

BOLETÍN DE PRENSA

Índice de herramientas electrónicas de gobiernos locales

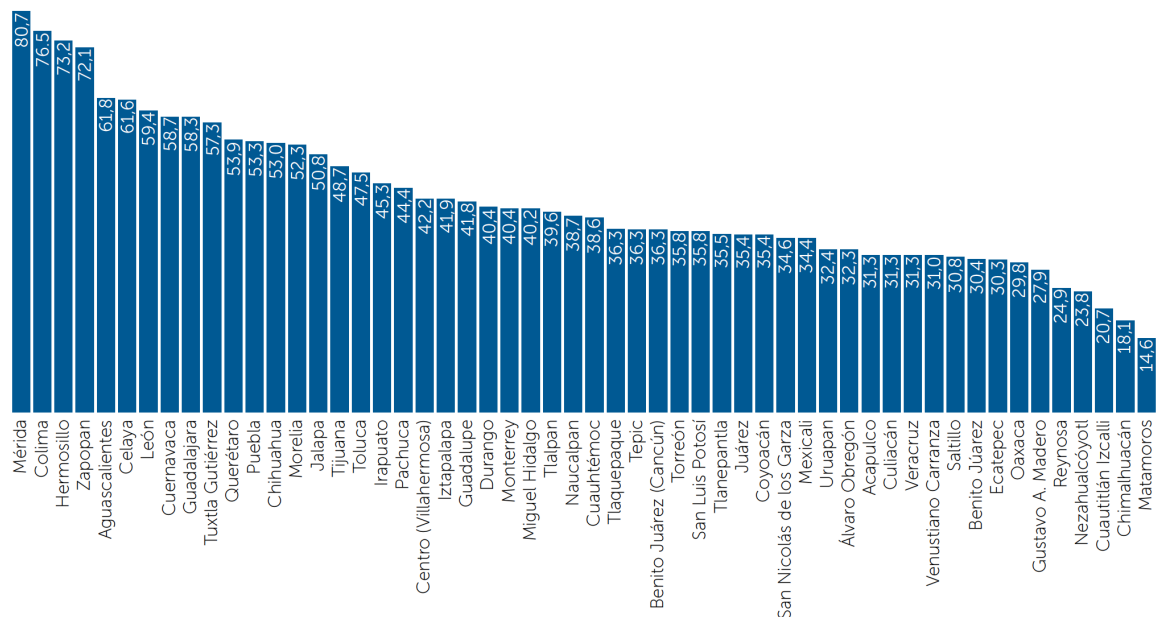
- Las herramientas electrónicas son un instrumento útil para combatir la discrecionalidad y la corrupción en municipios y delegaciones.
- De las cuatro secciones evaluadas en el Índice, los municipios obtuvieron calificación reprobatoria en tres de ellas.
- Mérida, Colima, Hermosillo y Zapopan son los municipios con calificaciones arriba de 70 puntos.
- La transparencia no sólo sirve para vigilar la gestión pública, sino para dar certidumbre a la inversión y viabilidad a PyMEs.

El Índice de herramientas electrónicas de gobiernos locales es la revisión de los portales electrónicos de 45 municipios y 9 delegaciones del Distrito Federal con más MIPYMEs.

El 58% de la población en México considera que no dispone de información suficiente para realizar trámites municipales¹. El 68% de los empresarios encuestados por el IMCO perciben que la corrupción disminuiría con más trámites en línea.

El Índice analiza el cumplimiento en cuatro aspectos básicos: información, facilidad de interactuar (comunicación directa y búsquedas personalizadas), posibilidad de realizar transacciones en línea (obtención de permisos), y que provee una buena experiencia al usuario. Se evaluaron 48 indicadores con valores de 0 (sin contenido o desactualizado), 50 (contenido incompleto o disfuncional) o 100 (contenido completo y funcional).

Resultados generales



¹ Fuente: IMCO con datos de ENCIG 2014.

Resultados por sección

El Índice de herramientas electrónicas locales evaluó cuatro aspectos para determinar los avances de gobierno electrónico en los municipios de la muestra:

Sección	Calificación
Información	68.8
Interacción	28.8
Transacción	32.2
Experiencia de usuario	38.4

Los gobiernos locales apenas aprueban la primera etapa del gobierno electrónico, mientras que alrededor del mundo, las herramientas electrónicas están cambiando la gestión pública:

- En más de 50 ciudades de Estados Unidos se utiliza una aplicación digital para reportar fallas en servicios públicos.
- Río de Janeiro instaló en 2011 un sistema digital para responder a catástrofes naturales y optimizar el transporte.
- Todas las ciudades de Chile cuentan con un sistema de licitación en línea.

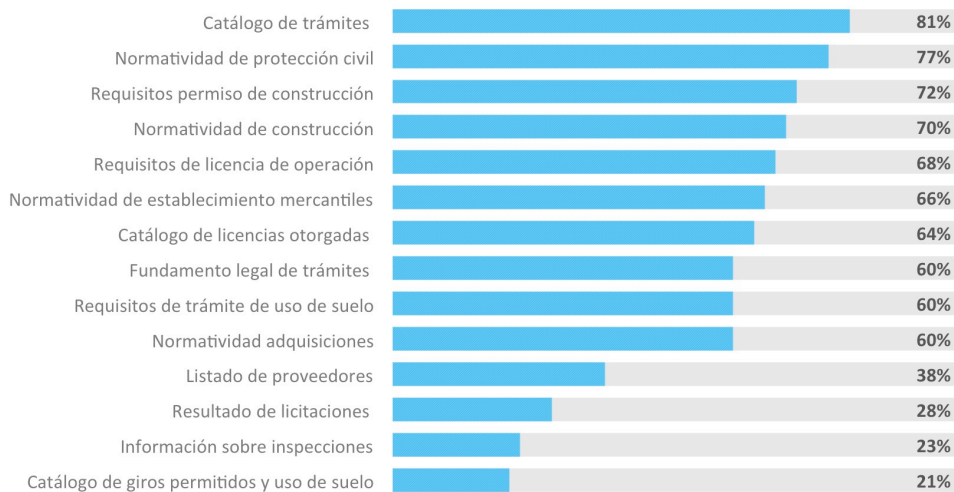
Información

La transparencia no sólo sirve para vigilar la gestión pública, sino para dar certidumbre a la inversión.

INFORMACIÓN

La opacidad sigue siendo una barrera para los Negocios

PORCENTAJE DE MUNICIPIOS QUE CUENTAN CON INFORMACIÓN COMPLETA DE...



La opacidad es una barrera para los negocios:

- 23 gobiernos no publican todos los requisitos para permiso de uso de suelo

- 15 no publican los requisitos de la licencia de construcción
- Sólo uno de cada cinco municipios publica un catálogo de giros permitidos y uso de suelo. No es posible conocer qué tipo de negocio puedes poner en una zona comercial
- Sólo uno de cada tres gobiernos publica el resultado de sus licitaciones de modo completo

Interacción

Estamos lejos de gobiernos que respondan a las necesidades de los ciudadanos:

- 14 municipios informan del estatus de los trámites
- 16 municipios tienen vínculos a trámites estatales
- 9 municipios cuentan con una guía ciudadana de trámites
- 3 municipios tienen un mapa para consultar los usos de suelo
- 3 municipios publican las fotos y las facultades de sus inspectores
- 2 municipios permiten consultar las denuncias ciudadanas
- 1 municipio permite agendar citas en línea
- 17 municipios permiten hacer denuncias sobre funcionarios y solicitar servicios en línea
- 19 municipios tienen formatos descargables
- 28 municipios publican el listado de las nuevas licitaciones

Transacción

El predial se cobra en línea pero es el único mecanismo transaccional consolidado.

Experiencia de usuario

Los aspectos básicos de navegación son olvidados por los municipios:

- 13 municipios sin motor de búsqueda
- 3 municipios sin mapa de sitio
- Se utilizan sitios con fines de propaganda personal o político

Mejores prácticas

Mérida

- Licencia de uso de suelo y de funcionamiento en línea
- Consulta de cartas catastrales
- Sistema de información geoestadístico
- Pago en línea de servicios
- Chat de atención en línea

Colima

- Consulta de uso de suelo de predio
- Licencias comerciales y de construcción en línea
- Guía interactiva de trámites

Hermosillo

- Mapa interactivo de usos de suelo y establecimientos mercantiles
- Sistema virtual de compras electrónicas

Zapopan

- Ventanilla virtual para hacer trámites y dar seguimiento
- Reportes georeferenciados e información a través de un celular

IMCO propone

Información

Se debe garantizar que la información oficial sea relevante, auténtica, confiable, usable, y garantizar su integridad.

- Portales proactivos en cuanto al tipo de información que destinan a ciertas audiencias, como los empresarios.

- Poner la información en formatos de fácil acceso y uso (más bases de datos y menos formatos sólo lectura).

Interacción

- Generar mecanismos de comunicación directa con la ciudadanía para servicios, denuncias y seguimiento a trámites.
- Utilizar herramientas geoestadísticas: mapas con los establecimientos mercantiles y usos de suelo de predios.
- Informar a la ciudadanía en lenguajes sencillos y formatos personalizados cuáles son los requisitos que deben cumplir.

Transacción

- La mejora regulatoria es el primer paso para generar trámites en línea. Hay que generar innovaciones en procesos que reduzcan trámites y burocracia.
- El sistema desarrollado para el cobro del predial debería ampliarse a otros trámites y servicios.
- Diseñar sistemas y procurar los cambios normativos necesarios para que las dependencias puedan compartir información y digitalizar procesos internos.

Experiencia de usuario

- Se necesitan sitios pensados para el ciudadano. Esto implica mantener actualizaciones en los mismos a medida que las necesidades del público objetivo cambian.
- Garantizar controles de seguridad y protección de datos personales.
- Sitios adecuados para personas con discapacidad.
- Aprovechar los beneficios potenciales de la telefonía móvil para informar, interactuar y hacer transacciones.

Para más información sobre este análisis consulta:

www.imco.org.mx/indices

Además podrás descargar:

- Presentación
- Base de datos
- Resumen Ejecutivo
- Índice de herramientas electrónicas de gobiernos locales (Documento completo)

Para entrevistas favor de comunicarse con:

Romina Girón

romina.giron@imco.org.mx

044 (55) 4785 4940