



Maestría en Gobierno Electrónico

PORTAL ÚNICO DEL GOBIERNO “CERCA DE TI”

Modalidad

Propuesta de Solución a un Problema Específico en el Campo de la Profesión

Presenta

Leticia Maribel Figueroa González

Directora

Dra. Rosa María Alonzo González

Junio de 2021

Carta de Directora del Trabajo Recepcional en el que Notifica que el Egresado está
listo para el Examen de Grado.

Dedicatoria

Este proyecto de implementación del portal único del Gobierno Electrónico está dedicado a las autoridades Civiles, Organizaciones de estándar Nacional e Internacional, para que hoy en día, en el papel en el que nos encontramos los maestrantes de la Universidad de Guadalajara hacemos un llamado para agradecer la inclusión digital y aprovechar el uso, aplicación y detonación de las tecnologías que por consecuencia el covid-19 nos trajo a hacer una innovación repentina pero con bases firmes.

En otro tenor agradezco a las autoridades, maestros, asesores y académicos, así como al comité de la junta académica por retomar el Posgrado como vértice para abrir nuevos conocimientos a una era digital incluyente y de beneficio para todos.

Agradecimientos

Hoy en junio de 2021 doy gracias a mis compañeros de posgrado a Andrea, Salvador, Edgar, José Antonio y Jonathan por su crítica constructiva durante el proceso de aprendizaje pues el desarrollo de nuestro proyecto lo realizamos al entorno en el que nos encontramos y visualizamos una estrategia digital de acuerdo con las necesidades que deseamos dejar a nuestros antecesores.

Agradezco a mi hija Grecia por ser un pilar fundamental en mi vida
Por dejarme estudiar y robarle momentos de convivir que el posgrado me absorbía.
A mis Padres Abel y Eve por la vida y todo lo me han ayudado y me han enseñado.

A nuestro creador por darme la fuerza de levantarme día a día
Y por ser motivo de hacer las cosas bien y mejor.

G r a c i a s

Índice

1.	Introducción	6
2.	Diagnóstico	16
2.1	Contextualización	17
2.2	Microentorno.....	18
2.3	Macroentorno.....	18
2.4	Identificación del problema o de ámbito de mejora.....	19
3.	Análisis: Interpretación del diagnóstico en función al problema o ámbito de mejora	19
4.	Diseño de Solución.....	21
4.1	Plan de Mejora	22
4.2	Estrategia de Comunicación	23
4.3	Propuesta de solución.....	23
5.	Intervención	27
5.1	Solución a problemas derivados del proyecto	27
5.2	Gestión del Proyecto.....	28
5.3	Alcance.....	40
5.4	Costos	43
5.5	Cronograma del proyecto.....	52
5.6	Riesgos.....	55
5.7	Propuesta de implementación.....	59
6.	Conclusiones	78
7.	Bibliografía	79

1. Introducción

Dentro del presente trabajo se presentan las estrategias de comunicación y las herramientas tecnológicas analizadas entre el Gobierno con los ciudadanos, para proponer la implementación de un portal web único de gobierno abierto. Estamos en la era del conocimiento y es importante maximizar el uso de la información, debido a que cada vez se van innovando de acuerdo con las necesidades y demandas que exige la conectividad, por lo que se hace cada vez más esencial estar comunicados de información veraz y oportuna. Los diferentes ámbitos de gobierno requieren flexibilidad y dinamismo de sus plataformas, ser accesibles a cualquier usuario. El adentrarse al internet es estar en competitividad, pues permite reducir la brecha digital entre el internet y el ser humano, dotado de conocimientos para desarrollarse como persona hablante y pensante dentro y fuera de cualquier institución, porque se adquiere nuevos conocimientos día a día, se entiende entonces que quien tiene la mejor información y la tiene a tiempo, será el usuario con mejores habilidades potenciales para hacer uso de la tecnología.

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 fija los límites y define las relaciones, las bases para los poderes, para los gobiernos y para las organizaciones de las instituciones en que el poder se asienta y establece, los derechos y los deberes del pueblo mexicano, en el Artículo 6to. Plasma que: “El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicación, incluido el de banda ancha e internet.” y en el inciso B dentro del Art 6º, anuncia: “El Estado garantizará a la población su integración a la sociedad de la información y el conocimiento, mediante una política de inclusión digital universal con metas anuales - sexenales”. Tomando en cuenta que la Estrategia Digital Nacional del Plan Nacional de Desarrollo del periodo 2012 – 2018, incluyo como habilitador la Inclusión y las Habilidades digitales, así como la integración

a la sociedad del conocimiento la implementación de infraestructura de telecomunicaciones y la disponibilidad de banda ancha y el acceso a un dispositivo electrónico que permita la conexión a Internet.

El Gobierno Federal procuró proyectar vaivenes a los ciudadanos articulando en materia de progreso social, desarrollo económico y seguridad. De acuerdo con dicha perspectiva, los ciudadanos alcanzarán un mejor nivel de vida y una mayor igualdad de oportunidades gracias al desarrollo de una economía competitiva que generará empleos bien remunerados dentro de un entorno de seguridad y Estado de Derecho, en el modelo que estableció la Estrategia Digital planteó 5 objetivos que se enlistan a continuación.²

1. Utilizar la tecnología para transformar radicalmente al gobierno acercar los servicios gubernamentales al ciudadano.
2. Detonar una economía y emprendimiento basado en herramientas digitales.
3. Transformar el modelo de enseñanza aprendizaje.
4. Mejorar significativamente la cobertura de servicios de salud.
5. Promover la innovación cívica y la participación ciudadana.

En la figura 1, se presentan los objetivos de la Estrategia Digital Nacional (2013) bajo el esquema de la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico.

Estrategia de Gobierno Digital en México



Figura 1. Elaboración propia en base a los Objetivos de la Estrategia de Gobierno Digital en México

El redoblar esfuerzos en la política pública trajo consigo diversos habilitadores en conjunto con la tecnología como se observan en la figura 2, los cuales son: A) Conectividad: (servicios, cobertura y calidad). B) Desarrollo e inclusión de Habilidades Digitales: (Conocimiento de firma electrónica los servicios electrónicos diversos. C) Interoperabilidad se representa la capacidad para correr procesos sin interrupciones a través de las fronteras organizativas sin perder el contexto ni el significado. D) Marco Jurídico robusto seguro. (Conectividad, ciberseguridad, Protección de datos, navegación segura en internet. E) Datos Abiertos, base de datos. Análisis y toma de decisiones para las políticas públicas del Estado en los aparatos móviles y las computadoras.

Habilitadores de la Estrategia Digital

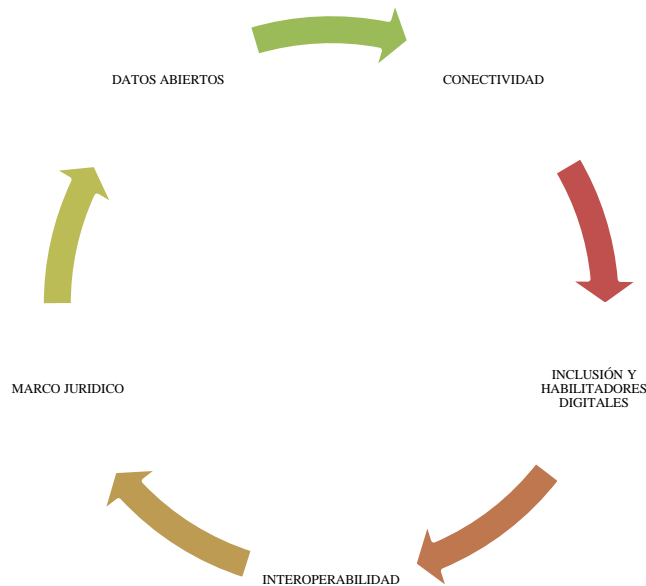


Figura 2. Elaboración propia en base a los Objetivos de la Estrategia de Gobierno Digital en México

El gobierno fijó pasos firmes a donde queremos llegar a través de tres pilares que abarca la Estrategia Digital Nacional.

1. El ejercicio de un Gobierno Solidario,
2. El desarrollo de un Estado Progresista
3. El tránsito hacia una Sociedad Protegida.

Un Gobierno Solidario es aquel que responde a las necesidades sociales, culturales y educativas de sus habitantes, a través de la creación de instituciones y la implementación de programas para atender a las personas.

El Estado progresista promueve el desarrollo económico regional, empleando herramientas legales e incentivos que detonen el incremento del bienestar

social y generen mercados dinámicos en la entidad. El acceder a la seguridad en todos sus niveles y a una justicia imparcial y equitativa. Los pilares descritos son impulsados a través de los siguientes tres ejes de acción, cuya puesta en práctica deberá fortalecerlos a cada uno en particular y, a la vez, de forma simultánea, con la finalidad de:

1. Consolidarse como un Gobierno, capaz de dar prioridad a la interoperabilidad que tuvo a bien desarrollar la Estrategia digital.
2. Desde la acción local, estatal y federal con una perspectiva global,
3. Contar con un financiamiento para el desarrollo, a través del ejercicio sustentable de perfilar a las Administraciones Públicas Estatales, y Municipales hacia un Gobierno de resultados, con acciones que puedan evaluarse en un entorno de transparencia.

Un Gobierno que reconozca la importancia y el valor de las administraciones lo cales, que destaquen la responsabilidad de sus atribuciones y que permite su coordinación e interacción con estricto respeto de su autonomía en base a los Planes de Desarrollo.

Un Gobierno de resultados, mide sus logros y alcances por medio de percepción inmediata y tangible del mejoramiento del nivel de vida de los ciudadanos, utilizando indicadores transparentes y objetivos, e implementando procesos digitales que disminuyan el costo del acceso a dicha información y vuelvan más eficiente la acción del Gobierno en mejora continua.

Para hacer que la innovación tecnológica este destinada a la prestación de servicios gubernamentales, hoy tocando punto referente a la pandemia que atraviesa el mundo desde el año pasado trajo consigo la implementación de innovarse día a día respecto a las TIC's. Esto vino a transformar la forma de trabajar, de estudiar, de convivir, de hacer reuniones ejecutivas y en diversas plataformas, aplicaciones móviles, y eventos públicos. El Gobierno no lo venia venir, simplemente sucedió. Las estrategias tecnológicas tuvieron

un gran auge desde 2013 con la puesta en marcha de las reformas digitales y de telecomunicación, las redes sociales ayudaron y al igual que la computadora y los aparatos móviles; el internet desde hace 28 años permitió la interacción de conectarnos unos con otros, así como hacer trámites y la digitalización de documentos e imágenes con la cámara fotográfica y/o escáner vino a innovar, ahorrar, tiempo dinero y esfuerzo, así como desplazamiento para beneficio de los ciudadanos causante del surgimiento del Gobierno Electrónico y de la transformación de las relaciones ciudadano- instituciones públicas, razón por la cual se está dedicando capital y recursos humanos en su proceso evolutivo de acuerdo con (Pérez Zúñiga, Camacho Castillo, Mena Hernández, & Arroyo)

Dentro de las acciones que realiza la Administración Pública, se basan en los siguientes principios y valores, por los cuales fundamenta su actuar en:

- Humanismo. Las personas son el centro de las políticas públicas, las cuales promueven la igualdad de oportunidades y el mejoramiento de la calidad de vida. Para lograrlo, se requiere de participación de la sociedad en todos los ámbitos de la vida pública, para promover el desarrollo y que los ciudadanos depositen su confianza en el Gobierno Estatal.
- Transparencia. Las acciones que realiza el Gobierno Estatal se realizan a la vista de todos, de la manera más abierta posible, para facilitar el acceso a la información que permita, a su vez, una adecuada rendición de cuentas, mediante mecanismos eficaces y oportunos.
- Honradez. Los servidores públicos se conducen con integridad y honradez, cuidando de manera escrupulosa el uso de los recursos públicos y desempeñando sus funciones a partir de las normas establecidas.

- Eficiencia. Toda acción cumplirá con los objetivos planteados, mostrando la capacidad del Gobierno Estatal para responder a las necesidades de todos los ciudadanos.

Estos principios determinan el ámbito de la acción pública en beneficio de todos los ciudadanos, logrando una sociedad más justa, con una perspectiva hacia el futuro de mayor bienestar y desarrollo.

Hoy la Conectividad y Tecnología vinieron a fortalecer la capacidad de respuesta gubernamental ante una demanda social, dando alcance a la comunicación con diversos actores y sectores. Y el correcto funcionamiento se debe al Plan de Desarrollo Municipal del Estado porque, requiere de un nivel de coordinación eficaz, que sea horizontal, con respecto de los Poderes Legislativo y Judicial; y vertical, con respecto de actores sociales, para que todos contribuyan al quehacer del Gobierno del Estado, en este sentido, los avances tecnológicos resultarán fundamentales para establecer un nuevo y poderoso canal de comunicación, que fortalezca la relación con la sociedad civil y la confianza ciudadana ante un Gobierno electrónico abierto y transparente.

El Gobierno Estatal trabaja en beneficio de la sociedad en base a la implementación, el correcto funcionamiento y la accesibilidad de las diferentes herramientas que nos proporciona un nuevo Gobierno Electrónico presentando diversos objetivos.

- a). Reducir la brecha digital, al realizar el acercamiento de los servicios electrónicos a la ciudadanía.
- b). Mejorar las formas en que interactúan gobierno y ciudadanía acercando a los habitantes a las herramientas tecnológicas que ofrece la implementación del Gobierno Electrónico, a través de Programas tales como MéxicoX.
- c). Crear programas de capacitación y certificación en línea para los servidores públicos con el fin de que cuenten con las competencias necesarias para trabajar en conjunto

aprovechando las Tecnologías de la Información en la resolución de necesidades de servicios digitales.

d). Llevar a cabo programas estatales y federales para el mejoramiento de la infraestructura tecnológica sabiendo que una infraestructura optima es vital para el correcto funcionamiento del Gobierno Electrónico.

Con la aparición de Internet, surgieron nuevos patrones de interacción social. Por ello las comunidades virtuales y las redes sociales digitales a partir del año 2009, dieron giro al proceso histórico de sociabilidad e interacción, haciendo la vida más accesible, permitiendo estar conectados con nuestras familias, con el entorno laboral, con la salud y la sociedad. El adaptarse a las nuevas formas tecnológicas que día con día van evolucionando, han permitido tener mejores servicios en cualquier sector.

Para todo ciclo de vida de un proyecto surgen desafíos, problemas e incidentes y el gerente es responsable de mantener el control del proyecto hasta el final. Por fortuna existen herramientas indispensables que ayudan al gerente en sus esfuerzos para garantizar que el proyecto esté encauzado, medido y controlado en cuatro categorías que encausan las fases del Gobierno electrónico.

1. Monitoreo del proyecto: Realizar verificaciones constantes para comprobar que la implementación avanza como se planificó.
2. Evaluación del proyecto: Evaluar si los beneficios esperados serán entregados y siguen siendo válidos. Evaluar los logros y cambios expresados por el proyecto a través de las múltiples acciones de implementación. Se vuelve necesario realizar un estudio de Línea Base.
3. Gestión de los riesgos del proyecto: Identificar y gestionar activamente los riesgos del proyecto que pueden mermar su capacidad de alcanzar los resultados para que la

población final aproveche los beneficios del proyecto.

4. Gestión integrada de cambios: Confirmar que todos los cambios propuestos para el proyecto (de alcance, presupuesto, cronograma, calidad, adquisiciones, monitoreo y evaluación, transición, etc.) sean evaluados y registrados, y que se realicen las acciones apropiadas.

En la siguiente figura 3 , se observan las fases del Gobierno Electrónico.

Fases del Gobierno Electrónico

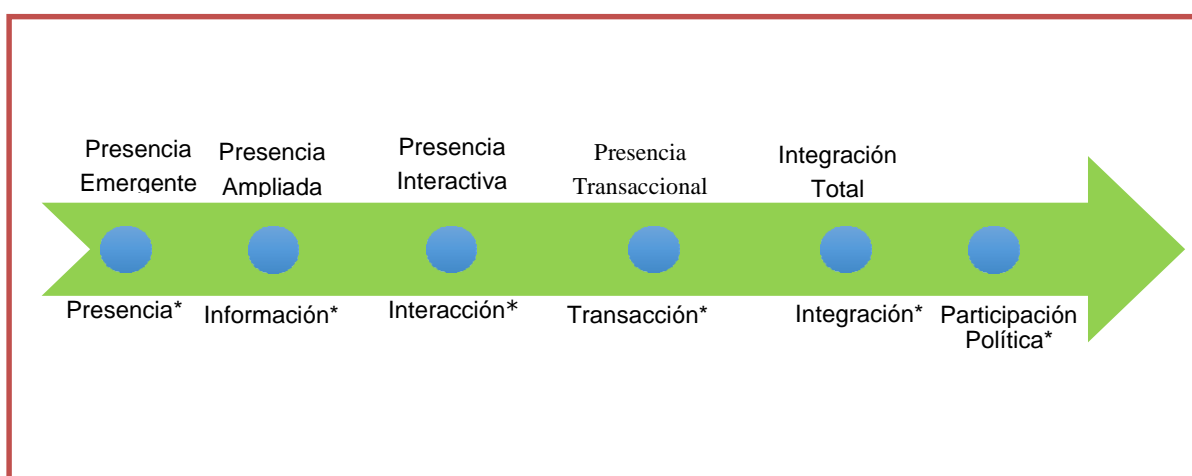


Figura 3. Elaboración propia con base en Naser & Concha (2011) y Sandoval-Almazán & Gil-García (2009).

Es por ello por lo que las comunidades virtuales y las redes sociales en el año 2009 dieron giro al proceso histórico de sociabilidad e interacción de hacer la vida más accesible para estar conectados con nuestras familias, con el trabajo, con la salud y la sociedad. El adaptarse a las nuevas formas tecnológicas que día con día van evolucionando para tener mejores servicios – productos, esto ha permitido seguir moviendo la economía.

Criado (2016) lo explica que han surgido nuevas formas de interacción a consecuencia del gobierno digital, agrupadas en cuatro modalidades que a continuación se presentan en la tabla 1.

Modelo relacional de servicios de Gobierno Electrónico.

Modalidad / Relación	Definición	Funcionalidades Aplicables
Gobierno a Ciudadano (G2C)	Iniciativas de Gobierno Electrónico destinadas a brindar servicios a los ciudadanos.	Información de servicios actualizada, pago de impuestos, empleo, educación y turismo.
Gobierno a Empresa (G2B)	Se utilizan para brindar servicios a las empresas.	Información de servicios, contrataciones, pagos de impuestos, licitaciones públicas, comercio exterior, subvenciones, medioambiente y acceso a créditos.
Gobierno a Empleados (G2E)	Iniciativas que desarrolla un gobierno para brindar servicios a su talento humano.	Información de servicios, contrataciones, cursos, constancias de pagos. Servicios al desarrollo profesional de los empleados de la Administración Pública.
Gobierno a Gobierno (G2G)	Interoperabilidad con otros entes municipales, estatales o nacionales.	Información de servicios, sistemas presupuestos, adquisiciones, planificación, gestión de infraestructuras e Inventarios, entre otros.

Tabla 1. Modelo relacional de servicios de Gobierno Electrónico, con base en y (Naser, 2011)

Para (Gil García, 2010), ubican una quinta modalidad de relación, considerada como evolución de las TIC, esta es la de “Ciudadano a Gobierno o C2G”, es decir, con una sociedad cada vez más activa y preocupada por los asuntos públicos, las iniciativas pueden provenir de los ciudadanos, dotando a la gestión de información relativa a sus necesidades.

A la implantación del gobierno electrónico porque se adhiere al tema político y económico fue contextualizar el desarrollo del gobierno digital como una evolución de las formas de gobierno y de acercamiento que han existido en el mundo así cómo la ubicación geográfica, la demografía y la política han producido avances heterogéneos en el desarrollo del gobierno digital en base a las necesidades detectadas o mejoras identificadas. Actualmente en los diferentes ámbitos de gobierno requieren flexibilidad y dinamismo de sus plataformas, y ser accesibles a cualquier usuario. El adentrarse al internet, permite tener mejores conocimientos, mejor desarrollo como persona, como institución, permitiendo que se adquieran nuevas habilidades por que quien tiene la mejor información y la tiene a tiempo, será el usuario con mejores habilidades potenciales para hacer uso de la tecnología.

El presente trabajo de investigación es establecer estrategias de comunicación entre ciudadanos y el Gobierno , estamos en la era del conocimiento y es importante explotar la información, con la globalización y las TIC, se hace cada vez más esencial estar comunicados de información veraz y oportuna es por ello que propongo un portal web único y estándar para brindar diferentes servicios del Gobierno Digital, para reducir la brecha digital, al realizar el acercamiento de los servicios electrónicos a la ciudadanía, mejorando las formas en que interactúan gobierno y ciudadanía acercando a los habitantes a las herramientas tecnológicas que ofrece la implementación del Gobierno Electrónico.

2. Diagnóstico

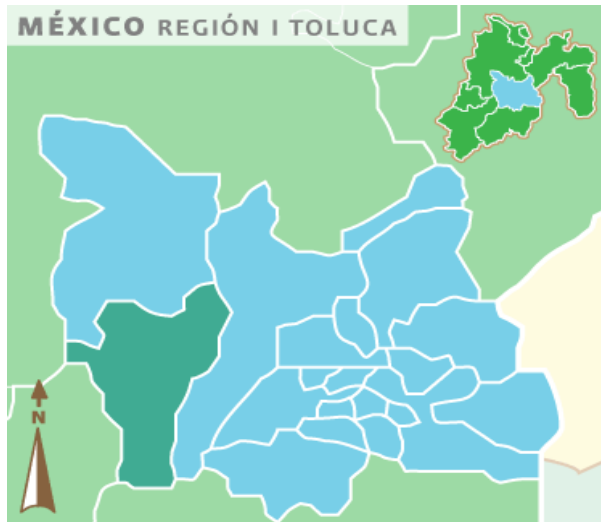
La comunicación del gobierno digital a ciudadanos.

Este proyecto surge en la búsqueda de optimizar las resoluciones, la toma de decisiones y la ejecución de las actividades con las que el gobierno busca satisfacer las necesidades varias de la ciudadanía, aprovechando las diferentes ventajas comparativas y competitivas

que nos ofrecen las tecnologías de la información. Este de acuerdo con la remembranza que hace el Ayuntamiento de Zinacantepec <https://www.zinacantepec.gob.mx>

2.1 Contextualización

Contexto



Descripción geográfica.

Zinacantepec está situado en la porción occidental del Valle de Toluca a los 19°17'00" de latitud norte y a los 99°44'00" de longitud oeste del meridiano de Greenwich.

Limita al norte, con Almoloya de Juárez; al sur con Texcaltitlán, al este con Toluca y Calimaya; al oeste con Temascaltepec y Amanalco de Becerra; al sureste con Villa Guerrero y Coatepec Harinas.

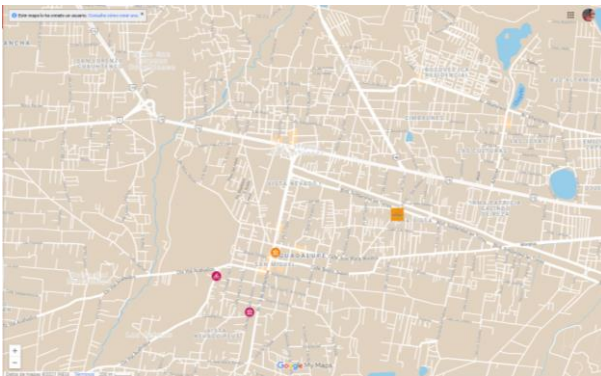


Figura 4. Mapa del Municipio de Zinacantepec (<https://es.wikipedia.org/wiki/Zinacantepec>, 2020)

EXTENSIÓN Consta de una superficie de 308.62 kilómetros cuadrados.

OROGRAFÍA El municipio se encuentra en la meseta más elevada del país a una altura que va desde los 3,200 los 2,750 msnm (metros sobre el nivel del mar).

2.2 Microentorno

Zinacantepec: La situación demográfica y sus principales actividades económicas son la agricultura, el comercio, el número de habitantes es de 83,197 y se encuentra a siete kilómetros de la capital del estado.

Adentrándose a las características sociales, materiales y estructurales, hoy en día, Los servicios contratados a través de Tecnologías Satelitales que representan el 29.1% y estas redes ofrecen cobertura en las localidades más remotas y marginadas del país, en donde no existen redes terrestres y no hay alternativas comerciales. Los anchos de banda contratados se encuentran entre 1 y 2 Mbps. Por lo que es nula la comunicación, es por ello por lo que me di a la tarea de investigar un poco más acerca del Municipio respecto a la brecha digital en la que se encuentra y lo que arrojo que hay desabasto de información en cuanto a los tramites electrónicos que ofrece el gobierno, estos porque carecen de electrificación, red de telefonía y hay zonas marginadas por la pobreza y la desigualdad social.

2.3 Macroentorno

Características sociales, materiales y estructurales, cabe señalar, que el 65% de los sitios cuentan con acceso a Wifi público, mediante el cual la población puede conectarse a Internet a través de sus propios dispositivos móviles y portátiles.

Los sitios que se conectan a través del Programa México Conectado, que en algunas partes sigue funcionando debido a los convenios con telefonías convencionales como Total Play, Telmex ya que son empresas multinivel que se establecieron en la región centro del Estado y en todo México. Centros comunitarios, educativos, de salud, investigación, gobierno y espacios públicos, enseguida se desarrolla la metodología sobre la

implementación de los portales web basado en el modelo evolutivo de gobierno electrónico; también se definirán las variables que se observaron y que pueden ser entendidas desde dos dimensiones:

- 1) Una interior, referida a la gestión interna o back office: la información fluye entre unidades administrativas y no es accesible o visible al público.
- 2) Una externa, conocida como front office: enfocada al usuario externo y a la satisfacción de sus necesidades.

2.4 Identificación del problema o de ámbito de mejora

1. Desconocimiento de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.
2. Red de infraestructura tecnológica deficiente del Municipio y del Gobierno.
3. Falta de computadoras y dispositivos móviles para conectarse a Internet por los usuarios.
4. Falta de recursos económicos para acceder a las herramientas tecnológicas equipo de cómputo y servicio de internet.
5. Falta de interés del Gobierno y de las entidades municipales en cuanto al desarrollo tecnológico de la sociedad.
6. Falta de recursos económicos por ambas partes.
7. Desconocimiento del servicio de internet y banda ancha.
8. Restricción del servicio de internet por parte de autoridades a sus municipios.
9. Inclusión de nuevos conocimientos tecnológicos.

3. Análisis: Interpretación del diagnóstico en función al problema o ámbito de mejora

En este ambiente, las organizaciones se quedan atrás sino emplean sistemas de información y habilidades para alcanzar sus metas para mantenerse en un nivel competitivo.

Las acciones y financiamiento para desarrollar estos puntos se considerarán en el tercer capítulo. Y sobre la implementación de crear trabajo coordinado con empresas de telefonía móvil y de sistemas que mantengan conexión de banda ancha y tecnológica. A través de licitaciones que cubran y cumplan con el techo de inversión que se tendrá para implementar el Proyecto Digital del portal Web en cada Administración Municipal debido a que cambian cada 3 años y estos deberían ser continuos. A continuación en la tabla 2, expongo del Benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones.

Medios Tecnológicos	Ventajas
Internet y Banda Ancha	Facilita el conocimiento de manera rápida al mejorar las condiciones de vida del ser humano.
Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de actores que están relacionados de acuerdo con algún criterio. Normalmente se representan simbolizando los actores como nodos y las relaciones como líneas que los unen. (Twitter, Facebook, Google+.), redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.	Los usuarios tienen que ser mayores de 13 años, para crear sus propias cuentas de internet.
Intranet	
Es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir de forma segura cualquier información o programa del sistema operativo para evitar que cualquier usuario de Internet pueda ingresar.	Es utilizada por las plataformas de Gobierno para brindar un servicio.
Correo Electrónico	

En inglés llamado e-mail (electrónico mail), es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes o cartas electrónicos) mediante sistemas de comunicación electrónicos.	Es utilizado como mensajero instantáneo entre diferentes destinatarios. A través de computadoras, tabletas, iPad y teléfonos Android o Apple.
Celular	
La telefonía móvil, también llamada telefonía celular, básicamente está formada por dos grandes partes: una red de comunicaciones (o red de telefonía móvil) y los terminales (o teléfonos móviles) que permiten el acceso a dicha red.	Es una herramienta indispensable hoy en día que sirve para tener comunicación verbal sin necesidad de conocer o ver a la persona, dependiendo del sistema análogo, android o Apple.
Centro de Atención Telefónica	
La definición de <i>Call Center</i> , por lo general, está dirigida al ámbito tecnológico, es decir, estructura, diseño de hardware y software, así como la funcionalidad que se brinda a través de los sistemas. Precisar qué es un Centro de Atención Telefónica va más allá de un sistema informático o tecnología de vanguardia; que si bien es cierto es importante para facilitar el trabajo humano.	Este medio es utilizado por distintas empresas para brindar un servicio por llamada telefónica.

Tabla 2. infografía propia, importancia del Benchmarking como herramienta para

incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones.

4. Diseño de Solución

Estas herramientas intentan satisfacer y reactivar las áreas de oportunidad a través de software y servicios electrónicos mediante un portal web único, estandarizando las necesidades básicas que ofrece el Gobierno electrónico.

1. Gestión de aplicaciones gubernamentales (intranet) ya existentes a través de un software con Infraestructura tecnológica para mantener un sistema de comunicación eficiente (Computadoras, servidores, redes, conexiones, soportes, mantenimiento, supervisión continua y mantenimiento del servicio, y dominio propio. etc).
2. Complementos web, pluggins o aplicaciones para reuniones virtuales como MS, Teams, Zoom, Meet, videoconferencia Telmex, etc. Que permiten operar servicios

gubernamentales en expansión de infraestructura vía satélite. Como prueba piloto se adentró al Municipio en hacer pruebas piloto para medir el alcance y nivel deseado en cuanto a las TIC`S.

3. Disponibilidad de banda ancha, acceso a dispositivos móviles y electrónicos que permita la conexión a Internet.

5. Dotar personal capacitado para operar redes y personal capacitado en el uso básico de TIC`s.

6. Implementar el área o Dirección de Innovación tecnológica en el Municipio y que su mantenimiento sea cubierto por el Ayuntamiento, para que acerque recursos y programas del Gobierno electrónico y que coadyuve con el proyecto de interoperabilidad cuando se realice programación con el portal web único de Gobierno electrónico a implementar.

4.1 Plan de Mejora

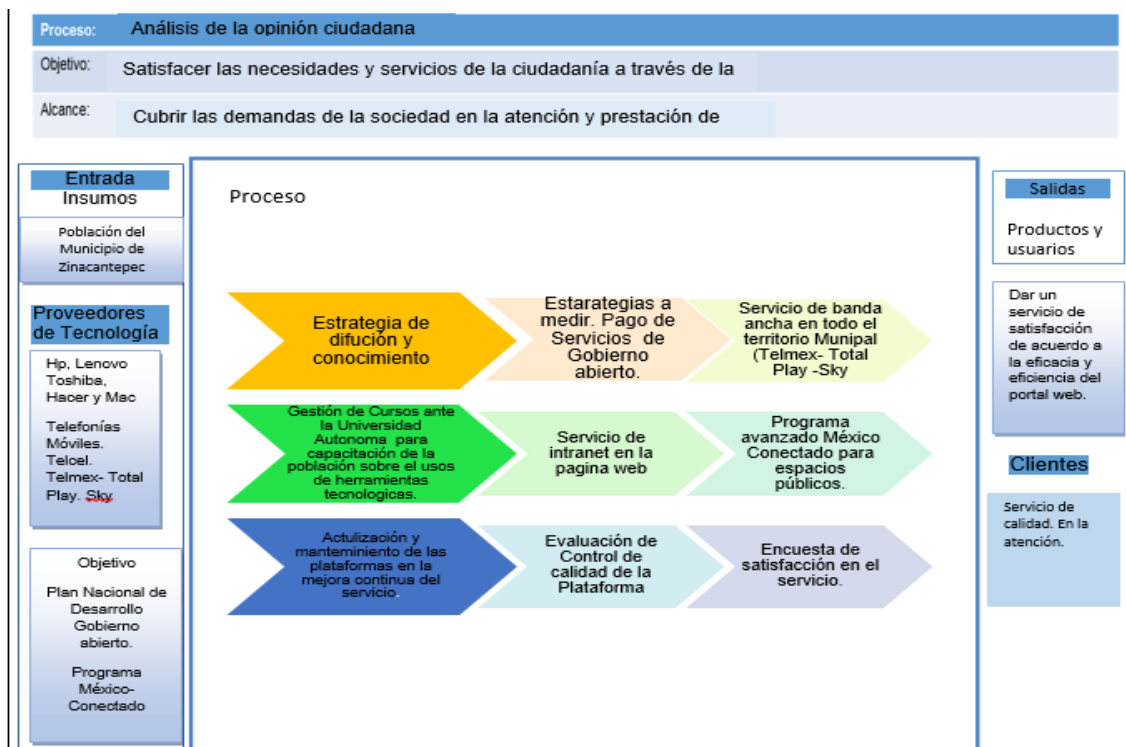


Figura 5. Plan de Mejora en base a la opinión ciudadana

4.2 Estrategia de Comunicación

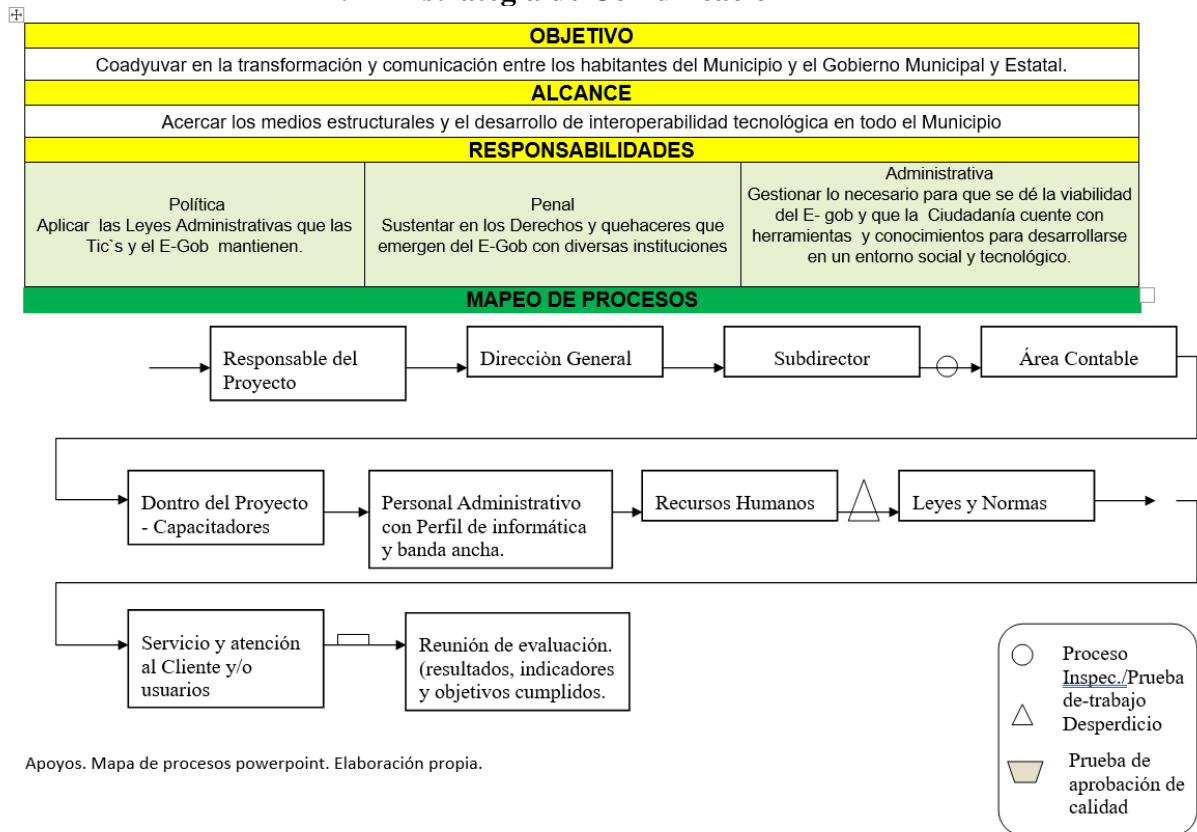


Figura 6. Estrategia de Comunicación entre los diferentes ámbitos de Gobierno

4.3 Propuesta de solución

La importancia del Benchmarking Propuesta de solución	
Proyecto de implementación del portal web	
	Objetivo
	Satisfacer las necesidades y servicios de la ciudadanía a través de la mejora de servicio.
	Alcance
	Cubrir las demandas de la sociedad en la atención y prestación de servicios en el portal web.

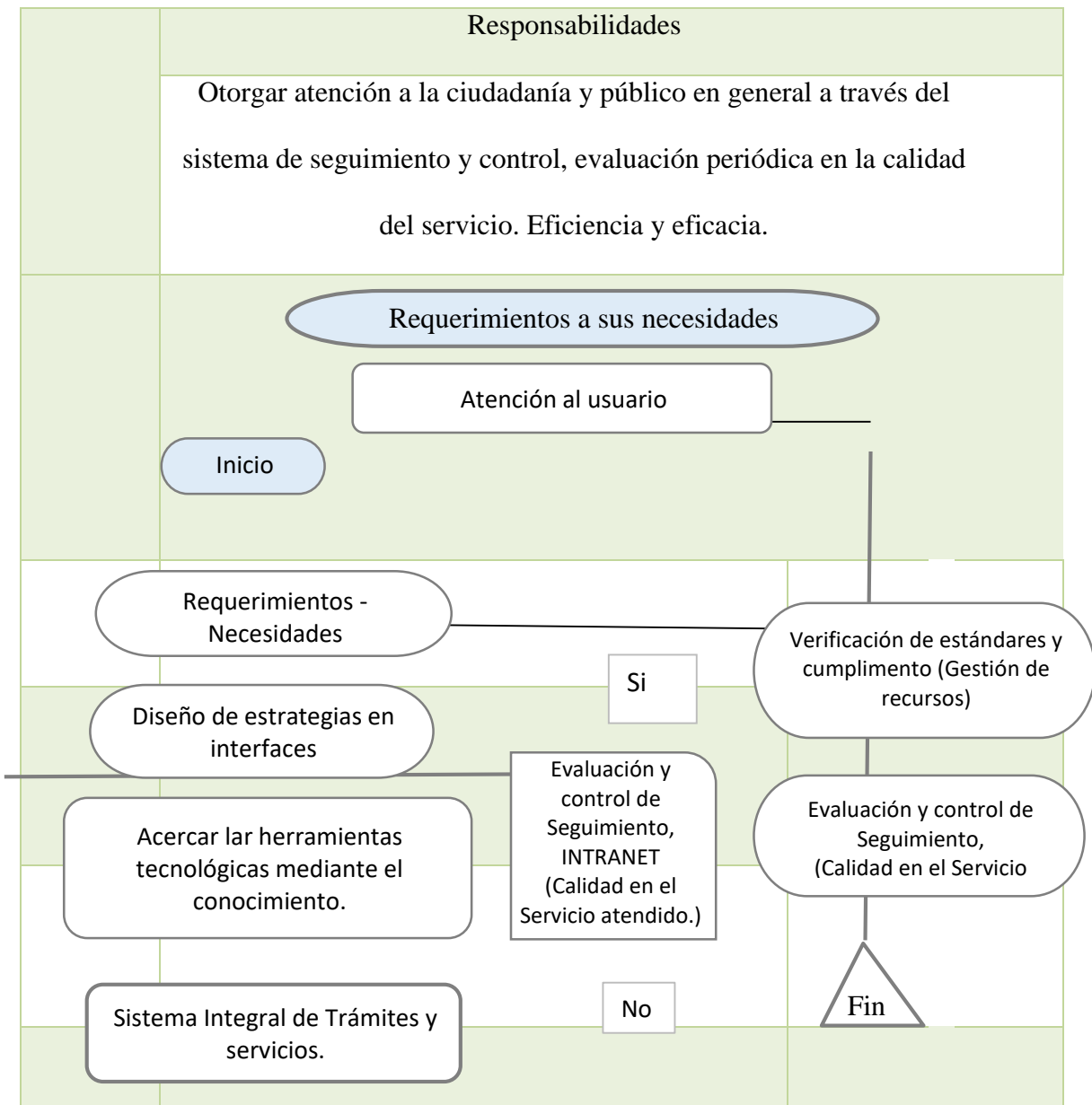


Figura 7. Proyecto de implementación del portal web

Esta propuesta de implementación desea que se inmiscuyan autoridades y ciudadanía pues es indispensable estar conectados por la Identidad Digital, el internet coadyuvará a que el País, el Estado y los Municipios entren en competitividad con otras ciudades, en cuanto a infraestructura y tecnología contando con una inversión sostenida por los entes públicos porque habiendo desarrollo hay crecimiento.

En un segundo ámbito se encuentran los portales web, que están en constante evolución, mejorando el modelo del Gobierno Digital

Gobierno Digital Interior	Ámbito de Gestión Interna	Evolución continúa de TIC y sistemas dentro de la gestión pública.
Exterior	<p>Oferta de Información</p> <p>Prestación de servicios</p> <p>Participación democrática</p>	<p>Presencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información institucional general, limitada y estática. ✓ Información ✓ Contiene más ligas de información y ésta es más dinámica. Suele haber una guía de trámites. ✓ Interacción ✓ Comunicación a través de correo electrónico redes sociales, uso de chats, foros, ventanilla electrónica. ✓ Transacción ✓ Servicios en línea, incluyendo pagos electrónicos con tarjetas de crédito. ✓ Portal organizado acorde a necesidades ciudadanas y gubernamentales. ✓ Integración ✓ Portal de servicio (ventanilla única). ✓ Información extra a servicios (transparencia en licitaciones, compras y proveedores etc.). ✓ Participación ciudadana en decisiones políticas, gubernamentales y encuestas en línea.

Tabla 3. Elaboración propia con base al Modelo Digital

El modelo que se tomará en cuenta para la implementación del portal web es en el entendido que se enfoca esta investigación es la de Gobierno abierto. En este orden de ideas, es satisfacer las necesidades del usuario, para ello se realizó el diseño del portal Web a través del cual los ciudadanos puedan tener acceso a cualquier información que requieran o soliciten un servicio para realizar trámites y pagos diversos o bien formular quejas y sugerencias sobre los servicios recibidos dentro del portal web único.

Los portales web son básicos y estratégicos usados como herramienta de contacto y

difusión inmediata tanto escala nacional como internacional reflejando el quehacer de la Administración Pública Digital, cabe señalar que los portales Web gubernamentales e institucionales deben contener un diseño funcional y accesible, se debe pensar en las audiencias a quien se dirige en formato abierto y de acuerdo a la política pública las estrategias de comunicación digital cambiaron por la adopción exponencial unificando los dominios y redefinir la estrategia digital por la puesta en marcha de la Estrategia Digital Nacional para los herramientas tecnológicas, aparatos portátiles y móviles con él .gob.mx, aunque ahora son propuesta se considera en un futuro implementarlas para hacer uso y aplicación de ellas a través de un dominio de pago.

La digitalización de un Gobierno Digital eficiente y perdurable, permite la transparencia de datos y calidad en la información, así como imágenes multimedia, videos o audios, el incluir estos elementos en los portales, deben ser fácilmente encontrados y usados en base a las necesidades del servicio que queremos ofrecer.

El número de trámites a través de un portal electrónico incluyen también la comunicación gubernamental digital, las redes sociales y el uso de aparatos móviles de diferentes sistemas *iPhone* o *Android*. Por lo que el diseño del portal debe cumplir con los estándares para visualizarse en cualquier sistema operativo.

La metodología que tiene el Gobierno Digital es que en la actualidad representa un incremento uso en sus capacidades gubernamentales debido a que hace falta la digitalización de trámites porque no existen conocimientos tecnológicos por miedo al cambio electrónico, a la transformación de la innovación a la digitalización por lo que existe un rezago educativo para que las personas y los ciudadanos se adentren al Gobierno Electrónico. También considerándose que hace falta proveer servicios y oportunidades de participación, infraestructura y herramientas tecnológicas que hoy nos ha ocupado la pandemia y por lo que nos hace seguir innovando con mejores conocimientos. El proveer

de trámites y servicios, generan oportunidades de participación ponderando la presencia de información, interacción, transacción, integración y culminan otorgándole mayor valor a la etapa de participación ciudadana con el Gobierno electrónico.

5. Intervención

Es necesario que el usuario, - ciudadano pueda desplazarse con facilidad dentro portal que sea claro, veraz y oportuno para comunicarse con su gobierno a través de correo electrónico (hasta poder concluir un trámite (etapa de transacción). Sucede lo mismo en la participación o e-democracia, de que, si un ciudadano quiere participar, opinar o reclamar sobre algún tema, el portal debe ser capaz de brindarle acceso oportuno a dicha información para que lo realice en línea, o bien, se comunique con algún servidor público o representante, desde un directorio telefónico, sala de chat o por redes sociales. Es por ello la creación e implementación del portal Web que sea abierto y único con dominio propio y por considerarse claro y seguro en cuanto a transparencia de datos y veracidad de la información.

5.1 Solución a problemas derivados del proyecto

El plan de mejora que ofrece el portal web es realizar diversos trámites, así como presentar informe de las acciones que realiza la Administración del Gobierno abierto.

- Trámite informativo: Dentro del portal web los ciudadanos pueden acceder a información del trámite, servicio o actividad que desea realizar.
- Trámite interactivo: El ciudadano puede interactuar e intercambiar información con la administración local sobre el trámite que desea realizar, además de que las unidades o áreas administrativas del municipio pueden intercambiar datos para la mejora del servicio.
- Trámite transaccional: Sin necesidad de acudir físicamente a una oficina, el

ciudadano puede iniciar y concluir un trámite en línea. Así como imprimir un recibo de pago o firmar con su firma electrónica.

Estrategia de comunicación

El desarrollarme en los diferentes ámbitos del gobierno digital me han permitido conocer y hacer posible un cambio, innovar los sistemas y la mecanización de las plataformas para ser accesibles a cualquier usuario para adentrarse al poderoso mundo del internet, por su parte el proceso de globalización ha hecho que los medios electrónicos estén trabajando hasta su máxima capacidad, hoy en 2021 la situación cambió y en su mayoría los países se mudaron obligatoriamente a trabajar sincrónica por red de internet y otras aplicaciones móviles como Zoom, Meet y Share Point, Video conferencia Telmex etc.

Los avances tecnológicos han tenido que reinventarse para adaptarse a estas nuevas condiciones, con la visión de satisfacer las necesidades sociales del presente y previendo las demandas del futuro; promoviendo la transformación de las gestiones con el uso de internet, las páginas web, las redes sociales y aplicaciones móviles como una manera de apertura y transparencia de los procesos gubernamentales.

5.2 Gestión del Proyecto

El diseño que se desea implementar es el que se describe a continuación.

Página de diseño de portales web gratis. <https://cms.jimdo.com/cms/>

Liga para utilizar para creación de la página web. <https://gobierno-abierto-que-te-escucha.jimdosite.com/>

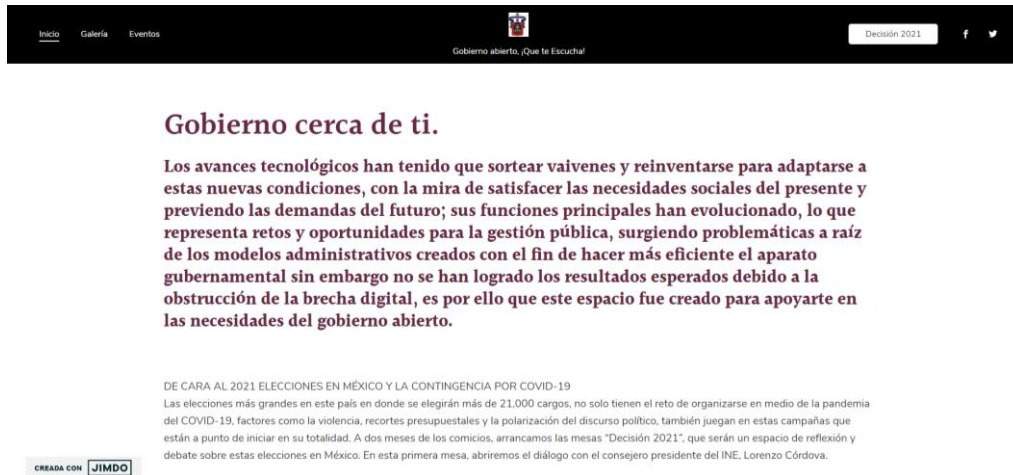


Figura 8. Infografía en base al portal web único de Gobierno electrónico

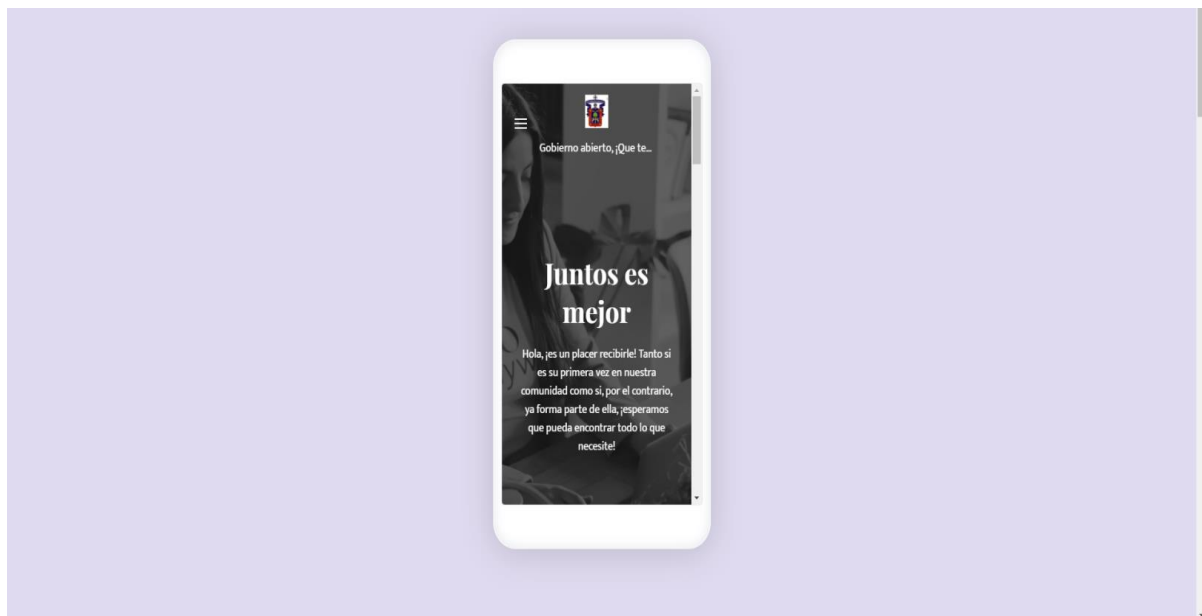


Figura 9. Infografía del diseño web en un dispositivo móvil



Figura 10. Infografía del diseño web interno en un dispositivo móvil

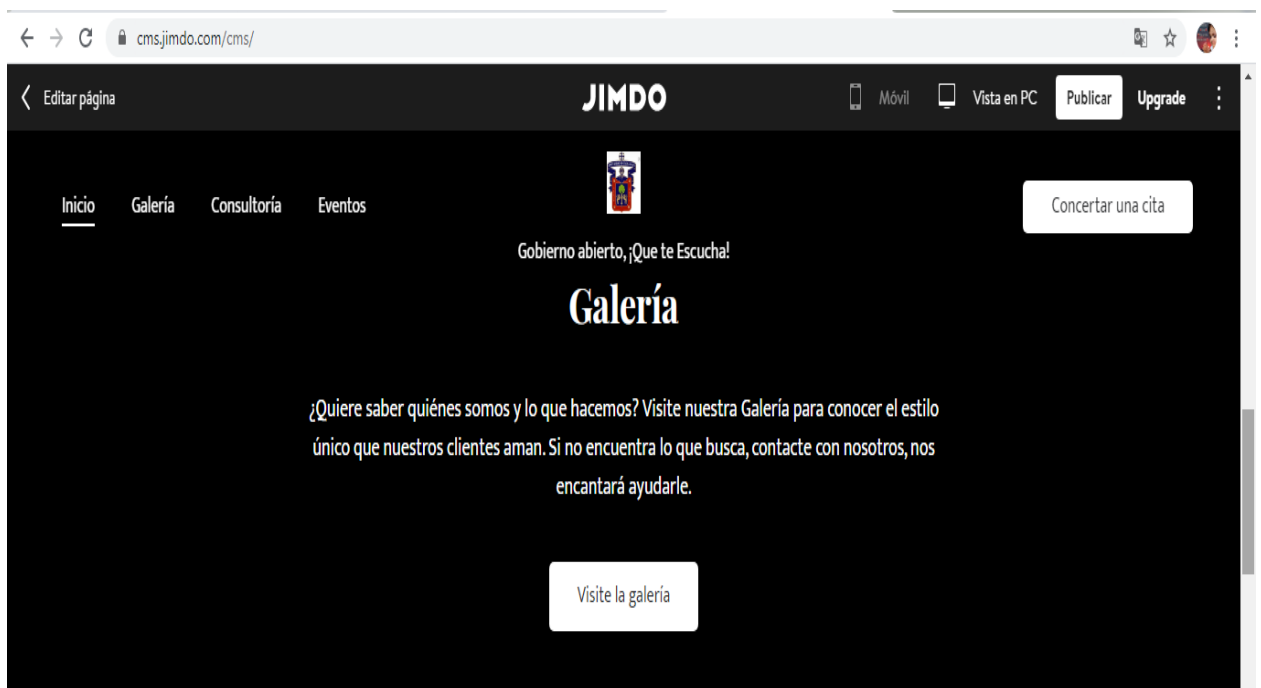


Figura 11. Infografía del diseño web en un dispositivo móvil.

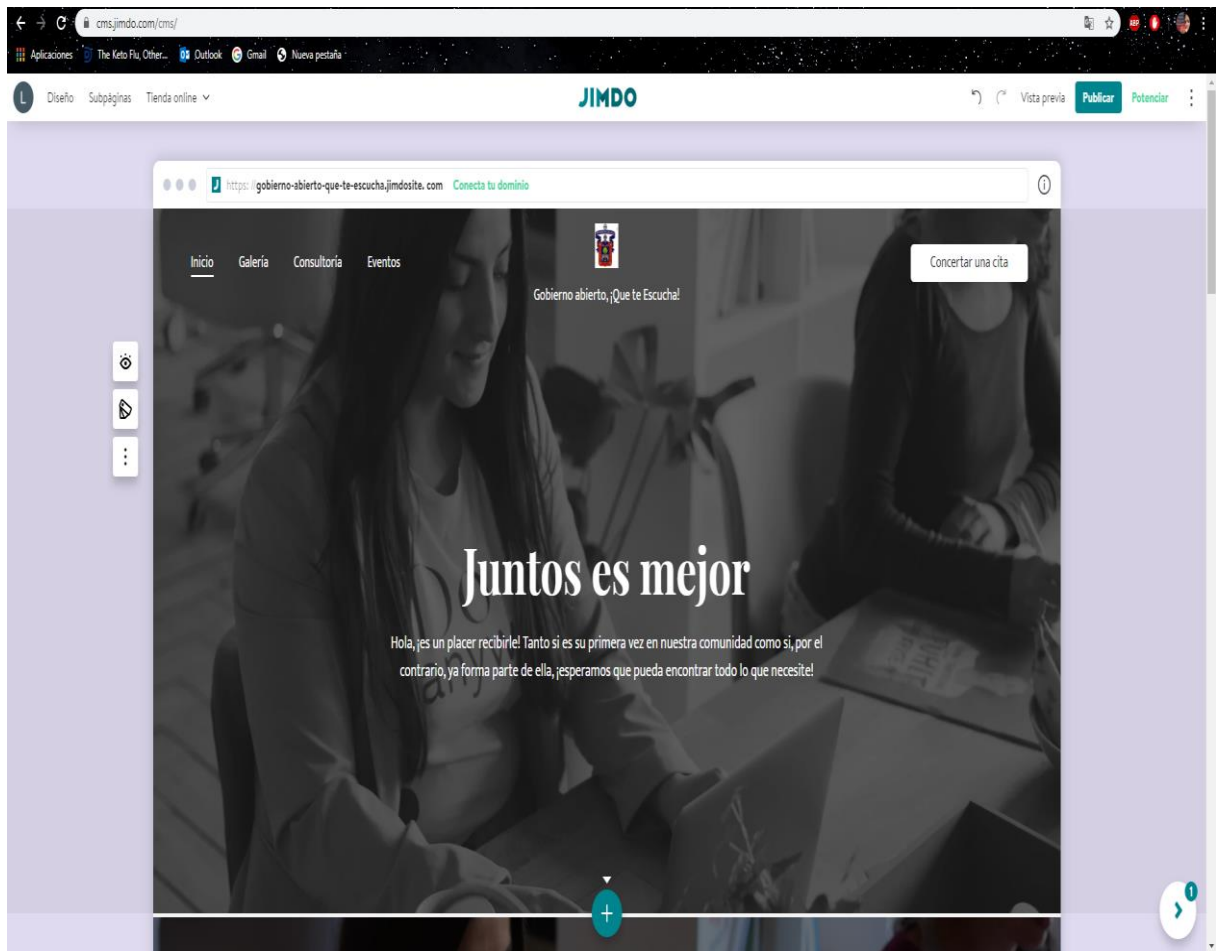


Figura 12. Infografía del diseño web en un dispositivo móvil.

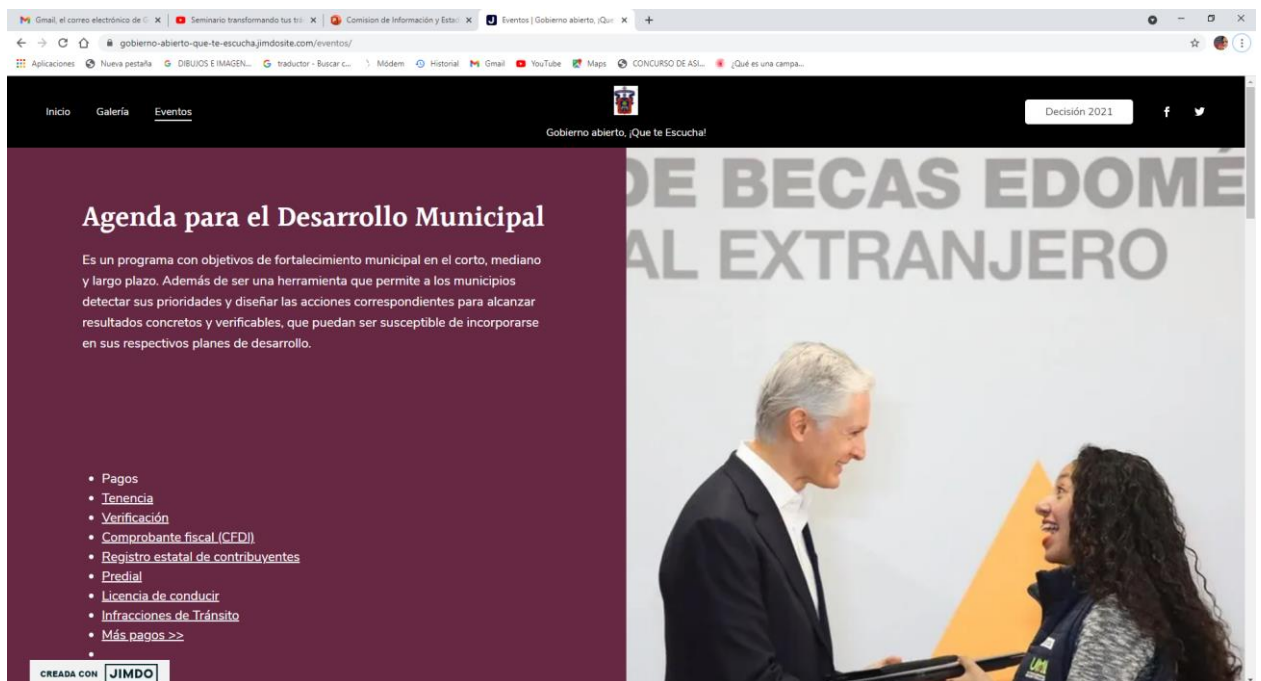


Figura 13. Infografía del diseño web en un dispositivo móvil.

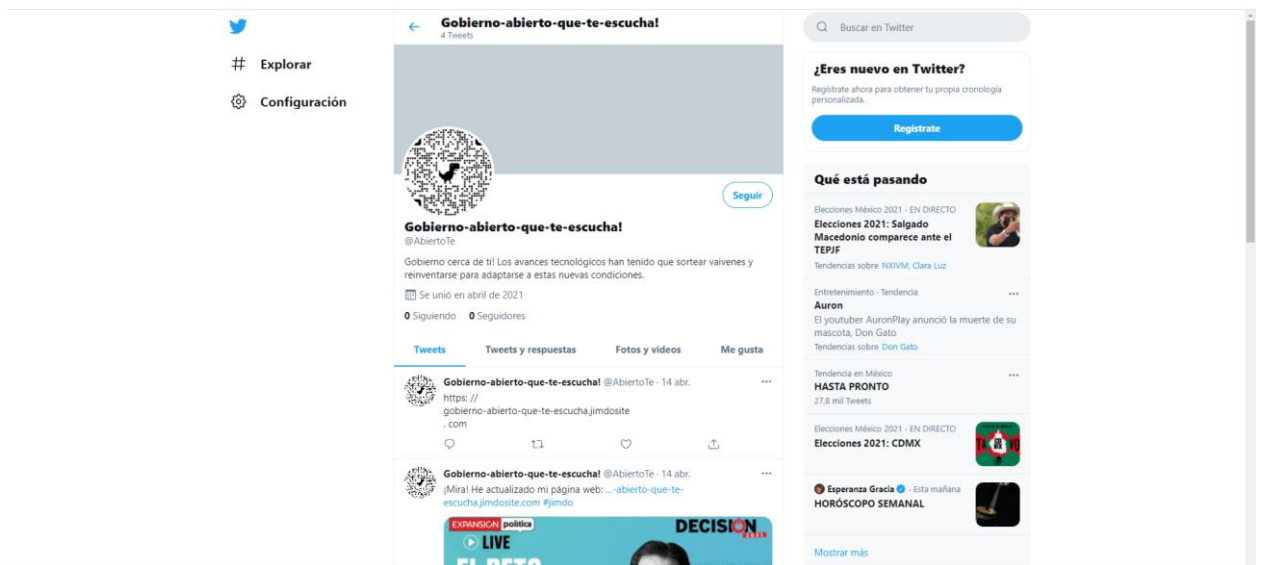


Figura 14. Infografía del diseño web en un dispositivo móvil

Nombre del sitio web. Gobierno abierto que te escucha

<https://twitter.com/AbiertoTe>



Figura 15. Infografía del diseño web en un dispositivo móvil

Dirección electrónica: <https://gobierno-abierto-que-te-escucha.jimdosite.com/>

Para realizar la propuesta del portal web que deseo innovar para sustentar mi trabajo de investigación utilice la plataforma de Jimdo es una plataforma para crear páginas web y servicios online gratuitos, pero si deseo hacer viable el sitio y dominio este debe pagarse en una considerable suma. Jimdo cuenta con un sistema de gestión de contenido que funciona como un editor WYSIWYG (*WhatYouSeeIsWhatYouGet*).

Es un sistema de accesibilidad, modular para introducir bloques de contenidos y construir la página sin editar en HTML. Caracterizándose por su velocidad y facilidad de uso, pertenece a la Web 2.0 el interfaz Jimdo está basada en un sistema de módulos que se pueden añadir, mover y eliminar de forma flexible. De esta manera se pueden insertar textos, imágenes propias o de plataformas externas como vídeos de YouTube, widgets y otros elementos.

El diseño de la página también se deja personalizar de forma fácil por medio de plantillas predeterminadas o insertando plantillas propias. Jimdo está disponible en 8 idiomas (español, francés, inglés, alemán, holandés, italiano, japonés, ruso).

Intervención

A continuación, se presentan los principios de accesibilidad de contenido web (WCAG, por sus siglas en inglés) versión 2.1, propuestos por el W3C.

➤ Perceptible.

Se visualizan imágenes con descripción de texto y contenido alusivo, estas se pueden ampliar sin perder su nitidez y contraste en cualquier medio tecnológico.

Para que el usuario utilice lectores de pantalla permite ampliar las imágenes y se incluye una descripción de texto alternativo en ellas, es necesario situar el cursor o foco sobre la imagen para desplegarlo. El color empleado en este portal permite diferenciar a las

personas con daltonismo y con problemas de agudeza visual débil al identificar intervalos y estructura de contenido en un modo muy accesible al desplazarse dentro del sitio en forma columnas, así como encontrar los iconos del menú en forma horizontal y se desplegarán en modo vertical, esta se diferenciará por el tamaño utilizando tipografía grande debido a las necesidades de beneficiar a las personas con ceguera y daltonismo.

➤ Operable.

Permitirá trabajar y desplazarse al usuario apoyándose del uso del teclado esto para facilitar la navegación para personas con problemas motrices leves. Dentro del portal permite al usuario habilitar herramientas de lector de pantalla, audio y video si así lo requiere.

Se habilitó el lector de pantalla, iconos de fácil interpretación y accesos rápidos.

➤ Comprensible.

El interfaz del portal en si permite visualizarse en idioma español depende, el país donde se trabaje y utilice el portal. Se omiten palabras extranjeras, esto para que el contenido de la información sea comprendido por cualquier usuario.

➤ Robusto.

La interfaz del sitio está apta para ser utilizado por personas que presentan capacidades diferentes entre los que destacan (debilidad visual- ceguera, discapacidad motriz y sordera). Se habilitó lector de pantalla para ser utilizado por cualquier dispositivo y herramienta tecnológica.

Adicionalmente se pensó en el uso de dispositivos de entrada distintos al ratón, utilizando imágenes con descripción de texto alternativo, cromática, tipografía y tamaño de letra para desplazarse cómodamente por el portal.

➤ Viabilidad

- a) Mejorar las formas en que interactúan el gobierno y la ciudadanía acercando a los habitantes a las herramientas tecnológicas que ofrece la implementación del Gobierno Electrónico, a través de Programas tales como MéxicoX.

A continuación, se anexan infografías de Usabilidad y Accesibilidad del portal web a implementar.





Figura. 17 Portal en redes sociales. Facebook

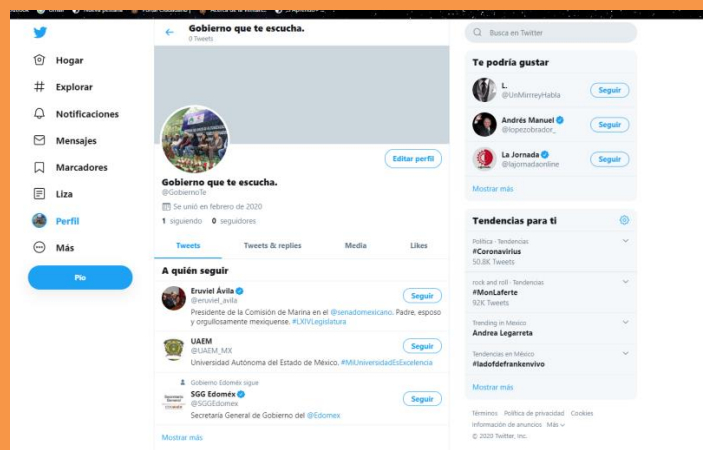


Figura 18. Portal en red social. Twitter
Boceto final de la implementación del Portal Web.

-MéxicoX es una plataforma de Educación en línea del Gobierno Mexicano que ofrece servicios y tramites gratuitos cursos de capacitación en línea masivos y abiertos y que están ofertados por la Secretaría de Educación Pública. <https://www.mexicox.gob.mx/>

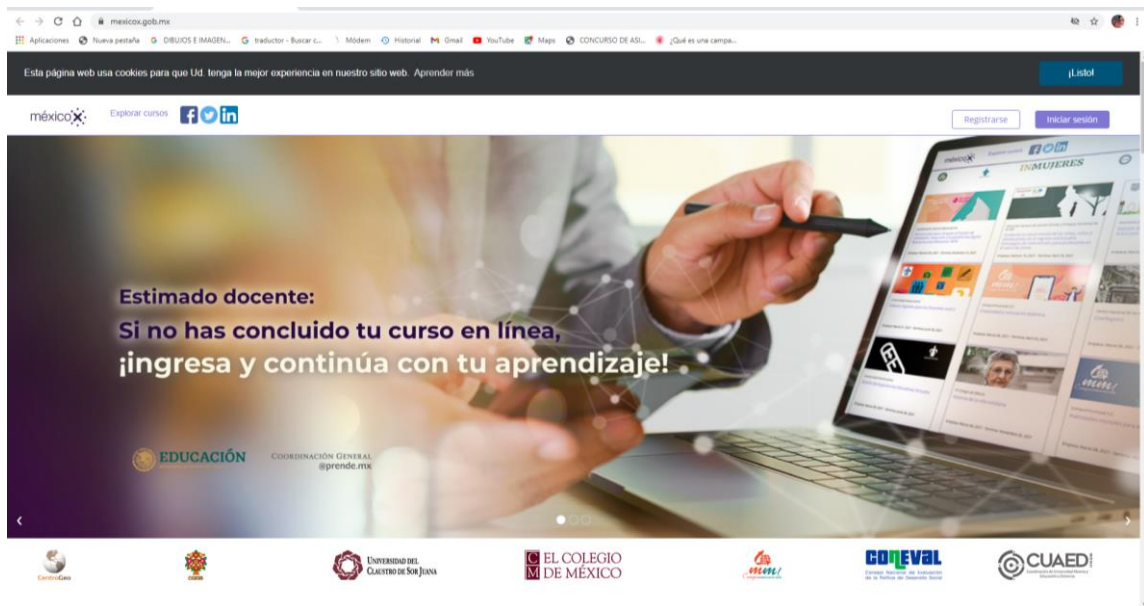


Figura 19. Infografía de mexicox.gob.mx

Los diferentes ámbitos de gobierno son flexibles y dinámicos en sus plataformas tecnológicas, siendo accesibles a cualquier usuario, el adentrarse al internet, permite tener mejores conocimientos, mejor desarrollo como persona y como institución porque se adquieren nuevos conocimientos, y emplea prestación de tramites, así como digitalización de servicios ahorrando tiempo, dinero y esfuerzo.

Si las organizaciones pueden sobrevivir al proveer la información requerida para tomar decisiones acertadas se obtiene gran cantidad de ella, para realizar el análisis y estadística de base de datos o de información veraz y oportuna, clara y transparente. Por eso la buena toma de decisiones, de contar con sistemas de información que sean amigables, funcionales y sobre todo cumplan con el objetivo de la institución y de los usuarios finales., haciéndola una herramienta de gestión; lo anterior no se puede lograr si no hay canales de comunicación eficientes en los diferentes niveles de gobierno.

El objetivo del portal web es satisfacer y reactivar las áreas de oportunidad a través de software y servicios electrónicos.

La solución a la propuesta del proyecto del sitio web único es de entablar un plan de comunicación organizacional utilizando por el momento un portal web sin dominio propio debido a que este es costeable, sin embargo, se realizara el proyecto para realizar el trámite de Titulación de la Maestría en Gobierno Electrónico. Sobre la propuesta de solución a un problema específico en el campo de la profesión.

El portal web único de Gobierno electrónico le concierne diferentes propuestas.

Características Principales	Ventajas	Desventajas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conectividad 2. Forma Interactiva, Colaborativa y participativa 3. Aplicaciones simples e intuitivas 4. Carácter beta (mejoras continuamente) en edición y manipulación del texto y diseño de la presentación interna y externa. 5. Gratuidad (genera mayor participación de usuarios) y movilidad (diversos lugares y equipos móviles). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprendizaje eficiente 2. No requiere granes conocimientos informativos 3. Optimización de tiempo 4. Fácil de compartir en diferentes aplicaciones web y mails. 5. Fondos agradables 6. Mayor número de opciones 7. Facilidad de visualizar la presentación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Requiere de conexión de internet 2. Acceso limitado a elementos de hardware del dispositivo 3. No existe versión descargable 4. Requiere mayor esfuerzo para obtener mejores resultados. 5. Existe la oportunidad de acceder fácilmente mediante pago por servicio.

Tabla 4. Características Portal web único de Gobierno electrónico

Gestión del Proyecto

Justificación de la herramienta web donde se desarrolló la propuesta.

- ✓ Ayuda a mejorar la visibilidad de la empresa en el mercado
- ✓ Contribuye a compartir conocimientos y recursos que son escasos.

- ✓ Generar un sentido de “pertenencia” a un proyecto común
- ✓ Aportar “atajos” y rutas más intuitivas para gestionar procesos.

También permite visualizar presentaciones con imágenes, animaciones, video y música, todo ello con la facilidad de dar a conocer diversas actividades en cada bloque. Y cuadros de lupa, conectores para links. Iconos para agregar botones para redes sociales, botones de privacidad y seguridad de estar en una portal o sitio bajo estándares de seguridad y calidad.

La comunicación del gobierno digital a ciudadanos que ofrece el sitio único es. Este proyecto que surge en la búsqueda de optimizar las resoluciones, las tomas de decisiones y la ejecución de las actividades con las que el gobierno busca satisfacer las necesidades variadas de la ciudadanía, aprovechando las diferentes ventajas comparativas y competitivas que nos ofrecen las tecnologías de la información.

Pretendo coadyuvar en que México entre en el contexto digital en el que la adopción y uso de las TIC maximicen su impacto económico, social y político en beneficio de la calidad de vida de las personas, la identidad cultural, potencializar el desarrollo y el progreso de la sociedad y dar paso a la brecha digital que destacaron los autores (Fernández, 2012). A través del Gobierno electrónico, se celebró el convenio de la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto en el año 2016 y la Organización de los Estados Americanos (OEA), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Alianza del Pacífico o la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y Caribe, desdibujando la transformación de la era digital con los siguientes enfoques.

❖ Descripción geográfica
❖ Elementos históricos
❖ Características sociales, materiales y estructurales
❖ Alcance geográfico (local, estatal, nacional, internacional, mundial o global)
❖ Marco jurídico propio (normas, misión, visión, reglamentos)
❖ Marco Jurídico externo (leyes, tratados, normas de calidad)

Tabla 5. Enfoques que coadyuvaron a la transformación de la era digital

Se planea que en un plazo corto la tecnología esté al alcance de la ciudadanía, a través de las entidades gubernamentales con la mejora regulatoria, que no exista tanta información de forma presencial, sino más bien se ofrezcan servicios de trámites electrónicos digitales.

El Gobierno Estatal trabaja en beneficio de la sociedad con base en la implementación accesibilidad y el correcto funcionamiento, la de las diferentes herramientas que nos proporciona un nuevo Gobierno Electrónico.

5.3 Alcance

Los objetivos específicos: Reducir la brecha digital, al realizar el acercamiento de los servicios electrónicos a la ciudadanía.

a). Mejorar las formas en que interactúan gobierno y ciudadanía acercando a los habitantes a las herramientas tecnológicas que ofrece la implementación del Gobierno Electrónico, a través de MéxicoX.

b). Crear programas de capacitación y certificación en línea para los servidores públicos con el fin de que cuenten con las competencias necesarias para trabajar en conjunto, aprovechando las Tecnologías de la Información en la resolución de necesidades de servicios digitales.

c). Llevar a cabo programas estatales y federales para el mejoramiento de la infraestructura tecnológica sabiendo que una infraestructura optima es vital para el correcto funcionamiento del Gobierno Electrónico.

Con la llegada de Internet nuevos patrones de interacción social surgieron. Es por ello por lo que las comunidades virtuales y las redes sociales en el año 2009 dieron giro al proceso histórico de sociabilidad e interacción de hacer la vida más accesible para estar conectados con nuestras familias, con el trabajo, con la salud y la sociedad. El adaptarse a las nuevas formas tecnológicas que día con día van evolucionando. Conuerdo (Criado, 2016) explica lo que se ha venido expuesto, en este sentido, han surgido nuevas formas de interacción consecuencia del gobierno digital, agrupadas en cuatro modalidades que a continuación se presentan.

Modelo relacional de servicios de Gobierno Electrónico

Modalidad / Relación	Definición	Funcionalidades Aplicables
Gobierno a Ciudadano (G2C)	Iniciativas de Gobierno Electrónico destinadas a brindar servicios a los ciudadanos.	Información de servicios actualizada, pago de impuestos, empleo, educación y turismo.
Gobierno a Empresa (G2B)	Se utilizan para brindar servicios a las empresas.	Información de servicios, contrataciones, pagos de impuestos, licitaciones públicas, comercio exterior, subvenciones, medioambiente y acceso a créditos.
Gobierno a Empleados (G2E)	Iniciativas que desarrolla un gobierno para brindar servicios a su talento humano.	Información de servicios, contrataciones, cursos, constancias de pagos. Servicios al desarrollo profesional de los empleados de la Administración Pública.
Gobierno a Gobierno (G2G)	Interoperabilidad con otros entes municipales, estatales o nacionales.	Información de servicios, sistemas presupuestos, adquisiciones, planificación, gestión de

		infraestructuras e Inventarios, entre otros.
--	--	--

Figura 20. Elaboración propia con base en (Naser A. C., 2011)

Gil-García y Martínez-Tiburcio (2011, 2013) ubican una quinta modalidad de relación aplicable al Gob Electrónico., considerada también como evolución de las TIC, esta es la de “Ciudadano a Gobierno o C2G”, es decir, con una sociedad cada vez más activa y preocupada por los asuntos públicos, las iniciativas pueden provenir de los ciudadanos, cuando se realiza el voto electrónico o encuestas para hacer democracia y elegir un candidato que ocupara un cargo de elección popular haciendo entonces que la gestión de información sea relativa a sus necesidades, para el proceso de implantación del gobierno electrónico en Latinoamérica y el mundo se reconoció aspectos del entorno político y económico y social, las formas de gobierno y de acercamiento que han existido en la región y cómo la ubicación geográfica, la demografía y la política han producido avances heterogéneos en el desarrollo del gobierno electrónico en cada uno de ellos” (Red de Revistas Científicas de América Latina, 2014)

Para cubrir los objetivos específicos de Gobierno electrónico se deben poner en práctica diversas acciones desde mejorar y sistematizar la forma en que el Gobierno Estatal trabaja en beneficio de la sociedad con base en la implementación, el correcto funcionamiento y la accesibilidad de las diferentes herramientas que nos proporciona un nuevo Gobierno Electrónico.

- Reducir la brecha digital, al realizar el acercamiento de los servicios electrónicos a la ciudadanía, mejorando las formas en que interactúan gobierno y ciudadanía acercando a

los habitantes a las herramientas tecnológicas que ofrece la implementación del Gobierno Electrónico.

5.4 Costos

Contestando a diversas preguntas es como se desarrollará la implementación del portal web único. ¿En qué porcentaje el proyecto cubrirá la necesidad o las mejoras?,

¿Qué beneficios obtendrán los destinatarios del proyecto?

Se identifica dentro de las instituciones gubernamentales carencias de sistemas de comunicación y desconocimiento de herramientas tecnológicas para desarrollar una comunicación efectiva dentro del ámbito profesional, es necesario estar a la altura de los retos que se enfrentan cada día. Se pretende implementar esta propuesta a la siguiente administración en el municipio de Zinacantepec. Este municipio se encuentra en zona urbana existe falta de interés y comunicación para acercar la internet a las personas, a los habitantes de los lugares más alejados, esto ayudará a tener mejores oportunidades de bienes y servicios, aumentando su competitividad mediante una página web única para implementarse en cualquier gobierno digital y abierto, cercano a los ciudadanos y en especial al usuario, ante todo que este abierta al público, donde se oriente como hacer un trámite, gestionar un servicio o el cómo se trabajan las herramientas de oficina, así como se les oriente y capacite el cómo utilizar la computadora y crear conciencia de que esto es bueno para el desarrollo de nuestro presente por que adquiere uno conocimiento tecnológico acorde a los tiempos de la era digital.

Los insumos del proyecto

Recursos materiales y humanos que la implementación del proyecto de Gobierno Electrónico requiere.

Insumos del Proyecto		Presupuesto estimado. \$33000.00	Gastos Totales
Humanos	-Directivo -Asesor Gerencial -Personal administrativo -Ingenieros en informática redes y páginas web.	- \$ 24.000.00	
Materiales	-Instalaciones e infraestructura. -Almacén -Proveedores de servicios -Pago de Seguro -Personal de limpieza -Pago de agua -Pago de luz -Renta de edificio -Acondicionamiento de cubículos -Mobiliario y Herramientas tecnológicas -Uso de automóviles -Pago de viáticos -Pago de casetas de peaje	- - - - - - - - - \$ 2000.00 - -	
Gastos generales	-Pago de licencias, software -Pago Anual de la activación y servicios que requiere el sitio web. -Costos de dar de alta la empresa -Pago de permisos de licencia -Pago de Notario -Viáticos	- - -	

	-Combustible -Dieta y comidas		
Gastos Monetarios en futuro	-Salarios de los empleados - (Manual de formulación del proyecto). -Viabilidad técnica del proyecto desde su inicio hasta la concreción de este. Pago salarial del personal que labore en el Proyecto de trabajo (días y horas).	-	\$7000.00
Gastos Totales.			\$33000.00

Tabla 6. Elaboración propia. Análisis del proyecto. Al venderse este proyecto a un cliente se estimarían estos costos.

Matriz de Roles y Responsabilidades

RACI es una herramienta que se usa para identificar aquellos grupos o entidades en una empresa u organización con el objeto de determinar y asignar las responsabilidades en un determinado proyecto.

Es ampliamente usada con la intención de discutir, acordar y comunicar la asignación de las responsabilidades y competencias acordadas por las partes involucradas para evitar ambigüedades o confusiones al momento de trabajar en el proyecto.

Ventajas al utilizar RACI

- Muestra las responsabilidades y expectativas en un proyecto a ejecutar.
- Sirve como referencia para el grupo de trabajo y las personas involucradas en ese proyecto.

1.- ¿Que significa RACI?

R se refiere a quién es RESPONSABLE de la tarea o acción a ejecutar.

A se refiere a quién debe AUTORIZAR el proceso o acción y es por lo tanto responsable de todo el proceso o programa.

C se refiere a quienes se debe CONSULTAR con la intención de entender el proyecto desde varios puntos de vista.

I se refiere a quienes deben estar INFORMADOS acerca del proyecto.

Pasos en la elaboración de RACI

- 1) Se establecen los pasos o actividades que componen el proceso o programa a ejecutar.

2) Preparar una lista de los cargos o grupos de trabajo que deben ser tomados en cuenta en la elaboración de la matriz. Solamente se identifican quienes deben ser considerados en la matriz.

3) Opcional escribir dentro de la matriz los nombres de las personas, para identificar cargos de trabajo que deben ser involucrados en el proyecto.

4) Para la asignación de responsabilidades, se discuten entre las personas claves que acordarán quienes son responsables o quienes deben ser tomados como parte de la matriz RACI.

5) Cada tarea o paso a ejecutar debe contar o indicar quien es responsable, quién autoriza, a quién se debe consultar y a quién se debe Informar.

Habrán oportunidades que un paso o tarea será ejecutada por una sola persona.

Como también puede darse el caso que un grupo o cargo de trabajo se le asigne más de una responsabilidad o

Acción.

6) Una vez que se haya discutido (con las personas que formarán parte de la matriz) y aprobado por las personas indicadas (puede ser el supervisor y/o gerente de proyecto) proceda a comunicar la matriz a los grupos y personas relevantes.

Para finalizar la matriz esta debe ofrecer claridad y entendimiento de los diferentes papeles en el Proyecto.

Recursos humanos, materiales, tecnológicos, etc.

“R”, (responsable de la ejecución): es quien ejecuta una tarea.

Su función es “HACER”. Lo más habitual es que exista sólo un encargado R por cada tarea.

“A”, (responsable del proceso en conjunto): es quien vela porque la tarea se cumpla, aún sin tener que ejecutarla en persona. Su función es “HACER QUE SE HAGA”.

“S”, (apoyo): Alguien que apoya un rol ejecutivo en un proceso, contribuyendo a la implementación de una tarea en un proceso. (Backup)

“C”, (consultado): Persona que debe ser consultada para la realización de una tarea.

“I”, (Informado): Persona que debe ser informada de la realización de una tarea.

Tabla 7. Matriz RACI

¿Cómo se realizamos la Matriz?

Para realizar la Matriz cogeremos una cuadrícula donde en la fila superior pondremos el nombre de cada uno de los roles/recursos y en la primera columna de la izquierda cada uno de los nombres de las actividades, tareas o entregables a las que el proyecto se dedica.

Se detallan los siguientes pasos:

1. Identificar las actividades del proceso / proyecto que se van a realizar (y colocarlas como filas de la matriz).
2. Identificar / definir los principales roles funcionales (y colocarlos como columnas de la matriz).
3. Asignar los códigos “RASCI” a cada tarea (se consigue mayor potencialidad si se logra hacer en equipo).
4. Identificar ambigüedades o problemas (solapamientos, vacíos, dudas, etc.) y trabajar para solucionarlos.
5. Distribuir la matriz e incorporar el feedback.
6. Comunicarla de modo efectivo a todos los involucrados en el proceso.
7. Asegurar que se haga una actualización periódica de la matriz.

A continuación, se expone la lista de quién trabaja en el equipo y bajo qué departamento:

- L. Figueroa, Dpto Comercial
- M. Sánchez, Dpto Consultoría
- G. Figueroa, Dpto. Desarrollo Humano

- A. Figueroa, Dpto Desarrollo
- J. Figueroa, Dpto. RRHH
- K. Ortiz, Dpto. Económico Financiero

Miembros del Proceso							
N.p	Roles	Dpto. Comercial	Depto. Consultoría	Depto. De Desarrollo Humano	Dpto. De Desarrollo	Dpto. RRHH	Dpto. Eco fin
	Tareas	Lety Figueroa	Maribel Sánchez	Grecia Figueroa	Abel Figueroa	José Figueroa	Karen Ortiz
1	Reunión de lanzamiento Interno						
2	Asignar el equipo de trabajo						
3	Contratar los recursos necesarios						
4	Planificar el proyecto						
5	Facturar el anticipo						

6	Organizar la reunión con el cliente						
7	Gestionar el alcance						
8	Realizar el Diseño						

Tabla 8. Cronograma RACI

Para identificando cada actividad o tarea para situarlo en la primera columna de la izquierda.

Se rellena de la siguiente forma:

- L. Figueroa, que trabaja en el Dpto. Comercial es la responsable de lanzar la reunión interna del proyecto (A/R), además es la responsable de emitir la orden de facturación del anticipo (A) y de convocar la reunión con el cliente (A/R). Además, cuando Sánchez de Consultoría tenga algún cambio de alcance, y cuando realice la planificación del proyecto, deberá de mantenerlo informado (I).

- M. Sánchez, que trabaja en el Dpto. de Consultoría es Responsable de asignar el equipo de trabajo, y es responsable de planificar el proyecto y gestionar el alcance (A/R), así mismo debe de estar informado del lanzamiento del anticipo y de cuando se realice el diseño (I)

- J. Figueroa del Dpto. de RRHH, es el responsable de la contratación de los recursos (A/R); sin embargo, debe de consultar con M. Sánchez de Consultoría para realizar su trabajo (C).

Matriz de responsabilidades

		Miembros del Proceso					
N.p	Roles	Dpto. Comercial	Depto. Consultoría	Depto. De Desarrollo Humano	Dpto. Desarrollo	Dpto. RRHH	Dpto. Eco fin
	Tareas	Lety Figueroa	Maribel Sánchez	Grecia Figueroa	Abel Figueroa	José Figueroa	Karen Ortiz
1	Reunión de lanzamiento Interno	A / R	R	C			
2	Asignar el equipo de trabajo		A / R				
3	Contratar los recursos necesarios					A / R	
4	Planificar el proyecto	I	A / R	C			
5	Facturar el anticipo	A	I				R
6	Organizar la reunión con el cliente	A / R	R				
7	Gestionar el alcance	I	A / R	C	I		
8	Realizar el Diseño		I	C			

Tabla 9. Cronograma RACI

Observación:

- ❖ La regla por excelencia: para cada actividad o tarea debe haber “una y sólo una” letra “A”, ya que la responsable final de la misma tiene que ser un único rol.
- ❖ Todo rol con una “A” debe poseer la autoridad suficiente para desempeñarlo.

- ❖ Intentar que las letras “R” estén referidas a tareas concretas y específicas, para que no resulten ambiguas.
- ❖ No pretender “asociar” automáticamente procesos con departamentos. Las tareas del proceso bajo análisis seguramente involucran roles de más de un departamento.
- ❖ Hacer caso a la matriz. ¡Si un rol no tiene una “I” no lo copie en los mails! Y viceversa, si un rol tiene una “I” en una tarea determinada, ¡no omita copiarlo!
- ❖ No tomar decisiones antes de obtener la respuesta del rol con “C”. Si lo consultó, ¡aguarde su aporte! En cambio, no detenga su marcha ante una “I”, en tal caso con avisar ya es suficiente.

5.5 Cronograma del proyecto

Si conseguimos trabajar las matrices RACI de nuestros procesos o de nuestros proyectos, tendremos la garantía de tener todas nuestras actividades con sus responsables asignadas y las personas tendrán claro cuáles son las tareas que deben desempeñar.

El Proyecto debe tener estos puntos a considerarse desde el principio, transcurso y final del proyecto que a continuación te expongo.

Proyecto. Cronograma Implementación del Gobierno abierto	Del 27 de enero al 17 mayo de 2021				
	27 enero	03 febrero	30 marzo	20 abril	17 mayo
Monitoreo, realizar verificaciones constantes para comprobar que la implementación avanza como se planificó.					
Evaluar si los beneficios esperados serán entregados y siguen siendo válidos. Evaluar los logros y cambios expresados por el proyecto a través de las múltiples acciones de implementación. Necesario realizar un estudio de línea base.					
Identificar y gestionar activamente los riesgos del proyecto que pueden mermar su capacidad de alcanzar los resultados para que la población final aproveche los beneficios del proyecto.					
Gestión integrada de cambios: Confirmar que todos los cambios propuestos para el proyecto (de alcance, presupuesto, cronograma, calidad, adquisiciones, monitoreo y evaluación, transición, etc.) sean evaluados y registrados, y que se realicen las acciones apropiadas.					
Difusión del contenido que se publica en los sitios web del gobierno estatal, a través de campañas, anuncios, medios informativos etc.					
Recomendar la inclusión de trámites y servicios en los portales gubernamentales del Estado de México. Mediante “Campaña de concientización”, esto con el fin de identificar usuarios y ver errores o necesidades dentro del tiempo de corrección del proyecto.					
Concientizar a la ciudadanía sobre las ventajas del uso de los sitios web para agilizar trámites y servicios.					
Establecer mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios ofrecidos por las plataformas digitales de la entidad. (Esto con el fin de crear usuarios y ver errores o necesidades dentro del tiempo de corrección del proyecto.)					
Análisis y resultados de la actividad.					

Recursos Financieros.							
-Inversión al momento de \$17000.00 (Planeación estratégica del proyecto) -Financiamiento de \$ 75000.00 para llevar a cabo el proyecto. (Gastos en recursos humanos y materiales. –Pago de Asesor y Analistas para la creación de la página web e implementación de estrategias y políticas para la creación de la plataforma). Gastos materiales computadoras, red móvil, papelería e inmueble.							
Humanos	Directivo, asesor gerencial, personal administrativo, ingenieros en informática y Capacitadores.	Una vez terminado el proyecto se implementarán acciones para la puesta en marcha en el Municipio					
Materiales	Instalaciones e infraestructura. Pago de Seguro, limpieza, agua, luz bimestral- Así cómo Renta de edificio, - aulas o instalaciones, materiales fungibles, mobiliario, maquinaria y uso de automóvil.	Gastos generales (viáticos, combustible, dieta).					
Gastos Monetarios en futuro	(Manual de formulación del proyecto. (Viabilidad técnica del proyecto desde su inicio hasta la concreción de este) Pago salarial del personal que Laboré en el Proyecto de trabajo (días y horas).						

Tabla 10. Cronograma Implementación del Gobierno abierto

Descripción general del Proyecto:

(¿Qué servicios ofrecerá el proyecto para atender la necesidad o mejoras?).

La comunicación del gobierno digital a ciudadanos.

Este proyecto surge en la búsqueda de optimizar las resoluciones, las tomas de decisiones y la ejecución de las actividades con las que el gobierno busca satisfacer las necesidades varias de la ciudadanía, aprovechando las diferentes ventajas competitivas que nos ofrecen las tecnologías de la información.

5.6 Riesgos

Matriz FODA

Factor Interno		Factor Externo	
Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Conexión de banda ancha e internet para conectarse entre los diferentes ámbitos de Gobierno. Estatal y Municipal.	Se prevé que exista comunicación oportuna y veraz al menor tiempo. Se integren sistemas de cómputo y dispositivos móviles de buena calidad y recepción de señal.	Se presentan problemas externos como falta de interés entre autoridades auxiliares municipales y falta de conocimientos de aprendizaje del manejo de equipo de cómputo, móviles. Así como la implementación de banda ancha para los lugares más lejanos de las zonas urbanas.	Existe restricción de acceso a internet en algunas localidades debido a que es controlado por algún cacique o por el crimen organizado. Porque inhiben la señal de internet, móvil y además de que si alguien desea obtener internet se lo venden a un alto costo.

Tabla 11. Infografía propia en base a la Estrategia Digital Nacional (2013) Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico.

A continuación, hago referencia a la normatividad en materia de TICS en México y la Ley del uso del Gobierno Digital.

Tabla 12. Ley del uso del Gobierno Digital.

- 1.- Instalación y aprovechamiento de infraestructura tecnológica gubernamental, uso intensivo de redes de intranet gubernamental e Internet, para mantener integrada la actividad del sector público en todas las dependencias y entidades de la APF, e imprimir mayor precisión y oportunidad a la gestión de los servidores públicos.
- 2.- Promoción y aplicación de la administración del conocimiento y la colaboración digital, mediante sistemas y esquemas tecnológicos para adquirir, organizar y comunicar el conocimiento en la APF en sus distintas etapas, tales como aprendizaje, colaboración, evaluación y toma de decisiones. Estas acciones han sido fundamentales para el pleno ejercicio y operación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental que esta implementada en todos los portales web institucionales.
- 3.- Mejora y rediseño de procesos con tecnologías de información, para desarrollar, actualizar y consolidar los sistemas informáticos en las distintas áreas de la APF, así como para facilitar la actualización informática de los procesos que operan las tareas adjetivas y sustantivas de las instituciones públicas.
- 4.- Mayor cobertura de los servicios y trámites electrónicos (e-Servicios) del Gobierno Federal, para ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de acceder a éstos a través de medios electrónicos con seguridad y rapidez.
- 5.- Consolidación del Portal Ciudadano del Gobierno Federal, el cual se ha convertido en el eslabón para la creación de cadenas de valor y en un medio eficiente para la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. Con este portal la ciudadanía puede consultar a través de Internet toda la información sobre productos, servicios y trámites de la (APF); el portal representa a su vez un vínculo de comunicación e interacción entre el gobierno y la ciudadanía, las empresas del sector privado y entre las distintas instancias gubernamentales.
- 6.- Ampliación de mecanismos como e-Democracia y participación ciudadana, para continuar aplicando y desarrollando esquemas tecnológicos de planeación, participación y atención a la población, así como espacios en línea que identifiquen y recojan los planteamientos, problemas, necesidades y propuestas de la ciudadanía, facilitando su seguimiento mediante Sistemas de Administración de las Relaciones con Ciudadanos.
- 7.- Promoción de políticas de información, comunicaciones y organización para el Gobierno Digital, dirigidas a conformar una red organizacional para la definición de planes rectores y políticas internas en materia de tecnologías de la información, que sean congruentes con las metas de innovación gubernamental, y coordinar las tareas para el desarrollo y consolidación de las acciones del Gobierno Digital en México.

La Estrategia del Gobierno Digital (República, 2018) tiene como objetivo aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, coadyuvar a transparentar la función pública, elevar la calidad de los servicios gubernamentales y, en su caso, detectar

con oportunidad prácticas de corrupción al interior de las instituciones públicas. El Gobierno Digital, conocido como e-Gobierno, es un componente del Sistema Nacional e-México, que promueve el uso intensivo de sistemas digitales, en especial de Internet Para Todos, (República, 2018) como la herramienta principal de trabajo de las unidades que conforman la Administración Pública Federal, a través de siete líneas de acción:

Para lograr las acciones propuestas, en diciembre de 2005 se emitió el Acuerdo por el cual se establece la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, la cual tiene el propósito de apoyar las diversas iniciativas, proyectos y procesos gubernamentales en materia del Gobierno Electrónico. (República, Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico,, 2017)

En la Estrategia del Gobierno Digital el Consejo Ejecutivo, formado por los responsables de las unidades de Tecnología de Información y Comunicación, las subcomisiones de Firma Electrónica Avanzada y de los Sistemas Automatizados de Control de Gestión, así como los temas rectores de las políticas tecnológicas, los cuales fueron.

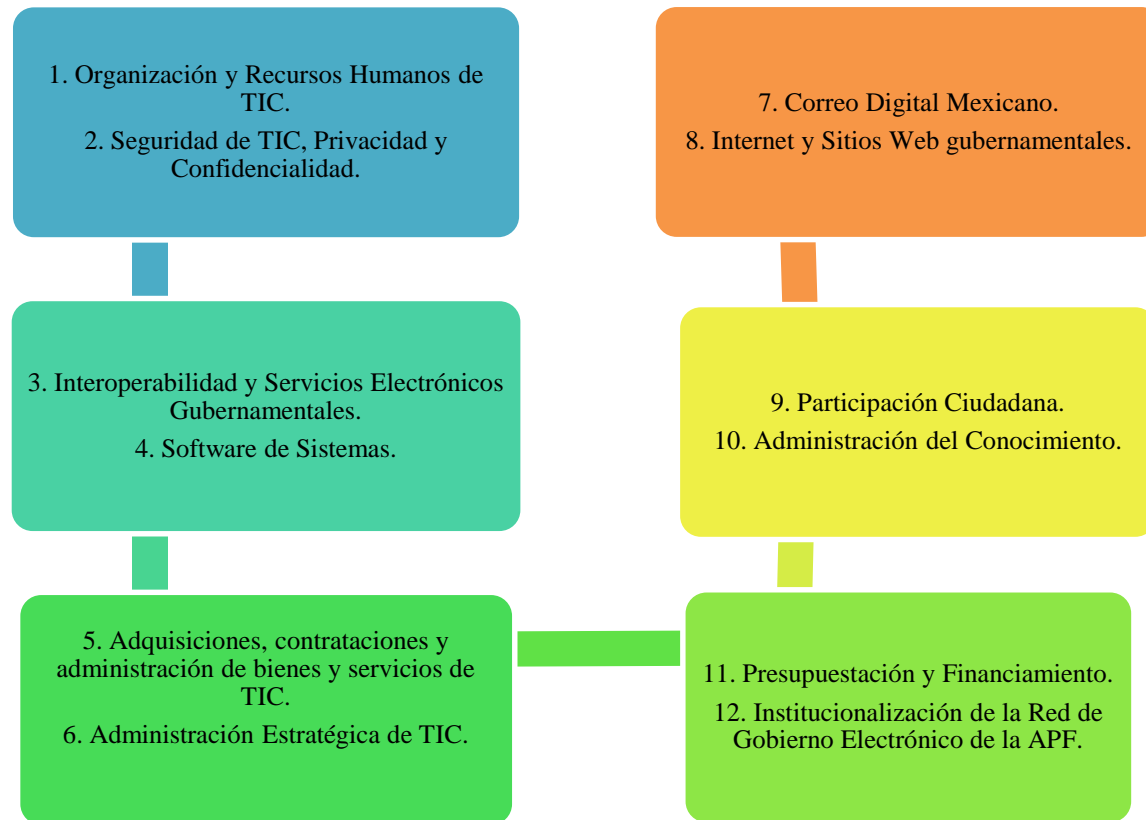


Figura 21. Elaboración propia en base a la Normatividad de la Ley del uso de Gobierno Digital en México

5.7 Propuesta de implementación.

Estrategias de intervención de acuerdo con los factores asociados a la problemática identificada.

Problema y/ Factor asociado a atender	Acciones para resolver dicho problema o situación.
Escasa difusión de la información que se publica en los sitios Web del Gobierno Estatal	Promover la difusión del contenido que se publica en los sitios web del Gobierno Estatal, a través de campañas, anuncios, medios informativos etc.
Limitada información de trámites y servicios que se ofrecen en los sitios Web Estatales	Recomendar la inclusión de trámites y servicios en los portales Gubernamentales del Estado de México.

Tabla 13. Factores asociados a la problemática identificada

Tabla 14. Árbol de Problemas. Las Implicaciones internas y externas



Elaboró
Leticia Maribel Figueroa González

Revisó
Dr. Rosa María Alonzo González

Autorizó
Dr. Ernesto Mena Hernández

Problemática	Factor asociado	Acción	Estrategia	Solución esperada	Obstáculos o variables
Los habitantes presentan carencias de acceso a la comunicación del Gobierno electrónico.	La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo sexto establece: “El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet”.	Acercar a los ciudadanos al conocimiento mediante acceso a la plataforma por parte del Gobierno electrónico. Esto debido a la resistencia del cambio de la digitalización.	Coadyuvar en crear políticas de trabajo y uso de banda ancha para el E- Gob (programas de trabajo).	La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo sexto establece en el inciso B hace referencia a la radiodifusión y telecomunicaciones, numeral I, señala “El Estado garantizará a la población su integración a la sociedad de la información y el conocimiento, mediante una política de inclusión digital universal.	Difusión del Gobierno electrónico.
Existe un 48 % de personas que no cuentan con los medios económicos, la infraestructura en su lugar de origen o poblado urbano o rural, para acceder a la red de banda ancha.	La brecha digital es privatizada por algunas empresas filiales y de renombre se apoderen de la red, esto hace que las leyes no se apliquen.	Permitir la entrada al país de empresas Digitales, para que baje la demanda y se favorezcan más personas con la internet y la adquisición de equipo electrónico.	Exigir al Gobierno un servicio de dotarlos de Internet a un bajo costo y con capacitación donde involucre a la sociedad a adentrarse a las	Entre mayor inversión al país, mayor crecimiento económico para todos. Mejores servicios tendremos y podremos competir con otros países que ya se encuentran digitalmente conectados.	Procesos y sistemas dispersos de comunicación digital en materia de Telecomunicaciones.

			conexiones y mundo virtual de internet.		
Limitada información estadística, que coadyuve al análisis y planeación de las acciones de desconocimiento y uso de las TIC para hacer programas de Desarrollo y conocimiento tecnológico, sobre el uso y aplicación de internet.	Carencia de una base sólida de información que apoye la toma de decisiones en materia de internet a nivel Municipal, Estatal y Federal.				<ul style="list-style-type: none"> -Capital económico para infraestructura. - Organización de los recursos tecnológicos. -Capacitación a la población en el uso y aplicación de internet, así como empleados, usuarios de los Ayuntamientos.

Tabla 15. Delimitando los propósitos para establecer soluciones

Delimitando los propósitos para establecer soluciones

Objetivo General: Promover el uso de la plataforma digital a los habitantes del municipio de Zinacantepec				
Objetivos específicos	Metas	Indicadores	Fuentes de Verificación	Supuestos

Acercar el acceso a la plataforma digital a los habitantes	80%	# de visitas a la plataforma / mes	Estadísticas de las visitas a la plataforma	Existe interés de acceso a la plataforma por parte de los ciudadanos.
Cumplimiento de obligaciones fiscales	60%	# habitantes que pagaron impuestos / mes	Estadísticas de las visitas a la plataforma	Existe interés de pagar impuestos en la plataforma por parte de los ciudadanos.
Recibir opiniones de la ciudadanía	50%	# habitantes que mandaron opinión / mes	Estadísticas de las opiniones de ciudadanos enviadas por la plataforma	Existe interés o iniciativa de mandar opiniones por parte de los ciudadanos.

Tabla 16. Delimitando los propósitos para establecer soluciones

Objetivos Claros

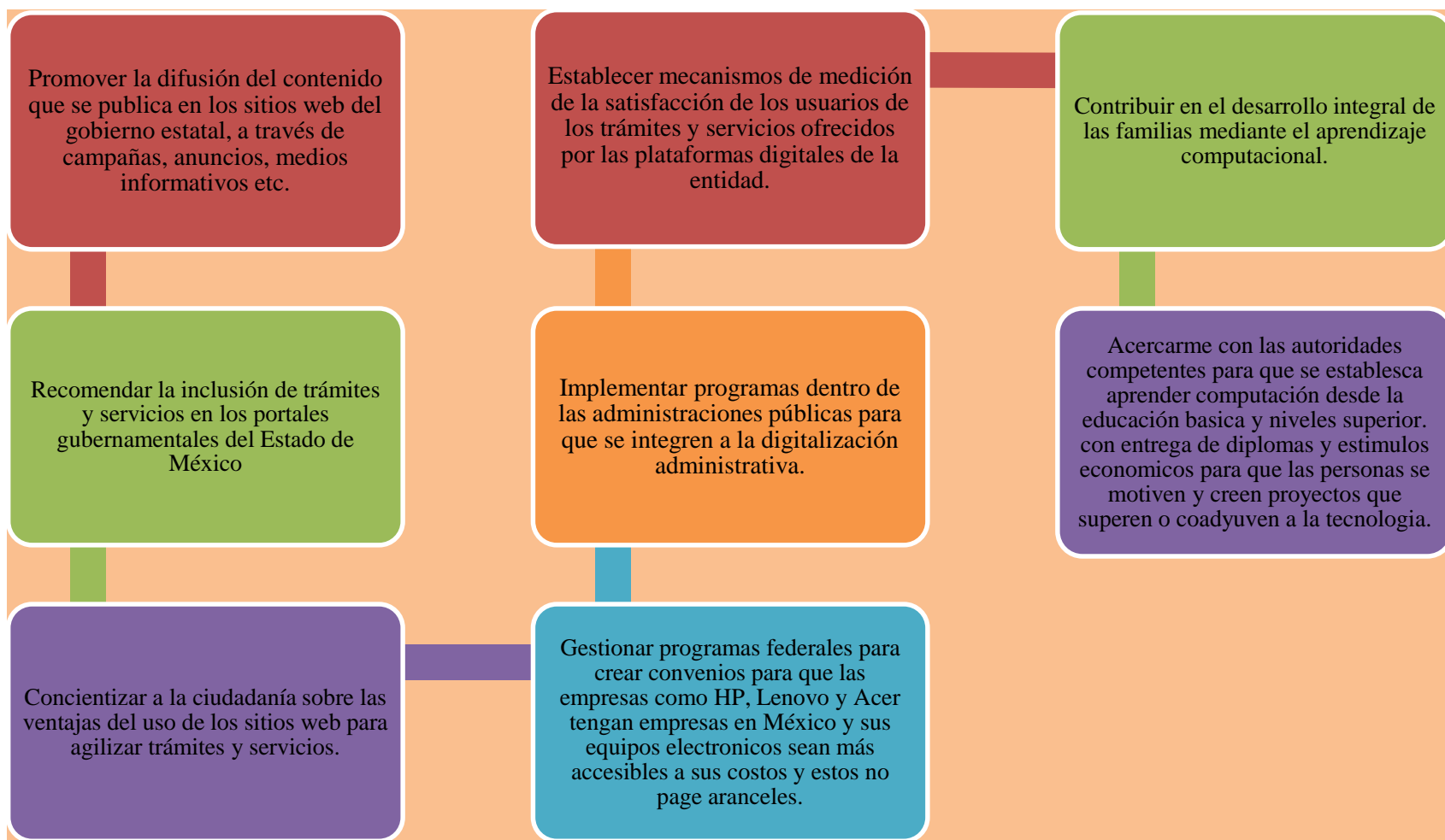


Figura 22. Elaboración propia en base a la Normatividad de la Ley del uso de Gobierno Digital en México.

Objetivo general

Estudiar, analizar, mejorar y sistematizar la forma en que el Gobierno Estatal trabaja en beneficio de la sociedad con base en la implementación, el correcto funcionamiento y la accesibilidad de las diferentes herramientas que nos proporciona un nuevo Gobierno Electrónico.

Los indicadores del proyecto

Objetivo: Indicadores de logro para la implementación del proyecto de gobierno electrónico.

Objetivo General: Promover el uso de la plataforma digital a los habitantes del municipio de Zinacantepec					
Objetivos específicos	Metas	Indicadores	Fuentes de Verificación	Supuestos	Acción y la Solución esperada
Acercar el acceso a la plataforma digital a los habitantes	80%	# de visitas a la plataforma / mes	Estadísticas de las visitas a la plataforma	Existe interés de acceso a la plataforma por parte de los ciudadanos.	No. de organizaciones gubernamentales en internet/No. Total, de Organizaciones Gubernamentales que brindan servicio) x 100 Periodicidad de Medición. Bimestral
Facilitar el Cumplimiento de obligaciones fiscales a los ciudadanos del municipio	60%	# habitantes que pagaron impuestos / mes	Estadísticas de las visitas a la plataforma	Existe interés de pagar impuestos en la plataforma por parte de los ciudadanos.	(No. de organizaciones gubernamentales que ofrecen servicios en línea/No. Total, de Organizaciones

					Gubernamentales) x 100. Periodicidad de Medición. Bimestral
Motivar a la recepción de opiniones de la ciudadanía	50%	# habitantes que mandaron opinión / mes	Estadísticas de las opiniones de ciudadanos enviadas por la plataforma	Existe interés o iniciativa de mandar opiniones por parte de los ciudadanos.	(No. de usuarios que califican "satisfechos" / Total de Usuarios encuestados) x 100 Periodicidad de Medición. Bimestral

Tabla 17. Los indicadores del proyecto

Rumbo a la implementación

Las etapas que debe seguir el diseño del proyecto de forma jerárquica
El ciclo de vida de todo proyecto se estructura en torno a cinco fases: inicio, planificación, ejecución, seguimiento y cierre.
1. Inicio. La fase de inicio es crucial en el ciclo de vida del proyecto, ya que es el momento de definir el alcance y proceder a la selección del equipo. Sólo con un ámbito claramente definido y un equipo especializado, se puede garantizar el éxito. Es, además, el momento de compartirla visión con los stakeholders y buscar su compromiso y apoyo.
2. Planificación
Ésta es a menudo la fase más difícil para un director de proyecto, ya que tiene que hacer un importante esfuerzo de abstracción para calcular las necesidades de personal, recursos y equipo que habrán de preverse para lograr la consecución a tiempo y dentro de los parámetros previstos. Asimismo, también es necesario planificar comunicaciones, contratos y actividades de adquisición. Se trata, en definitiva, de crear un conjunto completo de planes de proyecto que establezcan una clara hoja de ruta.

3. Ejecución
En base a la planificación, habrá que completar las actividades programadas, con sus tareas, y proceder a la entrega de los productos intermedios. Es importante velar por una buena comunicación en esta fase para garantizar un mayor control sobre el progreso y los plazos. Asimismo, es indispensable monitorizar la evolución del consumo de recursos, presupuesto y tiempo, para lo que suele resultar necesario apoyarse en alguna herramienta de gestión de proyectos. En esta etapa se deben gestionar: el riesgo, el cambio, los eventos, los gastos, los recursos, el tiempo y las actualizaciones y modificaciones.
4. Seguimiento y control
Esta fase comprende los procesos necesarios para realizar el seguimiento, revisión y monitorización del progreso del proyecto. Se concibe como el medio de detectar desviaciones con la máxima premura posible, para poder identificar las áreas en las que puede ser requerido un cambio en la planificación. La etapa de seguimiento y control se encuentra naturalmente asociada a la de ejecución, de la que no puede concebirse de forma separada, aunque por su importancia y valor crítico.
5. Cierre
Esta fase comprende todos procesos orientados a completar formalmente el proyecto y las obligaciones contractuales inherentes. Una vez terminado este estudio, se establece formalmente que el proyecto ha concluido.

Tabla 18. Etapas que debe seguir el diseño del proyecto de forma jerárquica.

Estrategias establecidas para el Proyecto. Tiempo - Costos

1.- ¿Las estrategias establecidas son coherentes y pertinentes con el problema o factor asociado a atender? Si, son correctas porque muestran la estructura de cómo se va a ir contemplando cada fase. Siendo que al final hay variables que se deben atender en tiempo y costos.

2.- ¿Las estrategias establecidas son congruentes para alcanzar los indicadores establecidos?

Los indicadores están diseñados para cubrir los objetivos que se desean atender.

3.- ¿Para el diseño y la implementación del proyecto qué recursos humanos y materiales se requieren?

Se requiere de una serie de recursos bienes, medios, servicios, así como materiales y técnicos, humanos y financieros.

4.- ¿Qué responsabilidades morales y funcionales operan en el proyecto?

Opera el Compromiso y la responsabilidad social, ética, para corresponder a las necesidades del proyecto, gerencia y liderazgo

5.- ¿Qué debe ser monitoreado durante el diseño y la implementación del proyecto?

- El Monitoreo del proyecto: Realizar verificaciones constantes para comprobar que la implementación avanza como se planificó.

- Evaluación del proyecto: Evaluar si los beneficios esperados serán entregados y siguen siendo válidos. Evaluar los logros y cambios expresados por el proyecto a través de acciones de implementación. Necesario realizar un estudio de Línea Base. (entregables).

- Gestión de los riesgos del proyecto: Identificar y gestionar activamente los riesgos del proyecto que pueden mermar su capacidad de alcanzar los resultados para que la población final aproveche los beneficios del proyecto.

6.- ¿Qué tiempo se tiene para el diseño y la implementación del proyecto?

El diseño del proyecto es el proceso de elaboración de la propuesta de trabajo de acuerdo con pautas y procedimientos sistemáticos dentro del proyecto, como identificar a los beneficiarios y actores claves; establecer el diagnóstico de la situación problema; definir estrategias posibles para enfrentarla y la justificación de la estrategia asumida; objetivos del proyecto (generales y específicos); resultados o productos esperados y actividades y recursos mínimos necesarios.

Al mismo tiempo, la propuesta o diseño debe contemplar la definición de indicadores para realizar el seguimiento y verificación de los resultados que se obtienen, y establecer los factores externos que garantizan la factibilidad y el éxito.

7.- ¿Cuál es el costo del proyecto?

Estimar el Costo del Proyecto, consiste en realizar una aproximación de los recursos monetarios necesarios para completar las actividades del proyecto. La exactitud de la estimación del costo de un proyecto aumenta según avanza el proyecto, de manera que es un proceso iterativo. Los costos se estiman para todos los recursos asignados al proyecto, básicamente, recursos de trabajo, recursos materiales, coste de servicios e instalaciones y posibles costes por contingencias.

La estimación de los costes de las actividades puede necesitar de los resultados de los procesos de planificación de otras áreas como por ejemplo el cronograma del proyecto, el registro de riesgos y las asignaciones de personal. Debido a ello las estimaciones no pueden darse por definitivas hasta contar con tales informaciones reales.

Estructura de Descomposición del Trabajo (EDT) WorkBreakdownStructure (WBS).



Figura 23. Estrategias establecidas para el Proyecto. Tiempo - Costos

El monitoreo y evaluación del proyecto

El ciclo de vida del proyecto surge desafío, problemas e incidentes y el gerente es responsable de mantener el control del proyecto hasta el final. Por fortuna existen herramientas indispensables que ayudan al gerente en sus esfuerzos para garantizar que el proyecto esté encauzado, medido y controlado.

Esas herramientas se pueden organizar en cuatro categorías:

1. Monitoreo del proyecto: Realizar verificaciones constantes para comprobar que la implementación avanza como se planificó.
2. Evaluación del proyecto: Evaluar si los beneficios esperados serán entregados y siguen siendo válidos. Evaluar los logros y cambios expresados por el proyecto a través de las múltiples acciones de implementación. Necesario realizar un estudio de Línea Base.
3. Gestión de los riesgos del proyecto: Identificar y gestionar activamente los riesgos del proyecto que pueden mermar su capacidad de alcanzar los resultados para que la población final aproveche los beneficios del proyecto.
4. Gestión integrada de cambios: Confirmar que todos los cambios propuestos para el proyecto (de alcance, presupuesto, cronograma, calidad, adquisiciones, monitoreo y evaluación, transición, etc.) sean evaluados y registrados, y que se realicen las acciones apropiadas.

El monitoreo y evaluación del proyecto

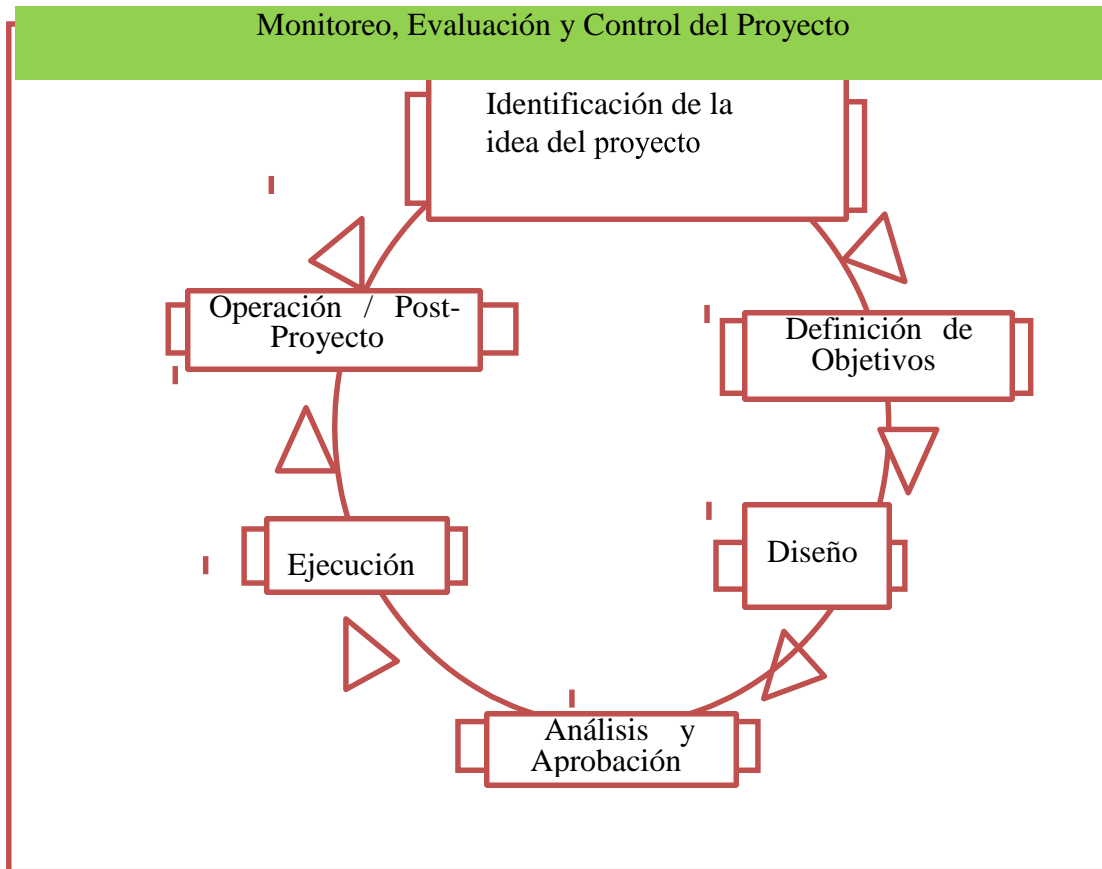


Figura 24. Monitoreo, Evaluación y Control del Proyecto

Evaluación del proyecto

Objetivo General: Promover el uso de la plataforma digital a los habitantes en México					
Objetivos específicos	Metas	Indicadores	Fuentes de Verificación	Supuestos	Acción y la Solución esperada
Acercar el acceso a la plataforma digital a los habitantes	80%	# de visitas a la plataforma /mes	Estadísticas de las visitas a la plataforma	Existe interés de acceso a la plataforma por parte de los ciudadanos.	No. de organizaciones gubernamentales en internet / No. Total, de Organizaciones Gubernamentales que brindan servicio) x100 Periodicidad de Medición Estadística Bimestral.
Recursos humanos, Recursos Tecnológicos.	100%	•Indicadores de insumos: -Recursos humanos, -Recursos tecnológicos	Contemplar personal capacitado para cada área y departamento a implementar. Y que se cuente con equipamiento tecnológico.	Contar con personal de acuerdo con el perfil deseado para la implementación del proyecto.	Vender la idea de que el Gobierno Electrónico su misión y visión es adentrar a la ciudadanía al mundo del conocimiento tecnológico.

<p>Avance en el desarrollo de... tiempos en. (para la fase de diseño)</p>	<p>40% 95%</p>	<p>Indicadores de procesos Avance en el desarrollo de... tiempos en. (para la fase de diseño)</p>	<p>Inversión, Diseño y Ejecución</p>	<p>Ejecución del proyecto, conocer la evolución en relación a los costos, cumplimiento con la cronología de las actividades del proyecto, la cantidad de obras realizadas y la calidad con que se realizan. Detectar desviaciones de la planificación inicial en la Ejecución.</p>	<p>Seguimiento Físico – financiero Control C4 Informe determinó del Proyecto</p>
<p>Indicadores del producto: Calidad del producto (en la fase de implementación)</p>	<p>100 %</p>	<p>Indicadores del producto: Calidad del producto (en la fase de implementación)</p>	<p>Incluir datos de referencia e indicadores de desempeño que son esenciales para el trabajo futuro de monitoreo y evaluación del desempeño</p>	<p>El proceso de evaluación genera información sobre experiencia adquirida y prácticas óptimas que pueden sugerir mejores enfoques para el diseño de nuevos proyectos.</p>	<p>A este nivel, la introducción de los principios de evaluación se considera "formativa", pues sienta las condiciones para la evaluación futura</p>

Indicadores de impacto (en este momento no es de nuestro interés por tratarse de un diseño en curso, pero no está de más su visualización)	50 %	Indicadores de impacto (en este momento no es de nuestro interés por tratarse de un diseño en curso, pero no está de más su visualización)	Impacto que podría visualizarse a largo plazo.	Visualización a largo plazo y factibilidad del proyecto.	Implementación del Portal para trabajar el Gobierno Electrónico.
• Indicadores de Eficiencia: personas, insumos, equipos, tiempos, costos.	70%	Indicadores de Eficiencia: personas, insumos, equipos, tiempos y costos.	Preparación del proyecto Ejecución del proyecto Operación del proyecto	Ejecución del Proyecto	Evaluación en cada fase del ciclo (Entregables)
• Indicador de Eficacia: calidad, trato, confiabilidad, quejas, etc.	30 %	Indicador de Eficacia: calidad, trato, confiabilidad, quejas, etc.	Comentarios del Asesor Titular del proyecto.	Factibilidad e innovación del E-Gob.	Presentación del Proyecto
• Indicador de Efectividad: rendimiento, productividad, cobertura, crecimiento, retención de clientes, etc.	-	Indicador de Efectividad: rendimiento, productividad, cobertura, crecimiento, retención de clientes, etc.	Pendiente	Pendiente	Cuando se ejecute el proyecto.

Facilitar el Cumplimiento de obligaciones fiscales a los ciudadanos del municipio	60%	# habitantes que pagaron impuestos / mes	Estadísticas de las visitas a la plataforma	Existe interés de pagar impuestos en la plataforma por parte de los ciudadanos.	(No. de organizaciones gubernamentales que ofrecen servicios en línea/No. Total, de Organizaciones Gubernamentales) x 100. Periodicidad de Medición. Bimestral
Motivar a la recepción de opiniones de la ciudadanía	50%	# habitantes que mandaron opinión / mes	Estadísticas de las opiniones de ciudadanos enviadas por la plataforma	Existe interés o iniciativa de mandar opiniones por parte de los ciudadanos.	(No. de usuarios que califican "satisfechos" / Total de Usuarios encuestados) x 100 Periodicidad de Medición. Bimestral

Tabla 19. Evaluación del proyecto.

Evaluación de Indicadores, Instrumentos

Objetivo	Indicador
Determinar el alcance de los servicios en línea	% de organizaciones gubernamentales con presencia en internet
	% de organizaciones gubernamentales que ofrecen servicios en línea
Efectividad de los servicios	% de tramites gubernamentales hechos por los usuarios a través de los servicios online
	% usuarios que se declaran satisfechos con la calidad de las plataformas gubernamentales
Recursos económicos y humanos	% de gasto en TIC de organizaciones gubernamentales dentro del gasto total
	% del presupuesto para las Tic`s invertidos en capacitación

Tabla 20. Evaluación de Indicadores, Instrumentos

Indicador	Cálculo	Fuente de Información	Periodicidad de Medición
% de organizaciones gubernamentales con presencia en internet	$(\text{No. de organizaciones gubernamentales en internet} / \text{No. Total, de Organizaciones Gubernamentales}) \times 100$	Formularios / Encuestas	Bimestral
% de organizaciones gubernamentales que ofrecen servicios en línea	$(\text{No. de organizaciones gubernamentales que ofrecen servicios en línea} / \text{No. Total, de Organizaciones Gubernamentales}) \times 100$	Grupos Focales	Bimestral

% de tramites gubernamentales hechos por los usuarios a través de los servicios online	$(\text{No. de tramites online} / \text{No. De trámites realizados}) \times 100$	Grupos Focales	Bimestral
% usuarios que se declaran satisfechos con la calidad de las plataformas gubernamentales	$(\text{No. de usuarios que califican "satisfechos"} / \text{Total de Usuarios encuestados}) \times 100$	Formularios / Encuestas	Bimestral
% de gasto en TIC de organizaciones gubernamentales dentro del gasto total	$(\text{Gasto en TIC de organizaciones gubernamentales} / \text{Gasto Total}) \times 100$	Técnica Delphi	Bimestral
% para las TIC invertidos en capacitación	$(\text{Gasto de organizaciones gubernamentales en capacitación TIC} / \text{Gasto en TIC}) \times 100$	Grupos Focales	Bimestral

Tabla 21. Evaluación de Indicadores, Instrumentos

6. Conclusiones

Dentro del Proyecto de Gobierno Electrónico deriva la Comunicación Organizacional, la Gestión de Procesos, La Usabilidad y Accesibilidad, estos porque direccionan las diferentes tipos y flujos – formas que abarcan el cómo desarrollar un proyecto de Gobierno Electrónico porque centran las tareas para cumplir con el objetivo deseado. La matriz RACI, el análisis FODA, la estructura Gantt, son parte integral para formar el proyecto del portal web en base al estudio realizado durante la Maestría en Gobierno Electrónico.

EL estudio realizado a ciudadanos del municipio de Zinacantepec, desconocen todo lo que hay en el internet, los servicios - trámites que se otorgan, los tiempos que se pueden ahorrar, así como un ahorro económico en tiempo y dinero que evita que se desplacen de un lugar a otro para hacer trámites gubernamentales. Este portal web de implementación acercara a los ciudadanos con sus municipios, con sus autoridades para coadyuvar en que los usuarios conozcan los tramites gubernamentales que se ofrecen, el portal contendrá enlaces, links conectados con sectores y organizaciones de acuerdo con la Estrategia Digital Nacional de prevalecer el conocimiento a los ciudadanos.

Será una herramienta, que ayudará a responder todas estas variantes, para la implementación del portal web surgieron actividades integradoras de diferentes Materias de Proyectos I, II, III, IV, y otras que se cubrieron en la Maestría de E.Gob. Y es hasta hoy que se puede vislumbrar la necesidad que implica no nada más hacer las leyes si no debemos darle margen y establecer estrategias para que el Diseño de Gobierno Electrónico, hoy en día se implemente en todas las actividades y lugares que nos ocupa, desde la Infraestructura Tecnológica, las Empresas, las Instituciones, la Ciudadanía en General, los Sectores y Organizaciones; es por ello

que hago un llamado para que la Digitalización y uso del Gobierno Digital, sea una realidad en la actualidad y más cercano a la gente a través del conocimiento de las diferentes herramientas tecnológica.

7. Bibliografía

1917, C. P. (1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917* .

2011, G. G. (2013). Análisis de políticas públicas y tecnologías de información: oportunidades y retos para América Latina y el Caribe. 109-140. Obtenido de Gil-García y Martínez-Tiburcio (2011)

Criado, J. I. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. Obtenido de <https://recyt.fecyt.es/index.php/RevEsPol/article/view/52490>

Electrónico., E. D. (2013). *Estrategia Digital Nacional (2013) Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico* .

Gil García, J. R. (2010). *Diseño e integración de bases de datos en ciencias sociales*. Centro de Investigación y Docencia Económicas. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11651/1483>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Zinacantepec>. (2020). *Zinacantepec*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Zinacantepec>

Naser, A. (2011). *Gestión Pública*. Naciones Unidas CEPAL.

Naser, A. C. (2011). GESTIÓN PÚBLICA ; GOBIERNO ABIERTO ; TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC). AMERICA LATINA: REPOSITORIO DIGITAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11362/7330>

Pérez Zúñiga, R., Camacho Castillo, O., Mena Hernández, E., & Arroyo. (s.f.). Revista de Tecnología y Sociedad. *Paakat*, 9. Recuperado el Febrero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4990/499051500010.pdf>

Red de Revistas Científicas de América Latina, e. C. (2014). Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto. *Redalyc.org*, 10(28). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230410005.pdf>

República, G. d. (2017). *Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico*. Obtenido de <https://www.gob.mx/cidge>

República, G. d. (2018). Estrategía Digital Nacional. Obtenido de <https://www.gob.mx/cedn>

República, G. d. (2018). *Internet Para Todos*. <https://www.gob.mx/>. doi:<https://DOIwww.gob.mx/>