



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUERRERO

FACULTAD DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

MAESTRÍA EN GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

Tesis

**INGRESOS Y PERCEPCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS
MUNICIPALES EN UN CONTEXTO DE TRANSICIÓN HACIA UN
GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL AYUNTAMIENTO DE
CHILPANCINGO, GRO. (2018-2021)**

Que para obtener el grado de

Maestro en Gobierno y Gestión Pública

Presenta el

Lic. Ricardo Cástulo Arcos

Director

Dr. Israel Herrera Miranda

Co-Director

Dr. Iván Gallardo Bernal

Chilpancingo de los Bravo, Guerrero, julio, 2023.

DEDICATORIAS

A Mi Familia, y mi compañera de vida Cristal Acevedo

AGRADECIMIENTOS

Agradezco el apoyo, paciencia y comprensión para la realización de esta tesis a la Dra. Olivia Leyva Muñoz, Coordinadora del programa de Maestría en Gobierno y Gestión Pública y a mi director de tesis, el Dr. Israel Herrera Miranda me he beneficiado inmerecidamente de sus conocimientos y orientación académica. Del mismo modo agradezco al Dr. Porfirio Leyva Muñoz por el tiempo invertido en la revisión y los comentarios realizados para mejorar el presente trabajo de investigación y a cada uno de mis profesores de la Maestría en Gobierno y Gestión Pública, su compromiso con la excelencia académica es admirable.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 6 |
| CAPITULO 1 | 10 |
| LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA COMO ORIGEN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO | 10 |
| 1.1. Modernización administrativa..... | 10 |
| 1.2. La Nueva Gestión Pública (NGP)..... | 12 |
| 1.3. Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) | 17 |
| 1.4. Implementación de la tecnología en la Gestión Pública | 21 |
| 1.5. Gobierno Electrónico | 24 |
| 1.5.1 Elementos que conforman el Gobierno Electrónico | 25 |
| 1.5.2 Beneficios del Gobierno Electrónico | 27 |
| CAPITULO 2..... | 29 |
| GUERRERO: PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE CORRUPCIÓN Y USO DE LAS TICS | 29 |
| 2.1. El Estado de Guerrero..... | 29 |
| 2.2. Trámites y servicios en el gobierno federal y del Estado de Guerrero | 33 |
| 2.3. Disponibilidad y uso de Tecnologías de la Información de la Información en México y Guerrero | 40 |
| 2.4. Interacción de la población con las autoridades gubernamentales en México y el Estado de Guerrero a través de medios electrónicos | 48 |
| CAPITULO 3 | 51 |
| CONTEXTO SOCIAL Y ECONÓMICO DEL MUNICIPIO Y SITUACIÓN DEL H. AYUNTAMIENTO DE CHILPANCINGO DE LOS BRAVO, GUERRERO, EN EL PERIODO 2018-2021 | 51 |
| 3.1. Contexto sociodemográfico de Chilpancingo de los Bravo, Guerrero | 51 |
| 3.1.1 Movimientos ciudadanos y laborales en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo en el Periodo 2018-2021 | 55 |
| 3.2. Marco normativo administrativo municipal y procedimientos aplicados en la captación de ingresos propios en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo de los Bravo | 60 |
| 3.3. Políticas en materia de TICS establecidas en el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 | 70 |
| 3.4. Tendencia del gasto en materia de TICS en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo 2019-2021 . | 73 |
| 3.5. Relación de bienes en materia de TICs en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo 2019-2021 | 75 |
| CAPITULO 4 | 79 |

| | |
|---|----|
| EL PORTAL WEB DEL H. AYUNTAMIENTO DE CHILPANCINGO: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 79 |
| 4.1 El portal web de la administración municipal 2018-2021 | 79 |
| 4.2 Evaluación al Portal Web Municipal con la Metodología de Darrell M. West (2007)..... | 84 |
| 4.3 Captación de ingresos propios en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo en el periodo 2018-2021 | 89 |
| CONCLUSIONES GENERALES | 95 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 99 |

INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico en América Latina ha tenido auge en los últimos años, como producto del paradigma de la Nueva Gestión Pública (NGP) y de los conceptos sociológicos de la sociedad de la información y de la sociedad del conocimiento. En este contexto social emerge el empleo de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como una forma para agilizar y hacer más eficiente la administración pública. El fenómeno de la pandemia del Covid-19 acrecentó la necesidad de implementar servicios y atender a la población bajo un nuevo esquema de distancia social, tratando de aplicar las TIC en todos los procesos de atención ciudadana y de gobernanza.

Los factores que forman los cimientos de un gobierno electrónico eficiente son, entre otros, la conectividad a internet, una política de acceso universal y un fortalecimiento económico de los gobiernos locales para atender las necesidades de infraestructura y de desarrollo de las localidades. El rol de ciudadano permite establecer la retroalimentación con el gobierno a partir del servicio prestado por este. Así, se puede evaluar la satisfacción del ciudadano como cliente de la institución pública lo cual permitiría rediseñar y mejorar la función de la gestión y de la administración municipal en la captación de recursos, en su administración y en la aplicación de los mismos para beneficio de la ciudadanía.

El municipio es la división política y territorial dentro del estado de Guerrero y es donde se presenta la relación más cercana y directa entre el gobierno y la ciudadanía. Además, el Honorable Ayuntamiento de cada municipio recibe y maneja directamente, pagos, trámites y suministro de los servicios. Sin embargo, los esfuerzos por analizar el impacto del gobierno electrónico en este primer nivel de gobierno o siquiera incluso de implementarlo de manera correcta, son escasos.

El presente trabajo tiene por objetivo analizar el gobierno electrónico en el gobierno local del H. Ayuntamiento de Chilpancingo de los Bravo, Gro, y comparar su portal de gobierno con los Ayuntamientos de las principales ciudades del estado. Se ha seleccionado una perspectiva metodológica analítica, sintética, para describir como interactúa el gobierno electrónico con la gobernanza efectiva de la localidad. La prestación de los servicios por parte del gobierno

electrónico se considera como un punto de partida para acercar el gobierno con el ciudadano privilegiando la perspectiva del usuario.

Se ha procurado establecer un aporte al análisis del nivel de desarrollo del gobierno electrónico en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo con la finalidad de conocer las fortalezas y debilidades que afronta la gestión pública en dicho municipio.

En América Latina, el gobierno electrónico en la última década ha transitado hacia la consolidación, sin embargo, su mayor fortaleza se encuentra en una relación de usuario, es decir, es concebido como un medio para agilizar procesos administrativos, restando burocracia, ante lo cual, la participación ciudadana debe contribuir al diseño de políticas locales, más aún, de ser protagonista de las mismas, el gobierno electrónico es aún, un tema utópico.

Este trabajo describe la problemática social existente en el periodo 2018-2021, así como la captación de los recursos económicos y la percepción social sobre los trámites y servicios del H. Ayuntamiento de Chilpancingo de los Bravo, Gro. Se describe también la evolución de las formas de organización del estado desde una forma tradicional administrativa hacia un modelo denominado: Nueva Gerencia Pública (NGP) que acompaña al paradigma de gobierno electrónico y la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El presente trabajo de investigación se estructura en 4 capítulos.

El primero de ellos hace referencia a la Nueva Gestión Pública como pieza fundamental en la construcción y la evolución del gobierno electrónico en él se describen los conceptos de la Nueva Gestión Pública y las características de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Además, se presentan las diversas concepciones que se tienen sobre el gobierno electrónico por parte de autores reconocidos. Se describen los elementos que caracterizan a un gobierno electrónico y los potenciales beneficios de este nuevo paradigma en la administración pública gubernamental. Después se aborda el marco legal sobre el Gobierno Electrónico. Enseguida, se presenta información sobre la percepción.

En el segundo capítulo se abordan la percepción ciudadana sobre la corrupción y el uso de las TIC. En este apartado se describen los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) sobre Percepción Ciudadana en estos rubros, en relación con los trámites y servicios a nivel federal y en el estado de Guerrero. Se presentan también

resultados sobre la percepción e interacción de los ciudadanos con los trámites de gobierno. Se describe el fenómeno de la percepción ciudadana a nivel nacional y del estado de Guerrero respecto a la confianza en las instituciones en los diversos trámites y servicios que se llevan a cabo en ellas. Se documenta la información estadística sobre el uso de las TIC a nivel nacional y en el estado de Guerrero por parte de los diversos grupos sociales.

En el tercer capítulo se presenta un panorama del contexto social de Chilpancingo de los Bravo, Gro. Para ello, se presentan datos del contexto sociodemográfico; se presentan datos documentados de los movimientos sociales y laborales asociados a la gestión del H. Ayuntamiento de Chilpancingo en el periodo de estudio. Se documenta el marco normativo de los procesos de administración en la captación de ingresos por parte del H. Ayuntamiento. Se describen las políticas en materia de TIC integradas al Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021. Se anexa información de las tendencias de gasto en materia de TIC y una recopilación del inventario de bienes en materia de TIC del H. Ayuntamiento.

En el capítulo cuatro se describen las características del portal web del H. Ayuntamiento de Chilpancingo de los Bravo, Gro. y una evaluación del mismo en base al método de West (2007) y se compara con principales portales del estado de Guerrero. Enseguida se detalla la captación de ingresos en el Ayuntamiento en el periodo 2018-2021. Se presenta un análisis de la captación de los ingresos por parte del H. Ayuntamiento de Chilpancingo en el periodo estudiado. Se finaliza con las conclusiones generales sobre la investigación.

Con los elementos anteriormente mencionados se presentan una serie de reflexiones y conclusiones sobre la percepción ciudadana y la situación que prevaleció en el periodo de estudio y que afectó el desenvolvimiento de las actividades en la captación de recursos financieros por parte del H. Ayuntamiento de Chilpancingo. En cada uno de los capítulos se da cumplimiento a los objetivos trazados en la presente investigación: 1.-Analizar la situación social en entre 2018 y 2021 y su relación con la problemática de los trabajadores en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo, Gro.2.- Identificar los factores que afectaron la captación de recursos del H. Ayuntamiento de Chilpancingo en el periodo 2018-2021.3.- Analizar el nivel de desarrollo del gobierno electrónico del Gobierno de Chilpancingo, Gro. en el periodo de estudio comparándolo con Ayuntamiento de similares características sociodemográficas. El desarrollo de esta investigación incorpora el enfoque cualitativo que

emplea diversos esquemas teóricos que permitieron hacer un análisis de la transición de una forma de organización del estado tradicional hacia una nueva forma de gobierno electrónico orientado por el paradigma de la Nueva Gerencia Pública en el periodo estudiado.

El análisis de los datos estadísticos sobre percepción ciudadana en los trámites de los servicios públicos, en el uso de la TIC y de internet permitió contar una gran variedad de datos empíricos y variables para elaborar algunas reflexiones y conclusiones bajo el propósito específico de contribuir en la comprensión de las problemáticas sociales asociadas a la concepción de un gobierno electrónico. La selección del marco metodológico para la evaluación del gobierno electrónico del H. Ayuntamiento de Chilpancingo de los Bravo se basó en un método adaptado del modelo de West (2007), con el propósito de seleccionar variables significativas propias del contexto estudiado acotadas a un espacio geográfico (a nivel estatal y municipal) y una temporalidad determinada (2018-2021).

CAPITULO 1

LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA COMO ORIGEN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

1.1. Modernización administrativa

A lo largo de la historia el Estado ha sido considerado responsable por acción u omisión de grandes problemas sociales, económicos o políticos, obligándolo a tomar acciones para evitar su repetición, además de enfrentar un incremento en el número y tipo de demandas sociales. Para cumplir con lo anterior, el Estado pasó por una etapa de incremento en sus estructuras administrativas, hasta un punto insostenible. El siguiente paso fue la modernización de sus estructuras a fin de responder de la mejor manera posible. Definamos primero el concepto de modernización. Guerrero (1992) define a la modernización “*como un proceso continuo en el cual uno de sus extremos muestra a sociedades relativamente no modernizadas y en el otro las sociedades relativamente modernizadas*”. La pertenencia a un extremo es productos del poder humano y en el desarrollo tecnológico como sustituto del esfuerzo físico.

Un Estado moderno es entonces resultado de una mayor presencia de los desarrollos tecnológicos en sus actividades. Diversas competencias en un ámbito en específico en el sector privado o gubernamental han impulsado transformaciones sociales, uno de los mayores referentes históricos, es la revolución industrial, que transformó totalmente las modalidades de producción e impactó de manera colateral otros tantos ámbitos, entre ellos los administrativos.

Dos acontecimientos más, desarrollados en la primera mitad de siglo XX y que pueden representar un retroceso en muchos sentidos e innegables avances en otros, son las denominadas guerras mundiales, en su búsqueda por progresar a partir de su visión, se volvió necesario el uso de sus capacidades y recursos disponibles al máximo posible. El colapso de muchas de esas sociedades partícipes en estos acontecimientos requirió de nuevos procesos administrativos para una reconstrucción rápida.

Así podemos llegar a finales del siglo XX en el cual se dieron diversos acontecimientos y surgieron nuevos retos para el Estado, por un lado, la cuestión política marcaba el final de uno de los bloques surgidos en la posguerra y con ello una nueva configuración geopolítica. Entre los nuevos temas, se encontraban los siguientes: una preocupación por el cambio

climático, la provisión de servicios de mayor calidad y el surgimiento de una nueva sociedad de la información y comunicación.

El aspecto económico también presentó un cambio, la reforma del Estado respecto al modelo que se construyó en la posguerra, y que se denominó estado benefactor, mismo que fue desplazado por el denominado estado neoliberal, con cambios en los modelos de producción y las relaciones entre el Mercado y el Estado. A partir de este modelo, se crearon nuevos bloques económicos con características similares. Estas integraciones económicas y el surgimiento de bloques de países con una ventaja competitiva producto de la aplicación de un modelo económico que terminó por convertirse en el predominante en el mundo, en comparativa con otros que no habían logrado la estabilidad económica, que provoca un aumento en la desigualdad social y extendiendo las condiciones de pobreza extrema.

La suma de estos fenómenos fue lo que motivo las transformaciones de las estructuras estatales y su funcionamiento, con el objetivo de ofrecer respuestas rápidas y efectivas a las problemáticas sociales y económicas, pero ahora bajo una perspectiva global. Como lo describe Soto (2010) *“La modernización del Estado, implica tomar en cuenta diversos factores: su papel en la intervención del mercado, el papel que juega como regulador de las relaciones individuales, la descentralización de la gestión estatal, la privatización de sus empresas, etc.”* Es este contexto de transformación es que se incorpora la Nueva Gestión Pública y las Tecnologías de la Información y Comunicación, aportando ideas y herramientas aplicables en la administración pública con el objetivo de lograr eficiencia.

1.2. La Nueva Gestión Pública (NGP)

En los años de la década de 1980 el entorno era sumamente complejo en diferentes frentes, diversos estados en el mundo debían responder e implementar nuevas formas y herramientas para poder cumplir con sus responsabilidades frente a sus ciudadanos. Pero también se empezaba a contar con nuevas tecnologías y sistemas de operación en materia administrativa. Los sistemas estatales eran jerarquizados e ineficientes, y tenían como objetivo principal responder de una forma innovadora a las demandas ciudadanas.

Fue así como se **incorporó** un nuevo modelo que incorporaba estos elementos innovadores y muchos otros con el objetivo de modificar la gestión gubernamental. Un modelo que transitaba de la vieja administración pública hacia un modelo que privilegiaba la búsqueda de resultados y estrategias para la evaluación al rendimiento de los recursos humanos. Este modelo se denominó, Nueva Gestión Pública (NGP). De los primeros cambios necesarios para la aplicación del modelo y en congruencia con su predecesor burocrático, fueron las contrataciones contractuales más flexibles. Seguido de una transferencia de responsabilidades a organizaciones de los diferentes niveles. (empleados, jefes de área, directivos, etc.).

Hood en el año 1996 consideró que el concepto de la NGP había surgido ante la necesidad de describir los cambios administrativos que se llevaban a cabo en países como Nueva Zelanda, Australia y Reino Unido. Posteriormente se incorporaron al modelo de la NGP otros cambios dentro de las administraciones públicas de los países a nivel mundial y en particular en los Estados Unidos y el Reino Unido.

Por lo tanto, las reformas llevadas a cabo no eran pequeños cambios a organismos estatales seleccionados, fueron proyectos nacionales con una motivación política común. La magnitud de estos acontecimientos es lo que llevó a diversos analistas a considerar a la NGP como un paradigma global, un paradigma de tipo gerencial, que, de alguna manera transformó la tradicional idea weberiana de la modernización administrativa.

El modelo gerencial supera al modelo weberiano en el número de planos en los cuales ha logrado transformaciones. En el primer plano referente al tamaño del Estado incorpora

procesos de reducción, en el contexto político-institucional. Incorpora un estilo de gestión que respeta esta relación, pero con un énfasis en la obtención de resultados. Dentro de las áreas de importancia para muchos gobiernos, está el entorno social, espacio en donde se da una participación creciente de la ciudadanía en los temas públicos. Por último, el paradigma gerencial atiende el entorno cultural, que demanda mayor preocupación por la responsabilidad, eficiencia y calidad de los servicios públicos.

Para lograr influencia en todos esos planos, La Nueva Gestión Pública constituye un sistema de operación que se ha integrado con tecnologías del sector privado, adaptándolas a las nuevas condiciones del sector público, para responder a un nuevo contexto económico y de gobiernos abiertos, más descentralizados, con mayor horizontalidad y con menor control jerárquico, y que requieren mecanismos de gestión más eficaces, instrumentos innovadores de participación social, mejora regulatoria, receptividad, transparencia y mayor proclividad para la rendición de cuentas (Moyado, 2014, pág. 41) .

Sin embargo, las transformaciones que logra la NGP al interior de las administraciones públicas va más allá de la simple incorporación de tecnologías del sector privado en el público, requiere también de incorporar nuevos principios procesos y pautas en el sector público. Por último, es necesario la generación de una nueva cultura de gestión para abandonar diversas inercias y costumbres de la administración tradicional punto que se ha tornado particularmente complicado en diversos países que han tratado de implementar la NGP. Llegando a ser en algunos casos el punto de quiebre al buscar el éxito en la aplicación del modelo.

La difusión del modelo de la NGP a nivel internacional estuvo a cargo de diversos organismos internacionales, entre los más destacables se encuentra la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) con una diversidad en sus países miembros. En algunos de ellos, el sector público tiene un grado de importancia muy elevado, por lo que la implementación de la NGP en sus estructuras públicas tiene una gran prioridad.

Las reformas promulgadas en los países avanzados pueden ubicarse en tres etapas. La primera etapa comprende a las estructuras administrativas del gobierno; una segunda etapa consistió en la liberalización de la carga gubernamental a través de nuevas instituciones que cumplieran actividades estatales, pero bajo una nueva modalidad organizacional; y por último, una serie de reformas con el objetivo de mejorar todo tipo de relaciones con el

mercado. El proceso ha sido largo, y en algunos países aún permanece inconcluso, otros más han presentado avances y posteriormente retrocesos en la misma materia.

La reforma gerencial en algunos de los principales países de América Latina como, México, Brasil y Chile coincidió en el tiempo con las que eran llevadas a cabo en los países que después se convertirían en los casos más representativos. A lo largo de los años ochenta se llevaron a cabo lo que (Moyado, 2014) denominó la primera y segunda ola de reformas.

Lo primero que tuvo que reformarse, fue el papel del Estado. En Latinoamérica el nivel de injerencia del Estado en la vida social y económica fue llevado a un nivel muy extenso, haciendo necesaria la creación de diversas instituciones y empresas para lograrlo. Llegó el momento de revertir esa situación, por lo tanto, se realizaron reformas económicas para reestructurar las finanzas públicas, reducir el déficit fiscal y reorientar el gasto público y otras tantas acciones con las empresas públicas.

Como objetivo central de toda esta serie de reformas tenemos la recuperación de la gobernabilidad y legitimidad que muchos estados habían perdido a consecuencia de los diversos problemas de los que eran causantes, producto del tamaño de la estructura estatal. La tabla núm. (1) elaborado por Moisés en 1995 (citado por Moyado, 2014) describe y relaciona los alcances de las dos etapas de reformas.

Tabla No. (1)

| Diseño de Agenda | Etapa I Reformas Macroeconómicas Primera Generación | Etapa II Reformas Institucionales Segunda Generación |
|--|---|--|
| Prioridades | Reducir la inflación. | Mejorar las condiciones sociales. |
| | Restablecer el crecimiento. | Aumentar la competitividad internacional y mantener la estabilidad macro. |
| Estrategia de reforma | Cambiar las reglas macroeconómicas. | Crear y rehabilitar las instituciones. |
| | Reducir el tamaño del gobierno. | Aumentar la competitividad del sector privado. |
| | Desarticular instituciones proteccionistas y estatistas. | Reformar las finanzas y la oferta de servicios públicos. |
| | | Crear las “Instituciones económicas del capitalismo. |
| Instrumentos típicos (Objetivos de la reforma) | Cortes presupuestarios drásticos y reforma tributaria. | Reforma laboral. |
| | Liberalización de precios. | Reforma del servicio civil y reestructuración del gobierno. |
| | Liberalización del comercio y la inversión extranjera. | Revisión de la administración de justicia. |
| | Desregulación del sector privado. | Mejora de capacidad regulatoria (para los servicios públicos privatizados y otros monopolios). |
| | Creación de “fondos de emergencia” sociales. | Mejorar la capacidad de recaudación de impuestos. |
| | Privatizaciones “fáciles (hoteles, aerolíneas, algunas manu- facturas). | Conversión y reestructuración sectorial. |
| Privatizaciones “complejas” (infraestructura, minería). | | |
| Reestructuración de las relaciones entre los gobiernos centrales y regionales. | | |
| Actores Principales | Presidencia. | Presidencia y gabinete. |

| | | |
|---|--|--|
| | Gabinete económico. | Medios de comunicación. |
| | Bancos centrales. | Congreso. |
| | Instituciones | Gobiernos locales y regionales. |
| | Financieras Multilaterales. | Sector privado. |
| | Grupos financieros privados e inversionistas de cartera extranjeros. | Poder Judicial. |
| | | Gremios. |
| | | Partidos políticos. |
| Impacto público de las reformas | Inmediato. | Mediano y largo plazo. |
| | Alta visibilidad pública. | Baja visibilidad pública. |
| Complejidad técnica y administrativa | Moderada a baja. | Muy alta. |
| Naturaleza del costo político | Correcciones temporales bien distribuidas entre la población. | Eliminación permanente de ventajas especiales para grupos específicos. |
| Principal desafío gubernamental | Administración macroeconómica por élites tecnócratas aisladas. | Desarrollo institucional altamente dependiente de la administración de mediano nivel del sector público. |

Fuente:(Moyado, 2014)

Los efectos de las reformas eran diversos, se tocó el ámbito de intervención estatal, el número de organismos, programas y empresas gubernamentales, los niveles de gasto, la estructura organizativa, todo con el fin de asegurar la eficiencia económica de la operación administrativa. Sin embargo, los problemas sociales de los países en la región son hasta la fecha sumamente complejos y provoca las interrogantes respecto de que si fueron insuficientes las reformas impulsadas.

De la mano de organismos regionales que buscaron el avance en el mismo sentido y 25 países miembros del Consejo Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, 1998), suscribieron el documento: “Una nueva gestión pública para América Latina”, en donde se definió la agenda de la reforma gerencial para los países de la región. Reformados los niveles macroeconómicos y macro institucionales era fundamental intensificar las cuestiones administrativas.

La heterogeneidad del avance en la incorporación de las reformas a nivel latinoamericano puede asumirse a la selectividad que han tenido diversos gobiernos para implementar algunos aspectos de la NGP en puntos prioritarios según su agenda, además de un factor cultural con mayor peso con relación a las administraciones europeas occidentales y norteamericanas. Como último factor, y posiblemente el más importante tenemos el incipiente desarrollo democrático en muchos países de la región y la escasa participación ciudadana.

1.3. Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

El desarrollo tecnológico es una de las características principales de finales de siglo XX e inicios del XXI, modifico la forma en que compartimos información. Como consecuencia de lo anterior fue necesario desarrollar complejos sistemas de comunicación y almacenamiento de la información y los datos.

En las denominadas tecnologías de información y comunicación (TIC) se materializó la forma de acceso a esta gran cantidad de datos, cada una de las diversas tecnologías fueron obteniendo un mayor grado de relevancia y presencia en la cotidianidad de las personas y organizaciones, lo anterior consecuencia de una mejora en sus niveles de accesibilidad, el proceso parece sencillo a medida que transcurre el tiempo se disminuye el costo de estas y se mejora el manejo volviéndose un proceso de mejora constante. La incorporación de las TIC en el quehacer cotidiano se ha dado como consecuencia inminente de los procesos de modernización. Pero en los procesos administrativos públicos parece una cuestión más compleja.

En el presente trabajo se planteó indagar como se ha dado la incorporación de las TIC en los procesos de la administración pública para comprender lo que posteriormente fue denominado gobierno electrónico, muchos procesos tuvieron su renovación con las TIC como base.

En las últimas décadas han sido desarrolladas múltiples tecnologías por lo que es necesario identificar cuáles son las aplicables en la categoría de información y comunicación. Plata (2015) retoma la lista que hace D. S. Paap y se presenta a continuación:

- 1.-La fibra óptica
- 2.-Los ordenadores como elemento esencial de todo el proceso

- 3.-Los sistemas de interacción del ordenador y el usuario, que permiten una relación entre el sujeto y la máquina
- 4.-La digitalización de la información, al favorecer la transmisión, el almacenamiento e incluso el uso comprimido de la información;
5. Las comunicaciones vía satélite
6. Las tecnologías telefónicas celulares y
7. Las redes de comunicación

El listado anterior queda incompleto al no incorporar el internet, medio de comunicación que ha permitido la transición a hacia la digitalización de los servicios en sectores gubernamentales y privados. Las plataformas de los gobiernos servidores web que funcionan muchas veces a partir de una conexión a internet mediante un servicio llamado intranet. El intranet puede definirse entonces como el puente que permite la conexión entre diferentes servidores, plantear una acción similar en el mundo físico administrativo, requeriría esquivar múltiples dificultades.

Escenarios como el anteriormente planteado es lo que ha motivado a los gobiernos hacia una modernización en lo digital, incluyendo componentes como el intranet en algo todavía más complejo denominado gobierno electrónico que busca la mejora de la gestión pública a través de vínculos servidores y dependencias gubernamentales.

Las tecnologías que mayor avance presenta en cuanto a su utilidad y variabilidad de uso se refieren a los teléfonos móviles, la oferta de bienes y servicios se centra en estos instrumentos y los servicios públicos deben hacer lo propio, ya que todo parece indicar que la tendencia seguirá como hasta ahora, centralizándose en los dispositivos móviles. Detrás de la practicidad que representa para los usuarios el uso de teléfonos móviles como medio de acceso, representa un reto mayúsculo para los proveedores, pues los niveles de integración interna deben ser eficientes y fluidos.

La siguiente distinción es entre lo que son las tecnologías de información y cuales las de comunicación, la primera hace referencia a la forma en que se procesa la información, desde que se tuvo la capacidad de generar información se buscaron las formas de cómo hacerlo teniendo como principal medio, durante varios siglos las formas físicas escritas, que generó grandes archivos físicos. Los avances tecnológicos de los cuales hemos hablado permitieron

el procesamiento a través de formas digitales lo que hizo necesario la implementación de sistemas de cómputo. Por su parte las tecnologías de comunicación son básicamente las nuevas formas en los individuos intercambias datos e información.

Como ya lo mencionamos anteriormente en este proceso evolutivo se presenta la disminución de costos y la mejora en el manejo de la información. Esto propició la incorporación de las TIC en la vida común de las personas. En los procesos de la gestión pública pasó lo mismo, se logró incorporar infraestructura y equipamiento tecnológico en cada vez más actividades ordinarias de la administración. Finalmente, lo anterior pudo lograrse *“en virtud de los avances tecnológicos, la herramienta del hardware ha disminuido sus costos y espacio, al tiempo que sus capacidades y alcances son cada vez más precisos y efectivos”* (Plata, 2015, pág. 26).

En contraparte y como complemento del hardware, tenemos el software, que de manera simple podemos entenderlo *“Como el conjunto de programas, instrumentos y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora”* (RAE,2021). La incorporación de las herramientas tanto de software como de hardware es un importante primer paso, pero puede quedar igualmente inservible para los procesos administrativos de no contar con un constante mantenimiento y actualización, cuestiones fundamentales en la búsqueda de implementar un gobierno electrónico.

En este intercambio de información provocado por las TIC, no solo están involucrados los individuos, también, organizaciones privadas y de gobierno siguen esta tendencia impulsada en gran medida por la globalización. Dentro de este contexto, el intercambio de información y conocimiento se da en grandes cantidades e incluso de manera instantánea por lo cual se hace necesaria la integración de redes de comunicación globales a gran escala.

Existen múltiples definiciones del concepto TIC pero *“En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”*(Cabero, 1998)(pág. 14) .Las TIC entonces aportan en la creación de nuevas realidades.

Las TIC, llegaron para revolucionar la forma en que se relacionan las instituciones gubernamentales y privadas con la sociedad a tal grado de volverse necesarias dentro de sus procesos de gestión de la información y de los servicios públicos.

El incremento, la velocidad e instantaneidad con la que se da el acceso a la información obliga a los estados a incorporarse a esa dinámica y garantizar el acceso a esa información. Derecho que ha jugado en contra de la inactividad y pasividad de los estados por proveer servicios públicos oportunos y de calidad, ya que esta información al no conocer fronteras no permite conocer las modalidades de vida y acciones de mejora que se llevan a cabo en otras latitudes del planeta.

Es por ello por lo que las nuevas TIC han representado tanto para quienes han podido acceder a ellas, pero en medio de todo este impulso global siguen existiendo un grupo que no han podido acceder a ellas, es necesario buscar la accesibilidad para esos sectores e ir rompiendo lo que es denominado como brecha digital. Ya que las transformaciones generadas por el uso y difusión de las TIC afectan a la sociedad y la forma en que generan información y conocimiento (Plata, 2015). Información y conocimiento sobre el cual se sustentan muchos de los avances en las sociedades en el siglo XXI.

1.4. Implementación de la tecnología en la Gestión Pública

La implementación de la tecnología en el sector público es lo que da origen al gobierno electrónico y ha sido pieza fundamental en la modernización de la administración pública. Su necesidad de modernización proviene del mismo avance de la sociedad y por tanto el estado no puede quedar estático ante las nuevas demandas, por lo que debe incorporar mecanismos que le ayuden a dar respuestas más eficientes y que al mismo tiempo mejoren sus relaciones con sus ciudadanos. Muchas de estas nuevas transformaciones son producto de las nuevas formas de interacción propiciadas por las nuevas tecnologías de la información. Es la aplicación de estas herramientas las que permiten al Estado encontrar alternativas de solución a su problemática de modernización planteada.

Incorporar las TIC en la administración debe ir más allá del aprendizaje de un instrumento o método en una actividad determinada. Lo que debe buscarse es más bien un proceso de mejora continua través de las TIC hasta lograr un mejor rendimiento de la administración en general. Gran porcentaje de la responsabilidad recae en las decisiones que tomen los que están al mando en las administraciones públicas, para encontrar las formas de incorporar las TIC de una forma perdurable.

Los diversos cambios en la administración pública tienen su origen en la denominada reforma de la gestión entendida como *“El cambio de las normas, las estructuras organizacionales y los patrones directivos y operativos del gobierno, que por sus propósitos, modos o resultados se orienta hacia formas posburocráticas de organización, dirección y operación, con el fin de elevar la eficiencia, la calidad y la responsabilidad de la acción pública”* (Aguilar V. L., 2006).(pág.36).

Implementar este nuevo modelo de gestión, requiere de diversas estructurales buscando implementar lo que Aguilar (2006) denomina la observancia de las tres E (Economía Eficacia y Eficiencia), es aquí donde las TIC se incorporan en cuestiones internas de comunicación entre servidores públicos y cuestiones externas con el ciudadano teniendo como objetivo una mayor efectividad en las tareas y lograr los fines de la reforma de la gestión pública.

Innovar significa estar al pendiente de los cambios del entorno e incorporarlos en sus funciones en la búsqueda de la eficiencia. Grandes cambios a lo largo del siglo XXI han tenido como base la incorporación de las TIC en diferentes áreas, incluida la administración pública, en cada una de las áreas en la que han sido implementadas han buscado sus objetivos particulares, para lograr una mejor interacción entre gobierno y ciudadanos.

La manera en que se han hecho tangibles esas acciones de mejora por parte de los gobiernos a través de las TIC es en la incorporación de portales web como alternativa de acceso a un servicio ofertado por el gobierno, además de utilizarlas para responder a las demandas de cumplimiento del gasto y transparencia. Adoptando una utilidad que en otras latitudes puede no ser necesaria ya que fueron incorporadas con el único objetivo de mejorar los procesos, mientras que en otras se incorporaron bajo el mismo objetivo de eficiencia y terminaron aportando a la transparencia en aquellos lugares en donde sus procesos no eran transparentes.

Pasaron a convertirse en “medios que no sólo permiten hacer más con menos, sino también impulsar procesos de democratización basados en la obtención de mejores resultados y en el trabajo transparente y responsable de los servidores públicos (García, 2011)”. (página 12)

El proceso de apertura y transparencia necesito de la transformación en la forma como era almacenada y procesada la información, volviendo necesaria su digitalización, este paso represento un avance en unas de las cuestiones posiblemente más importantes dentro de los procesos administrativos, y de mayor demanda por parte de los ciudadanos, el de lograr la reducción de costos en las oficinas gubernamentales a partir de la reducción en el desperdicio de insumos como el papel.

El siguiente beneficio es sin duda de los más representativos, la puerta que se abrió a la información a partir de los portales. La digitalización de la información ha permitido a los ciudadanos, obtener y almacenar información pública y usarla según las necesidades de cada uno, acción de mucho valor ya que muchas de las personas interesadas a un nivel de información tan específico tienen como objetivo llevar a cabo un análisis y la construcción de nuevo conocimiento.

Lograr las transformaciones previas a la incorporación de las TIC en la administración pública requirió de complejos procesos de negociación con diferentes participantes, formales e informales, ya que todo proceso de transformación trasgrede diferentes intereses creados. En contraste Plata (2015, pág. 14) señala que:

La Administración pública ha requerido del uso de la tecnología, por lo que no es su incorporación en sí misma lo que representa una innovación de la gestión pública, sino la posibilidad de abrir, a partir del uso de las TIC canales de comunicación mucho más cercanos entre ciudadanos y autoridades.”

Las TIC ya han logrado incorporarse en la vida privada de las sociedades, es por tanto tarea de los gobiernos lograr que las herramientas tecnológicas que ofertan sean del interés de los ciudadanos para lograr su utilización. Solo con ciudadanos interesados en usar estas instrumentos tecnológicos y funcionarios con capacidad de respuesta en la materia es que se puede logra la implementación de un gobierno electrónico útil que incorpore el mayor número de servicios públicos a través de un portal de internet que se traduzca en un ahorro de recursos para las personas.

Se puede decir entonces que la incorporación de las TIC en la AP corresponde a una tendencia global, que han mejorado el funcionamiento de la AP en dos sentidos. Por un lado, las cuestiones administrativas internas se han mejorado a través de la incorporación de sistema de cómputo en actividades cada vez más específicas, y por el otro, un acercamiento gobierno-ciudadano a través de los servicios ofertado en los portales web

1.5. Gobierno Electrónico

El uso de las tecnologías de la información en el gobierno tiene antecedentes previos a la implementación del modelo de la NGP, las primeras incorporaciones tuvieron lugar en las actividades rutinarias del gobierno, los desarrollos computacionales iban permitiendo la incorporación de algunos computadores centrales o institucionales, fue hasta los desarrollos tecnológicos de los años 80 e inicios de los 90 sobre todo en la reducción en el tamaño de los equipos computacionales permitió una mayor integración en actividades más específicas y personales.

“El internet y el desarrollo de las redes computacionales han creado una serie de nuevas oportunidades de desarrollo de aplicaciones y sistemas en el gobierno, dando lugar a la cuarta etapa del uso de las tecnologías de información a la que se ha denominado “eGovernment” o gobierno digital” (Luna, Gil, & Sandoval, 2015, pág. 47).

Cada nueva implementación, representa un nuevo reto, ahora debe lograrse una interoperabilidad, e interconectividad entre las dependencias y organismos gubernamentales. Al simple reto tecnológico deben sumarse otras disciplinas que rigen el accionar público. Nuevas formas organizacionales se empiezan a constituir paralelamente a los desarrollos tecnológicos, una de ellas es la de la Nueva Gerencia Pública (NGP), que modificara la preponderante forma de organización jerárquica burocrática. Los desarrollos tecnológicos sumaron a otro tipo de movimientos organizacionales e institucionales que han ocurrido en años recientes, diversificando las formas de entender el gobierno digital.

La primera forma de tratar de entender el gobierno digital es construyendo una serie de etapas por las cuales los diferentes gobiernos están transitando, no todos los gobiernos logran una etapa de desarrollo. Layne y Lee (2001) presentan un modelo de cuatro etapas que describe el desarrollo de un gobierno digital totalmente funcional. Las etapas de su modelo son las siguientes: catalogación, transacción, integración vertical, e integración horizontal.

“La primera etapa recibe el nombre de catalogación porque se enfoca en la clasificación o catalogación de información gubernamental y su presentación mediante págs. electrónicas...la etapa de transacción, además de organizar y proveer información, permiten la interacción de los ciudadanos con el gobierno mediante la obtención de productos y servicios directamente de los sitios...La etapa de integración vertical consiste en la integración física y/o virtual de organizaciones gubernamentales de los diferentes ámbitos de gobierno que prestan un servicio similar. (Luna, Gil, & Sandoval, 2015, pág. 48)”

1.5.1 Elementos que conforman el Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico es producto de una serie de elementos. Definir, y explicar cada uno de ellos es el objetivo del presente apartado. Como primer elemento tenemos las TIC en su concepto general de un conjunto de herramientas para llevar a cabo diversas acciones en torno a la información y comunicación, su mejora constante permite más y nuevos procesos según el uso que se le dé a las mismas, como es el caso de los procesos administrativos. Una de las herramientas más importantes que se desprenden de este conjunto y considerado pieza clave en el gobierno electrónico es el internet. La suma de estos dos elementos ha dado muestra de los alcances que pueden tener en diversos aspectos de la sociedad. Sobre las TIC y el internet particularmente se han gestado importantes avances en materias como la salud educación, etc.

Como siguiente elemento tenemos la conjugación de todos los medios físicos necesarios para llevar a cabo las tareas y procesos del gobierno electrónico, elementos de hardware ya conocidos, pero interconectados de forma tal forma que constituya una infraestructura única, que permiten el desarrollo y mayor aprovechamiento del GE. El Gobierno electrónico busca la incorporación de todas estas tecnologías persiguiendo un fin naturalmente de mejora administrativa, pero su fin mayor es que la sociedad se beneficie de su utilización en la administración pública. Objetivo que puede no ser conseguido de no contar con una sociedad con acceso a las tecnologías para hacer uso de las herramientas ofertadas por el gobierno electrónico o se pueden contar con las tecnologías, pero no con el conocimiento para usarlas. A las sociedades que logran acceder y usar las tecnologías se les denomina sociedades del conocimiento.

Un proyecto de gobierno electrónico requiere al interior de la administración de titulares convencidos que impulsen el proyecto, su posición de jerarquía es necesaria para incorporar en el proyecto a empleados y mandos capacitados, que puedan sumar al plan. Al exterior es necesario. Mientras que, por el lado de la sociedad, son necesarios aquellos interesados en hacer uso de los servicios ofertados por el proyecto y que naturalmente cuenten con los recursos necesarios para hacer uso de ellos. En los servicios públicos se materializan las relaciones Estado-ciudadanía. Mejorar la oferta de ellos es uno de los objetivos prioritarios del gobierno electrónico.

En algunas administraciones la oferta puede ser amplia, y eso puede dificultar la relación. De acuerdo con (Cruz M. C., 2014), los servicios públicos electrónicos deben ser accesibles, fáciles de usar, permanentes y regulados jurídicamente. Los cuatro requerimientos pueden ser cumplidos a través de las herramientas que proporciona el gobierno electrónico. A manera de ejemplificación: una ventanilla de servicios por internet cumple con el requerimiento de permanencia, que no tiene las ventanillas físicas, limitadas por los horarios de atención propios de la burocracia.

El promotor de un proyecto de gobierno electrónico no puede sustentarlo únicamente en la infraestructura tecnológica, el gobierno electrónico significa mover procesos administrativos con años de arraigo, la resistencia al cambio no significa imposibilidad de hacerlo. Por tanto, necesario incorporar procesos de integración entre los procesos administrativos tradicionales y los de innovación tecnológica. Al hacerlo correctamente, podrá lograrse una transición sin conflictos, pues de otra manera, dicho cambio puede tornarse perjudicial para el proyecto.

Una alianza con diferentes sectores potencialmente beneficiarios del proyecto puede ayudar a afianzar y sostener el proyecto en su proceso de implementación ante las dificultades internas que podrían surgir. La tabla núm. (2) muestra los elementos de gobierno electrónico.

Tabla No. (2)

| | | |
|--|---|----------------------|
| TIC: | Medios que permiten las operaciones electrónicas y la transferencia de información. | Gobierno electrónico |
| Infraestructura: | Elementos físicos para el acceso a los servicios electrónicos. | |
| Sociedad digital: | Sociedad con conocimiento y capacidad de aprovechar los beneficios de la tecnología. | |
| Servicios públicos | Aquellos prestados por la administración pública a través de medios electrónicos. | |
| Manejo del Cambio en la Administración Pública | Cambio en la organización y funcionamiento al interior de la administración pública motivado por la incorporación de la tecnología. | |
| Alianzas con otros sectores | Asociación con empresas, academia y organizaciones interesadas en el uso y aprovechamiento de las tecnologías. | |

Fuente: (Cruz, 2014, pág. 70)

1.5.2 Beneficios del Gobierno Electrónico

El nivel de importancia que ha tomado el internet lo ha convertido en un medio de comunicación, interacción y de organización social y que ha logrado integrarse en grandes sistemas financieros y personales. Esto lo ha llevado a transformar el sistema económico, social, cultural y familiar. Con la utilización del Internet a nivel mundial, el sector público de los diferentes países busca optimizar estos recursos para el logro de objetivos gubernamentales. El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) dentro del sector público tendrán que ser utilizadas como una herramienta para mejorar la transparencia y eficiencia de la organización de cada institución Pública” (Reyes, 2018, págs. 1-4).

“El objetivo que tiene el e-Gobierno es la utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones a favor del gobierno. La utilización de estas tecnologías en la gestión pública puede traer grandes beneficios pues constituyen pilares fundamentales para la modernización y eficacia del Estado, ayudan al control interno y externo aportando transparencia al sector público, disminuyendo costos al sector público al compartir recursos, ayudan a la descentralización acercando el gobierno a los ciudadanos y facilitan la participación ciudadana en los procesos de tomas de decisiones entre otros” (Naser & Concha, 2011, pág. 16).

Los beneficios podrían resumirse de la siguiente manera según (Naser & Concha, 2011).

1. Mejoramiento en la calidad de los servicios públicos

“Esto no solo se refiere a la conveniencia de tener acceso a información y servicios gubernamentales 24 horas del día los 7 días de la semana, sino también al mejoramiento sustancial de los productos, procesos y atención a los ciudadanos.” (Naser & Concha, 2011, pág. 11).

2. Eficiencia y productividad en los procesos y operación gubernamental

“Las labores gubernamentales son muy diversas y los recursos siempre son escasos. Uno de los grandes objetivos del GE es elevar la productividad de las organizaciones públicas y hacer más eficientes los procesos y acciones desarrolladas por entidades gubernamentales.” (Naser & Concha, 2011, pág. 12).

3. Transparencia y rendición de cuentas

“Las tecnologías de la información y comunicación pueden fomentar y facilitar la transparencia de las labores gubernamentales y los procesos de rendición de cuentas. El acceso y disponibilidad de información relevante sobre finanzas, recursos humanos y otros temas que hasta algunos años eran solo accesibles para un selecto grupo de actores sociales, tiene el potencial de transformar radicalmente las relaciones entre el aparato administrativo del gobierno, los ciudadanos y sus representantes políticos.” (Naser & Concha, 2011, pág. 28).

4. Participación ciudadana

“Algunos mecanismos específicos como foros virtuales y chats grupales suelen ser más frecuentes, en ellos los ciudadanos pueden compartir opiniones en procesos de participación que solían ser para una minoría selecta de grupos de interés”.

Sin embargo, el modelo administrativo weberiano de las entidades públicas de gobierno se desfasó de la nueva modernidad de las comunicaciones electrónicas y del internet a partir de la segunda mitad del siglo XX. Esto por las críticas sobre los bajos niveles de eficacia y los altos indicadores discrecionalidad, opacidad y corrupción. De esta manera, el Estado se convirtió en una estructura burocrática, cara que no respondía a las demandas de la sociedad.

Así, la sociedad reclamaba una nueva visión de la administración pública, misma que inicia a principios del XX. Se requería un gobierno fuerte y robusto que fuera el pivote fundamental de desarrollo de los países. Esto comienza en países como Reino Unido, Australia y Nueva Zelanda marcan el inicio de lo que ha sido llamado la nueva gerencia pública. Por lo tanto, la NGP surge en el momento en que la crisis del Estado, debido a su incapacidad para solventar las demandas de los ciudadanos.

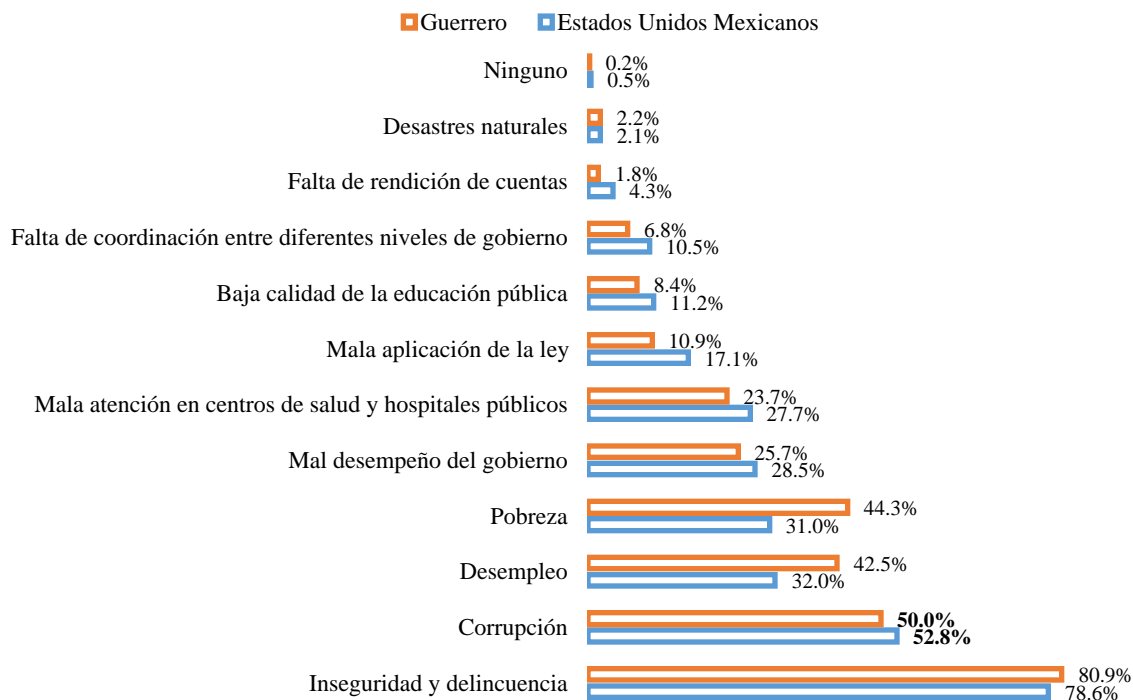
CAPITULO 2

GUERRERO: PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE CORRUPCIÓN Y USO DE LAS TICS

2.1. El Estado de Guerrero

En Guerrero de acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2019 (ENCIG) el 80.89% de la población de 18 años y más refirió que la inseguridad y delincuencia es el problema más importante que aqueja al estado, seguido de la corrupción con el 50% y la pobreza con el 44.3%, las problemáticas identificadas a nivel nacional son las mismas y los porcentajes tienen un alto grado de similitud, la primera problemática a nivel nacional presenta una diferencia de apenas 2.3 puntos porcentuales con respecto a la referencia estatal.

En lo referente al tópico objeto del presente apartado sobre la transparencia en la administración de los recursos de los gobiernos, en contraposición a la corrupción, la diferencia es prácticamente la misma al referido en primer lugar, pero con un porcentaje mayor con respecto al estatal, un 52.8 % de la población encuestada, considera la corrupción como el principal problema. La diferencia más acentuada en los niveles porcentuales, la encontramos en el tercer tópico más relevante, la pobreza a nivel nacional es considerado como el principal problema por el 31% de la población marcando una diferencia de 13.3 puntos porcentuales con respecto al estado de Guerrero. Véase la gráfica núm. (1).



Gráfica No. (1) Percepción sobre problemas más importantes en México y Guerrero, Fuente: ENCIG, 2019.

La corrupción es una práctica que no solo se realiza en instituciones propias del gobierno, y con mayor exactitud en aquellas que conforman la rama ejecutiva; se incorporan también, organismos políticos e instituciones del poder legislativo y judicial, que inclusive obtienen un elevado porcentaje en la percepción de frecuencia con la que se llevan a cabo actos de corrupción en las instituciones y comparten una percepción muy similar a nivel nacional y estatalmente.

En la policía es donde la ciudadanía percibe que la corrupción es una práctica frecuente y muy altamente frecuente con un porcentaje combinado de las opciones del 87% a nivel nacional y un 83% a nivel estado, el segundo no es propiamente una institución gubernamental, pero si beneficiaria de recursos públicos. Los partidos políticos en general tienen al igual que la policía una percepción en materia de corrupción semejante tanto nacional como estatal, las dos opciones de mayor rango de frecuencia dan como resultado un 85.2% a nivel nacional y un 80.67% en lo referente al estado de Guerrero.

Aterrizamos nuestro análisis en los datos correspondientes a los gobiernos municipales sector al que pertenece nuestro objeto de estudio, su percepción de frecuencia en actos de corrupción tanto nacional como estatal es semejante, la forma en que se combinan las opciones frecuente y muy frecuente colocan al sector en el lugar número cinco o seis de la clasificación, la tabla núm. (3) presenta una sumatoria combinada de 72.26% para México y de 70.34% para Guerrero.

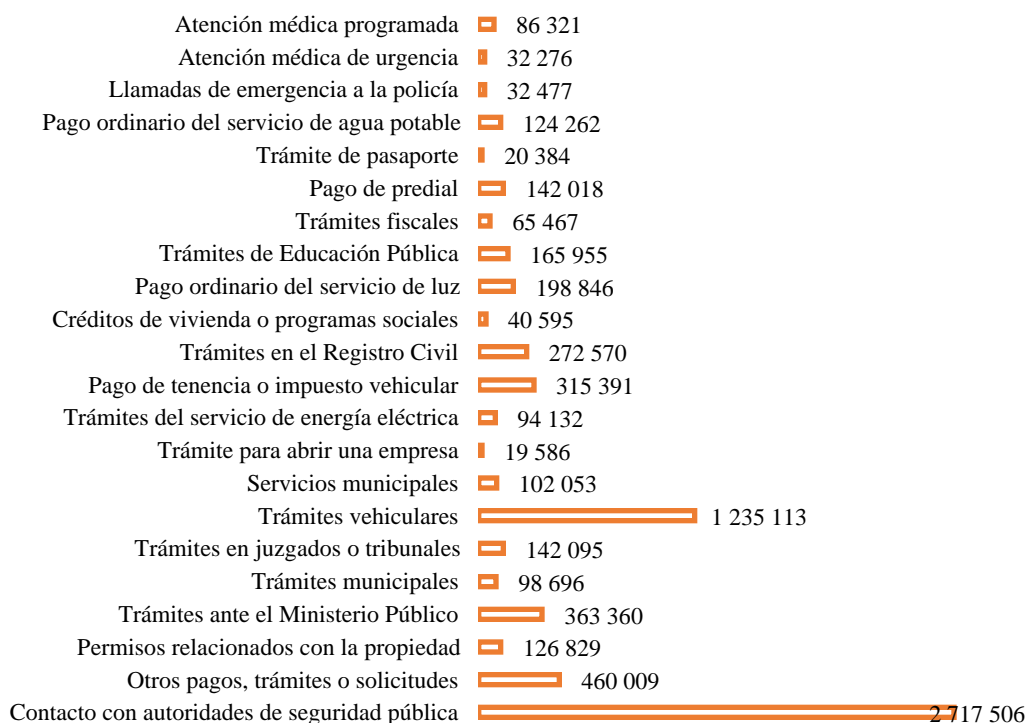
Tabla (3) Percepción sobre la frecuencia de corrupción en diversos sectores de México y Guerrero

| Institución o Sector | Muy frecuente | | Frecuente | | Poco frecuente | |
|-----------------------------------|---------------|----------|-----------|----------|----------------|----------|
| | México | Guerrero | México | Guerrero | México | Guerrero |
| Policías | 56.31% | 49.36% | 31.26% | 33.68% | 8.53% | 9.90% |
| Partidos políticos | 48.86% | 44.31% | 36.34% | 35.81% | 8.82% | 10.77% |
| Ministerio Público | 41.45% | 38.87% | 35.36% | 33.05% | 13.93% | 15.01% |
| Cámaras de Diputados y Senadores | 36.67% | 33.41% | 39.97% | 35.22% | 12.07% | 15.84% |
| Gobiernos Estatales | 35.39% | 32.25% | 39.77% | 39.47% | 15.78% | 17.20% |
| Gobiernos Municipales | 30.91% | 29.94% | 41.35% | 40.40% | 17.45% | 18.04% |
| Jueces y Magistrados | 29.62% | 27.50% | 40.23% | 38.72% | 16.50% | 17.75% |
| Empresarios | 25.40% | 21.93% | 41.05% | 41.76% | 19.67% | 19.69% |
| Gobierno Federal | 31.76% | 24.71% | 34.47% | 35.23% | 18.96% | 21.61% |
| Medios de comunicación | 24.48% | 21.49% | 40.46% | 36.61% | 22.64% | 25.92% |
| Institutos electorales | 26.40% | 21.18% | 38.38% | 36.64% | 21.85% | 23.17% |
| Sindicatos | 27.43% | 23.03% | 37.32% | 35.53% | 16.64% | 20.26% |
| Hospitales públicos | 16.19% | 17.45% | 32.17% | 35.69% | 34.83% | 30.17% |
| Comisiones de Derechos Humanos | 14.90% | 15.56% | 31.36% | 32.15% | 31.79% | 28.31% |
| Universidades públicas | 13.97% | 24.92% | 31.65% | 38.44% | 32.53% | 21.08% |
| Instituciones religiosas | 15.36% | 10.24% | 27.71% | 26.57% | 33.18% | 35.65% |
| ONG's | 9.66% | 12.54% | 29.38% | 28.92% | 36.92% | 32.97% |
| Guardia Nacional | 11.23% | 7.36% | 25.01% | 17.89% | 30.83% | 29.97% |
| Escuelas públicas de nivel básico | 9.02% | 11.79% | 25.86% | 32.89% | 42.75% | 38.20% |
| Ejército y Marina | 9.34% | 7.83% | 23.99% | 20.30% | 38.22% | 38.55% |

| | | | | | | |
|--|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
| Organismos Autónomos Públicos/Descentralizados | 7.96% | 8.40% | 24.94% | 24.51% | 40.12% | 34.93% |
| Compañeros de trabajo | 5.99% | 7.76% | 17.93% | 21.59% | 29.85% | 28.13% |
| Vecinos | 4.72% | 4.30% | 14.01% | 13.07% | 38.11% | 36.26% |
| Familiares | 4.12% | 4.25% | 14.33% | 17.70% | 35.68% | 35.53% |

Fuente: ENCIG, 2019

En lo referente a los trámites realizados a nivel nacional: 5,804,466 personas experimentaron algún acto de corrupción al momento de realizarlo, en la gráfica núm. (2) se puede observar una amplia ventaja que tiene la opción de respuesta “Contacto con autoridades de seguridad pública”, con respecto a las otras opciones.



Gráfica No. (2) Total, de Usuarios que experimentaron algún acto de corrupción en los trámites realizados, Fuente: ENCIG, 2019

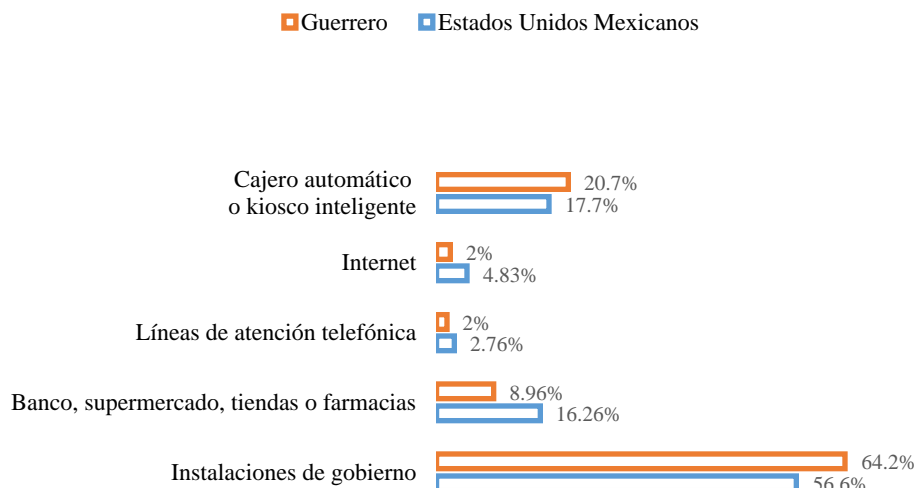
2.2. Trámites y servicios en el gobierno federal y del Estado de Guerrero

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) tiene en uno de los objetivos recabar información sobre las experiencias y la percepción de la población con trámites y servicios públicos que proporcionan los diferentes niveles de gobierno.

El siguiente apartado presenta un panorama en la experiencia con pagos, trámites y servicios, obtenido a través de los resultados en la ENCIG 2019 para México y el estado de Guerrero. En México los trámites realizados personalmente en el 2019 ascendieron a 378,104,156 dando como resultado un promedio de 9.3 trámites realizados por persona. El estado de Guerrero reportó en el tema un total 5,275,153 trámites que fueron realizados por 603,172 guerrerenses dejando el promedio en 8.7 trámites por persona.

Las instalaciones de gobierno en términos absolutos son las que tienen mayor concurrencia de personas que realizan un trámite. En términos nacionales, representa el 56.6% y a nivel estatal, el 64.2%, ganan un terreno considerable en la materia los trámites y servicios realizados a través de quioscos o cajeros automáticos, en los cuales el promedio estatal supera al nacional con un 20.7% y 17.7 % respectivamente, internet se posiciona como el último medio por el cual las personas accedieron al trámite. 4.8% de total nacional y apenas el 2.1% estatal. Véase la gráfica núm. (2).

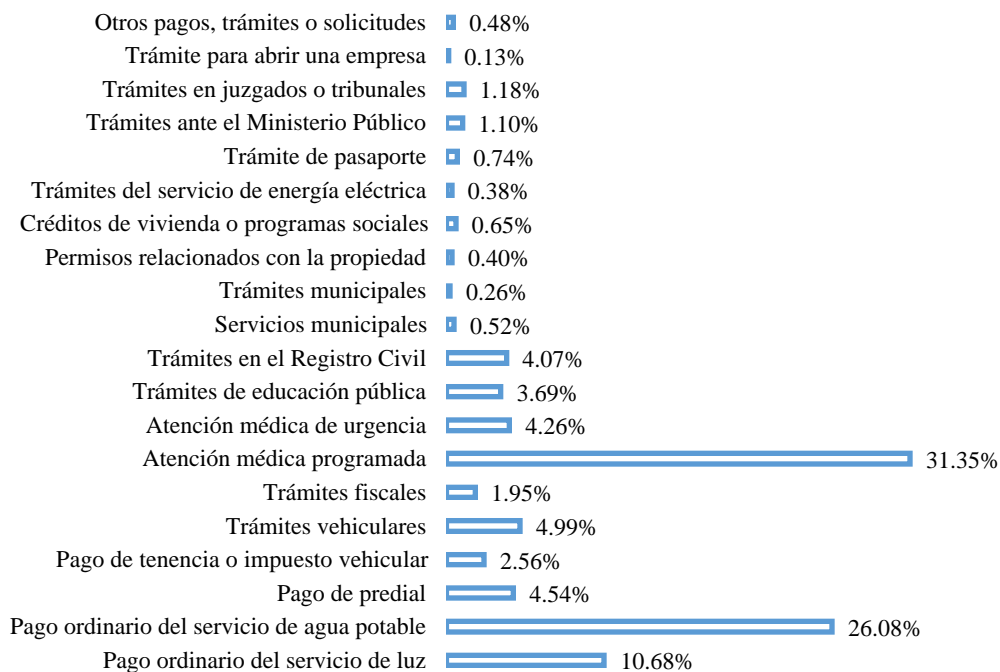
Para los posteriores desgloses la ENCIG excluye del total de trámites los que denomina de "Contacto presencial con autoridades de seguridad pública", estimación que asciende a 9,567,033 casos a nivel nacional y 677, 290 a nivel estatal.



Gráfica No. (3) Porcentaje de lugares al que se acudió o medio por el cual se realizó el trámite, 2019, Fuente ENCIG,2019.

De los 368,537,123 trámites realizados a nivel nacional 208,517,02 fueron efectuadas en instalaciones de gobierno y el número de trámites realizados por internet alcanza la suma de 17,797,354 trámites realizados. En lo referente al nivel estatal, 3,248,404 trámites fueron realizados a través de oficinas gubernamentales y 108,017 tuvieron como medio de realización el internet. De los trámites que se realizan en instalaciones de gobierno a nivel nacional la ENCIG reporta veinte diferentes trámites que son realizados en diversos organismos e instituciones que conforman el sector gubernamental, el que presenta el mayor porcentaje es el de “atención médica programada”, con una representación del 31.35%.

El segundo trámite con mayor porcentaje de recurrencia es el pago ordinario del servicio de agua potable, con un 26.08%, trámite considerado en la mayoría de los casos de orden municipal. En lo referente al orden estatal, la ENCIG reporta 10 diferentes trámites repitiendo con el mayor porcentaje la atención medica programada con 39.52%, seguido del pago ordinario del servicio de agua potable con un 24.71%. En el gráfico No. (4) y (5) se desglosa la totalidad de los 20 y 10 trámites nacionales y estatales respectivamente.



Gráfica No. (4) Porcentaje de trámites realizados en las instalaciones de gobierno en México, 2019, Fuente:(ENCIG, 2019).

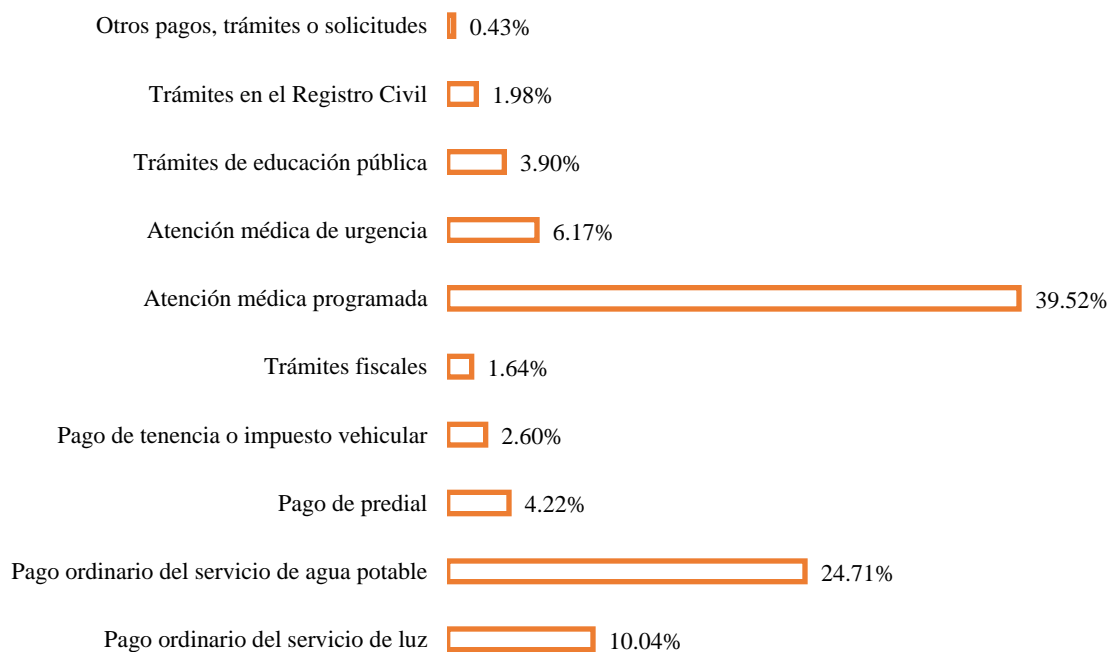


Gráfico No. (5) Porcentaje de trámites realizados en las instalaciones de gobierno en Guerrero, 2019. Fuente: ENCIG 2019.

Del total de trámites realizados a nivel nacional, 177,370,691 presentaron algún tipo de problemas a los usuarios al momento de realizarlos. Los tres principales problemas encontrados fueron, 1.-Barreras al trámite que incluyen: largas filas, requisitos excesivos, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano, costos excesivos y horarios restringidos.2.-Asimetrías de información en este caso se incluyen las opciones: no se exhibían los requisitos y obtuvo información incorrecta. Como tercer y último problema identificado tenemos los problemas con las TIC y otras causas incluyendo en ellos: incluyen los “problemas con la atención telefónica”, problemas con la pág. de Internet” y otras causas. La representación porcentual de los tipos de los problemas identificados con respecto al total para el nivel nacional es de 41%; con barreras de trámite, 37%; con asimetrías de información y 7% con problemas con las TIC y otras causas. A nivel estatal la representación porcentual para los mismos tipos de problemas es del 38%, 17% y 2% respectivamente.

Para el tiempo promedio invertido en la realización de trámites se presenta una clasificación de dos tipos, los trámites de alta frecuencia y trámites de baja frecuencia, la primera hace referencia a aquellos que por su naturaleza se realizan regularmente por lo menos una vez al año, teniendo como ejemplo “el pago del impuesto predial” también se incorporan los trámites que pueden o deben realizarse semestralmente, bimestralmente, mensualmente o ante la presencia de determinada eventualidad relativamente frecuente, Algunos de estos trámites son: la verificación vehicular, el pago de servicio de agua, declaraciones de impuestos ante el SAT, entre otros.

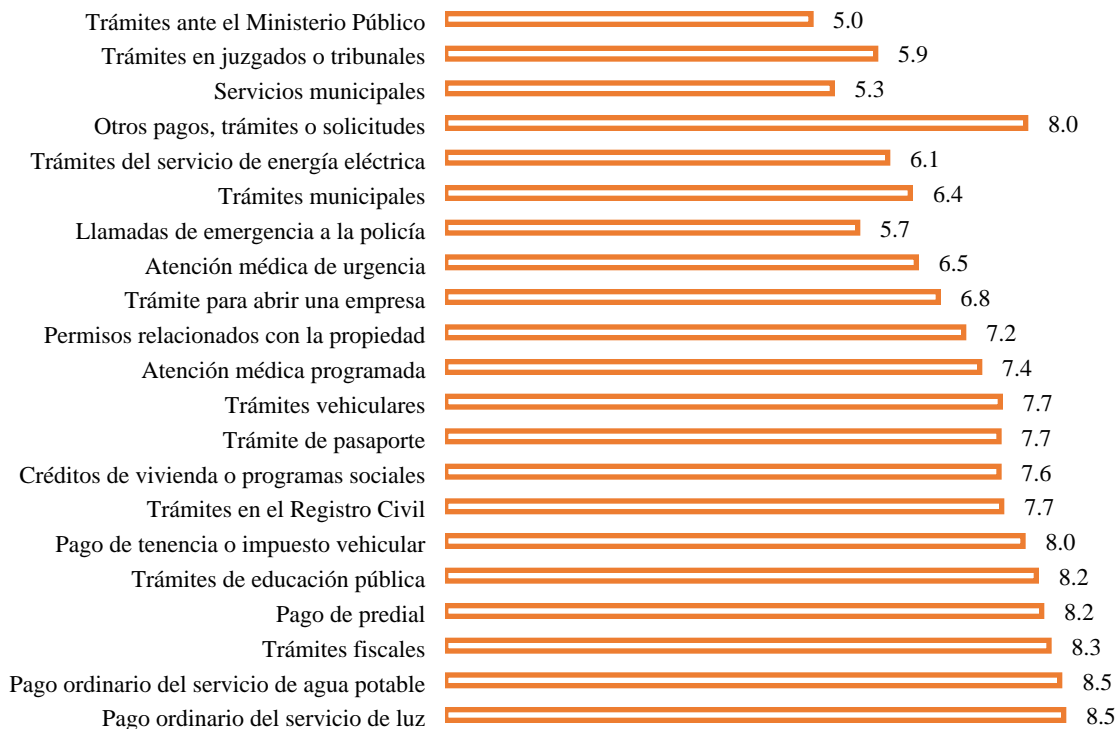
Los trámites de baja frecuencia son aquellos que por su naturaleza no están programados ni se realizan con regularidad sino cada vez que se presenta una eventualidad o necesidad. Algunos de estos trámites son trámites ante el registro civil, solicitud de servicios municipales, denuncias ante el ministerio público o contacto con las autoridades por incidentes de tránsito. La tabla No. (4) muestra los resultados obtenidos a nivel nacional y estatal, clasificando los trámites en alta y baja frecuencia en ambos delimitantes geográficos.

Tabla No. (4) Tiempo promedio invertido en la realización de trámites durante 2019

| | Horas | Minutos |
|---------------------------------|--------------|----------------|
| Estados Unidos Mexicanos | | |
| Trámites de alta frecuencia | 0 | 49 |
| Trámites de baja frecuencia | 3 | 10 |
| | | |
| Guerrero | | |
| Trámites de alta frecuencia | 1 | 8 |
| Trámites de baja frecuencia | 3 | 48 |

Fuente: ENCIG, 2019

Como última extracción de la ENCIG 2019 presentamos el nivel de satisfacción general de la población con el trámite realizado, el resultado corresponde a las opciones de respuesta “muy satisfecho” y “satisfecho”. Del total de trámites realizados a nivel nacional el valor absoluto de los trámites en los que las personas que se dijeron estar, satisfechos o muy satisfechos suman 292,237,174 trámites. En lo respectivo al nivel estatal el resultado que se obtiene es de 3,970,574 trámites en los que la población dijo estar satisfecha o muy satisfecha con su trámite. Una evaluación numérica puede dar una mejor comprensión del nivel de satisfacción de la población en lo referente al trámite, la ENCIG incorpora una calificación promedio del total de trámites a nivel nacional y estatal, la calificación promedio que se obtiene en ambos niveles es de 8.



Gráfica No. (6) Calificación promedio de los pagos, tramites o solicitudes de servicios públicos en México, Fuente: (ENCIG,2019).

A nivel nacional, de los 21 trámites registrados los peor evaluados son los realizados ante el ministerio público con una calificación otorgada promedio de 5.0, seguido de los servicios municipales con un 5.3 y por último la atención de llamadas de emergencia a la policía con 5.7 en la gráfica núm. (7) se presentan la calificación obtenida en cada uno de los trámites. A nivel estatal las calificaciones promedio obtenidas son mayores que las nacionales, el trámite de atención médica de urgencia es el peor evaluado con un 6.9, seguido de los tramites vehiculares con un 7.2, el pago ordinario del servicio de luz y pago ordinario del servicio de agua potable repiten a nivel estado las calificaciones obtenidas a nivel nacional con una diferencia de solo una décima, la calificación obtenida por los 10 trámites presentados a nivel estado se encuentra representada en la gráfica núm. (7).

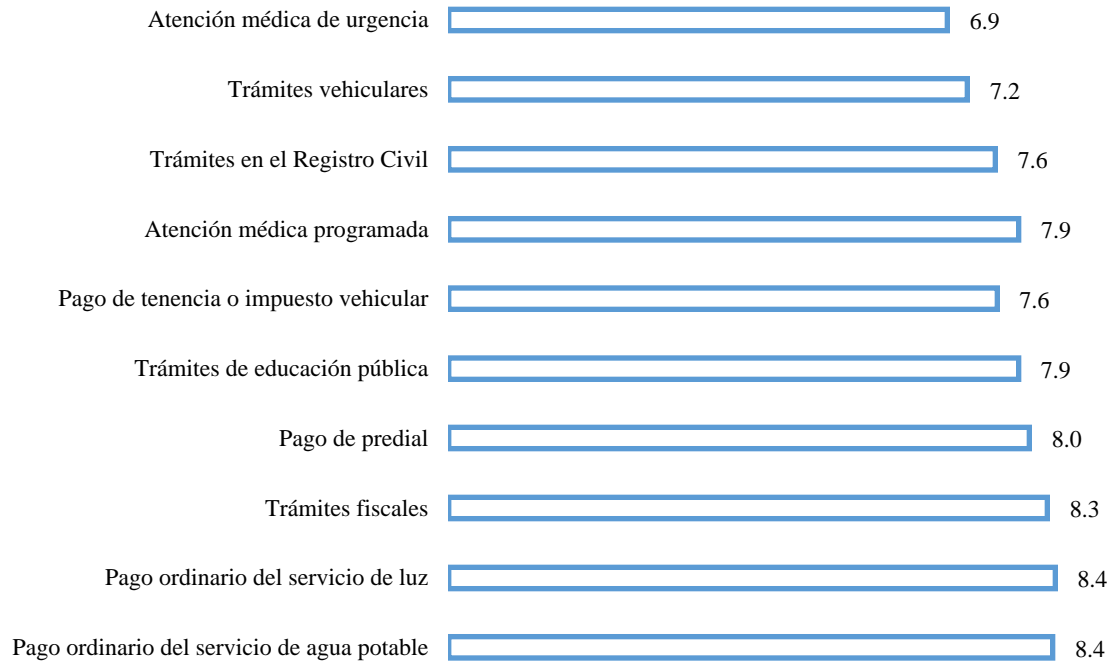


Gráfico No. (7) Calificación promedio de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos en Guerrero, Fuente: (ENCIG,2019).

2.3. Disponibilidad y uso de Tecnologías de la Información de la Información en México y Guerrero

La Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) tiene como finalidad obtener información sobre la disponibilidad y el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en los hogares y su utilización por los individuos de seis años o más en México, para generar información estadística en el tema y apoyar la toma de decisiones en cuestión de políticas públicas; asimismo, ofrece elementos de análisis a estudios nacionales e internacionales y para el público en general interesado en la materia.

La ENDUTIH tiene como objetivo general generar información estadística que permita conocer la disponibilidad y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los hogares y por los individuos de seis o más años, que viven en los dominios de interés: nivel nacional, nacional ámbito urbano, nacional ámbito rural, por entidad federativa y por estrato socioeconómico. En el presente capítulo seleccionamos 9 datos a nivel nacional y del estado de Guerrero presentados en términos absolutos y porcentuales. Concentrando la información en tablas y gráficos para una mejor comprensión.

A nivel nacional el uso de internet es comparable con el uso de los teléfonos celulares y una disminución a casi la mitad en lo referente a los usuarios de computadoras. Similarmente esta proporción se repite en el estado de Guerrero.

Tabla No. (6) Usuarios de tecnologías de la información, en México y Guerrero, 2020

| | Usuarios de computadora | Usuarios de Internet | Usuarios de telefonía celular |
|--------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------------|
| | Absolutos | Absolutos | Absolutos |
| Estados Unidos Mexicanos | 44 350 492 | 84 064 765 | 88 209 214 |
| Guerrero | 783 385 | 1 991 169 | 2 168 078 |

Fuente: (ENDUTIH), 2020.

Porcentualmente los usuarios de telefonía celular a nivel nacional representan el 75.5% de la población y en lo respectivo a internet es el 72%. Una caída significativa de casi la mitad de los puntos porcentuales se presenta en los de computadora con un 38% del total nacional. En lo referente a datos estatales en materia de telefonía celular e internet los totales y la diferencia porcentual en los mismos se presentan con una tendencia similar a los nacionales. El dato con mayor relevancia lo encontramos en el número en el porcentaje de usuarios de computadoras donde se obtiene casi un tercio en el nivel porcentual con respecto a los usuarios de telefonía celular con un 23.7% y 65.7% respectivamente. Véase la gráfica núm. (8).

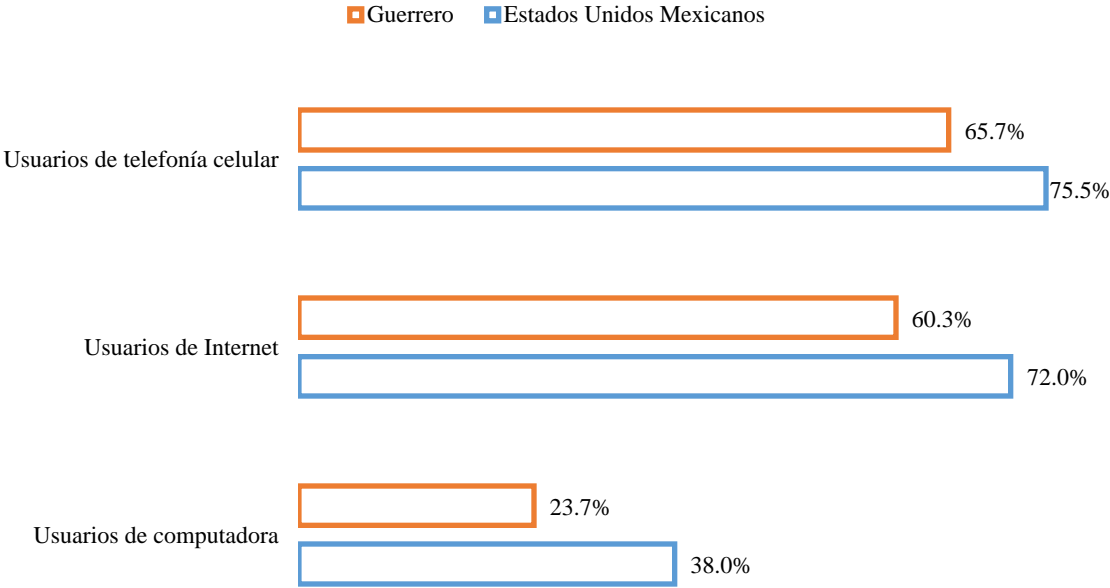


Gráfico No. (8) Porcentaje de usuarios de tecnologías de la información, México y Guerrero, 2020 Fuente: (ENDUTIH, 2020)

En lo referente a la tabla (7) nos indica que el mayor número de usuarios de computadoras se da a través de dos principales lugares, en primer lugar y con una amplia diferencia con respecto a otros lugares son los que reportan acceso a una computadora en el hogar en segundo lugar están los que tienen acceso a través de un equipo de cómputo en el trabajo. Como último dato relevante y posicionado en penúltimo lugar los que reportan acceso a través de un equipo de cómputo en una escuela o institución educativa, teniendo datos superiores aquellos que informan acceso a través de un sitio público. Los datos de acceso a

una computadora a través de una institución educativa son similares a nivel estatal, pero con una representatividad porcentual ligeramente mayor, observando así que existe carencias en los equipos de cómputo en las áreas escolares.

Tabla No. (7) Usuarios de computadora, México y Guerrero, según lugares de acceso, 2020

| | Total | Hogar | Escuela o institución educativa | Sitio público | Trabajo | Casa de otra persona (amigo o familiar) | Cualquier otro lugar con una portátil | Otro lugar |
|--------------------------|------------|------------|---------------------------------|---------------|------------|---|---------------------------------------|------------|
| | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos |
| Estados Unidos Mexicanos | 44 350 492 | 36 119 975 | 6 363 482 | 7 778 737 | 16 315 777 | 9 630 579 | 5 052 855 | 21 563 |
| Guerrero | 783 385 | 609 596 | 137 162 | 174 875 | 254 860 | 176 347 | 61 002 | ND |

Fuente: (ENDUTIH, 2020)

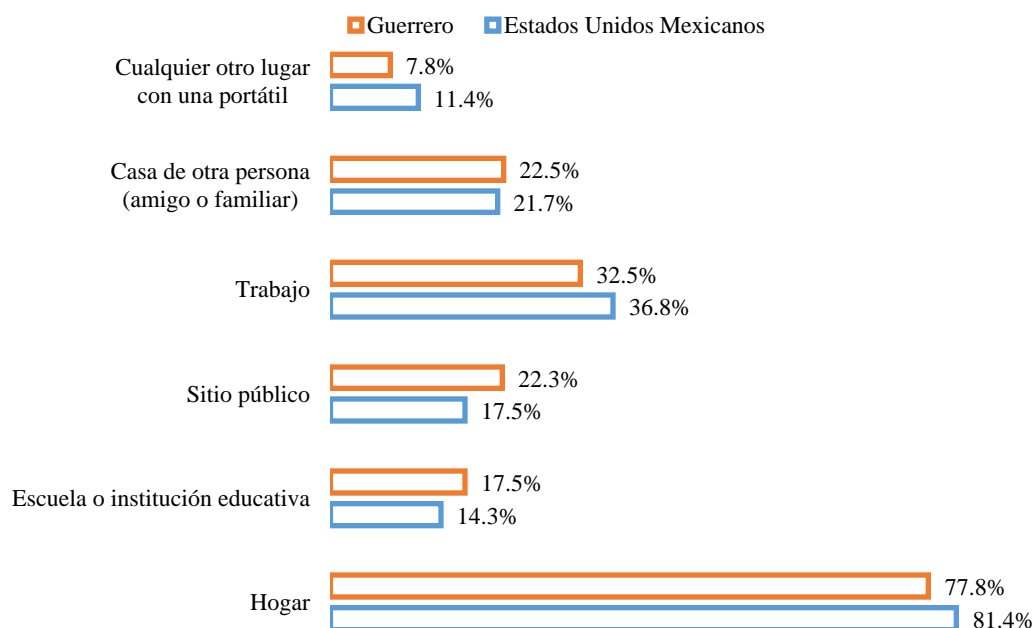


Gráfico No. (9) Porcentaje de usuarios de computadora, México y Guerrero, según lugares de acceso, 2020, Fuente: (ENDUTIH, 2020)

El acceso a internet incorpora un nuevo elemento que incrementa el número de aquellos que pueden tener acceso al mismo y se refiere a la conexión que puede hacerse mediante tecnología móvil y que da oportunidad 36,561,890 personas a nivel nacional de tener acceso

a internet, teniendo la segunda mayor representación porcentual por delante de lugares, como el trabajo. La influencia de los datos móviles como nueva forma de conexión se ve claramente representada y con una tendencia similar a nivel estatal aun con las diversas problemáticas de conexión que se tienen en algunas regiones del estado de Guerrero. Singular potencial nos presenta el desarrollo de esta tecnología con respecto a otras de conexión alámbrica que requiere de mayor infraestructura física. Véase tabla núm. (8) y grafica (10).

Tabla No. (8) Usuarios de Internet, México y Guerrero, según lugar de acceso, 2020

| | Total | Hogar | Trabajo | Escuela o institución educativa | Sitio público con costo | Sitio público sin costo | En casa de otra persona (amigo o familiar) | Cualquier lugar mediante una conexión móvil | Otro lugar |
|--------------------------|------------|------------|------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------------|--|---|------------|
| | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos |
| Estados Unidos Mexicanos | 84 064 765 | 78 913 560 | 30 228 362 | 12 363 203 | 15 544 201 | 11 420 290 | 33 380 122 | 36 561 890 | 77 879 |
| Guerrero | 1 991 169 | 1 773 650 | 619 248 | 232 864 | 333 807 | 197 799 | 662 576 | 671 351 | 5 294 |

Fuente: (ENDUTIH, 2020)

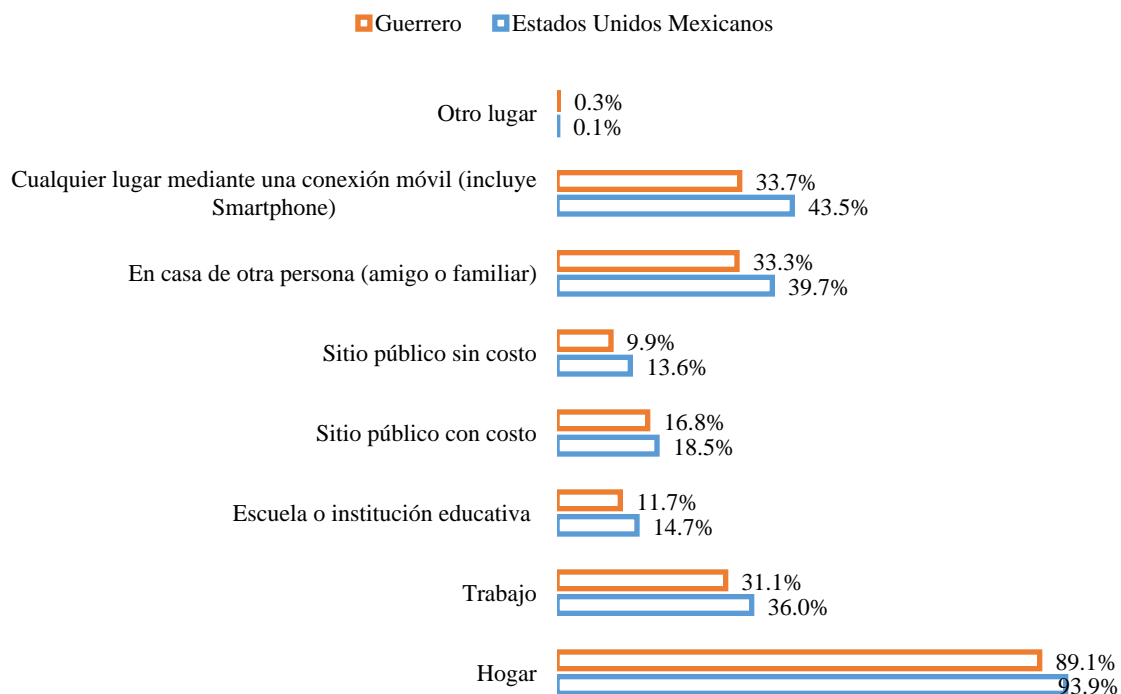


Gráfico No. (10) Porcentaje de usuarios de Internet, México y Guerrero, según lugar de acceso, 2020, Fuente: (ENDUTIH, 2020)

La mayoría de los usuarios se reportan de manera poco específica con respecto al uso que dan a una computadora y se decantaron por la opción de “acceso a internet” que puede tener como objetivo navegar por páginas web, consultar correos electrónicos, chatear, entre otros. La segunda opción con mayor número de respuestas es el “entretenimiento” como principal uso. La tercer actividad o actividades son aquellas relacionadas con las labores escolares que representan el 51.3% y 54.1% a nivel nacional y estatal respectivamente del uso que se le da a una computadora.

Tabla No. (9) Usuarios de computadora, México y Guerrero, según principales usos, 2020

| | Total | Para labores escolares | Para actividades laborales | Como medio de capacitación | Para entretenimiento | Para acceso a Internet | Otro uso |
|--------------------------|------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------|-----------|
| | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos |
| Estados Unidos Mexicanos | 44 350 492 | 22 761 231 | 20 335 627 | 12 736 173 | 27 389 048 | 36 873 852 | 89 853 |
| Guerrero | 783 385 | 423 688 | 346 074 | 260 766 | 483 993 | 669 933 | ND |

Fuente: (ENDUTIH, 2020).

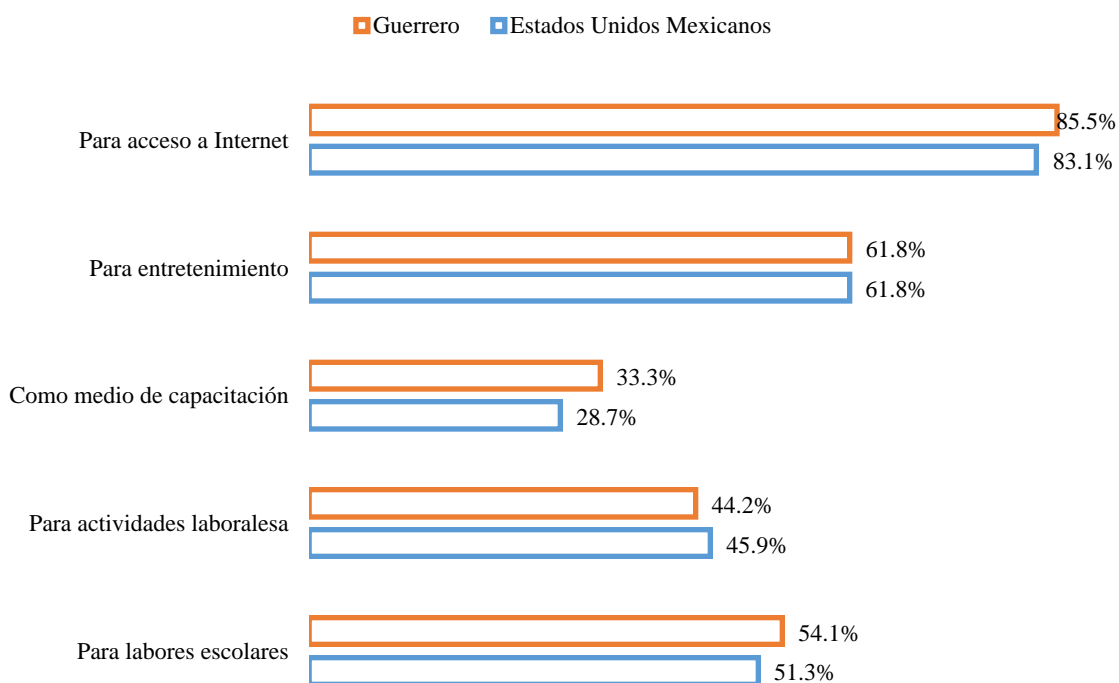


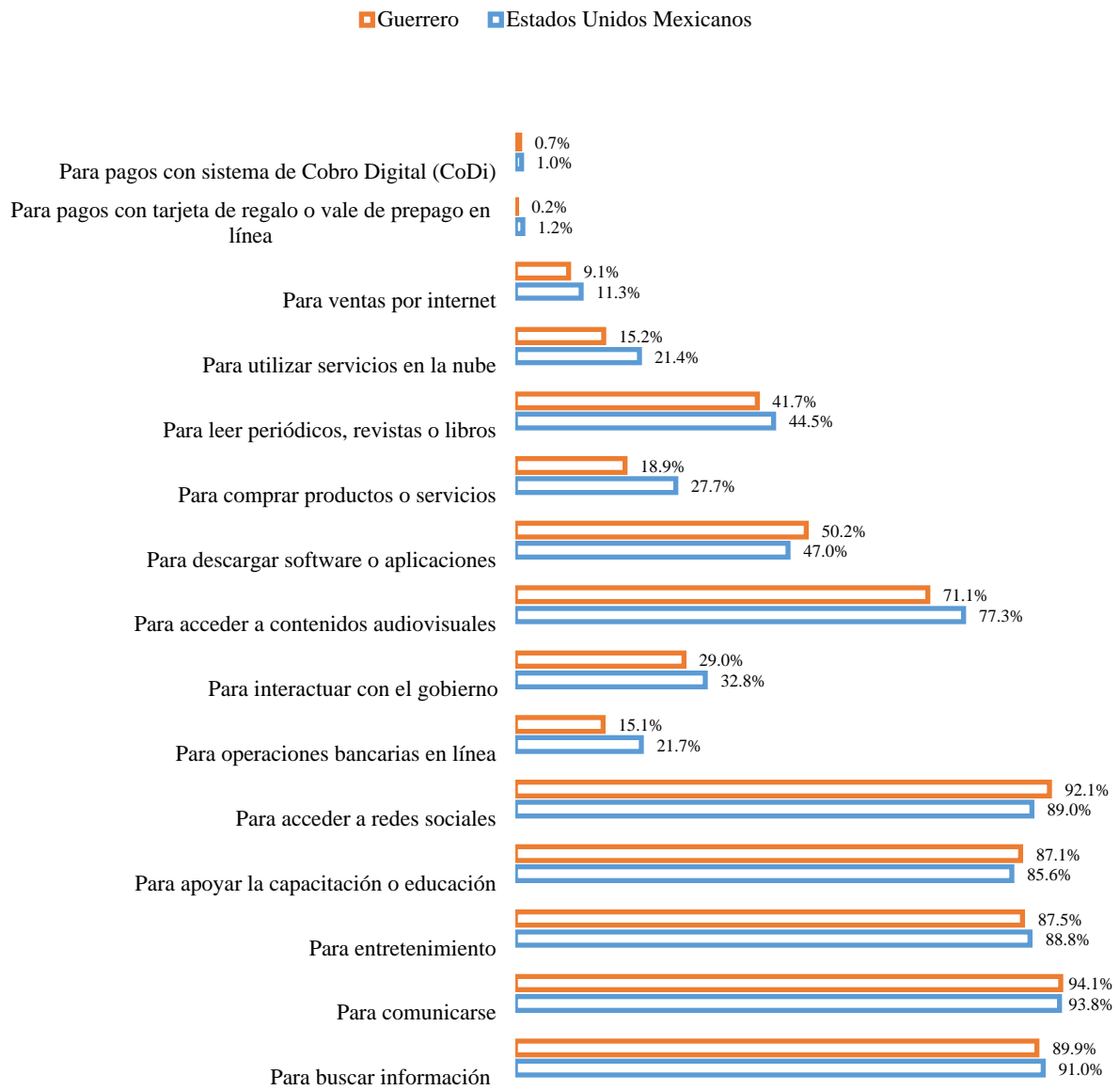
Gráfico No. (11) Porcentaje de usuarios de computadora, México y Guerrero, según principales usos, 2020, Fuente: (ENDUTIH, 2020).

La ENDUTIH presenta 23 opciones de actividades realizables a través de internet desglosando de manera más completa el total de personas que reportan ser usuarios de internet, es necesario dejar claro que una actividad no es excluyente de otra. Analizaremos y expondremos 2 actividades relacionadas con la presente investigación y como la combinación de estas tienen una alta representatividad en internet. La primera y las de mayor relación con nuestro tema son aquellas que tienen como objetivo interactuar con el gobierno en términos absolutos. A nivel nacional 27,551,781 personas reportan utilizar el medio para el objetivo anteriormente expuesto lo que nos da una representación porcentual del 32.8%. La siguiente actividad seleccionada, son las denominadas operaciones bancarias en línea, en las que del total reportado 18,275,372 personas hacen uso del internet como medio para realizarlas lo que nos da una equivalencia porcentual del 21.7%. Los datos de los mismos conceptos a nivel estatal pueden consultarse en la tabla y grafica núm. (10) y (12) respectivamente.

Tabla No. (10) Usuarios de Internet, México y Guerrero, según principales usos, 2020

| Total | Estados Unidos Mexicanos | Guerrero |
|---|--------------------------|------------|
| | | 84 064 765 |
| Para buscar información | 76 493 148 | 1 790 648 |
| Para comunicarse | 78 850 986 | 1 873 230 |
| Para entretenimiento | 74 608 940 | 1 741 353 |
| Para apoyar la capacitación o educación | 71 925 357 | 1 735 110 |
| Para acceder a redes sociales | 74 857 654 | 1 833 667 |
| Para operaciones bancarias en línea | 18 275 372 | 300 794 |
| Para interactuar con el gobierno | 27 551 781 | 577 856 |
| Para acceder a contenidos audiovisuales | 64 972 681 | 1 416 277 |
| Para descargar software o aplicaciones | 39 521 261 | 999 226 |
| Para comprar productos o servicios | 23 256 392 | 376 638 |
| Para leer periódicos, revistas o libros | 37 446 077 | 830 613 |
| Para utilizar servicios en la nube | 17 988 294 | 303 376 |
| Para ventas por internet | 9 519 465 | 182 187 |
| Para pagos con tarjeta de regalo o vale de prepago en línea | 1 033 134 | 3 967 |
| Para pagos con sistema de Cobro Digital (CoDi) | 866 755 | 14 501 |
| Otros usos | ND | ND |

Fuente:(ENDUTIH, 2020).



Gráfica No. (12) Porcentaje de usuarios de Internet, México y Guerrero, según principales usos, 2020 Fuente: (ENDUTIH, 2020).

A nivel nacional, la probabilidad promedio de que una persona de 6 años o más use Internet es de 65.8%; no obstante, esta probabilidad cambia dependiendo de las características sociodemográficas de los individuos. A continuación, se presentan las variaciones que tiene esta probabilidad por cada característica sociodemográfica. Los hombres tienen una probabilidad de usar Internet de 67.3%, casi tres puntos porcentuales más que la probabilidad que tienen las mujeres.

La población que tiene posgrado como máximo nivel de estudios tiene la mayor probabilidad de usar Internet (98.2%), 32.4 puntos porcentuales arriba del promedio nacional. La brecha más grande entre probabilidades se observa entre quienes tienen primaria y secundaria, pasar de primaria al siguiente nivel educativo incrementa la probabilidad de usar el Internet casi 30 puntos porcentuales. Las personas que habitan en un hogar que percibe un ingreso mayor que 27,307 pesos mensuales tienen una probabilidad 40.6 puntos porcentuales más alta de usar el Internet que quienes habitan en un hogar que percibe un ingreso menor que 12,883 pesos mensuales.

Las personas que estudian tienen la probabilidad más alta de usar el Internet (92.9%), 47.6 puntos porcentuales más que quienes se dedican a actividades en el hogar (45.3%), grupo con la menor probabilidad de uso. La población entre 18 y 24 años tiene la probabilidad más alta de usar el Internet con 89.2%. A partir de ese rango, conforme aumenta la edad, la probabilidad disminuye a 28.3% para la población de 55 años o más.

La probabilidad de que la población de Baja California use Internet es de 80.8%, la cual es la probabilidad más alta a nivel nacional, seguida de la probabilidad de la población que vive en Sonora (79.1%) y Nuevo León (78.5%). En contraste, las entidades federativas cuya población tiene la probabilidad más baja de usar el Internet son Guerrero (51.3%), Oaxaca (48.9%) y Chiapas (41.9%).

2.4. Interacción de la población con las autoridades gubernamentales en México y el Estado de Guerrero a través de medios electrónicos

La ENCIG tiene dentro de los objetivos específicos generar estimaciones sobre el grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de medios electrónicos y presenta los resultados en forma de tabulados a nivel nacional y estatal en términos absolutos y porcentuales. De la población con 18 años y más que expreso al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos la sumatoria total a nivel nacional es de 16, 239, 656, lo que representa un 32.4% de la población encuestada. En tanto los datos para el estado de Guerrero mostraron que 169,580 personas interactuaron con el gobierno a través de medios electrónicos logrando una equivalencia porcentual del 22% de la población.

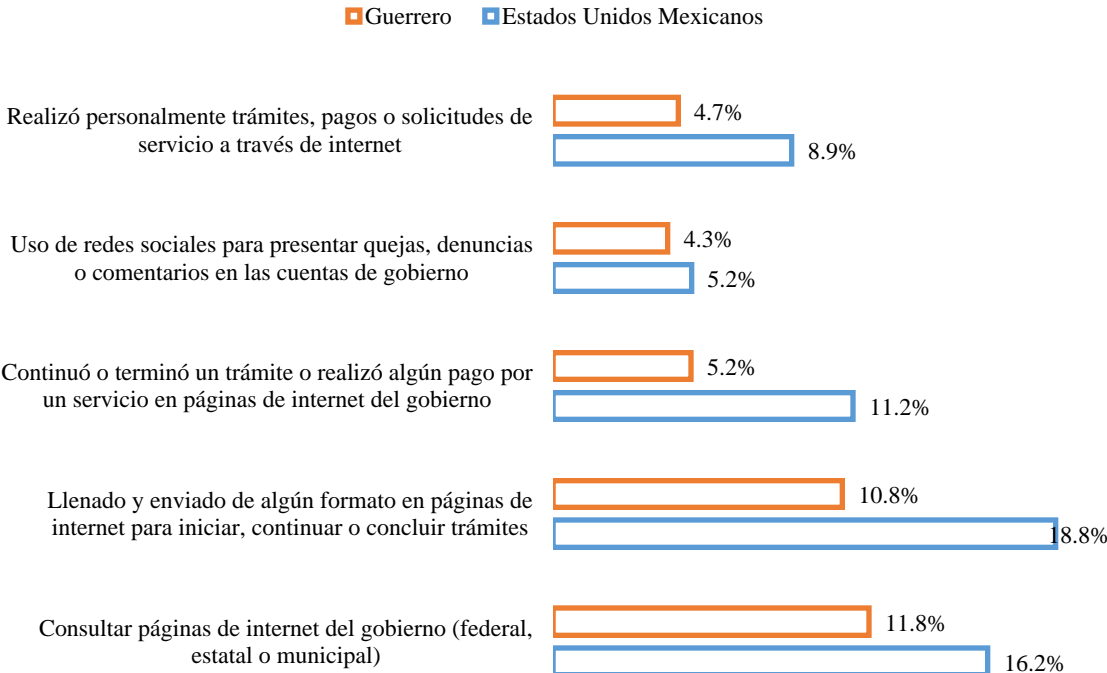
Tabla (11) Interacciones con el gobierno a través de medios electrónicos en México y Guerrero.

| | Objetivo de la interacción | | | | |
|--------------------------|---|---|--|---|--|
| | Consultar págs. de internet del gobierno (federal, estatal o municipal) | Llenado y enviado de algún formato en págs. de internet para iniciar, continuar o concluir trámites | Continuó o terminó un trámite o realizó algún pago por un servicio en págs. de internet del gobierno | Uso de redes sociales para presentar quejas, denuncias o comentarios en las cuentas de gobierno | Realizó personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicio a través de internet |
| | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos | Absolutos |
| Estados Unidos Mexicanos | 8 148 683 | 9 413 034 | 5 623 749 | 2,590 919 | 4 474 627 |
| Guerrero | 90 775 | 83 129 | 39 663 | 33 008 | 35 917 |

Fuente: ENCIG, 2019

La interacción con el gobierno tiene 5 objetivos particulares, con un fin cada vez más complejo del anterior, las que obtiene el mayor número de casos a nivel nacional son aquello que enviaron algún formulario a través de una pág. gubernamental. En tanto a nivel del estado de Guerrero son aquellos que simplemente realizaron una consulta en las páginas gubernamentales los que obtienen el mayor número de respuestas. Véase la tabla núm. (11) en donde se encuentran también los resultados a nivel nacional y estatal de los 3 objetivos restantes.

La equivalencia porcentual para los 5 objetivos está representada en la gráfica núm. (13) en la que podemos preponderar los niveles obtenidos en las opciones que incluyen el internet como medio para iniciar, continuar o terminar el pago de un servicio a través de una página del gobierno siendo a nivel nacional el 11.2% y del estado de Guerrero el 5.2% del total. Véase la gráfica núm. (13).



Gráfica No. (13) Objetivos de la interacción con el gobierno a través de medios electrónicos Fuente: (ENCIG,2019).

En 2021, 70.5% de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de más de 100,000 habitantes, manifestó sentirse muy satisfecha o satisfecha con el servicio de recolección de basura; mientras que 25.1% se encontraba muy satisfecha o satisfecha con las calles y avenidas. En 2021, menos del 43.6% de la población de 18 años y más, que habita en áreas urbanas de más de 100,000 habitantes pertenecientes a Guerrero, Tabasco, Oaxaca, Estado de México y Quintana Roo, se siente satisfecha con la calidad de los servicios públicos básicos y de los servicios públicos bajo demanda.

Entre 2019 y 2021, el porcentaje de la población de 18 años y más satisfecha al realizar trámites, pagos y solicitudes de servicios se incrementó principalmente en las entidades de Chiapas, Aguascalientes, Quintana Roo, Oaxaca, Tlaxcala, Puebla, Michoacán de Ocampo, Tabasco, Yucatán y Nayarit. En comparación con 2019, en 2021 disminuyó el porcentaje de usuarios que acudieron a las instalaciones de gobierno para realizar algún pago, trámite o solicitud en 10.9 puntos porcentuales, pasando de 56.6% a 45.7%, mientras que los usuarios que utilizaron internet se incrementaron en 9.6 puntos porcentuales.

En 2021, el 39.3% de la población de 18 años y más con alguna interacción con el gobierno a través de internet fue para llenar y enviar electrónicamente formatos para iniciar, continuar o concluir algún trámite. La tasa de población que tuvo contacto con algún servidor público y experimentó al menos un acto de corrupción fue de 14,701 por cada 100,000 habitantes a nivel nacional, en 2019 esta tasa fue de 15,732 por cada 100,000 habitantes.

En 2021, las entidades con mayor tasa de prevalencia de corrupción por cada 100,000 habitantes son Quintana Roo, Puebla, Baja California y Durango, mientras que en 2019 eran Durango, Ciudad de México, Estado de México y Quintana Roo. En 2021, 86.7% de la población de 18 años y más identifica a familiares como los actores que mayor confianza inspiran. Por otro lado, 27.9% identifica a los partidos políticos como instituciones que inspiran confianza.

CAPITULO 3

CONTEXTO SOCIAL Y ECONÓMICO DEL MUNICIPIO Y SITUACIÓN DEL H. AYUNTAMIENTO DE CHILPANCINGO DE LOS BRAVO, GUERRERO, EN EL PERIODO 2018-2021

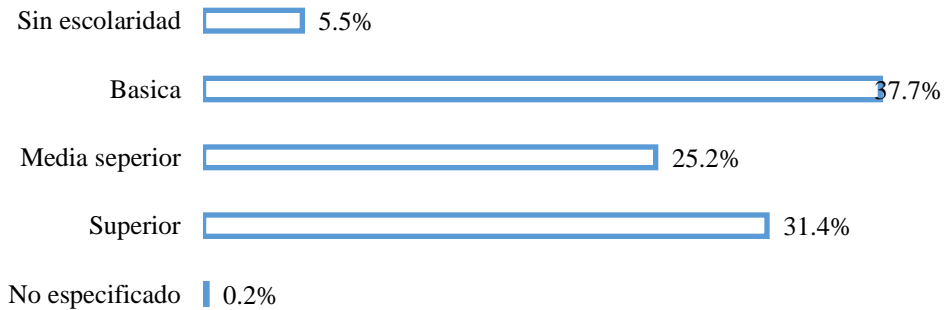
3.1. Contexto sociodemográfico de Chilpancingo de los Bravo, Guerrero

El municipio de Chilpancingo de los Bravo se ubica en el centro-sur del estado de Guerrero, entre los paralelos 17° 10' y 17° 37' de latitud norte; los meridianos 99° 23'y100° 04'y posee una superficie de 2,180.6 km² que representa el 3.4% del territorio estatal. La población total del municipio en 2020 era de 283 ,354 personas, 134,497 hombres y 148,857 mujeres, lo que da una distribución porcentual de 47.5% de hombres y 52.5% de mujeres y una relación hombres-mujeres de 90.3, existen 90 hombres por cada 100 mujeres, la mitad de la población tiene 27 años o menos. La población total del municipio representa el 8% de la población estatal y una densidad poblacional de 129.9 hab./km², el municipio tiene un total de 105 localidades. Las de mayor población se presentan en la tabla No. (12)

| Localidad | Total |
|---------------------------|----------|
| Chilpancingo de los Bravo | 225, 728 |
| Petaquillas | 12, 544 |
| Ocotito | 6,757 |

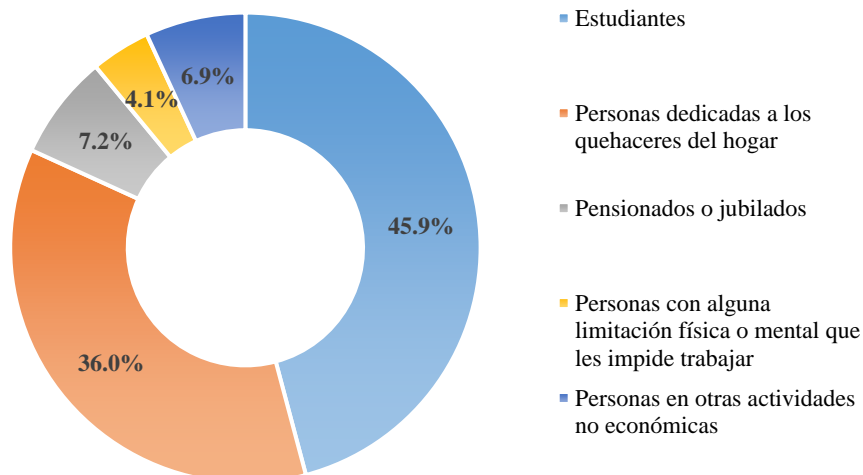
Fuente: (INEGI, 2020)

Del total de la población de 3 años y más el 9% se considera afromexicana negra o afrodescendiente; el 2.93% habla una lengua indígena y de estos el 0.90% no habla español, las lenguas indígenas más frecuentes son el tlapaneco con un 38.9% y el náhuatl con un 33.4%. El 37.7% de la población cuenta con el nivel básico de escolaridad seguida del 31.4% con escolaridad superior y un 25.2% con media superior completa el grafico el 5.5% de la población sin escolaridad y el 0.2% que no especifico (INEGI, 2020). Véase la gráfica núm. (14).



Gráfica No. (14) Población según nivel de escolaridad, en Chilpancingo, Fuente: (INEGI,2020).

La tasa de alfabetización de la población de 15 a 24 años es del 98.7% y para el grupo de 25 años y más del 92.9%, la asistencia escolar se divide en cuatro grupos de edades 3 a 4 años 6 a 11 años, de 12 a 14 años y de 15 a 24 años, con una asistencia del 80.3%, 96.7% 93.6%, y 56% respectivamente. La población económicamente activa en el municipio es del 65.6% del total de la población un 53.3% de hombres y 46.7% de mujeres. Del 33.7% de población no económicamente activa el 45.9% son estudiantes 36% personas dedicadas a los quehaceres de su hogar 7.2% pensionados o jubilados 4.1% personas con alguna limitación física o mental que les impide trabajar y el 6.9% son personas en otras actividades no económicas(INEGI, 2020).



Gráfica No. (15) Población no económicamente activa en Chilpancingo Fuente: (INEGI,2020).

El 72.3% de la población se encuentra afiliada en algún servicio de salud, la preponderancia de los servicios públicos es evidente y una presencia casi nula del sector privado. En primer lugar, tenemos el recién creado INSABI con un 47.1%, el ISSSTE cuenta con un total del 30.4% de la población afiliada y el IMSS el 19.5%, la representación gráfica No. (16) expone los servicios que completan la atención médica a los ciudadanos de Chilpancingo.

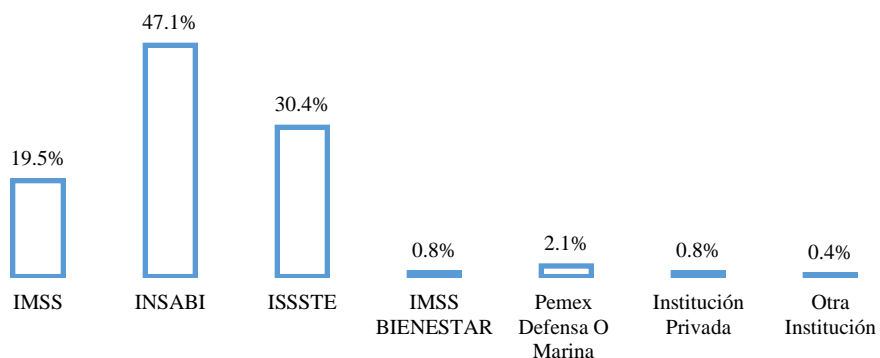


Gráfico No. (16) Población afiliada a servicios de salud en Chilpancingo Fuente: (INEGI,2020).

El total de viviendas particulares habitadas es de 72,480 lo que representa el 7.7% del total estatal con un promedio de ocupantes de 3.9 personas por vivienda y 1.2 por cuarto el porcentaje de viviendas con piso de tierra es del 10.6%, el 99.4% disponen de energía eléctrica, el 98.5% de servicio sanitario el 98.1% de drenaje 84.2% de tinaco el 70.6% de agua entubada y 49.2% de cisterna o aljibe(INEGI, 2020).

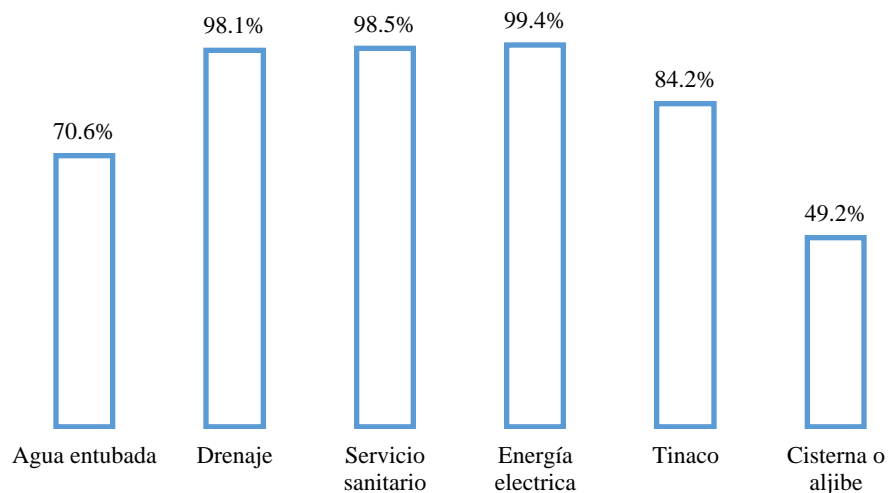


Gráfico No. (17) Disponibilidad de servicios y equipamiento en las viviendas de Chilpancingo, Fuente: INEGI, 2020.

La disponibilidad de bienes en la vivienda refiere que el 88.9% de ellas cuenta con refrigerador, el 54.7% con lavadora el 35.3% con un automóvil o camioneta, el 9.4% con motocicleta o motoneta y el 4.2% con bicicleta. Del total de viviendas particulares habitadas en el municipio 64,864 disponen de teléfono celular, 41,496 de internet, 28,339 de una línea telefónica fija, y 29,639 de una computadora lo que representa un 89.7%, 57.4%, 39.2% y 41% respectivamente. En cuanto a las viviendas que no disponen de computadora ni internet la cifra presentada es de 27,003 viviendas y el correspondiente de aquellas sin tecnologías de la información y comunicación (TIC) es de 1,418, lo que representa un 37% y 1.95% respectivamente (INEGI, 2020).

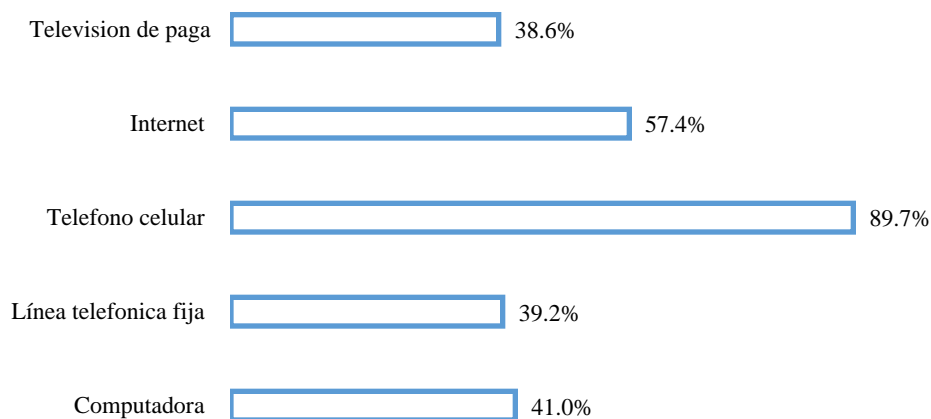


Gráfico No. (18) Disponibilidad de TIC en Chilpancingo Fuente: INEGI,2020

3.1.1 Movimientos ciudadanos y laborales en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo en el Periodo 2018-2021

La administración 2018-2021 del H. Ayuntamiento de Chilpancingo, heredó una problemática histórica de tendencia ascendente en acciones de protesta llevadas a cabo por diversos grupos de ciudadanos y en particular, de trabajadores del H. Ayuntamiento de Chilpancingo. En este apartado nos enfocamos en las manifestaciones que tenían como origen, omisiones o demandas a la autoridad municipal, dentro de las cuales tenían un mayor protagonismo las llevadas a cabo por diversas agrupaciones sindicales de trabajadores propios del ayuntamiento, uno de los primeros acontecimientos documentados periódicamente señalaba acciones como las descritas a continuación:

"Integrantes del Sindicato Independiente de Trabajadores del Ayuntamiento de Chilpancingo (SITACH), volvieron a tomar el Palacio Municipal para exigirle al alcalde perredista Antonio Gaspar Beltrán, la homologación salarial y la devolución de 10 plazas. Por segundo día consecutivo, los empleados cerraron los accesos al Ayuntamiento y suspendieron labores. También bloquearon la avenida Ignacio Ramírez y la calle Valerio Trujano para presionar a las autoridades municipales y al propio Gaspar Beltrán a que atiendan sus demandas" (Yener, 2019).

Las demandas del SITACH y otros grupos sindicales eran variadas y las acciones de protesta provocaban afectaciones en diversos ámbitos y sectores, que pueden ser enlistados en el siguiente orden:

- Afectaciones a la circulación de vehículos y personas
- Acceso restrictivo a las oficinas municipales para realizar un trámite o servicio
- Decremento en la captación ingresos municipales por concepto de impuestos o servicios

La inhabilitación de las cajas de cobro se sumaba a un panorama ya complejo para las finanzas municipales y la administración se vio en la necesidad de tomar acciones como las a continuación descritas: “El Ayuntamiento de Chilpancingo, Guerrero, solicitó al Gobierno Federal un adelanto en la entrega de participaciones federales, debido al déficit que sufre en las finanzas municipales”(Garcia & Flores, 2019).

El alcalde de Chilpancingo planteo que, de no recibir respuesta, el ayuntamiento podría declararse en quiebra a fin de año y las soluciones propuestas por el titular no pronosticaban una disminución en las movilizaciones sindicales al tocar de nueva cuenta cuestiones laborales: “Con el fin de adelgazar la nómina, que resulta en un gasto de 32 millones de pesos, también se prevé la liquidación concertada de 500 empleados municipales”(Garcia & Flores, 2019).

Los acuerdos después de cada manifestación del SITACH y otros grupos sindicales no lograban una estabilidad duradera, ya que las demandas y acciones por la base trabajadora continuaron presentándose en los diversos meses del año 2019, algunas con una mayor intensidad que otras. “Trabajadores del ayuntamiento de Chilpancingo pertenecientes a la sección 14 del sindicato independiente, bloquearon al menos 20 puntos de las principales calles del centro de la capital y metieron a la plancha del zócalo los camiones recolectores de basura como parte de su jornada de lucha en busca de tener un incremento salarial del 20%” Los quejosos bloquearon las avenidas Álvarez, Juárez, Ignacio Ramírez, Alemán, Cuauhtémoc, 5 de Mayo, Zaragoza, Altamirano, el paseo Alejandro Cervantes Delgado y el viejo Libramiento a Tixtla con ello generaron que se imposibilitara la circulación en la mayor parte de la ciudad”(Miranda A. A., 2019).

A medida que se acercaba el proceso electoral del mes de junio en el 2021 las protestas y demandas laborales en el H. Ayuntamiento se intensificaban, bajo el argumento de que el presidente municipal a medida que se acercaba el fin de su administración hacia caso omiso a las demandas e incluso incumplía el pago de prestaciones y bonos ya establecidos en sus

contratos laborales, el incumplimiento por parte de las autoridades municipales, llego a tocar los pagos quincenales de los trabajadores.

“Trabajadores del área de servicios públicos del ayuntamiento de Chilpancingo iniciaron este día un movimiento de brazos caídos para reclamar al alcalde Antonio Gaspar Beltrán el pago de prestaciones que les adeuda. Los quejosos se concentraron en las oficinas de servicios públicos que se encuentran en la colonia Galeana y decidieron no salir a trabajar como medida de presión para que el presidente municipal resuelva as exigencias”(Miranda A. , 2021).

Los hechos documentados y presentados anteriormente son resultado de un ejerció a través del buscador Google en su sección de noticias haciendo uso de las palabras claves “Ayuntamiento de Chilpancingo” y acotado el rango de búsqueda a los años 2019,2020 y 2021 la selección completa de los resultados obtenidos que se consideran de relación con el presente apartado se encuentra expuestos en la tabla No. (13).

Tabla No (13) Tabla de resultados en el buscador Google.

| Año | Fecha | Encabezado de la nota | Dirección web |
|------|------------|--|---|
| 2019 | 26/03/2019 | Sindicato Independiente vuelve a tomar el Ayuntamiento de Chilpancingo | https://guerrero.quadratin.com.mx/sindicato-independiente-vuelve-a-tomar-el-ayuntamiento-de-chilpancingo/ |
| | 17/06/2019 | Anuncian otro paro laboral en el Ayuntamiento de Chilpancingo. El Sol de Acapulco. | https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/estado/anuncian-otro-paro-laboral-en-el-ayuntamiento-de-chilpancingo-suspeg-sindicato-trabajadores-3774643.html |
| | 20/06/2019 | Sindicalizados paralizan Chilpo | https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/estado/sindicalizados-paralizan-chilpo-acapulco-guerrero-violencia-inseguridad-chilpancingo-ayuntamiento-bloqueo-paro-3789183.html |
| | 24/06/2019 | Ayuntamiento de Chilpancingo, Guerrero, en riesgo de quiebra. Noticias Televisa. | https://noticieros.televisa.com/ultimas-noticias/ayuntamiento-chilpancingo-guerrero-riesgo-quiebra-financiera/ |
| | 28/06/2019 | Protestan integrantes del SITACH en oficinas del Palacio Municipal de Chilpancingo. | https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/estado/protestan-integrantes-del-sitach-en-oficinas-del-palacio-municipal-de-chilpancingo-guerrero-protestas-trabajadores-ayuntamiento-3912647.html |
| | 29/06/2019 | Concluye paro laboral por parte de trabajadores de la sección 28 del SUSPEG en Chilpancingo. | https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/estado/concluye-paro-laboral-por-parte-de-trabajadores-de-la-seccion-28-del-suspeg-en-chilpancingo-3831905.html |

| | | | |
|-------------|------------|--|---|
| | 16/08/2019 | Protestan por segundo día consecutivo en Palacio municipal de Chilpancingo. | https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/estado/protestan-por-segundo-dia-consecutivo-en-palacio-municipal-de-chilpancingo-guerrero-protesta-salarios-4048423.html |
| | 19/09/2019 | Toman trabajadores agremiados al SUSPEG el Ayuntamiento de Chilpancingo. | https://www.lajornadaguerrero.com.mx/index.php/sociedadjusticia/item/8567-toman-trabajadores-agremiados-al-suspeg-el-ayuntamiento-de-chilpancingo |
| | 12/12/2019 | Afiliados del SUSPEG protestan en el ayuntamiento de Chilpancingo. | https://www.lajornadaguerrero.com.mx/index.php/sociedadjusticia/item/9492-afiliados-del-suspeg-protestan-en-el-ayuntamiento-de-chilpancingo |
| 2020 | 19/02/2020 | Trabajadores de Chilpancingo demandan el pago de más de 80 MDP. | https://www.jornada.com.mx/ultimas/estados/2020/02/18/trabajadores-de-chilpancingo-demandan-el-pago-de-mas-de-80-mdp-533.html |
| | 20/02/2020 | Marchan en Chilpancingo; exigen seguro de vida y pagos al ISSSPEG. | https://bajopalabra.com.mx/marchan-en-chilpancingo-exigen-seguro-de-vida-y-pagos-al-isspeg |
| | 30/09/2020 | Tras casi un mes, trabajadores de la CAPACH liberan el Ayuntamiento de Chilpancingo. | https://bajopalabra.com.mx/tras-casi-un-mes-trabajadores-de-la-capach-liberan-el-ayuntamiento-de-chilpancingo |
| | 03/12/2020 | Trabajadores del Ayuntamiento en Chilpancingo realizan bloqueos para pedir aumento salarial. | https://www.eluniversal.com.mx/estados/trabajadores-del-ayuntamiento-en-chilpancingo-realizan-bloqueos-para-pedir-aumento-salarial |
| | 15/12/2020 | Trabajadores de CAPACH tomaron las cajas de recaudación. | https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/estado/trabajadores-de-capach-tomaron-las-cajas-de-recaudacion-ingresos-acapulco-guerrero-estado-noticia-inseguridad-protesta-chilpancingo-6134038.html |
| 2021 | 12/05/2021 | "Trabajadores de CAPACH reclaman pago de adeudos" | https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/estado/trabajadores-de-capach-reclaman-pago-de-adeudos-chilpancingo-autoridades-economia-empleo-6706648.html |
| | 16/06/2021 | "Protestan trabajadores del Ayuntamiento de Chilpancingo en el Palacio Municipal" | https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/estado/protestan-trabajadores-del-ayuntamiento-de-chilpancingo-en-el-palacio-municipal-bloqueo-demandas-6850841.html |
| | 02/07/2021 | Inician paro de brazos caídos trabajadores del Ayuntamiento de Chilpancingo | https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/estado/inician-paro-de-brazos-caidos-trabajadores-del-ayuntamiento-de-chilpancingo-guerrero-areas-autoridades-6915424.html |
| | 30/07/2021 | Ponen a funcionarios a recoger basura por | https://www.razon.com.mx/estados/ponen-funcionarios-recoger-basura-quebra-chilpancingo-guerrero-442157 |

| | | |
|------------|--|---|
| | “quiebra” en Chilpancingo, Guerrero | |
| 13/07/2021 | Continúa protesta en Palacio de Gobierno; exigen liberación inmediata de recursos | https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/estado/continua-protesta-en-palacio-de-gobierno-exigen-liberacion-inmediata-de-recursos-chilpancingo-autoridades-prestaciones-6959052.html |
| 14/07/2021 | Trabajadores del SUSPEG liberan el Ayuntamiento de Chilpancingo | https://bajopalabra.com.mx/trabajadores-del-suspeg-liberan-el-ayuntamiento-de-chilpancingo |
| 10/09/2021 | Trabajadores del ayuntamiento de Chilpancingo continúan en protesta; exigen pago de prestaciones | https://www.hoytamaulipas.net/notas/468650/Trabajadores-del-ayuntamiento-de-Chilpancingo-continuan-en-protesta-exigen-pago-de-prestaciones.html |
| 10/09/2021 | Paran servicio de basura ante falta de pagos en Chilpancingo | https://www.reforma.com/aplicacioneslibre/preceso/articulo/default.aspx?__rval=1&urlredirect=https://www.reforma.com/paran-servicio-de-basura-ante-falta-de-pagos-en-chilpancingo/ar2256508?referer=--7d616165662f3a3a6262623b727a7a7279703b767a783a-- |
| 17/09/2021 | Mantienen paristas plantón en Chilpancingo tras visita de Félix Salgado | https://guerrero.quadratin.com.mx/mantienen-paristas-planton-en-chilpancingo-tras-visita-de-felix-salgado/ |
| 22/09/2021 | Bloquean Sindicalizados la Autopista del Sol en Chilpancingo | https://suracapulco.mx/bloquean-sindicalizados-la-autopista-del-sol-en-chilpancingo/ |
| 30/09/2021 | Norma Otilia Hernández rindió protesta como alcaldesa de Chilpancingo | https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/estado/norma-otilia-hernandez-rindio-protesta-como-alcaldesa-de-chilpancingo-7280893.html |

Fuente: Elaboración con propia con resultados en el obtenidos en el buscador Google.

3.2. Marco normativo administrativo municipal y procedimientos aplicados en la captación de ingresos propios en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo de los Bravo

La normatividad que regula a las Entidades Federativas de nuestro país resulta indispensable para asegurar el adecuado funcionamiento administrativo, político y social de las mismas, así como de los municipios que la integran. En materia municipal, las Constituciones locales generalmente contienen un título relativo a los municipios en el que se reafirman las disposiciones de la Constitución Federal y se regulan los aspectos generales del municipio.

Las leyes emitidas por los Congresos Locales en materias tales como la civil, penal, administrativa, fiscal, electoral, entre otras, pueden contener disposiciones que en determinada circunstancia tendrían incidencia en los municipios; sin embargo, la ley en materia municipal de cada estado, independientemente de su denominación, sienta las bases de las normas jurídicas municipales desarrollando el contenido del artículo 115 constitucional, así como el título relativo a los municipios, de la Constitución Local respectiva.

De tal modo que en las leyes en materia municipal de cada estado se establecen los pormenores que cada estado imprime a su organización municipal. Por ejemplo, se señalan los municipios que pertenecen al estado, así como sus cabeceras municipales, atribuciones de los miembros del Ayuntamiento, la prestación de servicios públicos municipales, entre otros rubros. Por estos argumentos se presenta un panorama de la legislación federal, estatal y municipal.

Legislación Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Coordinación Fiscal
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas
- Ley Federal del Trabajo
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Lineamientos Generales para la Operación de los Fondos de Inversión en Cada una de sus Modalidades
- Ley General de Población
- Ley de Amparo

- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Código Penal Federal
- Código Nacional de Procedimientos Penales

Legislación Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Guerrero
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Guerrero
- Ley que crea la Comisión Estatal de Defensa de los Derechos Humanos del Estado de Guerrero
- Ley número 248 del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de Guerrero.
- Ley número 674 de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Guerrero.
- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero.
- Ley de Obras Públicas y sus Servicios del Estado de Guerrero Número 266.
- Reglamento de Obras Públicas del Estado de Guerrero.
- Ley de Ingresos del Estado de Guerrero
- Ley de Egresos del Estado de Guerrero
- Ley de Coordinación Fiscal del Estado de Guerrero
- Ley de Justicia Administrativa y del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Estado de Guerrero
- Ley de Adquisiciones y Obras Públicas del Estado de Guerrero
- Ley 695 de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Guerrero.
- Ley número 564 Superior de Fiscalización del Estado de Guerrero
- Ley número 994 de Planeación del Estado Libre de Guerrero
- Ley 374 de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Guerrero.

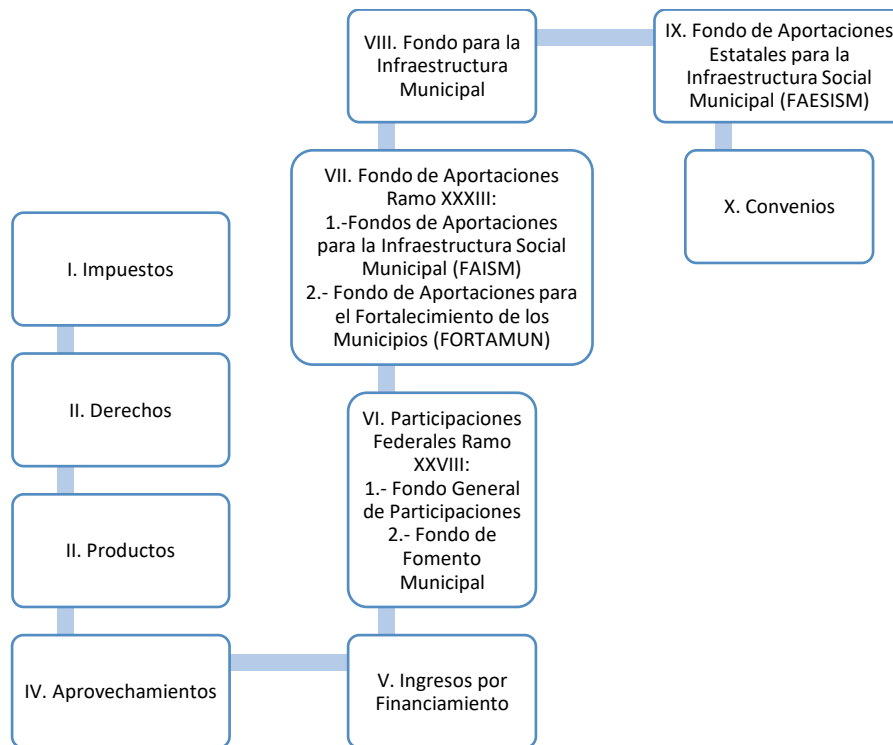
Legislación Municipal

- Ley de Ingresos para el Municipio de Chilpancingo de los Bravo.
- Reglamento de Patrimonio Municipal del Municipio de Chilpancingo de los Bravo.
- Reglamento de Adquisiciones Municipales para el Municipio de Chilpancingo de los Bravo.
- Bando de Policía y Gobierno.
- Reglamento de Construcciones para el Municipio de Chilpancingo.
- Plan Municipal de Desarrollo del Municipio de Chilpancingo de los Bravo.
- Reglamento Interior del Ayuntamiento de Chilpancingo de los Bravo, Guerrero.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal.
- Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles y Celebración de Espectáculos Públicos para el Municipio de Chilpancingo de los Bravo, Guerrero.
- Reglamento para el Control de Estacionamiento de Vehículos automotores en las Vías Públicas del Municipio de Chilpancingo de los Bravo.

- Reglamento de Estacionamiento para el Municipio de Chilpancingo de los Bravo, Guerrero.
- Reglamento de la Gaceta Municipal del Ayuntamiento del Municipio de Chilpancingo de los Bravo.
- Reglamento de Sesiones de Cabildo del Municipio de Chilpancingo de los Bravo.
- Reglamento de Tránsito y Vialidad para las Vías Públicas del Municipio de Chilpancingo de los Bravo.
- Reglamento para el Funcionamiento del Servicio para la Recolección, Traslado y Disposición de Residuos Sólidos Urbanos no peligrosos en el Municipio de Chilpancingo de los Bravo.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial para el Municipio de Chilpancingo de los Bravo.
- Reglamento Interior de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria para el Municipio de Chilpancingo de los Bravo.

La ley de Ingresos para el municipio de Chilpancingo de los Bravo establece que el ayuntamiento para financiar la inversión en programas, proyectos y acciones de gobierno recibirá durante el ejercicio fiscal correspondiente los ingresos provenientes de los siguientes rubros:

Figura (1) Ingresos del Ayuntamiento de Chilpancingo, Gro.



Fuente: Ley de ingresos municipal 2019 Chilpancingo.

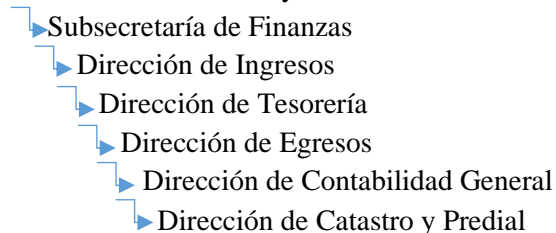
Y corresponde únicamente a la Secretaría de Finanzas y Administración Municipal, la recaudación de los impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y contribuciones especiales se hará por conducto de las oficinas recaudadoras, y los fondos se concentrarán diariamente a la caja general de dicha dependencia. Sólo por disposición expresa de la ley o mediante convenio, la Secretaría de Finanzas y Administración, podrá habilitar a personas físicas, morales, organismos y dependencias como agentes fiscales para realizar la recaudación.

Los agentes fiscales se sujetarán a las cuotas y tarifas establecidas en la presente ley, en ningún caso podrán exentar, condonar, reducir o aumentar las mismas; también concentrarán diariamente la totalidad de lo recaudado a la caja general.

La Secretaría de Finanzas y Administración, es la única dependencia municipal facultada para aplicar el procedimiento de cobro coactivo en los términos del artículo 5 del código fiscal municipal y el artículo 106 fracciones IX, XII y XIII de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. La Secretaría de Finanzas y Administración es un área que depende directamente del ejecutivo municipal, para auxiliarlo en el ejercicio de los asuntos correspondientes a su competencia que para ésta se define en la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero, formando parte de la administración pública centralizada.

Para la atención de los asuntos de su competencia, la Secretaría de Finanzas y Administración está conformada por 2 subsecretarías, 8 direcciones, 5 coordinaciones y 5 departamentos. El secretario de Finanzas y Administración, el Subsecretario de Finanzas y el Subsecretario de Administración, son nombrados por el C. presidente Municipal Constitucional el resto de los titulares de las diferentes áreas administrativas son propuestos a su vez por el secretario de Finanzas Y Administración. La estructura orgánica de se completa de la Secretaría es la siguiente.

Secretaría de Finanzas y Administración



Subsecretaría de Administración

- ↳ Dirección de Recursos Humanos
- ↳ Dirección de Adquisiciones y Recursos Materiales
- ↳ Dirección de Control Patrimonial
- ↳ Dirección de Servicios Generales

Coordinación de Ingresos

Coordinación de Ventanilla Única

Coordinación de SUBSEMUN

Coordinación de PRODDIM

Coordinación de Ahorro de Energía

Coordinación de Combustibles

Coordinación de Asuntos Jurídicos

Coordinación de Informática y Tecnológicas de la Información

El objetivo institucional es manejar y fiscalizar la documentación generada en la aplicación de los recursos financieros y administrar de la mejor manera, con la finalidad de lograr la transparencia en los manejos de las finanzas públicas.

Tabla (14) Normatividad asociada a los ingresos

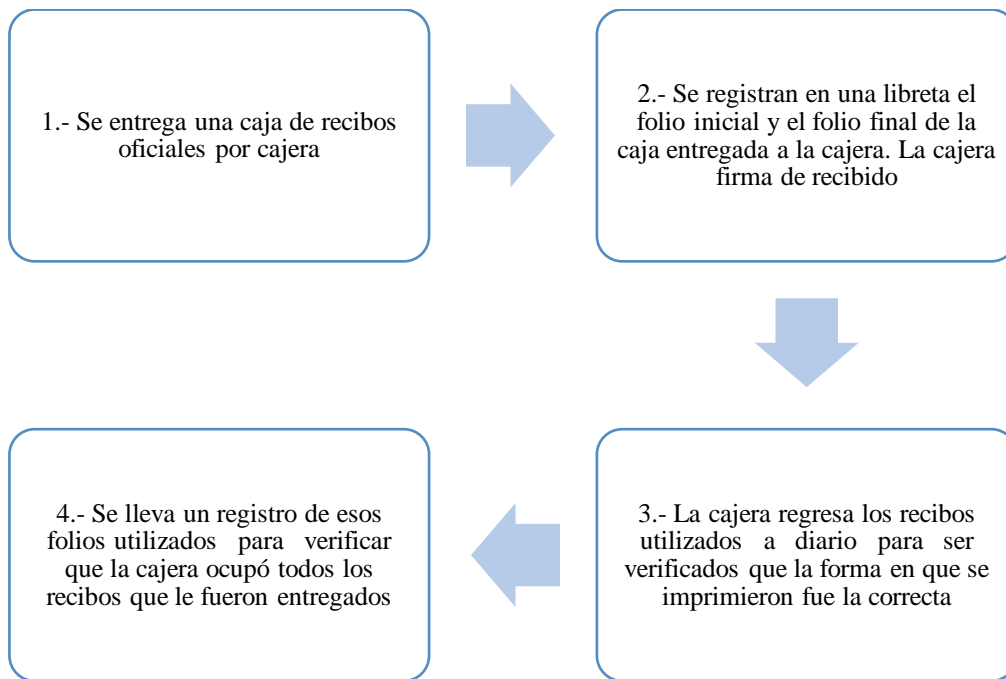
| No. | Rubro de Ingreso | 2019 |
|-----|---|--|
| 1 | Impuesto sobre el patrimonio. | Artículo 8° 9° 10° 11° 12° y 13° |
| 2 | Por la expedición de licencias p/construcción de obras públicas y privadas | Artículo 48° 49° 50° 51° 52° 53° 54° 55° y 56° |
| 3 | Por autorización p/subdivisión, lotificación y relotificación de predios | Artículo 48 y 60° |
| 4 | Osario, guarda y custodia anualmente en panteones municipales | Artículo 26° |
| 5 | Traslado de cadáveres o restos áridos a panteones municipales | Artículo 26° |
| 6 | Comercio ambulante | Artículo 27° |
| 7 | Baños Públicos | Artículo 28° |
| 8 | Constancias catastrales | Artículo 34° |
| 9 | Servicios de limpia, a propietarios o poseedores de casa habitación, condominios, departamentos o similares | Artículo 36° |
| 10 | Licencias de tránsito p/manejar. | Artículo 37° |
| 11 | Otros servicios de transito | Artículo 37° |
| 12 | Expedición inicial o refrendo de licencias para el funcionamiento de establecimientos o | Artículo 38° |

| | | |
|----|---|---------------------|
| | locales cuyos giros sean la enajenación de bebidas alcohólicas o la prestación de servicios que incluyan su expendio | |
| 13 | Por licencias, permisos o autorizaciones para la colocación anuncios luminosos, espectaculares y electrónicos por anualidad. | Artículo 29° Y 30° |
| 14 | Por administración del registro civil. | Artículo 64° |
| 15 | Por los servicios de arrastre de bienes muebles al corralón del municipio | Artículos 37° y 75° |
| 16 | Por el depósito de bienes muebles al corralón del municipio | Artículo 76° |
| 17 | Multas de tránsito local | Artículo 83° |
| | | |
| 18 | Certificaciones catastrales | Artículo 34° |
| 19 | Por cualquier modificación que sufra la licencia o empadronamiento de locales establecidos fuera del mercado municipal previa autorización del presidente municipal | Artículo 38° |
| 20 | Ampliación de horario establecido a comercios | Artículo 38° |

Fuente: Ley de ingresos municipal 2019 Chilpancingo.

La captación de ingresos a través de las diferentes cajas de cobro pertenecientes a la Secretaria de Finanzas requiere de cuatro principales procedimientos ejecutables con el objetivo de tener el mayor control de los mismos, el primer procedimiento es la entrega y recepción de recibos oficiales que tiene por objetivo llevar un control detallado sobre el uso de los recibos oficiales, aplicando la normatividad de que los recibos oficiales son para el uso exclusivo del área de ingresos, este procedimiento se divide en cuatro actividades principales expuestas en la Figura (2).

Figura (2) Normatividad recibos oficiales



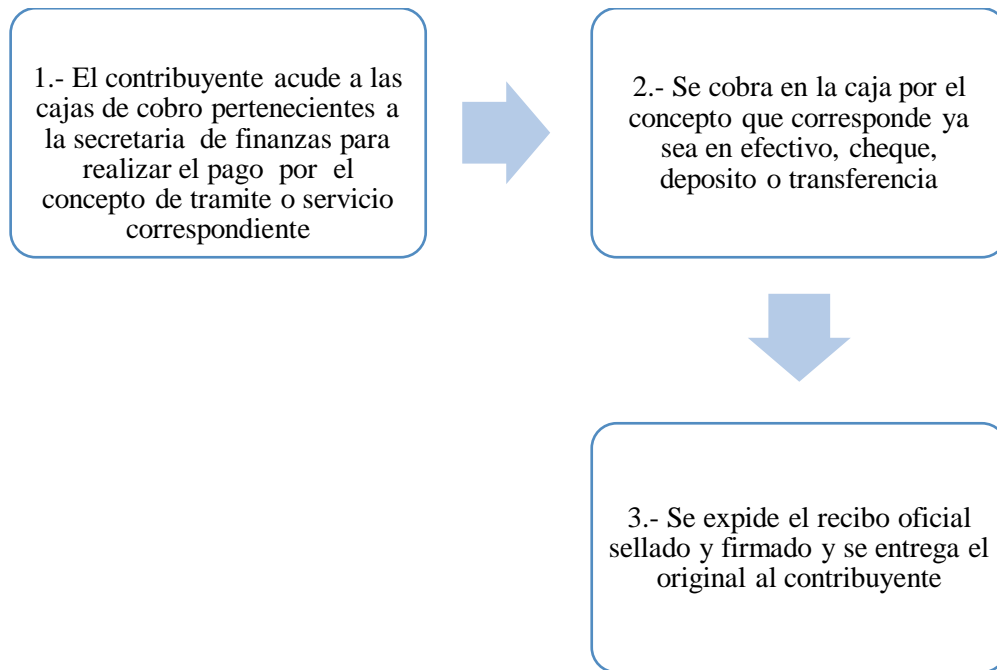
Fuente: SEFINA Municipal

El segundo proceso identificado es el cobro en cajas por los diferentes rubros el objetivo principal de este proceso es la captación del recurso financiero, el cual debe cumplir las siguientes normas y políticas establecidas en el manual de procedimientos.

- La cajera debe reportar todos los ingresos al final de su turno
- Los recibos se imprimen de forma consecutiva
- Si hay recibos cancelados o reimpresos deben especificar el motivo
- Si se reporta el extravío de algún recibo se deberá levantar acta administrativa

El procedimiento como tal es relativamente sencillo y consta de tres pasos en los cuales se incorpora la participación del ciudadano en su rol de contribuyente y demandante de un trámite o servicio la descripción de las tres actividades específicas que conforma el cobro en cajas se presenta en la Figura (3).

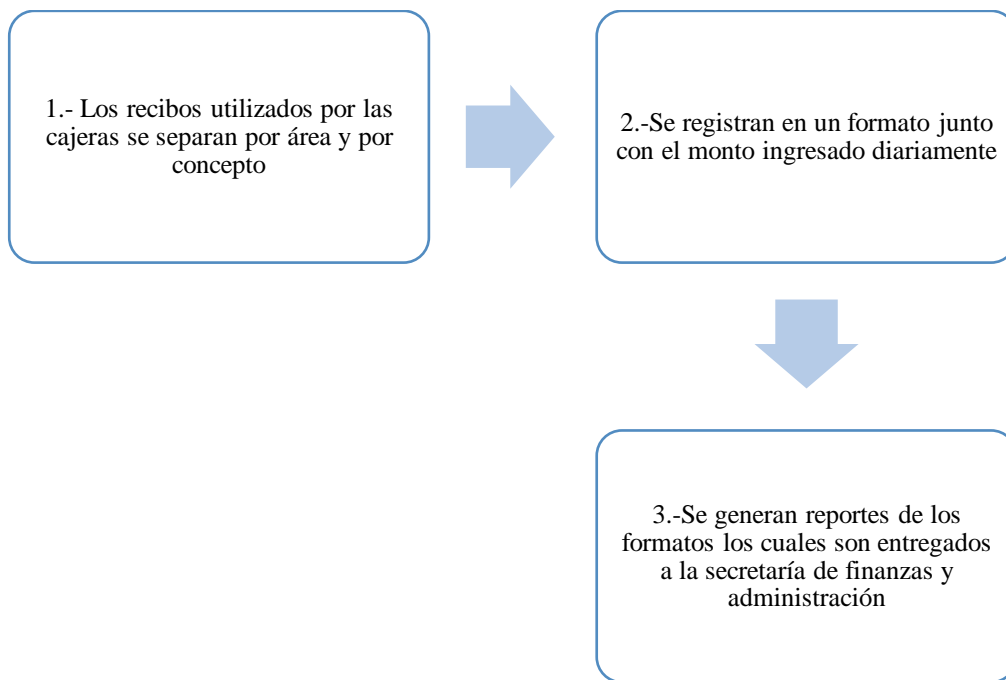
Figura (3) Sistema del cobre en cajas



Fuente: SEFINA Municipal (2019)

El registro de los ingresos tiene por objetivo llevar el control de los ingresos de las diferentes áreas de captación de recursos financieros el cual debe contener detalladamente el área y concepto de ingreso este tercer proceso tiene como principales encargados de su realización al área de cajas y la dirección de ingresos, al igual que el anterior el procedimiento consta de tres actividades principales, el orden y contenido de estas se expone en la Figura (4).

Figura (4) Registro de los ingresos

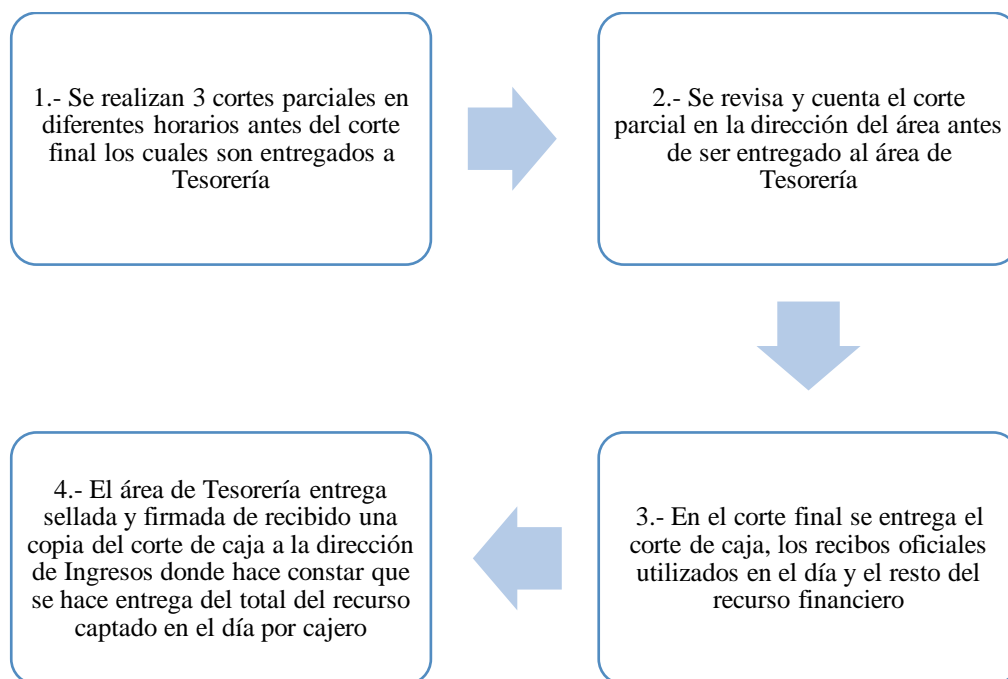


Fuente: SEFINA Municipal (2019)

Para cerrar el proceso de captación de ingresos a través de la caja de cobros es llevar a cabo el procedimiento de entrega del recurso financiero a la dirección de tesorería el cual tiene como objetivo que el área de tesorería deposite en el banco el recurso captado este procedimiento debe cumplir las siguientes normas y políticas a fin de garantizar la mayor transparencia de los recursos.

- Los cortes de caja deben ir correctamente llenados y firmados por la cajera y el responsable del área.
- Las cajeras al final de su turno deben entregar todo el efectivo, cheques, fichas de depósitos y el comprobante que avale la transferencia en caso de que existan.
- Antes de entregar su corte final deben verificar que cuadre el sistema con los recibos físicos.
- Se realizan 3 cortes parciales antes del corte final con horario de 11:00 am, 1:00 pm y 3:00 pm

Figura (5) Entrega del recurso a la Tesorería



Fuente: SEFINA Municipal (2019)

La Dirección de Ingresos está obligada a reportar a la Dirección de Tesorería el total de los recursos propios generados y recaudados en forma, diaria, y mensual es obligación de la Tesorería Municipal depositar el total de los ingresos generados una vez que estos estén bajo resguardo de la misma tesorera. Así como también la tesorería municipal deberá llevar un control interno de los depósitos diarios con sus respectivos soportes para que estos sean turnados a contabilidad general, a más tardar al día siguiente. La dirección de tesorería deberá en forma oficial al área de contabilidad general los ingresos generados de forma diaria es obligación del área de ingresos notificar en forma oficial a la Dirección de tesorería que caja no está percibiendo ingresos, así como también los motivos que generan dicha situación. La solicitud de los recibos oficiales que serán utilizados en la caja deberá ser por escrito. La dirección de Tesorería solicitará a los usuarios y responsables de caja que hayan solicitado los recibos oficiales, la comprobación o estatus en que se encuentran.

3.3. Políticas en materia de TICS establecidas en el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021

El Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 tiene como objetivo desarrollar el inmenso potencial de Chilpancingo mediante la elaboración y aplicación de políticas públicas, programas y acciones eficaces, cercanas a la gente que fortalezcan la participación de la ciudadanía para incidir positivamente en la calidad de vida y colocar a Chilpancingo como un polo de inversiones, un lugar más seguro, con desarrollo rural, ordenamiento urbano, impulso económico, desarrollo social y transparencia.

Para lograr el objetivo general, el plan estableció seis ejes rectores que orientaron las acciones de la administración 2018-2021, los ejes marcan los grandes aspectos en los que se enfocará el gobierno, a partir de ellos surgen 31 objetivos que explican que es lo que se busca lograr en esos ejes, seguido en la estructura se encuentran 31 programas que son los medios generales por los cuales se alcanzaran tales objetivos, en el penúltimo escalón de la estructura se tienen 31 estrategias que exponen el enfoque con la que se afronta el reto y por último se establecen 573 líneas de acción que dictan los medios y acciones con las que se trabaja para lograr tales objetivos.

En el presente apartado centramos nuestro análisis en el eje número 5: Finanzas Claras y Cuentas Claras para la gente en el que se establece adoptar el compromiso de la Alianza para el Gobierno Abierto como un compromiso municipal, esto significa incluir en las acciones compromisos concretos y medibles para avanzar en la transparencia, aumentar la participación ciudadana en los asuntos públicos, combatir la corrupción y aprovechar las nuevas tecnologías para robustecer la gobernanza.

El eje Finanzas Sanas y Cuentas Claras para la Gente, tiene como objetivo: Promover una administración municipal eficiente con finanzas sanas que garanticen la transparencia y rendición de cuentas oportunas a través de la gestión pública y la evaluación al desempeño.

Para lograr el objetivo se instrumentó la estrategia de una adecuada administración de los recursos públicos, buscando siempre la optimización de estos, implementando procesos de seguimiento y evaluación al desempeño para fortalecer la eficiencia de gestión y desarrollo institucional además de implementar acciones que permitan transparentar las acciones de

gobierno con la finalidad de que la ciudadanía tenga acceso libre y ejercite el derecho de opinión.

La materialización de la estrategia requiere de acciones puntuales en diferentes asuntos en este apartado destacamos aquellas que hacen referencia a la incorporación e implementación de las TIC en cuestiones de modernización administración, recaudación de impuestos y transparencia. La tabla No. (15) expone las 5 líneas de acción que encontramos en el programa modernización de la administración pública entre las cuales se destaca la implementación del pago en línea para cobro del impuesto predial,

Tabla (15) Programa 25 Modernización de la Administración Pública

| Líneas de Acción | Descripción |
|-------------------------|---|
| X.6.2.10 | Lograr en un mediano plazo el registro de las propiedades de los contribuyentes en la web, para que puedan consultarlos en línea |
| X.6.2.18 | Promover la reducción de la impresión y fotocopiado de documentos, utilizando el uso de medios digitales |
| X.6.2.19 | Promover el uso del correo electrónico, en lugar de las comunicaciones impresas. |
| X.6.2.20 | Fomentar el uso obligatorio y extensivo de la Firma Electrónica Avanzada para la realización de aquellos trámites que la normativa permita y que coadyuven a la reducción en el consumo de papel. |
| X.6.2.21 | Implementar e instalar el pago en línea para cobro del Impuesto Predial. |
| X.6.2.30 | Fortalecer los esquemas y medidas electrónicas y automatizadas de recaudación y fiscalización que permitan la constante actualización, estimación y seguimiento |

Fuente: PMD 2018-2021

El programa de gobierno abierto y transparente en la rendición de cuentas está integrado por 28 líneas de acción dentro de las cuales solo 3 incorporan el uso de TIC, dos de las cuales podemos dar como incumplidas, la actualización de la PND a lo largo del trienio 2018-2021 fue sumamente deficiente de igual forma la oferta de información a través del portal oficial presentaba múltiples carencias y falta de actualizaciones.

Tabla (16) Programa 25 Modernización de la Administración Pública

| Líneas de Acción | Descripción |
|-------------------------|---|
| X.6.3.11 | Mantener actualizada la información pública en la Plataforma Nacional de Transparencia, para garantizar la transparencia y rendición de cuentas oportunas. |
| X.6.3.13 | Mantener actualizada la información pública en el portal de transparencia oficial. |
| X.6.3.24 | Utilizar las tecnologías de la información a fin de incentivar el desarrollo de aplicaciones, que fomenten la participación social en temas de contraloría ciudadana. |

Fuente: PMD 2018-2021

El último programa que define las acciones del eje 5 es denominado gestión pública y evaluación al desempeño, e incorpora 2 líneas de acción que incorporan el uso de TIC, poco claras para lograr identificar su aplicación.

Tabla (17) Programa 25 Modernización de la Administración Pública

| Líneas de Acción | Descripción |
|-------------------------|---|
| X.6.4.7 | Mejorar la distribución de los recursos de alojamiento e internet. |
| X.6.4.24 | Realizar los procesos administrativos de finanzas municipales mediante herramientas tecnológicas. |

Fuente: PMD 2018-2021

3.4. Tendencia del gasto en materia de TICS en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo 2019-2021

Una vez identificados los planes y programas establecidos a ejecutar de acuerdo con el Plan Municipal de Desarrollo de Chilpancingo 2018-2021, era objetivo prioritario de la presente investigación identificar si existió congruencia entre lo establecido en el plan y el gasto realizado por el gobierno municipal en la materia. Se identificó el estado analítico del ejercicio del presupuesto de egresos detallado como principal herramienta para la extracción de los datos a continuación presentados. Se determinaron los capítulos y conceptos de gasto en materia de TIC y se analizaron en los años 2019-2021 en lo referente al año 2018 la información no pudo ser localizada. Se expone el origen completo de los conceptos seleccionados en la Figura núm. (6)

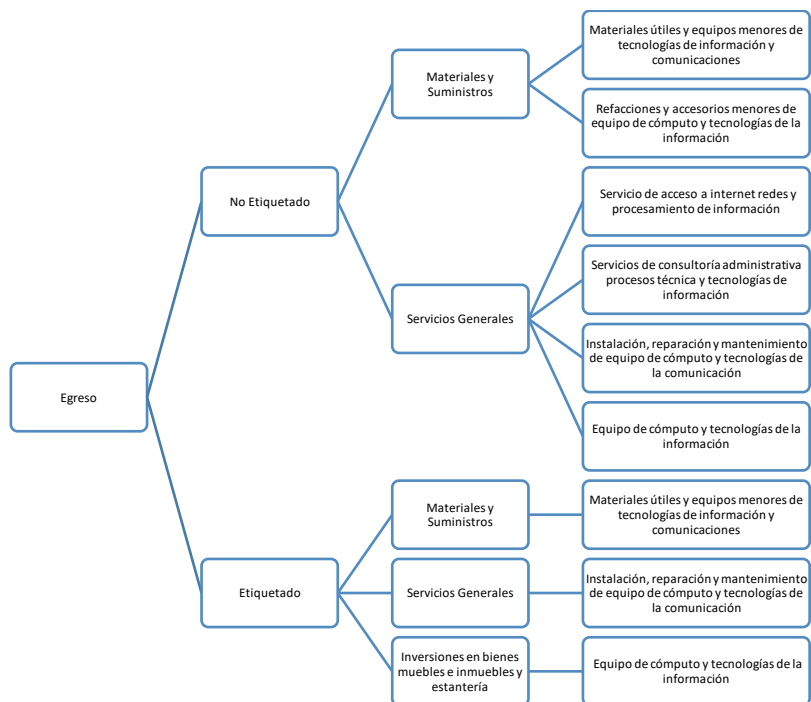


Figura (6) Conceptos de gasto en materia de TIC en el Ayuntamiento de Chilpancingo. Fuente: (SEFINA Municipal, 2021)

De los 9 conceptos seleccionados se realizó la sumatoria de los que compartían características a fin de omitir duplicidades. Como primer dato destacable tenemos el decrecimiento en 5 de los 7 conceptos teniendo la mayor representatividad en los materiales útiles y equipos menores de TIC con una disminución entre el año final e inicial de \$321, 888.12 (Trescientos

veintiún mil ochocientos ochenta y ocho 12/100 M.N.). Nuestra segunda extracción se refiere al gasto total reportado en los 7 conceptos en materia de TIC y que asciende a \$2,405,058.74 desglosado de la siguiente manera, véase Tabla (18).

Tabla (18) Gasto reportado en materia de TIC

| | 2019 | 2020 | 2021 | Total |
|----|--------------|---------------|---------------|-----------------|
| \$ | 1,207,805.57 | \$ 622,338.59 | \$ 574,914.58 | \$ 2,405,058.74 |

Fuente: SEFINA Municipal, 2021

Estableciendo una tendencia claramente descendente del gasto en materia de TIC que represento una variación porcentual del -52.40% entre el año 2019 y 2021.

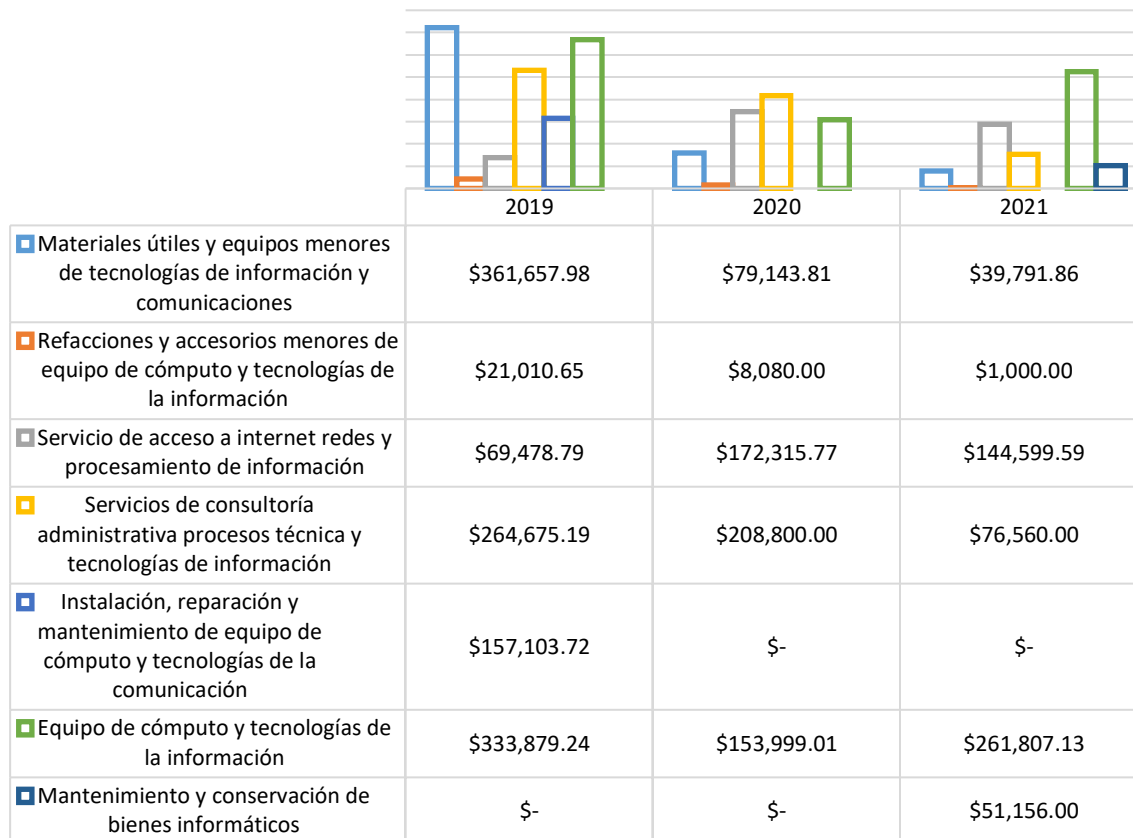


Gráfico No. (19) Tendencia del gasto en materia de TIC

Fuente: (SEFINA Municipal, 2021)

3.5. Relación de bienes en materia de TICs en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo 2019-2021

Para dar cumplimiento con uno más de los objetivos planteados en la presente investigación y una vez identificada la tendencia negativa en los niveles de gasto en materia de TIC, se realizó el estudio comparativo a lo largo de los años correspondientes a la administración, para identificar el impacto que tuvo la reducción del gasto en el inventario de bienes tecnológicos. La organización de los bienes se hizo a través de 5 categorías realizando la sumatoria de los mismos para ser presentados de manera resumida en la tabla núm. (19).

Tabla (19) Relación de bienes materiales en materia de TIC en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo periodo 2019-2021.

| | Equipos de Computo | Impresoras y Multifuncionales | Accesorios | Proyectores y Pantallas | Permisos y Licencias |
|------|--------------------|-------------------------------|------------|-------------------------|----------------------|
| 2019 | 190 | 53 | 7 | 3 | 1 |
| 2020 | 147 | 56 | 7 | 3 | 5 |
| 2021 | 144 | 56 | 41 | 3 | Sin datos |

Fuente: (SEFINA Municipal, 2021)

La disminución más importante de bienes tecnológicos se presenta en los equipos de cómputo que paso de tener 190 equipos registrado en el año 2019 a 144 en el año 2021, lo que significó una disminución de 46 equipos, las demás categorías mantuvieron sus números a lo largo del periodo.

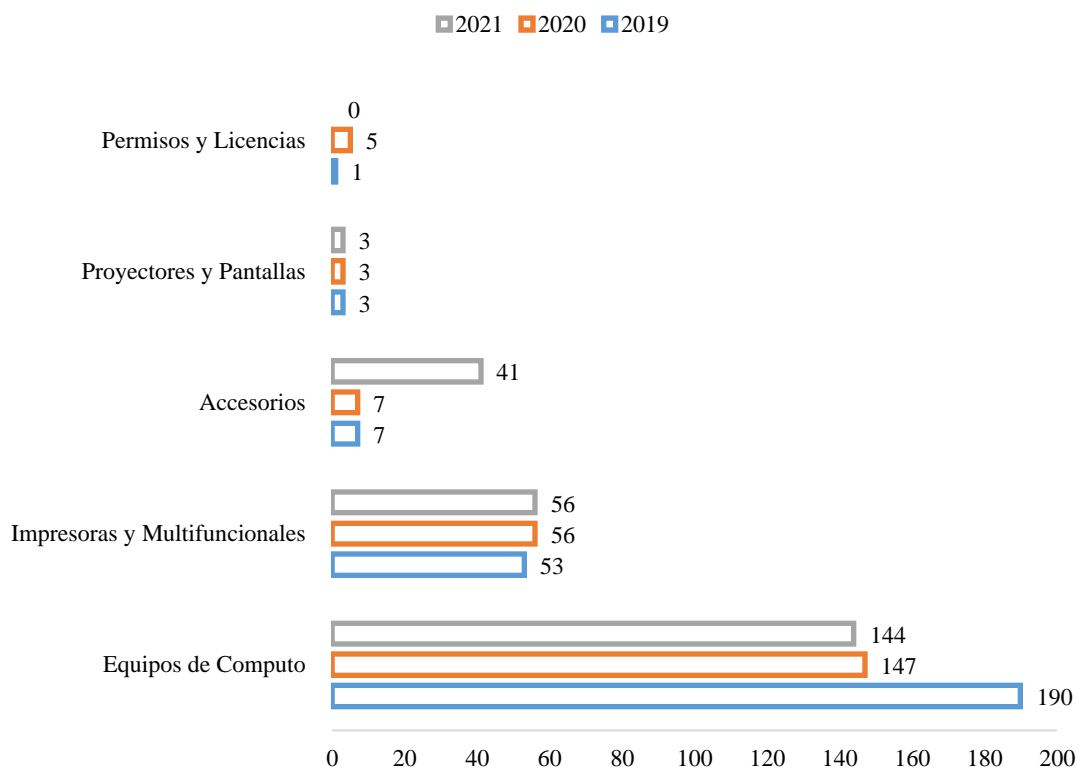


Gráfico No. (20) Bienes materiales en materia de TIC en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo periodo 2019-2021. Fuente: (SEFINA Municipal, 2021)

Una vez identificado el total de bienes tecnológicos se consideró oportuno hacer lo mismo con los diferentes departamentos que conforman el ayuntamiento de Chilpancingo y presentar las que reportan ser poseedores de algún bien tecnológico con la finalidad de conocer el inventario en las áreas encargadas de la captación de ingresos. Como primer dato destacable tenemos un total de 52 departamentos presentados en la tabla No. (20) que reportan contar con al menos un bien tecnológico. De ese total 7 indican no contar con equipo de cómputo. El área con el mayor inventario de bienes es el departamento de ingresos con un total de 46, seguido por el departamento de catastro e impuesto predial con 3, estos datos nos permiten concluir la importancia que tienen las áreas encargadas de los ingresos para el Ayuntamiento y la correlación directa con su inventario tecnológico.

Tabla (20) Inventario de bienes tecnológicos por área en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo en el 2021

| Departamento | Equipos de Computo | Impresoras y Multifuncionales | Accesorios | Proyectores y Pantallas |
|------------------------------|--------------------|-------------------------------|------------|-------------------------|
| AREA DE ADMINISTRACION | 1 | | | |
| AREA DE DIAGNOSTICO (MEDICO) | 1 | | | |
| AREA JURIDICA | 2 | 1 | | |

| | | | | |
|---|----|----|----|---|
| COORDINACION DE ASESORES | 1 | | | |
| COORDINACION DE CARRERA POLICIAL | 2 | | | |
| COORDINACIÓN DE CENTROS DE ATENCION Y COBROS MUNICIPALES | | 1 | | |
| COORDINACION DE FORTASEG | 5 | 1 | | |
| COORDINACION DE GABINETE | 2 | 1 | | |
| COORDINACION DE INFORMATICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION | | | 2 | |
| COORDINACION DE REDES SOCIALES | 2 | | | |
| COORDINACION PRODIM | 1 | 2 | | |
| DEPARTAMENTO DE JUECES CALIFICADORES | 1 | 1 | | |
| DEPTO. DE CAJA GENERAL | 2 | 2 | | |
| DEPTO. DE COORDINACION DE PROGRAMAS DE INVERSION | | | 1 | |
| DEPTO. DE EGRESOS | 1 | | | |
| DEPTO. DE EJECUCION FISCAL | 2 | | | |
| DEPTO. DE INGRESOS | 25 | 20 | 13 | |
| DEPTO. DE INGRESOS (TRANSITO) | 1 | | | |
| DEPTO. DE LICENCIAS | 3 | 1 | | |
| DIF MUNICIPAL | 3 | 1 | | |
| DIRECCION DE ATENCION A LA MUJER | 1 | 1 | | |
| DIRECCION DE CAPACITACION Y FORMACION PROFESIONAL | 1 | 1 | | |
| DIRECCION DE CATASTRO E IMPUESTO PREDIAL | 19 | 2 | 10 | |
| DIRECCION DE COMUNICACIÓN SOCIAL | 1 | | | 2 |
| DIRECCION DE CONTABILIDAD GENERAL | | | 4 | |
| DIRECCION DE CONTROL PATRIMONIAL | | 1 | 1 | |
| DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS | 3 | | | |
| DIRECCION DE RECURSOS MATERIALES | 2 | 1 | 1 | |
| DIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERV. GENERALES | 1 | | | |

| | | | | |
|---|----|---|---|---|
| INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD | 1 | 1 | | |
| MERCADO BALTAZAR R, LEYVA MANCILLA | | 1 | | |
| PREVENCION SOCIAL DEL DELITO | 2 | | | |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y COMERCIO | 1 | 1 | | |
| SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL | 6 | 2 | | |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO | 1 | | | |
| SECRETARIA DE FINANZAS | 4 | 1 | | |
| SECRETARIA DE GOBERNACION | 1 | 1 | | |
| SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA | | 1 | | |
| SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS | 11 | 3 | 6 | |
| SECRETARIA DE PLANEACION Y PRESUPUESTO | 2 | 1 | 2 | |
| SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL | 3 | 4 | | 1 |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA MUNICIPAL | 1 | | | |
| SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES | 2 | 1 | | |
| SECRETARIA DESARROLLO URBANO Y ECOLOGIA | 1 | | | |
| SECRETARIA GENERAL | 15 | | | |
| SECRETARIA PARTICULAR | 3 | 2 | 1 | |
| SINDICATURA I | 2 | | | |
| SINDICATURA II | 1 | | | |
| SUBSECRETARIA DE FINANZAS | 2 | | | |
| SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y VIALIDAD | 1 | 1 | | |
| TRABAJO SOCIAL | 1 | | | |
| UNIDAD DE ANALISIS E INFORMACION (UDAI) C-2 | 2 | | | |

Fuente: (SEFINA Municipal, 2021)

CAPITULO 4

EL PORTAL WEB DEL H. AYUNTAMIENTO DE CHILPANCINGO: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 El portal web de la administración municipal 2018-2021

En el presente apartados nos limitados a estudiar la estructura de la página web municipal a partir de una división de tres espacios que son: cabecera, cuerpo y pie de página. La cabecera es la parte superior de la pantalla o interfaz. El contenido de la página principal se encuentra situada en la parte central de la página y el pie de página lo encontramos en la parte inferior y se mantiene fijo. La presencia de elementos que buscaron ser detectados en cada uno de los espacios se enlistan a continuación: 1.- Dominio de internet 2.- Páginas internas 3.- Logotipos 4.- Menús 6.- Textos persuasivos 7.- Imágenes complementarias 8.- Datos de contacto 9.- Botones de redes sociales 10.- Formulario de contacto 11.- Mapa de ubicación 12.- Páginas complementarias 13.- Herramientas para estadísticas. 14.- Botones o llamadas a la acción.

Los primeros resultados expuestos son los obtenidos a partir de la observación realizada a la página de inicio del portal municipal durante la administración 2018-2021, véase la Figura (7). El primer elemento encontrado en la sección de la cabecera al igual que en todas las páginas webs el nombre del dominio de internet <http://chilpancingo.guerrero.gob.mx/> para este caso con terminación. gob.mx terminación asignada a los gobiernos federal, estatal y municipal mexicanos y dependencias, así como empresas estatales y paraestatales, embajadas mexicanas y fideicomisos de carácter público.

Seguido en orden descendente se encontró un segundo elemento, el logotipo oficial del municipio de Chilpancingo y logotipo representativo de la administración municipal 2018-2021, como tercer elemento tenemos una barra de búsqueda el siguiente elemento encontrado es el primer botón o línea de acción ilustrada que redirige a la página <https://chilpancingo.servicioenlinea.mx/> véase la Figura (8). En el cuerpo de la web principal encontramos un menú de acciones complementadas con imágenes que al ser seleccionados dan acceso a páginas internas con nuevos menús, textos persuasivos y páginas complementarias externas.

Al pie de la pág. principal encontramos una réplica del menú de acciones ubicado en la parte superior del portal y un texto informativo en el que se menciona que el sitio web fue desarrollado por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación del Gobierno del Estado de Guerrero bajo el programa de los portales municipales.

Figura (7) Pág. de inicio del portal del H. Ayuntamiento de Chilpancingo de los Bravo. 2018-2021

H. Ayuntamiento de Chilpancingo de los Bravo

Buscar

PAGO EN LÍNEA PREDIAL Y AGUA

Inicio Mi Municipio Transparencia Galerías Fotográficas Sala de Prensa DIF Municipal Finanzas Contacto

4 junio, 2021
Ampliación de plazo para la Declaración Patrimonial y de Intereses
Leer más...

EL GOBIERNO DE LA GENTE CUMPLE, TRABAJA Y AVANZA
Secretaría de Finanzas y Administración

Eventos
Bando de policía
Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021

Conoce a tu Alcalde
Conoce la trayectoria de tu presidente municipal
SEMBLANZA »

Directorio de Gobierno
CONOCE »

Trámites y Servicios
Información sobre los diferentes trámites que puedes realizar en tu municipio
CONSULTA »

Paga tu Predial en línea

SÚMA+E
CONOCE LOS BENEFICIOS Y SÚMATE COMO CONTRIBUYENTE DEL RÉGIMEN DE INCORPORACIÓN FISCAL (IRFI)
Adóptalo, cobra los beneficios y SÚMATE.
¡Contribuimos para transformar!

www.guerrero.gob.mx

GUERRERO
POR SU AVANCE Y BIENESTAR

CURP

Inicio Mi Municipio Transparencia Galerías Fotográficas Sala de Prensa DIF Municipal Finanzas Contacto

Portal Oficial del Gobierno Municipal de Chilpancingo de los Bravo

Sitio Web Desarrollado por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de la Secretaría de Finanzas y Administración del Estado de Guerrero a través del programa de Portales Municipales. Derechos Reservados Gobierno del Estado de Guerrero © 2015-2021

Fuente: <https://chilpancingo.gob.mx/portal/> (2021)

Un segundo estudio fue realizado a la pág. interna <https://chilpancingo.servicioenlinea.mx/portal> especializado en la oferta de tres pagos en línea descritos de manera conjunta con los diferentes elementos preponderantes encontrados en la pág. interna. Como primeros elementos tenemos 3 botones o llamadas a la acción, para realizar como primera opción el pago rápido de predial, catastro y servicios en segundo lugar el traslado de dominio y como

tercero el pago rápido del servicio de agua potable. En el pie de pág. no se encontró ningún elemento.

Figura (8) Pagina interna <https://chilpancingo.servicioenlinea.mx/>



Fuente: <https://chilpancingo.servicioenlinea.mx/>

El objeto de un tercer estudio estructural fue realizado al resultado de accionar el apartado de finanzas ubicado en la pág. principal, la información que se despliega mantiene elementos de esta en la cabecera y pie de pág. en el cuerpo encontramos textos persuasivos y botones o llamados a la acción, véase la Figura (9). El último estudio estructural se realizado en el apartado de finanzas véase Figura (10) en el cual se conservaron los elementos previamente mencionados en la cabecera y pie de página.

La parte destacable del presente apartado es el menú de información en materia de transparencia en el cual se presentan una serie de documentos descargables presentados por ordenamiento jurídico o dependencia ejemplificamos el resultado obtenido al seguir una ruta de la opción de Secretaría General.

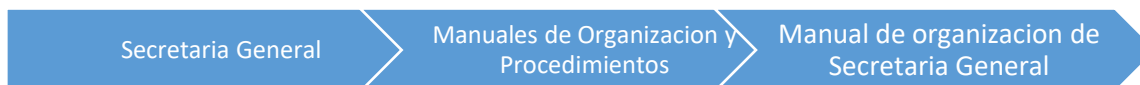


Figura (9) Portal web del H. Ayuntamiento de Chilpancingo. Área de Finanzas.

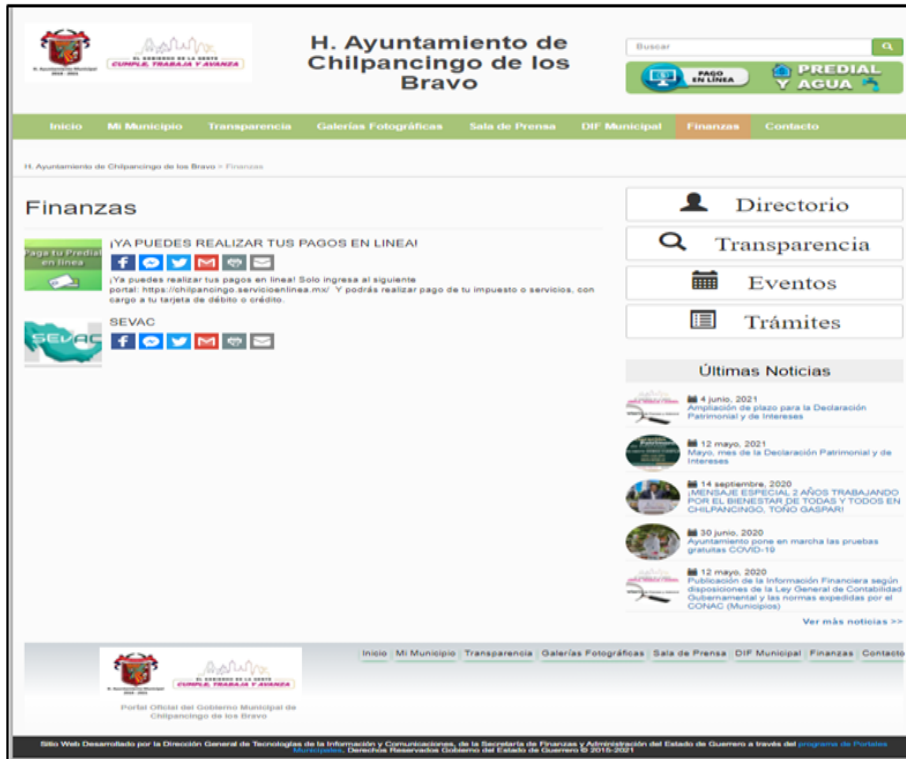
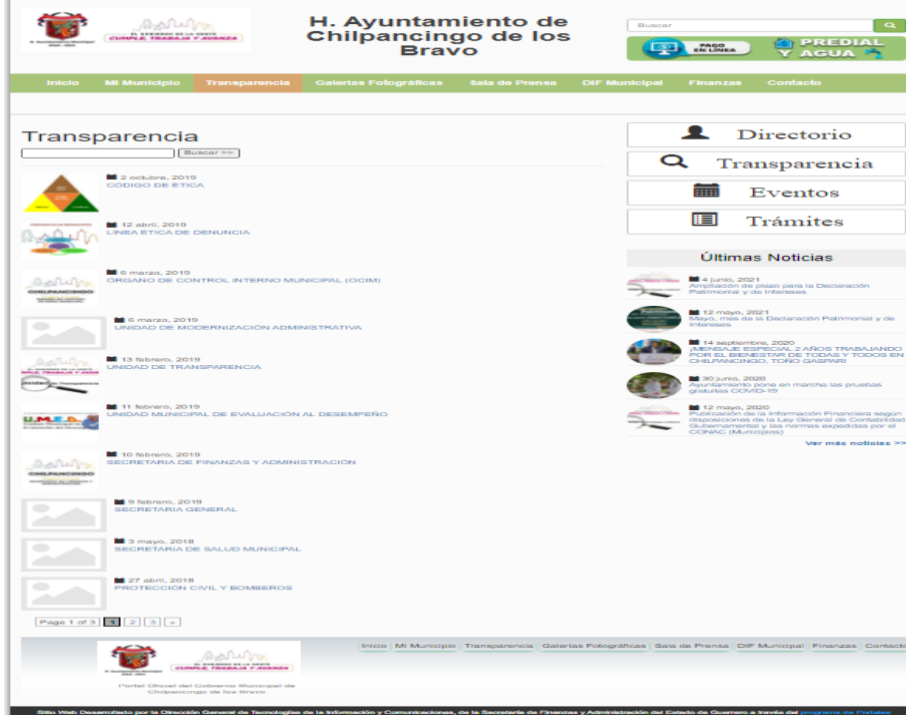


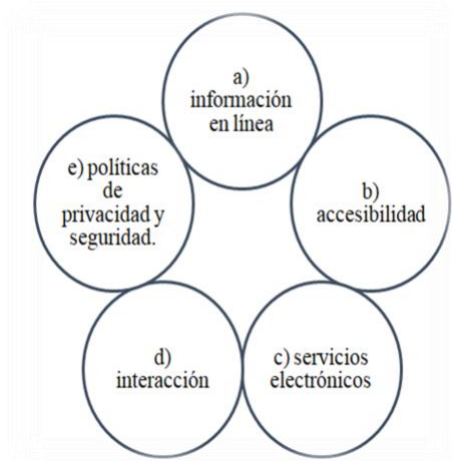
Figura (10) Portal web del H. Ayuntamiento de Chilpancingo. Área de Transparencia.



4.2 Evaluación al Portal Web Municipal con la Metodología de Darrell M. West (2007)

Al plantear un proyecto en materia de gobierno electrónico es parte fundamental analizar el portal web oficial gubernamental. En el presente apartado se expone un estudio comparativo con 7 portales Web oficiales de administraciones municipales en el Estado de Guerrero a fin de obtener una perspectiva objetiva entre el portal municipal de Chilpancingo y otros en la entidad. El presente análisis examina 18 características de acuerdo con la metodología de análisis de sitios web originalmente propuesta por Darrell M. West (2007); en ella, el autor establece una escala de 0 a 100 puntos para calificar cada una de las págs. electrónicas. West identifica cinco dimensiones fundamentales de los sitios web Figura (11).

Figura (11) 5 Dimensiones fundamentales de los portales web



Fuente: (West, 2007)

A partir de estas 5 dimensiones se elabora un análisis de las características de los sitios web. Se otorgan cuatro puntos como máximo para cada característica del sitio web:

Figura (24) Características de los portales web

| |
|--|
| Publicaciones |
| Bases de datos |
| Clips de audio |
| Clips de video |
| Acceso en lengua extranjera |
| Inexistencia de anuncios |
| Inexistencia de cuotas de socio |
| Inexistencia de cuotas de usuario |
| Acceso para personas discapacitadas |
| Disposición de políticas de privacidad |
| Políticas de seguridad |
| Permisión de la firma digital en las transacciones |
| Opción de pago por tarjeta de crédito |
| Información de contacto por correo electrónico |
| Área para enviar comentarios |
| Opción para actualizaciones por correo electrónico |
| Opción para personalización del sitio web |
| Acceso via Personal Digital Asistente (PDA). |

Fuente: (West, 2007)

De esta manera, todas las características anteriores suman un máximo de 72 puntos para cada sitio web. Asimismo, cada sitio puede obtener 28 puntos adicionales (cómo máximo) basados en el número de servicios completamente ejecutables en línea: cero para ningún servicio, un punto para un servicio, dos puntos para dos servicios, tres puntos para tres servicios, cuatro puntos para cuatro servicios, hasta máximo de 28 puntos para 28 servicios o más (Álvarez, 2012, págs. 67-68).

El presente estudio modifica la metodología de evaluación de los puntos adicionales, dejando un límite de 7 servicios cualesquiera que tuvieran presencia en el portal obteniendo 4 puntos por cada servicio, pudiendo obtener el mismo máximo de 28 puntos. Para calificar estos siete tipos de servicios se otorgaron 4 punto si al menos el portal informaba que el trámite se podía llevar a cabo vía electrónica. El análisis seleccionó un municipio perteneciente a cada una de las siete regiones del Estado, tomando como base la clasificación que se encuentra en el portal del gobierno del Estado.

Tabla (21) Lista de Municipios seleccionados

| Región | Municipio | Dirección Web |
|--------------|-----------------------|---|
| Centro | Chilpancingo | http://chilpancingo.guerrero.gob.mx/ |
| Acapulco | Acapulco | https://acapulco.gob.mx/ |
| Costa Grande | Zihuatanejo de Azueta | https://zihuatanejo.servicioenlinea.mx/ |

| | | |
|-----------------|----------------------------|---|
| Costa Chica | Ometepec | http://ometepepec.guerrero.gob.mx/ |
| La Montaña | Tlapa de Comonfort | http://www.tlapadecomonfort.gob.mx/ |
| Norte | Iguala de la Independencia | https://iguala.gob.mx/ |
| Tierra Caliente | Pungarabato | https://www.pungarabato.gob.mx/ |

Fuente: <http://guerrero.gob.mx/municipios/>

Resultados de los puntajes obtenidos de los sitios web de los Ayuntamientos seleccionados

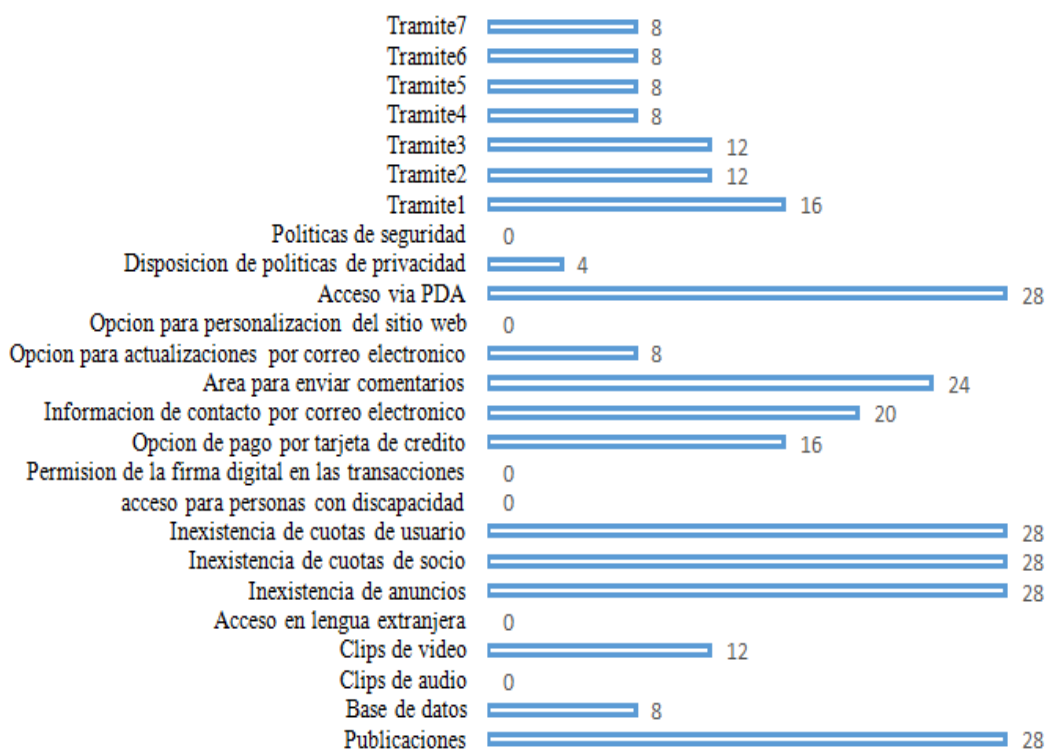


Gráfico (21) Puntaje total acumulado por características de los 7 municipios evaluados.

Fuente: Elaboración propia

Al analizar en conjunto de características en los portales seleccionados, destacaremos en primer lugar las puntuaciones totales obtenidas en 4 de ellas, la primera es la presencia de publicaciones en cada uno de los portales entendiendo estas como la integración de diversos elementos de imagen, texto y otros complementos relacionados a un mismo tema, entre los que se encuentran acciones relacionadas al ejercicio del gobierno en su conjunto y acciones particulares de funcionarios de la administración municipal correspondiente. La inexistencia de alguna forma de pago para acceder a ciertas características e información es característica de todos los portales analizados, y se ven reflejados en la totalidad de puntos obtenidos en

cada una de las características referentes a algún pago de cuota como usuario o socio, son también inexistentes anuncios publicitarios de marcas comerciales. La característica de acceso a través de PDA También se encuentra presente en todos los portales y obtiene la puntuación total.

Los resultados expuestos en el grafico No. 22 posiciona al Municipio de Iguala con el mejor portal Web con 68 puntos obtenidos seguido por el portal de Acapulco en tanto el portal Web del Municipio de Ometepec obtuvo la menor puntuación con 24 puntos, nuestro objeto principal de estudio obtuvo 44. Podemos atribuir a la existencia de servicios adicionales en el portal de Iguala y Acapulco como el principal factor de la puntuación obtenida. La tabla núm. 22 es una representación del menú de tramites que podían ser consultados, iniciados o completados a través del portal Web municipal de la administración municipal 2018-2021, del municipio de Iguala.

| Constancias | Empresas | Ayuda | Gobierno Municipal | Salud Municipal |
|---|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Constancia de identidad Constancia de no afectación Constancia de origen Constancia de origen Constancia de pobreza Constancia de propiedad Constancia de radicación o residencia | <ul style="list-style-type: none"> Licencia comercial de inicio Permiso provisional comercial Cambio de propietario de licencia comercial Cambio de domicilio del comercio Licencia del mercado | <ul style="list-style-type: none"> Aparatos funcionales Servicios de recolección de basuras empresas Reporte de alumbrado publico Atención y quejas a la ciudadanía Constancia gastos funerarios | <ul style="list-style-type: none"> Registro de defunción Matrimonio Registro de nacimiento Constancias, actas y copias certificadas Licencia comercial de inicio | <ul style="list-style-type: none"> Certificados prenupciales Certificado de buena salud para personas Determinación de tipo de sangre y R/H Permiso sanitario |
| Desarrollo Urbano y Obras Publicas | Seguridad Publica | Servicios Públicos | Desarrollo Social | Finanzas y Administración |
| <ul style="list-style-type: none"> Licencia de construcción Subdivisión Fusión Alineamiento Numero Oficial Constancia de fact. de uso de suelo | <ul style="list-style-type: none"> Visto bueno de protección civil Infracciones Licencias de conducir Permisos de carga y descarga | <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento Inhumación y exhumación Apertura de fosa Reporte de alumbrado publico Servicio de recolección de basura a empresas Atención y quejas de limpia | <ul style="list-style-type: none"> Permisos de poda y derribo de arboles Aparatos funcionales | <ul style="list-style-type: none"> Alta de escritura para pago predial Avaluó para pago de impuestos de sobre adquisiciones de inmuebles Constancia de propiedad Constancia de no propiedad Constancia de no adeudo de impuesto predial Deslinde catastral |

SUMATORIA DE PUNTOS

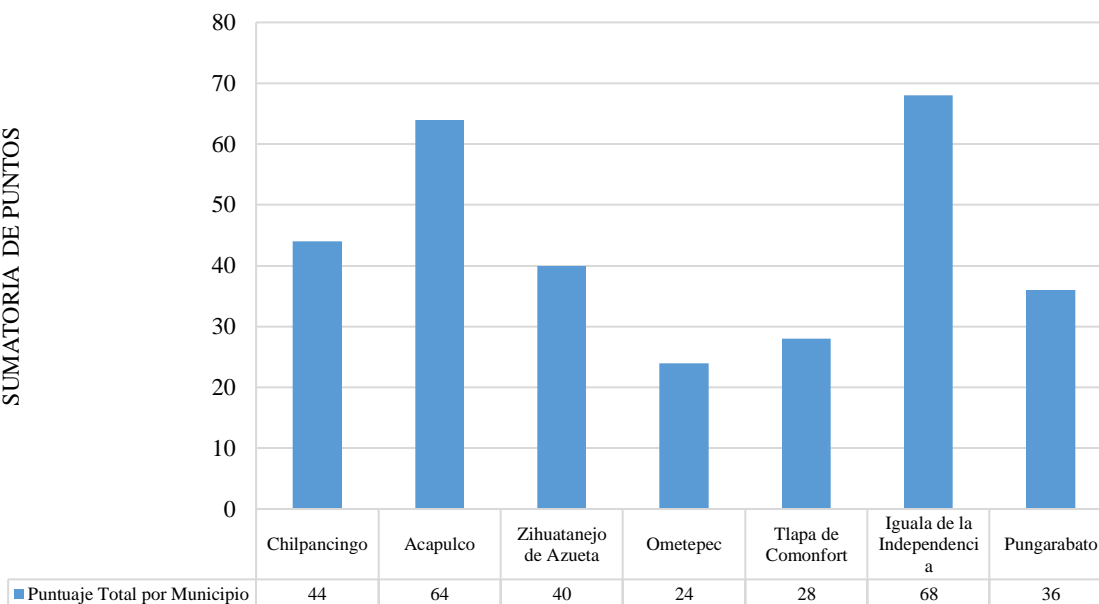


Gráfico No. (22) Puntaje total por cada Municipio representativo de las 7 regiones del Estado de Guerrero. Fuente: Elaboración propia.

Tabla (23) Tabla general de características, municipios y puntajes totales.

| Municipio | Publicaciones | Base de datos | Clips de audio | Clips de video | Acceso en lengua extranjera | Inexistencia de anuncios | Inexistencia de cuotas de socio | Inexistencia de cuotas de usuario | Acceso para personas con discapacidad | Permision de la firma digital en las transacciones | Opción de pago por tarjeta de crédito | Información de contacto por correo electrónico | Área para enviar comentarios | opción para actualizaciones por correo electrónico | Opción para personalización del sitio web | Acceso via PDA | Disposición de políticas de privacidad | Políticas de seguridad | Tramite1 | Tramite2 | Tramite3 | Tramite4 | Tramite5 | Tramite6 | Tramite7 | Puntaje Total |
|-----------------------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------------------|--|---|----------------|--|------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|
| Chilpancingo | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 |
| Acapulco | 4 | 4 | 0 | 4 | 0 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| Zihuatanejo de Azueta | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 |
| Ometepec | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 |
| Tlapa de Comonfort | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| Iguala de la Independencia | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 4 | 4 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| Pungarabato | 4 | 4 | 0 | 4 | 0 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 |
| Puntaje Total por Características | 28 | 8 | 0 | 12 | 0 | 28 | 28 | 28 | 0 | 0 | 16 | 20 | 24 | 8 | 0 | 28 | 4 | 0 | 16 | 12 | 12 | 8 | 8 | 8 | 8 | |

Fuente: Elaboración propia

4.3 Captación de ingresos propios en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo en el periodo 2018-2021

En el siguiente apartado se exponen un estudio realizado a los ingresos percibidos por el H. Ayuntamiento de Chilpancingo de los Bravo en el periodo 2018-2021, tomando como base para la información el Estado Analítico de Ingresos Consolidado para cada uno de los años del periodo, realizar este análisis tuvo como principales objetivos conocer y analizar el comportamiento de los ingresos a través de los impuestos, derechos, productos y aprovechamientos, rubros en los que el H. Ayuntamiento de Chilpancingo tiene facultad de cobro teniendo como sustento jurídico su Ley de Ingresos y demás ordenamientos jurídicos ordenamientos que dan sustento a la misma.

Durante algunos años del periodo correspondiente se establecieron una serie de restricciones laborales para evitar la propagación de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) causada por el virus SARS-CoV-2. Lo que significo específicamente en el cierre o disminución de horarios de atención en las ventanillas de atención y cobro de diferentes oficinas gubernamentales, procedimiento aplicado en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo. Con el objetivo de conocer que comportamiento tuvo la captación de ingresos a partir de estas acciones realizadas es que se llevó a cabo el presente análisis.

Como primera exposición grafica tenemos el comportamiento en el total de ingresos en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo en el cual se incluyen ingresos por financiamiento, fondos de participaciones y aportaciones federales y demás convenios, además de los de los impuestos, derechos, productos y aprovechamientos. La tendencia ascendente del año 2018 al 2019 sufre una caída de \$38,049,353.99 (Treinta y ocho millones cuarenta y nueve mil trescientos cincuenta y tres 99/100 M.N) para el año 2020. La tendencia ascendente en los ingresos vuelve en el 2021 con una marca diferencia, estableciendo la recuperación en los ingresos totales en \$1,602,123.25 (Un millón seiscientos dos mil ciento veintitrés con veinticinco 25/100 M.N). En esta primera exposición de ingresos totales ya encontramos una convergencia entre el año con decremento en los mismos y el año con mayores acciones restrictivas a la movilidad para evitar la propagación de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) que tuvieron lugar a lo largo del 2020.

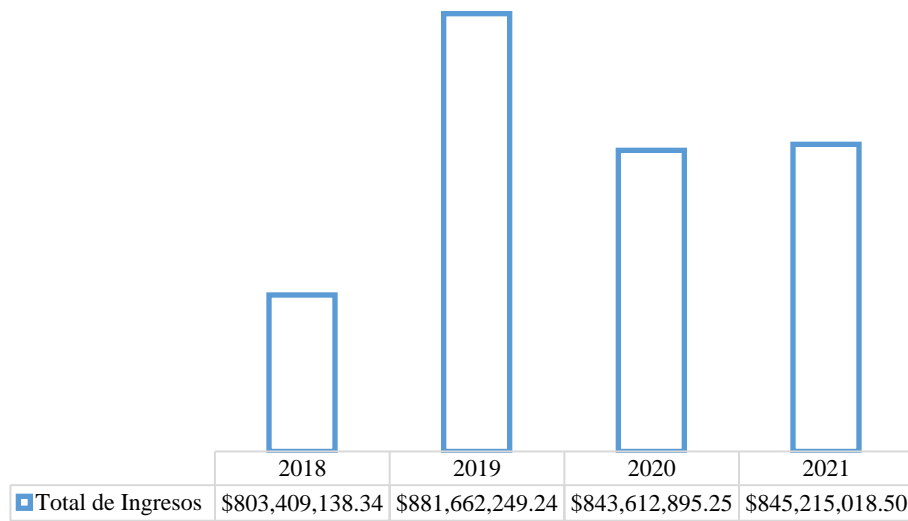
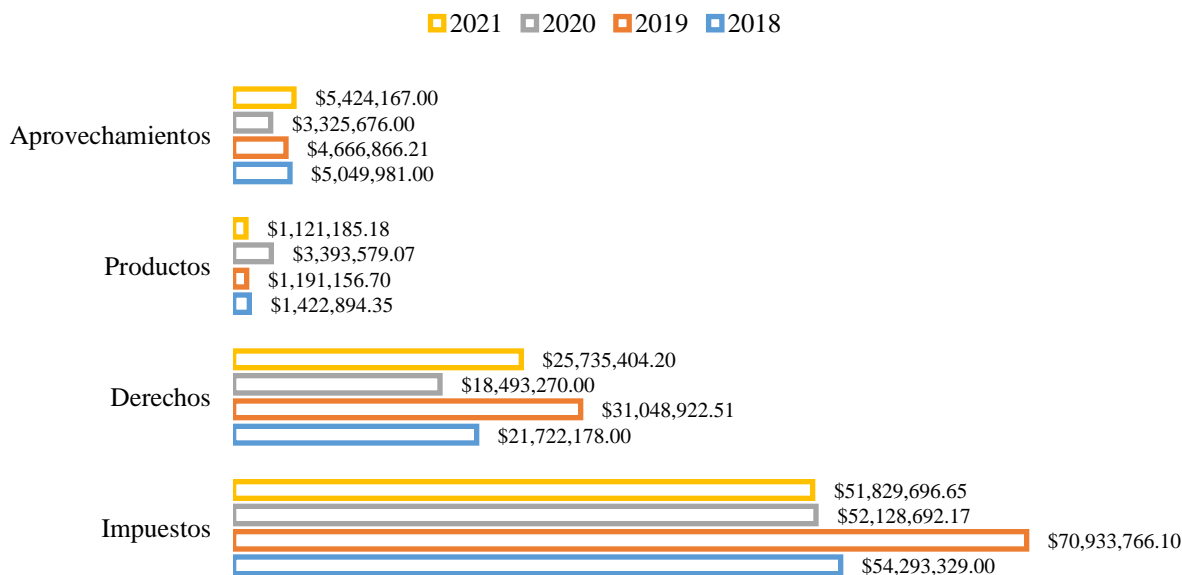


Gráfico (23) Total de ingresos del H. Ayuntamiento de Chilpancingo (2018-2021)
Fuente: SEFINA Municipal

La ley de ingresos establece que corresponde a la Secretaría de Finanzas y Administración Municipal la recaudación de los impuestos, derechos, productos y aprovechamientos por conducto de oficinas y recaudadoras materializando la captación de ingresos a través de las diferentes cajas de cobro, el origen de los ingresos por participaciones aportaciones federales y demás convenios nos obliga a dejarnos fuera de un análisis más detallado de los mismos además y centrarnos en los de la naturaleza entramos nuestro análisis en los cuatro rubros sobre los cuales la administración municipal tiene facultades recaudatorias. Con este análisis se cumplieron diversos objetivos, el primero de ellos establecer cuál es el rubro a través del cual se obtiene la mayor cantidad de ingresos, segundo la diferencia entre los mismos y por ultima la tendencia que han tenido los mismo al largo del periodo y específicamente el año 2020.

Los resultados se exponen en el grafico No. 24, como primer destacable tenemos que es a través de los diferentes conceptos que integran el rubro de impuestos es que se obtiene la mayor cantidad de ingresos en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo, tendencia que se mantiene a lo largo del periodo estudio y que da como resultado una recaudación total de \$229,185,483.92 (Doscientos veintinueve millones ciento ochenta y cinco mil cuatrocientos ochenta y tres 92/100 M.N). En tanto el rubro que reporta la menor recaudación es de los aprovechamientos, con una sumatoria total de \$7,128,815.30. Al centrar nuestro análisis por año el de mejor

comportamiento recaudatorio lo tenemos en el año 2019 con \$107,840,711.52 (Ciento siete millones ochocientos cuarenta mil setecientos once con 52/100 M.N) y el mayor decrecimiento en su consecutivo 2020, con una pronunciada caída de \$30,499,494.28 (Treinta millones cuatrocientos noventa y nueve mil cuatrocientos noventa y cuatro 28/100 M.N). Replicando el fenómeno sucedido en los ingresos totales, pudiendo adjudicar este decrecimiento al mismo fenómeno anteriormente mencionado.



| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Total |
|------------------|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| Impuestos | \$54,293,329.00 | \$70,933,766.10 | \$52,128,692.17 | \$51,829,696.65 | \$229,185,483.92 |
| Derechos | \$21,722,178.00 | \$31,048,922.51 | \$18,493,270.00 | \$25,735,404.20 | \$96,999,774.71 |
| Productos | \$1,422,894.35 | \$1,191,156.70 | \$3,393,579.07 | \$1,121,185.18 | \$7,128,815.30 |
| Aprovechamientos | \$5,049,981.00 | \$4,666,866.21 | \$3,325,676.00 | \$5,424,167.00 | \$18,466,690.21 |
| Total | \$82,488,382.35 | \$107,840,711.52 | \$77,341,217.24 | \$84,110,453.03 | \$351,780,764.14 |

Gráfico (29) Total de ingresos por rubro del H. Ayuntamiento de Chilpancingo (2018-2021)

Fuente: SEFINA Municipal

Como última parte del análisis presentamos una selección de 20 de los rubros que presentan la mayor cantidad de ingresos en el Estado analítico de ingresos y su comportamiento a lo largo del periodo, la mayor recaudación se da a través del impuesto sobre el patrimonio, la tendencia decreciente en el año 2020 se presenta en 15 de los 20 conceptos.

Los niveles porcentuales de decrecimiento reafirman lo estrepitosas que fueron las caídas en la recaudación en los conceptos seleccionados.

Tabla (30) Impuestos sobre el patrimonio del H. Ayuntamiento de Chilpancingo (2019-2021)

| No. | Rubro de Ingreso | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | Impuesto sobre el patrimonio. | \$ 72,982,144.93 | \$ 51,582,965.17 | \$ 50,005,242.65 |
| 2 | Por la expedición de licencias p/construcción de obras públicas y privadas | \$ 1,108,583.00 | \$ 751,016.00 | \$ 735,965.00 |
| 3 | Por autorización p/subdivisión, lotificación y relotificación de predios. | \$ 326,543.00 | \$ 147,310.00 | \$ 359,711.00 |
| 4 | Osario, guarda y custodia anualmente en panteones municipales | \$ 1,181,206.00 | \$ 999,040.00 | \$ 929,806.00 |
| 5 | Traslado de cadáveres o restos áridos a panteones municipales | \$ 763,551.00 | \$ 637,475.00 | \$ 780,431.00 |
| 6 | Comercio ambulante. | \$ 962,205.00 | \$ 342,584.00 | \$ 1,453,246.00 |
| 7 | Baños Públicos. | \$ 946,847.00 | \$ 112,523.00 | \$ 1,029,028.00 |
| 8 | Constancias catastrales | \$ 2,006,554.47 | \$ 476,422.00 | \$ 2,019,780.00 |
| 9 | Servicios de limpia, a propietarios o poseedores de casa habitación, condominios, departamentos o similares | \$ 432,230.00 | \$ 624,579.00 | \$ 997,368.00 |
| 10 | Licencias de tránsito p/manejar. | \$ 1,828,780.00 | \$ 1,556,085.00 | \$ 1,100,342.00 |
| 11 | Otros servicios de tránsito | \$ 666,075.00 | \$ 946,643.00 | \$ 1,007,688.00 |
| 12 | Expedición inicial o refrendo de licencias para el funcionamiento de establecimientos o locales cuyos giros sean la enajenación de bebidas alcohólicas o la prestación de servicios que incluyan su expendio. | \$ 6,154,177.20 | \$ 5,130,301.00 | \$ 7,439,427.00 |
| 13 | Por licencias, permisos o autorizaciones para la colocación anuncios luminosos, espectaculares y electrónicos por anualidad. | \$ 3,086,614.00 | \$ 3,270,924.00 | \$ 3,626,118.00 |
| 14 | Por administración del registro civil. | \$ 1,241,712.35 | \$ 997,840.00 | \$ 1,149,863.00 |

| | | | | |
|----|---|-----------------|-----------------|-----------------|
| 15 | Por los servicios de arrastre de bienes muebles al corralón del municipio. | \$ 375,721.00 | \$ 124,956.00 | \$ 125,911.00 |
| 16 | Por el depósito de bienes muebles al corralón del municipio | \$ 22,878.00 | \$ 9,060.00 | \$ 4,976.00 |
| 17 | Multas de tránsito local | \$ 3,016,373.00 | \$ 2,650,393.00 | \$ 3,026,756.00 |
| 18 | Certificaciones catastrales | \$ 3,999,610.08 | \$ 3,714.00 | \$ 888,762.00 |
| 19 | Por cualquier modificación que sufra la licencia o empadronamiento de locales establecidos fuera del mercado municipal previa autorización del presidente municipal | \$ 2,920,863.00 | \$ - | \$ 23,000.00 |
| 20 | Ampliación de horario establecido a comercios | \$ 33,731.00 | \$ 1,304,431.00 | \$ 158,000.00 |

Fuente: SEFINA Municipal

Tabla (31) Impuestos sobre el patrimonio en % del H. Ayuntamiento de Chilpancingo (2019-2021)

| No. | Rubro de Ingreso | 2019-2020 | 2020-2021 |
|-----|--|-----------|-----------|
| 1 | Impuesto sobre el patrimonio. | -29.32% | -3.06% |
| 2 | Por la expedición de licencias p/construcción de obras públicas y privadas | -32.25% | -2.00% |
| 3 | Por autorización p/subdivisión, lotificación y relotificación de predios. | -54.89% | 144.19% |
| 4 | Osario, guarda y custodia anualmente en panteones municipales | -15.42% | -6.93% |
| 5 | Traslado de cadáveres o restos áridos a panteones municipales | -16.51% | 22.43% |
| 6 | Comercio ambulante. | -64.40% | 324.20% |
| 7 | Baños Públicos. | -88.12% | 814.50% |
| 8 | Constancias catastrales | -76.26% | 323.95% |
| 9 | Servicios de limpia, a propietarios o poseedores de casa habitación, condominios, departamentos o similares | 44.50% | 59.69% |
| 10 | Licencias de tránsito p/manejar. | -14.91% | -29.29% |
| 11 | Otros servicios de tránsito | 42.12% | 6.45% |
| 12 | Expedición inicial o refrendo de licencias para el funcionamiento de establecimientos o locales cuyos giros sean la enajenación de | -16.64% | 45.01% |

| | | | |
|----|---|----------|-----------|
| | bebidas alcohólicas o la prestación de servicios que incluyan su expendio. | | |
| 13 | Por licencias, permisos o autorizaciones para la colocación anuncios luminosos, espectaculares y electrónicos por anualidad. | 5.97% | 10.86% |
| 14 | Por administración del registro civil. | -19.64% | 15.24% |
| 15 | Por los servicios de arrastre de bienes muebles al corralón del municipio. | -66.74% | 0.76% |
| 16 | Por el depósito de bienes muebles al corralón del municipio | -60.40% | -45.08% |
| 17 | Multas de tránsito local | -12.13% | 14.20% |
| | | | |
| 18 | Certificaciones catastrales | -99.91% | 23830.05% |
| 19 | Por cualquier modificación que sufra la licencia o empadronamiento de locales establecidos fuera del mercado municipal previa autorización del presidente municipal | -100.00% | |
| 20 | Ampliación de horario establecido a comercios | 3767.16% | -87.89% |

Fuente: SEFINA Municipal

CONCLUSIONES GENERALES

En el periodo de estudio (2018-2021) existió una gran efervescencia social relacionada con inconformidades y reclamos de diversos sectores de la sociedad de Chilpancingo, así como de trabajadores del Ayuntamiento. Estas manifestaciones de los ciudadanos y de los trabajadores afectaban la infraestructura (edificios y áreas de atención ciudadana y de servicios) donde se encuentra asentado el H. Ayuntamiento de Chilpancingo, Gro. Se vivieron un gran número de manifestaciones y bloqueos por parte del magisterio guerrerense, grupos sociales de las diversas regiones del estado y la parte más notable de estas manifestaciones fueron las provenientes de los reclamos de los trabajadores del Ayuntamiento de sus diversas áreas.

Esta situación afectó la captación de recursos por parte del H. Ayuntamiento de Chilpancingo, a pesar de que en ese tiempo se contaba con una amplia y completa normatividad para el manejo de los ingresos, pero en la práctica, esta situación afectó las finanzas públicas del mismo. Al mismo tiempo, esta situación de conflictividad entre el gobierno y sus ciudadanos se reflejó de manera negativa en las respuestas a las encuestas de percepción sobre los trámites y servicios.

Es importante que el H. Ayuntamiento cuente con una infraestructura de edificio de sistema informático y con un flujo de datos para internet de banda ancha para fortalecer la gestión pública, considerando las brechas digitales de educación, lenguaje, etnia, pues es el estado de Guerrero una región pluriétnica y con muchas desventajas sociales.

Los resultados encontrados en la encuesta de percepción ciudadana sobre los trámites y servicios fueron de gran importancia para valorar la percepción que tienen los ciudadanos sobre el gobierno electrónico en el H. Ayuntamiento de Chilpancingo. Estos resultados, así como el producto de su análisis objetivo, permitirán desarrollar algunas recomendaciones para la mejor captación de los recursos y mejorar la modernización y eficiencia con el uso adecuado de las nuevas tecnologías de la información.

En lo referente a la percepción de corrupción, esta se percibió más en el área de la seguridad pública, pero en relación con los trámites y servicios de los ayuntamientos había menos inconformidad con el pago de servicios.

En relación con el equipo de cómputo, se observó –de acuerdo con los datos- que, donde existe mayor número de equipos de cómputo es en el área de Catastro y Predial, así como en el área de la Secretaría General, en el área de Obras Públicas y en el área de Comunicación. Hay una cierta correlación positiva entre estas áreas (con mayor número de equipos de cómputo) y el total de ingresos del municipio a excepción del área de comunicación social, que no genera ingresos, pero sí es un departamento que incide en la percepción ciudadana.

Es importante que el H. Ayuntamiento cuente con una infraestructura de edificio, de sistema informático y con servicios de internet de banda ancha para fortalecer la gestión pública, considerando las brechas digitales de educación, lenguaje, etnia, pues es el estado de Guerrero es una región pluriétnica y con muchas desigualdades y desventajas sociales.

En relación con la captación de los ingresos, muchos rubros estuvieron la baja durante el periodo de pandemia, mostrándose de manera más notoria un declive en el año 2020 y año 2021.

En relación con la evaluación de los portales de gobierno, la mejor calificación la obtuvo el H. Ayuntamiento de Iguala, seguido del H. Ayuntamiento de Acapulco y en tercer lugar el H. Ayuntamiento del gobierno del estado de Guerrero.

Es importante que los portales de los gobiernos municipales en el estado de Guerrero cuenten con diseños de interfaces amigables al ciudadano y al usuario común apoyando sus carencias informacionales relacionadas con la diversidad cultural, social, económica y educativa. Esto, debido a que muchos ciudadanos no están familiarizados con el uso de las TIC ni son expertos en tecnología o informática, por lo que hace falta proveer de una atención apropiada para toda la población y gestionar de la mejor manera la participación del usuario de modo efectivo. Para tal propósito, actualmente se cuenta con infinidad de aplicaciones y de diseños ergonómicos que pueden ser seleccionados para su uso en diversos dispositivos y contar al mismo tiempo con una comunicación a internet de banda ancha.

Los portales de gobierno están con una buena calificación en el rubro de presencia de información y de publicaciones. Pero tienen serias carencias en lo referente a la interacción con los ciudadanos y en proveer de servicios completamente en línea.

Las nuevas demandas que puedan manifestar la ciudadanía, mismas que no deben verse como un problema sino como una oportunidad para adaptar la organización y las estrategias de gobierno para rediseñar políticas públicas para satisfacer nuevas necesidades; Se trata de cambiar para bien a las organizaciones, mejorando lo que hacen y la manera en que lo hacen procurando fomentar actitudes proactivas y creativas.

Se requiere de mayor transparencia por parte del gobierno local de Chilpancingo, Gro. para estimular la participación ciudadana. Por ello es importante proveer de información clara y completa a los ciudadanos por medio del uso de las TIC para lograr las metas de transparencia y eficiencia en el ejercicio de un gobierno electrónico.

Es necesario superar problemas, como los siguientes: grandes déficits presupuestales; falta de prácticas institucionales; falta de infraestructura y tecnología para proporcionar información a los ciudadanos y evitar la opacidad en el manejo y aplicación de los recursos, pues muchas veces no se conocen estos destinos por parte de la ciudadanía.

Es necesario contar con una legislación y normatividad local en concordancia con la legislación nacional y estatal y concatenada al plan de desarrollo de la nación.

Es importante fortalecer la autonomía de los gobiernos locales en relación con la captación de recursos y contar con mayor supervisión y contraloría para monitorear en que se invierten los recursos captados, pues esta posición es un factor débil en nuestro estado. Por esta razón, un gobierno electrónico debe fortalecer la transparencia en el ejercicio del presupuesto y la gestión pública.

Si los gobiernos municipales tienen como objetivo consolidar la modernización de un gobierno electrónico y generar buenos resultados para la comunidad, es necesario, hacer más eficiente la simplificación de los trámites administrativos.

También se requieren mecanismos para permitir un mayor acceso a la información y a la divulgación de las actividades gubernamentales;

Al mismo tiempo, es importante apoyar la participación ciudadana a través de la transparencia sobre la formulación de políticas y la toma de decisiones y el establecimiento y uso de vías para solicitar la opinión de los ciudadanos y de toda la comunidad.

También es imperativo promover estándares de ética y de integridad profesional.

Fomentar el acceso a las TIC para la apertura y la rendición de cuentas.

Para lograr el ideal de un gobierno abierto en el contexto del gobierno electrónico se requiere de una política pública que tome en cuenta la transparencia en el manejo de la información y los datos gubernamentales en estrecha colaboración con los ciudadanos.

Los gobiernos municipales deben fomentar la apertura de procesos para incorporar a la ciudadanía en materia de participación y colaboración para la resolución de problemas públicos, la formulación e implementación de políticas, planes y programas, entre otros, utilizando las TIC y los programas de alfabetización informacional para todos los ciudadanos.

La percepción sobre corrupción tiene una calificación negativa y obedece al fenómeno de la problemática para la realización de trámites complejos y tediosos que muchas veces orillan a los ciudadanos a proponer una dádiva o soborno para ser atendidos de manera ágil y eficiente.

Es de gran importancia que los gobiernos municipales como el gobierno de Chilpancingo diseñen sus planes de acción en concordancia con las estrategias nacionales de gobierno electrónico, para ello se requiere, coordinarse con las dependencias federales y estatales para la utilización de las TIC en los procesos administrativos. De esta manera, se logrará la consolidación en la modernización de la gestión pública municipal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (CESOP) Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. (2014). *¿Quiénes protestan en México?* México: CESOP.
- Aguilar, L. F. (2016). Las Transformaciones Posburocráticas, Posgubernamentales y Transterritoriales del Estado y del Gobierno. *Sociológica (México)*, 31(89), 9-43. Recuperado el 20 de 12 de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732016000300009&lng=es&tlng=es.
- Aguilar, V. L. (2006). *Gobernanza y Gestión Pública*. D.F, Mexico : Fondo de Cultura Economica.
- Álvarez, B. J. (2012). Gobierno Electrónico ¿Mito o Realidad? Análisis, Descripción y Evaluación de los Sitios Web Gubernamentales de las 32 Entidades Federativas. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México.
- Cabero, A. J. (1998). Impacto de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Organizaciones Educativas. En L. M. (Coords), *Enfoques en la Organización y Dirección de Instituciones Educativas* (págs. 197-206). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Canto Chac, M. (2011). *Participación ciudadana en las políticas públicas*. México: Siglo XXI.
- Cejudo, G. M. (2011). La Nueva Gestión Pública. Una Introducción al Concepto y a la Práctica. En (. Guillermo M.Cedujo, *La Nueva Gestión Pública* (págs. 17-47). D.F., México: Grupo Editorial Siglo Veintiuno.
- CLAD, C.C. (1999). Una Nueva Gestión Publica Para América Latina . *Economía y Sociedad* , 4(09), 5-20. Obtenido de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/economia/article/view/1577>
- Cruz, M. C. (2014). Modernización y Gobierno Electrónico en la Administración Pública. *Tesis de Doctorado*. Universidad Nacional Autónoma de México, D.F.
- Cruz, M. C., & Zamudio, V. A. (2017). Municipios y Gobierno, Abierto, Más Allá del Gobierno Electrónico. *OPERA*(21), 55-77.
- De Tocqueville, A. (2007). *La democracia en América*. España: Akal.
- FLACSO. (2020). *Bernardo Kliksberg y sus impresiones sobre la pandemia*. Recuperado el julio de 2020, de FLACSO-Noticias: <https://www.flacso.org.ar/noticias/bernardo-kliksberg-y-sus-impresiones-sobre-la-pandemia/>
- García, G. M. (2011). TIC Gobierno Electrónico y Gestión Pública En México. *Revista Buen Gobierno No. 11*, 114-129.
- García, J., & Flores, I. (24 de Junio de 2019). *Televisa.news*. Obtenido de <https://noticieros.televisa.com/ultimas-noticias/ayuntamiento-chilpancingo-guerrero-riesgo-queiebra-financiera/>

- García, S. I. (2007). La Nueva Gestión Pública: Evolución y Tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 37-64.
- Gil, G. J., Mariscal, A. J., & Ramírez, H. F. (2010). Gobierno Electrónico en México. *Buen Gobierno*(8), 8-41.
- Guerrero, O. (1992). *El Estado en la Era de la Modernización*. D.F., México: Plaza y Valdés S.A. de C.V.
- Guerrero, O. (2001). Nuevos Modelos de Gestión Pública. *Revista Digital Universitaria*, 2(3). Obtenido de <http://www.revista.unam.mx/vol.2/num3/art3/index.html>
- Huerta, C. J. (2018). El Gobierno Electrónico y Digital en la Ciudad de México. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.
- INEGI. (2020). *Panorama Sociodemográfico de Guerrero: Censo de Población y Vivienda 2020*. Aguascalientes: INEGI.
- Luna, R. L., Gil, G. J., & Sandoval, A. R. (2015). *Avances y Retos del Gobierno Digital en México*. Toluca de Lerdo, México: Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C.
- Luna-Reyes, L. F., Gil-García, J. R., & Romero, G. (2009). Modelo Integral de Evaluación del Gobierno Electrónico: Una Propuesta Preliminar. *Conferencia Internacional Anual sobre Investigación en Gobierno Digital*, (págs. 123-133). Puebla. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/221584646_Modelo_integral_de_evaluacion_del_gobierno_electronico_un_propuesta_preliminar
- Martínez, V. J. (2005). Nueva Gerencia Pública: Análisis Comparativo de la Administración Estatal en México. *Convergencia*, 12(039), 13-49.
- Miranda, A. (2 de Julio de 2021). *El Sol de Acapulco*. Obtenido de <https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/estado/inician-paro-de-brazos-caidos-trabajadores-del-ayuntamiento-de-chilpancingo-guerrero-areas-autoridades-6915424.html>
- Miranda, A. A. (20 de Junio de 2019). *El sol de Acapulco* . Obtenido de <https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/estado/sindicalizados-paralizan-chilpo-acapulco-guerrero-violencia-inseguridad-chilpancingo-ayuntamiento-bloqueo-paro-3789183.html>
- Moyado, E. F. (2014). *Gobernanza y Calidad en la Gestión Pública: Oportunidades para Mejorar el Desempeño de la Administración Pública en México*. D.F., México: Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública Serie 73*. CEPAL. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7330>
- ONU. (2013). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico 2012*. Nueva York: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas.
- Plata, R. L. (2015). La Incorporación de las TIC en la Administración Pública: Hacia un Gobierno Electrónico. El Estado de Jalisco Como Pionero de Innovación Gubernamental (2010-201). *Tesis de Licenciatura*. Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.

- Reyes, R. E. (2018). Eficiencia del E-gobierno Dentro del Servicio de Administración Tributaria en México. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México.
- Ruelas, A., & Arámburo, P. (2006). El Gobierno Electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. *Razón y Palabra*(52).
- Sandoval, C. S. (2008). Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público del Portales de Internet Local en México. *Tesis de Maestría*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales sede Mexico, D.F., México.
- Sandoval-Almazan, R., & Colin, J. M. (2011). Gobierno Electronico en México: Una Exploración Municipal 2010. AMCIS. Obtenido de http://aisel.aisnet.org/amcis2011_submissions/447
- Soto, M. A. (2010). Modernización de la Administración Pública en México a Través del Gobierno Electrónico. Propuesta para la Delegación Gustavo A. Madero Periodo 2000-2007. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Autónoma de México, D.F., México.
- UNICEF, O. (2019). *Informe mundial de las Naciones Unidas sobre el desarrollo de los recursos hídricos 2019*. Francia: UNESCO.
- Vélez, V. M. (2006). El Gobierno Electrónico Como Instrumento de Mejora en la Administración Pública: El Sistema Nacional E-México. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.
- Yelicich, C. (2017). Aproximaciones al Análisis Epistemológico de la Nueva Gestión Pública. *Revista de Estudios Teóricos y Epistemológicos en Política Educativa*, 1-17.
- Yener, S. E. (26 de Marzo de 2019). *QUADRIN GUERRERO* . Obtenido de <https://guerrero.quadratin.com.mx/sindicato-independiente-vuelve-a-tomar-el-ayuntamiento-de-chilpancingo/>: <https://guerrero.quadratin.com.mx/sindicato-independiente-vuelve-a-tomar-el-ayuntamiento-de-chilpancingo/>