



E-GOBIERNO

EL MODELO COMPETITIVO DE GOBIERNO DEL ESTADO DE COLIMA

M.C. Omar Alejandro Pérez Cruz
Coordinador Académico del Área de Mercadotecnia
Universidad de Colima
Facultad de Contabilidad, Administración y Mercadotecnia

M.A. Juan Flores Preciado
Universidad de Colima
Facultad de Contabilidad, Administración y Mercadotecnia
Director
Profesor - Investigador
jflores@ucol.mx

ANTECEDENTES

Vivimos momentos de transformación social de enorme trascendencia y de alcance mundial. Las tecnologías de la información y las comunicaciones, simbolizadas por el fenómeno de Internet, aceleran el cambio de la sociedad industrial a la sociedad de la información. La capacidad de los ciudadanos, empresas y Administración Pública para acceder a la información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma deseada son características de esta nueva época. Estas tendencias se plasman en todos los ámbitos de la Sociedad incluyendo los Organismos Públicos quienes, para satisfacer esta demanda de los ciudadanos, están llevando a cabo procesos de cooperación entre ellos, con el objetivo de impulsar el desarrollo de las telecomunicaciones y sistemas de información en el ámbito municipal y autonómico, estatal y nacional. Estas iniciativas han hecho que se desarrollen los conceptos de e-Gobierno y Ciudades Digitales, con un objetivo común: ofrecer acceso electrónico a los servicios públicos⁶.

Frecuentemente las economías en desarrollo se encuentran inmersas en gobiernos con una clásica administración burocrática para la realización de actividades y la toma de decisiones, en lugar de buscar nuevas formas de agregar valor a su estrategia de administración.

Es indudable que el desarrollo económico impacta la capacidad adquisitiva y por ende, la velocidad y magnitud de las inversiones.

⁶ Fujitsu - Madrid (España). www.fujitsu.es

Las innovaciones de las tecnologías de Información, son más frecuentemente diseñadas para proveer ventajas a la iniciativa privada, y concretamente a las grandes empresas. Además, una gran proporción de la economía nacional puede estar en desventaja para ser competitiva y exitosa en la nueva economía digital.⁷

"E-gobierno" puede resultar un término relativamente nuevo; pero la verdad es que los gobiernos han invertido en Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) por bastantes años. Podemos definir e-gobierno como :

un conjunto de políticas públicas y procesos de comunicación e interacción plena, entre el gobierno de un país y sus ciudadanos, empleando las TIC's con seguridad y eficiencia.⁸

Existe el convencimiento de que en México todavía hay rezagos muy marcados en materia de incorporación de tecnologías de información en los procesos comerciales. La ausencia de una estrategia de tecnologías de información en la nación se ha reflejado en una planta productiva vulnerable. Esto, tiene como resultado final una desventaja competitiva y comparativa de México con el resto de las naciones que han desarrollado estrategias bien fundamentadas de comercio electrónico dado que llevan una ventaja evolutiva en su incorporación.

En general existe la idea de que en México todavía hace falta crear conciencia de la importancia que tiene incorporarse a las nuevas economías de mercado, a los mercados digitales, pero, sobre todo, que se difundan los modelos electrónicos que más las favorecen, cuáles son los modelos más utilizados y qué resultados han arrojado en términos de productividad y mejoras dentro de la administración pública para con sus clientes y sus empleados.

Existen muchos casos exitosos de modelos de tecnología de información aplicada (TIA), que se han desarrollado para el fortalecimiento y crecimiento de economías internacionales, como son los casos de países como España, Francia, Inglaterra, Alemania, Estados Unidos y países asiáticos como Singapur, Malasia y Japón. Estos modelos han sido exitosos debido a que se trata de economías de primer mundo, países con economías altamente sustentables y con crecimiento sostenido, que, además, han demostrado ser exitosas en el ámbito de las TIC.⁹

En el caso de las TIC latinoamericano, éste se ha caracterizado por su asimetría tecnológica-cultural. Cada país ofrece escenarios diferentes en cuanto a infraestructura logística, sistemas de pago, hábitos de consumo, políticas estatales, legislación gubernamental, niveles de integración entre tecnología y costumbres. Este rasgo de Internet, que la conecta con la peculiaridad cultural presente en cada región, hace necesario generar y ejecutar estrategias localizadas que respondan coherentemente al estado en que se encuentran dichas variables en el medio respectivo, y desechar de frente el denominado "comportamiento de manada" que persigue reproducir las prácticas y modelos exitosos en otros países, pero con un nivel diferente de desarrollo, es decir,

⁷ E. Erosa, Victoria. 2002. *El Principio del cambio: Exploración de los Negocios Electrónicos en México.* AMECE. Dirección de Investigación y Desarrollo. D.F., México.

⁸ Financial Times survey entitled 'The Changing Role of the Chief Information Officer'. USA, enero de 2004

⁹ Canadian Journal of Region al Science/Revue e canadienn e des sciences régionales, XXII:3 (Autumn/automne 1999), 299-314.

modelos que se adapten mejor a las características de las empresas latinoamericanas, concretamente en el Estado de Colima (Anexo 1).

El estado de Colima, se ha caracterizado y diferenciado de otros estados del país, por el gran impulso a la investigación y a la diversificación en tecnología y búsqueda de innovación en la explotación de la información. Esta búsqueda ha sido en dos vertientes. Por un lado captando o acompañándose de empresas que desarrollan software y por otra parte, aplicar este desarrollo tecnológico a niveles de la sociedad, a un nivel comunitario, no popular pero sí de fácil acceso a todos los sectores de la población.

La orientación que se le ha dado en Colima, es hacia el aprovechamiento de las tecnologías para tener un mejor manejo de la información.

Esta tendencia se desarrolló en el estado a partir de la mezcla de 3 factores¹⁰ que determinaron los actuales niveles competitivos del estado. (Anexo 2)

El denominado diamante de la competitividad regional¹¹, integrado primero por la sociedad, en segundo el gobierno y por último y no menos importante, la educación. Esta última reviste especial importancia y atención, ya que desde 1983, la Universidad de Colima, incursionó en el desarrollo de tecnologías de información para el uso de un software bibliotecario.

Con esa finalidad, se buscó dotar a los investigadores, a los profesores y a los estudiantes de la universidad, de una infraestructura de información adecuada, para un proceso de desarrollo tecnológico que ya se proyectaba en la universidad.

Esto permitió la búsqueda de nichos e innovación tecnológica, por lo que se tenía que realizar de manera simultánea el desarrollo del software, la sistematización de la información y la distribución de manera eficiente.

Las redes en esa época eran diferentes al internet como se conocen ahora, había redes con capacidades muy limitadas, y estaban surgiendo los computadores personales. En el 82 y 83 estaban la Universidad de Colima, apenas ingresaba al mercado teniendo una capacidad de memoria y almacenamiento muy limitada. Se debía encontrar una tecnología capaz de almacenar grandes volúmenes de información y mejorara la distribución de la misma con accesos para los estudiantes a muy bajos costos.

Así se entró al nicho de los CD romos, la universidad inició este proceso de elaboración del cd room en 1986, con la creación del primer Centro Nacional Editor de Discos Compactos, en el país (Anexo 4). Buscando, investigando y haciendo alianzas estratégicas muy importantes, en esa ocasión con instituciones como la OPS en Brasil contaba con un organismo que se llama BIREME (Biblioteca Regional de Medicina) y que fueron los primeros en América latina en utilizar esa tecnología.

Esto provoca una alianza tan fructífera que cada año se tenían reuniones para conocer los avances de ambos grupos. Originalmente se reunió a un grupo de jóvenes universitarios inquietos, donde se compartían experiencias y se avanzaba de manera

10 Kenichi Ohmae. Triad Power: The Coming Shape of Global Competition – 1985

¹¹ Kenichi Ohmae. The End of the Nation State: The Rise of Regional Economies - 1996

conjunta en América Latina. Creo que esta oportunidad de colaborar marco una brecha enorme en América Latina.

En noviembre del 1997, las condiciones políticas convergen con la elección como Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Colima, del Lic. Fernando Moreno Peña, ex rector por dos periodos de la Universidad de Colima. Ese equipo de la universidad que se forma, es el mismo que se traslada a gobierno del estado y empieza a aplicar esa experiencia en el manejo de información para generar servicios a través de medio electrónicos, la conclusión de ellos son los servicios a través de Kioscos Electrónicos. (anexo 2).

Consecuentemente se tuvo que hacer un enorme esfuerzo por organizar toda la información que se generaba en el estado y de la cual dependen las funciones del gobierno, que se basan fundamentalmente en información que sirve para la toma de decisiones.

Para generar servicios de gobierno debemos tener debidamente sistematizada al información de las personas y de las distintas dependencias que registran esos trámites de las personas o de las empresas; consecuentemente había que generar importantes bases de datos en el registro civil, en el registro público de la propiedad, en las áreas de transporte, la clave única de registro de población, entre otras bases de datos.

Entonces se pudo identificar que esas áreas, representaban focos rojos en los servicios que el gobierno prestaba, de los cuales al sociedad estaba muy molesta de hacer largas filas, de perder varios días para terminar un trámite y de que en muchas ocasiones, la culminación de un trámite dependía de la voluntad de un funcionario público.

Fue esta la visión que tuvo el gobernador entonces, la de transformar totalmente los servicios para que se evitara esta pérdida de tiempo y esta improductividad de tanta gente en el estado. Sistematizar esa información implica muchos años para capturar toda la información del registro civil, nada mas nacimientos y defunciones se llevó un año completo, posteriormente generar la Clave Única de Registro Poblacional (CURP), entregar la CURP. La generación de la CURP se realiza a través de la Secretaría de Gobernación y la CURP que se convirtió en la llave de acceso para los servicios de gobierno. Se llevó otro año a la vez que se fue creando otra estrategia que llevo dos años y medio o tres para poner el primer kiosco de servicios.

En noviembre del 1997, al incorporarse este equipo de desarrollo de TIC, ya se tenía una idea muy concreta de cómo generar servicios, sin embargo uno de los pilares de la implantación de tecnologías de información es la preparación electrónica (e-readiness) de un país: *“el grado en el cual una comunidad está habilitada para participar del mundo interconectado. Se mide valorando el avance relativo en las áreas que son más críticas para la adopción de TICs y las aplicaciones más importantes de las mismas”* ¹²

Primero se tuvo una idea muy completa de cómo organizar la información del estado, por eso se habla de que la información del estado tiene dos pilares fundamentales: el registro

1.1.1 ¹² Copyright 2000, McConnell International LLC Risk E-Business: Seizing the Opportunity of Global E-Readiness

de las personas y del territorio que demandan los servicios de gobierno y la razón de los servicios de gobierno.

Por un lado, debemos saber quienes son los que demandan los servicios, pero por otro lado se necesita saber donde están para llevar los servicios de manera adecuada; cuales son los resultados de su actividad permanente en el interno geográfico y eso lleva al análisis de aspectos epidemiológicos, aspectos delictivos, de demandas de educación, de demandas de centros de cultura, que tienden a mejorar mucho las relaciones de los ciudadanos y su comportamiento en una entidad.

Eso se había conceptualizado de esta manera, a través de dos esquemas de registros, si se registra a las personas y lo que hacen en todas las instancias de gobierno; cuando nacen, cuando se casan, cuando se divorcian, cuando registran su vehículo, cuando registran su propiedad, cuando tramitan su pasaporte, cuando hacen su registro ganadero, cuando tramitan apoyos en el gobierno. Si eso se tiene registrado, obviamente que se puede generar servicios oportunos y eliminar esto que ha sido gran problema de los gobiernos, no nada más estatales, de gobierno federal y de muchas otras instancias las enormes filas y el burocratismo para resolver esos problemas.

Que fue lo que se quiso eliminar?, las ventanillas, se buscó eliminar a las personas que estaban atrás de estas y en esto se manejó un concepto muy interesante, que culminó en el slogan de nuestra programa ***“no debemos dejar a la voluntad de un funcionario, la culminación de un trámite”***. Para llegar a hacer electrónicos los servicios se tiene que hacer un esfuerzo enorme de organización de la información, de sistematización de la información, pero no solo eso, se tiene que desarrollar todo ese auge que permita llegar a la prestación del servicio, y a la culminación de trámites a partir de los kioscos electrónicos.

Se puede tener un periodo de información sistematizada pero eso no te va a cubrir el total de la población, si no se tiene un sistema para los datos, así se tenga el aparato más sofisticado y el mejor diseño, no se van a poder otorgar servicios; porque?, porque los servicios se otorgan con base a la información que se ha procesado.

En la actual administración, se va a sistematizar al 100% el registro del territorio desde las dos vertientes, desde al parte legal desde el registro público de la propiedad y el comercio que cae a la certeza jurídica de que todas la propiedades tienen un dueño y esta debidamente registrada esa propiedad y, la otra desde el punto de vista geográfico, que se pueda identificar geográficamente todas esas porciones de territorio y que se conozca con precisión donde hay riesgos y donde podamos atender con oportunidad los riesgos.

Colima tiene el riesgo del volcán, de los temblores y el riesgo de los ciclones, en consecuencia tenemos que estar muy preparados para ello, pero también que tengamos al información del territorio para desarrollo sustentable, que no se autoricen más instalaciones que atenten contra los aspectos sociales y para ello es necesario tener un registro puntual del territorio desde el punto de vista geográfico, que los aspectos limítrofes estén debidamente registrados, pero también que este debidamente registrado lo que este encima del territorio y abajo del territorio.

Otra área de impacto, es lo que tanto se ha discutido nacionalmente; que no hay recursos para solventar los gastos de la administración pública, que tiene que ver con los aspectos tributarios lo que permite evasión fiscal y lleva a no tener una adecuada captación fiscal.

Actualmente se trabajan en incorporar al gobierno electrónico, los temas de Ley de Protección de datos Personales, Ley de Transparencia del Estado, Una Nueva Cultura de la Gestión Pública, Red Metropolitana y Monitoreo Georeferencial de la Delincuencia de la Ciudad de Colima entre otros.

4 BIBLIOGRAFÍA

Libros

E. Erosa, Victoria. 2002. ***El Principio del cambio: Exploración de los Negocios Electrónicos en México. AMECE.*** Dirección de Investigación y Desarrollo. D.F., México.
Hernández Sampieri, Roberto. Fernández Collado, Carlos. Baptista Lucio. Pilar.

Metodología de la investigación. McGraw Hill. D.F., México.

Kenichi Ohmae. ***Triad Power: The Coming Shape of Global Competition*** . Hardcover, Free Pr, USA. 1985

Kenichi Ohmae. ***The End of the Nation State: The Rise of Regional Economie.***

Paperback. USA. 1996

Financial Times survey entitled ***'The Changing Role of the Chief Information Officer'***.
USA, enero de 2004

Referencias en World Wide Web

www.gob.mx/ - 62k - 27 Abr 2004

www.e-revistaportal.com/gobierno.htm

www.colima-estado.gob.mx/

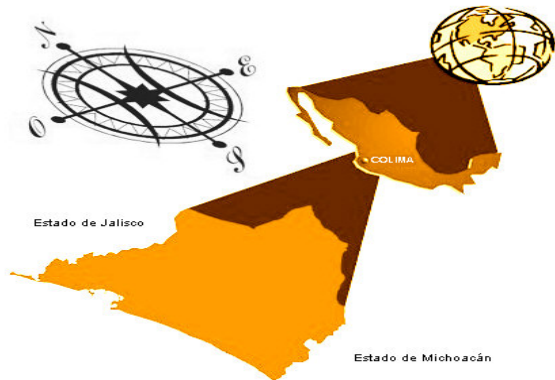
www.fujiitsu.es

INVESTIGACIONES

Canadian Journal of Regional Science/Revue canadienne des sciences régionales, XXII:3 (Autumn/automne 1999), 299-314.

ANEXOS

ANEXO 1 UBICACIÓN GEOGRAFICA



ANEXO 2

Triad Power: The Coming Shape of Global Competition



ANEXO 3 WEB DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE COLIMA



ANEXO 4 CENTRO NACIONAL EDITOR DE DISCOS COMPACTOS



4.1.1.1.7