano consulta primero en internet la clave catastral, o el usuario en el caso del pago de agua, donde se imprime la orden de pago, con un número de referencia para hacer el pago en bancos y también centros comerciales, y la transferencia también es válida si se hace el pago a cargo de tarjeta de crédito mediante la banca en línea a través de la domiciliación. Cuando el ciudadano hace el pago de estos servicios a través de internet, una vez que se registra el pago se emite el recibo, el cual se envía a domicilio y por correo electrónico.

Sin embargo, los pagos realizados en estas modalidades corresponden a menos del 5% de los contribuyentes del municipio. La característica de esta cifra es que corresponde a gente que tiene propiedades en Metepec pero que no vive en el municipio y por la distancia recurre a estos pagos. Tras hacerlos, también reciben su factura por vía electrónica.

Existe el Programa Municipal de las Becas. ¿Cómo se realiza ese trámite?

En el Programa Municipal de Becas, el registro de aspirantes requirió una base de datos en internet, en el cual los interesados registraron su información. La Dirección de Educación fue la que analizó los perfiles de los postulados y mediante el sitio web municipal se difundieron los folios generados por el sistema que resultaron beneficiados. Aproximadamente 7 mil aspirantes se registraron en el portal electrónico para participar.

Dentro de sus trámites también tienen el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) ¿cómo se realiza éste?

El Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) es un programa que se estableció para poder agilizar la apertura de negocios en el municipio, bajo protesta de decir verdad a los interesados en establecer una empresa.

A ellos se les otorga una licencia después de enviar por vía electrónica en la página del SARE la documentación requerida. En el caso de que la Dirección de Desarrollo Económico, que es la encargada del trámite, solicite una revisión de la

documentación en físico se le hace saber al interesado. Cuando la documentación es falsa se cancela el procedimiento.

Está el programa del Sistema Municipal de Alerta Vecinal (SIMAV). ¿Cómo funciona?

El Sistema Municipal de Alerta Vecinal (SIMAV) es un caso importante, puesto que involucró a toda la población del municipio, posteriormente con su funcionamiento amplió el uso de las tecnologías de comunicación (principalmente teléfonos móviles) para garantizar la seguridad de los ciudadanos. Los jefes de familia registraron sus números y los de sus familiares, los cuales se convierten en contactos de emergencia para este sistema. La notificación de su registro se hace mediante mensaje de texto.

En el caso de un incidente, los involucrados marcan el número designado por el SIMAV, quien transfiere la llamada al Call Center de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito quienes mandan unidades (patrullas o ambulancias) para confirmar y atender la situación, en su caso.

Para la base de datos, el Ayuntamiento realizó el censo a la población, donde estuvieron involucrados todos los miembros del personal. La población aceptó este programa, y actualmente cuenta con 35 mil registrados en toda la demarcación.

Entrevista 2: Comunicación

Área: Comunicación Social del Ayuntamiento de Metepec

Cargo del entrevistado: Community Manager y Jefe de Monitoreo y Análisis de la Información del Ayuntamiento de Metepec

Esta entrevista correspondió al área de comunicación social del Ayuntamiento de Metepec. Como se mencionó en la descripción de la entrevista anterior, tanto el área de Innovación Gubernamental como comunicación social administran el portal electrónico del municipio.

Las redes sociales, han servido a este ayuntamiento para establecer una comunicación más estrecha en la que los ciudadanos expresen tanto sus inquietudes como las quejas en cuanto a servicios públicos.

¿Cuáles son los objetivos del área de Comunicación Social?

Aunque el apartado de comunicación que aparece en la página no cuenta con contadores de visitas, el objetivo de informar a los ciudadanos se cumple en cuanto a la difusión de la información sobre las actividades del ayuntamiento, mediante comunicados que son recibidos y difundidos por los medios de comunicación; es decir, el apartado de comunicación social funge como sala de prensa.

¿Cuáles son las redes sociales que maneja el Ayuntamiento?

El ayuntamiento maneja diferentes cuentas de Facebook y Twitter principalmente entre las que destacan la de la alcaldesa Carolina Monroy, Ayuntamiento de Metepec, Seguridad Pública, Agua y Saneamiento, Innovación, Cultura, Educación y DIF.

Asimismo, el área de Comunicación Social se apoya de las redes sociales, las cuales han sido una alternativa eficiente para la difusión de estos comunicados, de modo que se informa a la población por estos canales, pero ante todo existe una mayor interacción con ellos a través de *likes*, comentarios o *shares*, además de lo que se mencionó antes con respecto a la atención de quejas ciudadanas

¿Cuentan con un buzón de sugerencias sobre los servicios públicos y trámites?

El ayuntamiento cuenta con un espacio en el sitio web, además de las redes sociales en el que la gente puede dejar sus sugerencias, comentarios, peticiones y quejas, siendo éstas las más frecuentes. Comunicación social maneja el siguiente procedimiento: el ciudadano emite sus quejas, sugerencias o cualquier inquietud, se atienden y se les da seguimiento, canalizándolas a las direcciones o áreas correspondientes. Asimismo en las redes sociales se reciben un promedio de entre 15 y 25 quejas o peticiones al día, convirtiéndose en un canal de comunicación más dinámico que el buzón.

¿Qué tipo de consultas o peticiones son las que más frecuentes tanto en redes sociales como en el buzón de sugerencias?

Las demandas más comunes hechas por los ciudadanos tienen que ver con el tráfico o cualquier asunto que tenga que ver con vialidades, además de las consultas de información sobre cualquiera de las dependencias o atención a distintas situaciones cotidianas en el municipio.

Ustedes cuentan con el programa de la sindicatura en línea ¿Cómo funciona?

Con respecto a la sindicatura en línea, éste es un mecanismo al igual que el Centro de Atención Ciudadana, en el que la gente se registra, envía sus quejas como en el Buzón de Sugerencias. Esta aplicación le permitió obtener al ayuntamiento un reconocimiento por adaptar los procesos administrativos, y aunque quien predominantemente controla la página es el área de innovación gubernamental, existe una estrecha vinculación con esa área para dar seguimiento a las quejas ciudadanas.