

7. Análisis del grado de adopción de estrategias y políticas de transformación digital y gobierno electrónico de gobiernos locales en servicios de gobierno. Caso municipio de Puerto Vallarta, México

ÁNGEL MARCIAL CARRILLO*

MACEDONIO LEÓN RODRÍGUEZ ÁVALOS**

LUCÍA CARMINA MICHEL PÉREZ***

Resumen

Una de las tendencias de innovación tecnológica en materia de políticas públicas que ha crecido en los últimos años de la mayoría de los países alrededor del mundo es utilizar modelos de gobierno electrónico. El objetivo principal es impulsar el crecimiento entre la relación de gobierno y ciudadano a fin de generar una sociedad participativa. Los gobiernos existen para mejorar la vida de los ciudadanos, y la transformación digital es clave para llevar esa misión a un mundo que cambia con rapidez.

De manera particular, el municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, México, es considerado después de la Zona Metropolitana de Guadalajara como una de las ciudades más importantes del estado, debido a su alto crecimiento empresarial y turístico, por lo cual el presente documento describe las tendencias e innovaciones tecnológicas que tiene el municipio en materia de adopción de estrategias y políticas de transformación digital y gobierno electrónico a fin de detectar si el municipio se encuentra a la altura de las

* Doctorante en Gestión y Negocios. Director de Proyectos Estratégicos del municipio de Puerto Vallarta, Jalisco. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4598-3031>

** Doctor en Ciencias para el Desarrollo Sustentable y Turismo. Profesor-investigador de tiempo completo, adscrito al departamento de Estudios Administrativos-Contables del Centro Universitario de la Costa de la Universidad de Guadalajara, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4343-8697>

*** Doctorante en Gestión y Negocios. Oficial mayor del municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, México. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-5913-030X>

expectativas de los ciudadanos que continuamente buscan maneras más eficientes de interactuar con la administración pública. Para la descripción de estos datos se realizaron entrevistas en las dependencias de Subdirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Electrónico y se utilizó como instrumento una adaptación de la Encuesta sobre Gobierno Electrónico en su edición 2020 perteneciente a la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2020), así como análisis documental y se genera un informe ejecutivo a fin de exponer los principales hallazgos encontrados en temas de adopción de políticas y estrategias de transformación digital, en el gobierno de Puerto Vallarta, entre los cuales se encontró un rezago tecnológico en el municipio, ya que solo el predial y el pago de agua potable son los únicos servicios que pueden ser realizados de manera completa online, en contraparte con los trámites de licencias municipales que la adopción digital solo se encuentra para describir los requisitos, más ninguna otra parte del proceso puede hacerse de forma digital, por lo cual existe una oportunidad de mejora para el municipio.

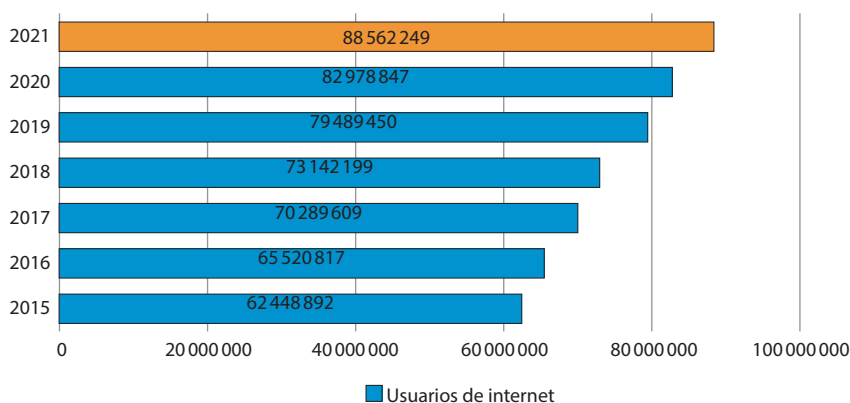
Palabras clave: *transformación digital, gobiernos locales, políticas públicas.*

Introducción

Existe un gran auge de las tecnologías de la información y comunicación donde la mayoría de las personas tiene acceso a internet. Según el reporte Panorama Digital Global publicado en abril de 2022 en el mundo existen más de cinco billones de usuarios de internet, lo cual representa cerca del 63 % de la población mundial. En México, de manera particular, los datos de adopción en materia de usuarios de internet también representan un alto porcentaje de la población nacional, ya que de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e informática (INEGI), a través de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (INEGI, 2021) se registraron más de 88 millones de usuarios de internet, lo cual, representa el 75.6 % de la población nacional, tal como lo muestra la gráfica 7.1, lo cual ha generado un cambio cultural muy importante en la actualidad, ya que los hábitos de comportamiento

han cambiado en todos los aspectos de la sociedad, como pueden ser comercio, educación, relaciones, entre otros. De acuerdo con la Asociación Mexicana de Internet ha existido un alza en las actividades en línea de los mexicanos, de manera particular las gestiones con el gobierno han tenido un crecimiento del 17 % de 2019 a 2020 tal como lo muestra la gráfica 7.2, por tal motivo los gobiernos no deben ser ajenos a estos cambios, por lo que tienen que adoptar el uso de las tecnologías de la información y comunicación para acercarse a los ciudadanos y tratar de generar mejores servicios a la población. Naser y Concha (2011) mencionan: “la necesidad de los gobiernos por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos o actividades gubernamentales, lo cual ha motivado la adopción en forma acelerada y trascendente de las tecnologías de información y comunicación”(p. 5) como estrategias de gobierno, es por ello por lo que actualmente los gobiernos están adoptando sus políticas públicas a la mejora de procesos mediante la transformación digital y el gobierno electrónico.

Gráfica 7.1. Crecimiento de usuarios de internet en México 2015-2021

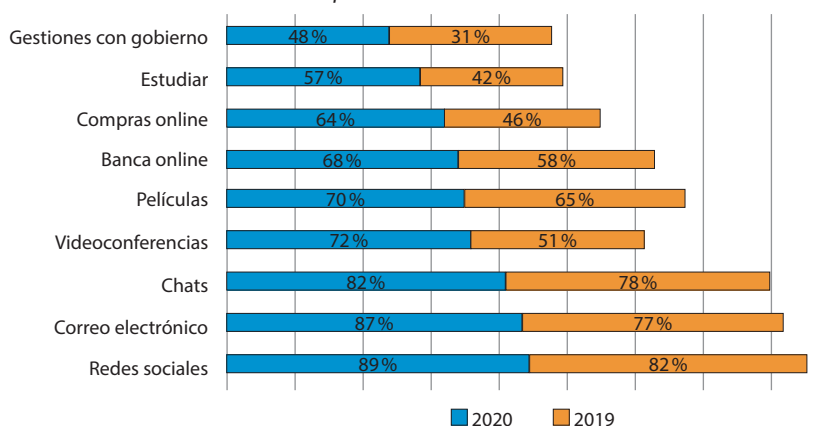


Fuente: Asociación de Internet MX con datos del INEGI (2021).

Para entender de manera más clara el concepto de transformación digital de un gobierno, la Encuesta sobre E-Gobierno en su edición 2020 de la ONU (2020) lo define como:

La transformación del gobierno digital se puede definir como el proceso de transformar los modelos de gobernanza y los mecanismos de interacción entre

Gráfica 7.2. Principales actividades en línea en México



Fuente: Asociación de Internet MX con datos del INEGI (2021).

el gobierno y la sociedad y la innovación en la formulación de políticas, las organizaciones, los servicios y los programas gubernamentales mediante el aprovechamiento de las tecnologías digitales. Se refiere a un proceso de cambio fundamental que requiere un enfoque holístico que pone a las personas en primer lugar y gira en torno a las necesidades de los individuos, incluidos los más rezagados, y la mitigación de los riesgos asociados con el uso de tecnologías [p. 180].

De acuerdo con Martínez Becerra (2019), el gobierno electrónico pertenece a la cuarta revolución industrial con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, y este se caracteriza por el uso y desarrollo del internet, redes de comunicación computacionales, así como por el incremento en la capacidad de procesamiento y la conectividad de los aparatos de cómputo a partir de la década de los noventa, además menciona que sus orígenes se sustentan con la teoría de la reinención gubernamental en Estados Unidos con la nueva gestión pública, la cual consiste principalmente en la racionalidad económica, es decir, administrar de manera eficiente los recursos públicos y emular el modelo empresarial para el gobierno, lo cual genera la construcción de un gobierno menos costoso y más efectivo, de tal manera que se pueda migrar de una burocracia tradicional a una virtual, mediante la transformación digital de los procesos administrativos.

Para Pérez *et al.* (2015a) el gobierno electrónico es aquél que busca optimizar el adecuado uso de los recursos gubernamentales y el manejo de la información con el uso de estrategias digitales, en el ámbito gubernamental, de tal manera que el ciudadano pueda tener servicios accesibles, rápidos, transparentes y eficientes. Dado el impacto del uso de internet según Pérez *et al.* (2015):

El gobierno electrónico es una forma en que el gobierno utiliza las Tecnologías de Información y Comunicación, con modalidades para la gestión, planificación y administración, por medio de portales en Internet con información referente a las dependencias de la administración pública, órganos de gobierno, poderes, así como brindar servicios y trámites para generar una sociedad participativa con la administración pública [p. 2].

Por lo tanto, una de las actividades más complejas del gobierno electrónico es sin duda promover servicios públicos digitales, eficaces, inclusivos, transparentes y fiables que brinden resultados centrados en los ciudadanos, ya que los gobiernos de todo el mundo y principalmente los gobiernos locales, una de sus principales funciones es brindar servicios a sus ciudadanos, por lo cual el gobierno electrónico tiende a ser una herramienta para hacer eficientes estos servicios. De acuerdo con la Encuesta sobre Gobierno Electrónico en su edición 2020 perteneciente a la Organización de las Naciones Unidas (ONU), los tres principales servicios en línea que brindan los gobiernos a sus ciudadanos son el pago de servicios públicos, la presentación de impuestos y el registro de nuevas empresas (ONU, 2020).

Actualmente en México existen diversas estrategias para la adopción de transformación digital; en el aspecto nacional el gobierno de la República tiene una estrategia para la inclusión del gobierno electrónico a través de la Estrategia Digital Nacional, en la cual se plantea según gobierno de México (2016):

Un plan de acción que pretende construir un México Digital, en el que la tecnología y la innovación deben contribuir a alcanzar las metas de desarrollo del país y uno de sus objetivos particulares es la transformación gubernamental, en la cual se pretende generar y coordinar acciones orientadas hacia un des-

arrollo de políticas públicas que puedan lograr un gobierno abierto, instrumentar la ventanilla única nacional para trámites y servicios, coordinar la política digital de gestión del territorio nacional, implementar una política de uso de tecnologías de la información y comunicación de manera sustentable para la administración Pública y adoptar una comunicación digital centrada en el ciudadano, con el objetivo de crear un gobierno cercano y moderno a los ciudadanos [p. 9].

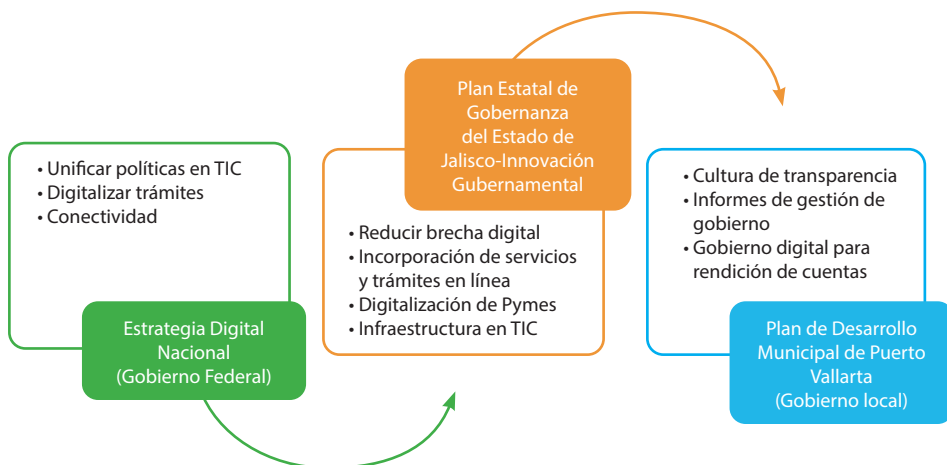
A raíz de la implementación de la estrategia digital en México cada vez son más los gobiernos estatales y municipales que buscan generar acciones de gobierno encaminadas a la transformación de los procesos gubernamentales, por ejemplo, el gobierno del estado de Jalisco, a través de su Plan Estatal de Gobernanza 2018-2024,¹ tiene el objetivo de impulsar la transformación digital en la entidad y caracterizar a Jalisco como un estado innovador, con datos abiertos, servicios eficientes y reducción de la brecha digital tanto fuera como dentro del gobierno. En el apartado de gobiernos locales algunas de las principales ciudades del estado de Jalisco como son Zapopan y Guadalajara han impulsado fuertemente la adopción de gobierno digital en sus entidades, principalmente en servicios y trámites a sus ciudadanos, innovando en la generación de ventanillas virtuales y digitalización de procesos. De acuerdo con el Índice de Gobernanza Estatal Digital, un estudio realizado por Data Lab Mx en el 2019, en promedio los gobiernos estatales de México ofrecen 47 trámites de los cuales 11 se pueden realizar 100 % de manera virtual, además de que los ciudadanos cada día con el auge de las tecnologías de la información y comunicación demandan servicios de gobierno digitales para eficientar trámites administrativos, optimizar recursos, ahorrar tiempos de espera y sobre todo que generen accesibilidad.

En el caso del gobierno de Puerto Vallarta, el Plan Municipal de desarrollo y Gobernanza 2021-2024 aglutina las estrategias de transformación digital, enfocándose en la transparencia y rendición de cuentas como el eje

¹ Para conocer a profundidad los ejes estratégicos de innovación gubernamental, el gobierno de Jalisco a través del Plan Estatal de Gobernanza del Estado de Jalisco tiene como indicador en temas de transformación digital la incorporación de servicios en línea para facilitar o agilizar los trámites gubernamentales.

principal de sus actividades. En la gráfica 3 podemos observar las estrategias de adopción de transformación digital en los tres niveles de gobierno.

Gráfico 7.3. Las estrategias de adopción de transformación digital en los tres niveles de gobierno en México



Fuente: Elaboración propia a través de análisis documental.

Por tal motivo, el presente documento describe las acciones, políticas y estrategias de transformación digital de gobierno electrónico implementadas por el ayuntamiento de Puerto Vallarta, Jalisco, a través de un instrumento de gobiernos locales desarrollado por la ONU (2020), en el cual se evalúan por medio de indicadores cuál es el estado, desarrollo e implementación con el fin de generar un análisis documental si las acciones del gobierno son las adecuadas para el municipio de Puerto Vallarta y sus ciudadanos.

Materiales y métodos

Para el presente documento se realizó un estudio descriptivo, ya que de acuerdo con Bernal (2012), “una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto con un enfoque cualitativo” (p. 113),

adopción de estrategias y políticas de transformación digital y gobierno electrónico de gobiernos locales.

Para la recolección de información acerca del estado del gobierno electrónico en Puerto Vallarta se realizó un cuestionario de gobiernos locales como instrumento, el cual fue extraído y adaptado de la Encuesta sobre Gobierno Electrónico en su edición 2020 perteneciente a la ONU (2020), en la cual se miden los siguientes aspectos: (a) servicios en línea, (b) infraestructura en TI, (c) capital humano, a funcionarios del gobierno local a través de la Subdirección de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la información, del ayuntamiento de Puerto Vallarta, México, como la población del estudio. Para la recolección de información en relación con el estado del gobierno electrónico en Puerto Vallarta, se realizaron las actividades en tres etapas durante el proceso de investigación, las cuales se describen a continuación.

Primera etapa

En la primera etapa se aplicó una entrevista basada en una adaptación de la Encuesta sobre Gobierno Electrónico en su edición 2020 perteneciente a la ONU (2020), la cual se aplicó al subdirector de Tecnologías de la Información y Gobierno Electrónico del Ayuntamiento de Puerto Vallarta; con dicha entrevista se identificaron los avances que hay en la adopción de transformación digital y gobierno electrónico en servicios del gobierno de Puerto Vallarta de tal manera que se generó un análisis contextual del objeto de estudio.

Segunda etapa

En la segunda etapa se realizó la entrevista a los mandos medios, de manera particular al jefe de Innovación y Calidad, el cual es el responsable de gobierno electrónico de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Electrónico del Ayuntamiento de Puerto Vallarta, así como a personal sindicalizado perteneciente a esta área. El mismo instrumento planteado en la etapa uno se realizó al personal, con dicha entrevista se identificó

información desde la perspectiva de mandos medios de los avances que actualmente existen en la adopción de transformación digital en servicios del gobierno de Puerto Vallarta, de tal manera que se generó un análisis contextual del objeto de estudio mas amplio.

Tercera etapa

En la tercera etapa se realizó un análisis documental de los procedimientos administrativos, diagrama de flujo, etapas y requisitos, tiempos de entrega, dependencias que realizan algún trámite o servicio a los ciudadanos de Puerto Vallarta y si existían algunos que pudieran realizarse de manera digital al 100 %, además de hacer un análisis exploratorio de todos los recursos disponibles que toma en consideración nuestro instrumento, tal como es infraestructura tecnológica y humana, de tal manera que se generó información contextual del objeto de estudio.

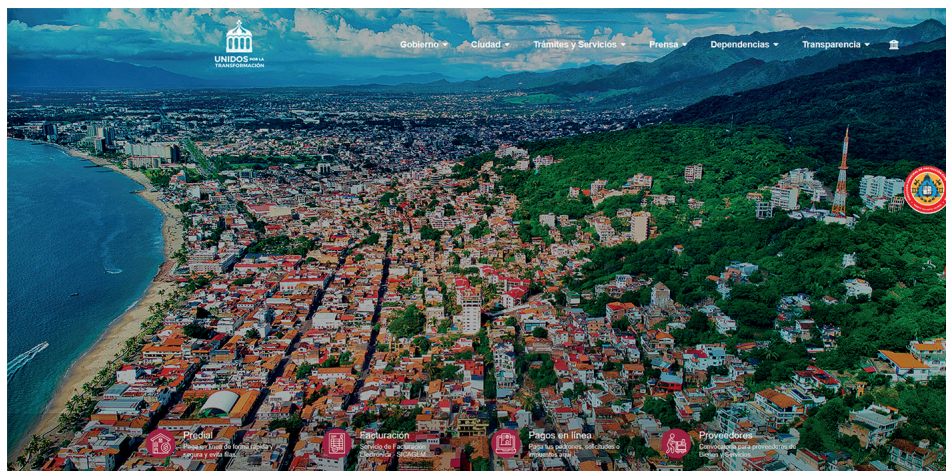
Resultados

En la primera etapa de la investigación se realizó el análisis e interpretación de la entrevista al subdirector de TI y Gobierno Electrónico Grado de Adopción de Transformación Digital en el Gobierno Local, dando los siguientes resultados.

El gobierno municipal de Puerto Vallarta concentra toda su estrategia digital en la página web <https://www.puertovallarta.gob.mx/>, la cual es página web principal y única para atender e informar de sus actividades a todos sus ciudadanos. En la ilustración 7.3 podemos observar que la estructura de la página es minimalista, con rasgos simplificados y contiene una estructura mayormente visual con imágenes de Puerto Vallarta y de fácil acceso. Uno de los aspectos relevantes encontrados es un banner en la parte inferior de la pagina web, donde se muestran accesos directos a servicios digitales, tal como el pago de predial, el cual resulta ser el único servicio que se encuentra 100 % digitalizado, facturación, pagos en línea, el cual te vincula al pago de predial y donde se pretende ir agregando servicios digitales, como

pago de multas, derechos de otras dependencias, de acuerdo con la entrevista al subdirector de TI y gobierno electrónico municipal, lo cual demuestra que existe un avance en materia de transformación digital respecto a años anteriores.

Ilustración 7.1. Portal web oficial del gobierno de Puerto Vallarta



Fuente: Gobierno de Puerto Vallarta (2022).

En la misma página web se encuentran los portales específicos mencionados en la pregunta dos del cuestionario de la ONU, los cuales son e-servicios, e-participación, datos gobierno abierto, contrataciones públicas. Cabe señalar que, en el contexto de priorización de enlaces directos, los servicios de gobierno y transparencia se encuentran anclados en la parte superior de la web, tal como lo muestra la ilustración 7.2.

También hay que apuntar que no existe un link directo para realizar el trámite de licencia municipal, ya que se tiene que acceder mediante la ruta de trámites y servicios y ahí buscar de manera específica. Para este servicio se detallan los requisitos, pasos a seguir, horarios de atención sin costos de los servicios; la página es meramente como informativa, sin presentar alguna interacción, lo cual serviría mucho al ciudadano como guía para poder conocer los requisitos de las otras dependencias, además de que no contiene seguimiento por medio electrónico, tal como lo muestra la ilustración 7.3. Cabe señalar que en la pestaña donde se encuentran todos los

Ilustración 7.2. Portal específico de transparencia de gobierno de Puerto Vallarta



Fuente: Gobierno de Puerto Vallarta (2022).

servicios de gobierno no hay un orden lógico, ni por dependencia, ni por orden alfabético.

El ayuntamiento de Puerto Vallarta cuenta con un encargado de la estrategia y gestión de gobierno electrónico en el municipio debidamente legalizado en la figura de la Subdirección de Tecnologías de la Información Gobierno Electrónico, la cual depende directamente de la Oficialía Mayor Administrativa. Dicha posición fue creada en una reestructuración de la estructura de gobierno municipal y cuenta con un reglamento propio de operación, el “Reglamento Interno en Materia de Tecnologías de la Información y Gobierno Electrónico del Honorable Ayuntamiento de Puerto Vallarta, Jalisco”, el cual fue creado debido a la demanda por el uso de los medios electrónicos, así como para el desempeño de las labores por parte de los empleados del ayuntamiento y los usuarios e invitados ocasionales, por lo

Ilustración 7.3. Portal de trámite de licencia municipal del gobierno de Puerto Vallarta



Fuente: Gobierno de Puerto Vallarta (2022).

cual era necesario un ordenamiento que tuviera por objeto establecer la estructura orgánica de la dependencia municipal que se encargará de llevar a cabo la regularización de la prestación de los servicios de software, hardware, telemática y gobierno electrónico, así como todas las actividades inherentes en el ámbito de su competencia y las facultades y obligaciones que le corresponden a cada uno de sus integrantes.

Datos del responsable:

Tabla 7.1. Datos del encargado de la estrategia digital

Nombre:	Se omite por la protección de datos personales
Cargo:	Subdirector
Dependencia:	Subdirección de TI y gobierno Electrónico
Correo Electrónico:	tige@puertovallarta.gob.mx
Teléfono	(322)178 8000 ext 1187

Fuente: Elaboración propia con datos de la ONU (2020).

En la segunda parte del cuestionario se conoció la estrategia o implementación de gobierno electrónico en Puerto Vallarta, y aun cuando no existe un documento formal debidamente autorizado por cabildo, el ayuntamiento actualmente cuenta con una estrategia digital para atender las nuevas tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación, que se encuentran en la fase de armonización o unificación de todos los sistemas internos que utiliza el ayuntamiento, ya que cada dependencia manejaba su propio software.

El objetivo en esta primera fase es que la información ya digitalizada pueda ser consultada por otras dependencias municipales que tienen injerencia en el proceso de expedición de los permisos, como es el caso de Desarrollo Urbano para la emisión del dictamen de uso de suelo, y de igual forma Padrón y Licencias pueda consultar datos relativos a catastro para validar si el solicitante ya pagó este impuesto sin tener que pedirle el documento; con este plan se pretende que los trámites de licencias de construcción, funcionamiento de protección civil, licencias municipales ofrezcan una plataforma digital que evite las aglomeraciones en las instalaciones del gobierno; actualmente se encuentra en fase de revisión de instalaciones físicas de software y un marco legal actualizado que les permita continuar con sus planes, ya que a futuro se pretende poder realizar el trámite de licencia municipal 100 % digital en giros blancos e incluso la inclusión de quioscos digitales para las personas que no tengan acceso a internet.

Para conocer más a fondo la estrategia de servicios en línea y tramites de gobierno electrónico de Puerto Vallarta se realizaron las siguientes preguntas a fin de determinar cómo estaba estructurada dicha estrategia; se le preguntaron los siguientes reactivos.

Marque lo que corresponda de su estrategia de gobierno electrónico para servicios en línea y trámites en el municipio.

- ☐ Existe un plan de implementación
- ☐ Está alineado con la estrategia de gobierno electrónico municipal
- ☐ Está alineado con los objetivos de desarrollo sostenible (ONU)
- ☐ Existe alguna referencia a fomentar la participación digital
- ☐ Existe alguna referencia específica al uso de redes sociales

- ☐ Existe alguna referencia específica al uso de nuevas tecnologías (inteligencia artificial, big data, etcétera)
- ☐ Proporciona herramientas u otras medidas específicas para garantizar que los más vulnerables utilicen el gobierno electrónico
- ☐ Existe un marco regulatorio o leyes de gobierno municipal que avallen su implementación

Los hallazgos más importantes dentro de este apartado es que no existe un plan de implementación de manera clara, aunque existen algunos avances que abonan a una implementación como el uso del big data y un trabajo de programación de un asistente virtual para responder preguntas generales, y se han tenido reuniones con otros directores de áreas para temas de inclusión.

Discusión

De acuerdo con la entrevista con el titular de la dependencia de gobierno, así como la observación y participación durante la entrevista, podemos manifestar que la estrategia de gobierno electrónico de Puerto Vallarta está alineada al Plan de Estrategia Digital del gobierno federal, en el sentido de brindar un mayor número de trámites gubernamentales en línea, además de que se encuentra regulado con las leyes y políticas generales, estatales y municipales, aunque de manera más clara dicha estrategia de gobierno digital está mayormente ligada a la estrategia del gobierno de Jalisco, y que en el tema de la planeación, creación y unificación de todo el software se realizaba por medio de una empresa privada, misma que le maneja las aplicaciones a gobiernos municipales de la zona metropolitana de Guadalajara, sin embargo, toda esta parte se absorbe por la subdirección.

Respecto al manejo, recopilación y análisis de los datos de los usuarios del gobierno en Puerto Vallarta, no se realiza ningún análisis a profundidad, ni publicación de los mismos, lo único que realizan son métricas para saber el número de visitantes de la página web o cuántas personas han realizado un pago predial, pero solo para tener listos si necesitan entregar una información por transparencia, por lo cual la única información que pueden

compartir con los ciudadanos es referente a los planes de desarrollo municipal, reglamentos de ordenamiento municipal, nómina, entre otros altamente ligados a temas de gobierno abierto, por tal motivo el ayuntamiento de Puerto Vallarta no tiene un instrumento que permita medir la satisfacción de los servicios de gobierno de manera particular, sin embargo, existe una encuesta general acerca de la percepción del actual gobierno municipal que podría dar una aproximación.

Respecto al uso y el manejo de redes sociales como medio de participación con el gobierno, este rubro está manejado directamente por el área de Comunicación Social del ayuntamiento de Puerto Vallarta, por lo que la oficina de Gobierno Electrónico no tiene ninguna participación e interacción con dicha estrategia, salvo cuando quieren hacer algún boletín o comunicado de prensa.

Por su parte, después de realizar el análisis documental de los procedimientos administrativos, diagrama de flujo, etapas y requisitos, tiempos de entrega, dependencias que intervienen en el proceso; para la obtención de la licencia de funcionamiento que otorga la dependencia de gobierno de Puerto Vallarta, se puede identificar que existe duplicidad de requisitos para cada una de las dependencias, existe una baja interacción entre las dependencias, lo cual obliga a los ciudadanos a transitar en las diferentes áreas y genera un manejo poco eficiente del tiempo de los ciudadanos, ya que existen traslados entre cada una de las dependencias, tiempos de espera altos, lo cual genera burocracia gubernamental y baja participación de procesos digitalizados, ya que el portal web permite conocer los requisitos, procedimientos y horarios de atención meramente informativos, pero sin generar interacción, y solo algunas dependencias permiten bajar los formatos sin necesidad de acudir físicamente a la oficina, tal como lo muestra la tabla 7.1.

Por tal motivo podemos definir que el gobierno electrónico es una estrategia para modernizar la gestión pública a través de la transformación digital de los servicios de gobierno, con el objetivo de mejorar las prácticas, mejor control de procesos, transparencia, participación, y por ende generar innovación en trámites o servicios de gobierno que generen agilidad en el actuar del gobierno y sobre todo valor al ciudadano.

Figura 7.1. Resultados esquematizados del análisis del caso de estudio

Servicio en línea	Infraestructura en TI	Capital humano	Normatividad
Pago de predial Facturación electrónica Requisitos para trámites Formatos mínimos Transparencia	Servidores insuficientes Programa de comunicación interna Puntos de acceso a internet	Subdirector de TI y GE Jefe de Innovación	Plan de Desarrollo Municipal Rglamento interno en TI y gobierno electrónico (2010) Portal de transparencia

Fuente: Elaboración propia a través del análisis instrumento de la ONU (2020).

Conclusiones

Puerto Vallarta es una de las ciudades más importantes no solo de Jalisco sino de la República Mexicana, además de que tiene un alto índice de interacción con otras ciudades del estado y otras ciudades internacionales, por lo cual el gobierno tiene que adaptarse al uso de las tecnologías de la información y comunicación para ser un gobierno eficiente y que cumpla con las necesidades de los ciudadanos locales, temporales, visitantes nacionales y extranjeros que cada día buscan cómo interactuar con él.

El gobierno de Puerto Vallarta empieza a dar pasos lentos pero firmes en materia de gobierno electrónico. Existe un sustento jurídico que le permite tener una figura y reglamento para una adecuada estrategia, actualmente se encuentran en el proceso de implementación de una estrategia; unificada para que todas las oficinas de gobierno puedan interactuar entre ellas por medio de un software y posteriormente poder realizar más servicios de manera digital, el único trámite que se maneja actualmente es el pago de predial en línea, el cual tardó aproximadamente dos años en poder materializarse y esto principalmente se debe a la burocracia interna del personal de las diversas dependencias del ayuntamiento, ya que no están susceptibles a los cambios y quieren trabajar como regularmente lo hacen, sin dar más allá de su horario laboral o funciones específicas. Según datos de las entrevistas realizadas durante la estancia, el

cambio de administración pública en el ayuntamiento ha permitido que se realicen acciones concretas en más poco tiempo y se encuentran trabajando en un plan de implementación de manera formal alineado al plan de desarrollo municipal, por lo cual el éxito del mismo debe ser un esfuerzo coordinado y altamente participativo de todas las dependencias que intervienen en el proceso, en el cual el liderazgo de la dependencia será esencial para capitalizar estos esfuerzos.

Para que la transformación digital del gobierno local se dé de manera óptima se necesita desarrollar capacidades de innovación tanto a nivel institucional como a nivel individual (servidores públicos), así como el empuje de los ciudadanos por servicios más adecuados a las nuevas tendencias. Debido al tipo de sistema estructural de los gobiernos locales, debe existir un compromiso político y social para que los altos mandos de los gobiernos impulsen desde su liderazgo una visión de transformación digital del gobierno y de esta manera estar a la altura de una sociedad cada día mas exigente en acciones de gobierno, de tal manera que faciliten los trámites entre gobierno y ciudadano.

Bibliografía

- Asociación de Internet MX (2021). <https://www.asociaciondeinternet.mx/.https://www.asociaciondeinternet.mx/estudios/habitos-de-internet>.
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.
- Data Lab Mx (2019). Índice de Gobernanza Estatal Digital. <https://u-gob.com/indice-de-gobernanza-digital-estatal-2019/>.
- Gobierno del Estado de Jalisco (2018). Plan Estatal de Gobernanza 2018-2024. <http://degollado.gob.mx/wp-content/uploads/2020/03/Plan-Estatal-de-Gobernanza-y-Desarrollo-Jalisco-2018-2024.pdf>.
- Gobierno de México (2016). La Estrategia Digital Nacional. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/623514/Proceso_de_Planeacion_de_la_Estrategia_Digital_Nacional_y_de_la_Politica_Tecnologica.pdf.
- Gobierno Municipal de Puerto Vallarta (2022). Plan municipal de desarrollo y gobernanza 2021-2024. https://www.puertovallarta.gob.mx/docs/cien_dias/MPV-PM-DG%202021-2024%20Plan.pdf.
- INEGI (2021). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares. <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2021/>.

- Martínez Becerra, J. J. (2019). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 3-4.
- Naser, A., y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Chile: CEPAL.
- Organización de las Naciones Unidas (2020). Encuesta sobre gobierno electrónico en su edición 2020. Estados Unidos: ONU. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Spanish%20Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf).
- Pérez Zúñiga, R., et al. (2015). Análisis general del gobierno electrónico en México. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 2-9. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4990515000>.