

## **Modernización de los Servicios Públicos en Aguascalientes**

Administración de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's)

Nota de divulgación

M.A. Carlos López García

Departamento de Ciencias Económico – Administrativas

Instituto Tecnológico de Aguascalientes, Av. Adolfo López Mateos 1801 Ote. Esq. Av. Tecnológico, Fracc.

Bonagens, C.P. 20256, Aguascalientes, Ags. Tel. 01(449)9105002, Correo electrónico: carlogar@hotmail.com

### **Resumen**

En la actualidad se habla mucho de la utilización de la tecnología y de la inclusión en nuestras vidas y que debemos promover su utilización. Debemos estar conscientes de cuál y porqué utilizar una tecnología y de cómo nos va ayudar a mejorar. En Aguascalientes se están haciendo esfuerzos particulares en el mejoramiento de los servicios públicos y para ello se ha incluido a la tecnología y el énfasis en la administración de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**Palabras clave:** WiMax, Tecnologías de la Información y Comunicaciones, modernización, servicios, mejora.

### **Abstract**

Nowadays everybody is talking a lot about the technology utilization, how it is introduced to our lives and our duty to promote its utilization. We have to realize why we need to use an IT and which one will be the best choice to help us in order to improve our activities. In Aguascalientes the government has done particular efforts to improve public services and to reach it, the IT's have been included, emphasizing on IT and Communications Technologies management.

**Key words:** WiMax, Information and Communication Technologies, modernization, services, improve.

### **Introducción**

En la actualidad los gobiernos Municipales, Estatales y Federales buscan mejorar los servicios que ofrecen, con la finalidad de establecer más y mejores relaciones con la ciudadanía y lograr mayor aceptación de esta. Por otro lado, la sociedad es cada vez más exigente con el gobierno y busca mayor participación. Esto se ve reflejado en las audiencias y diversos actos que presiden los gobernantes.

En ocasiones son demasiadas las personas que quieren tener contacto con sus gobernantes o que acuden a pedir ayuda para algún problema particular o comunitario, y en ocasiones no lo hacen por no tener la manera de trasladarse o por el hecho de perder el tiempo en hacerlo, así mismo para el gobierno es difícil dar seguimiento a cada uno de estos problemas y la manera de identificarlos para su solución y, dar pronta respuesta.

Algunas ciudades en el mundo han cambiado su forma de trabajar mejorando e innovando sus procesos y acercándose a la ciudadanía para resolver sus necesidades, y en ocasiones han adoptado a la tecnología para mejorar sus procesos; la ciudad de París, Francia es uno de los principales modelos a seguir, ya que ha sido en gran parte la embajadora del uso de estas tecnologías; es a través de su red metropolitana denominada: SUPINFO París, con la cual soporta la totalidad de la ciudad en cuanto al aspecto técnico de cobertura, pero lo más importante, cubre el aspecto de atención ciudadana.

Aguascalientes no se ha quedado atrás y en la actualidad en la mayoría de sus dependencias de gobierno se ha instalado diversa tecnología y acceso a comunicación entre ellas, como la implantación de una red gubernamental.

La red gubernamental es una red que por su alcance puede convertirse en una red metropolitana (ciudad) y, en una red de área amplia (WAN por sus siglas en Inglés) cuya cobertura se pretende sea el Estado de Aguascalientes, ya que se pretende llegar a tener conectadas a esta todas las cabeceras municipales, y así hacer llegar los servicios que se ofrecen en el Municipio de Aguascalientes a todos los demás Gobiernos Municipales.

### **Desarrollo**

Aguascalientes ha sido reconocido por la modernización de sus servicios públicos a nivel nacional e internacional en varias ocasiones, obteniendo premios, como son: La escoba de Oro y Plata a la limpieza de la ciudad, hasta premios a la innovación de procesos y su posterior automatización [6], [7], y ahora se está trabajando en el siguiente peldaño de la modernización de los servicios

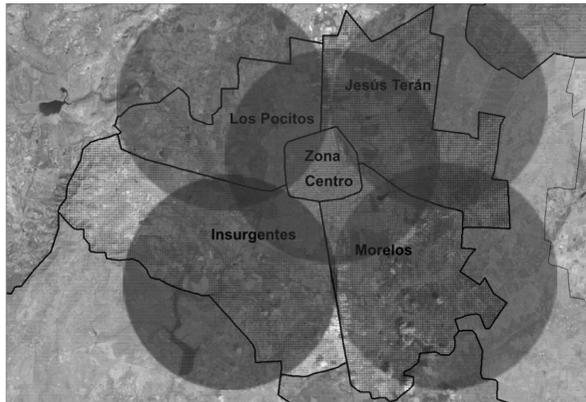
públicos, y para esto busca la instalación de una red inalámbrica metropolitana mejor conocida como WiMax.

Wimax son las siglas de **Worldwide Interoperability for Microwave Access** (interoperabilidad mundial para acceso por microondas). Es una norma de transmisión de datos usando ondas de radio. Es una tecnología dentro de las conocidas como tecnologías de última milla, que permite la recepción de datos por microondas y retransmisión por ondas de radio. Una de sus ventajas es dar servicios de banda ancha.

Aguascalientes está en una zona privilegiada para este fin, ya que cuenta con cinco principales sitios del Gobierno Municipal que son:

- El palacio Municipal
- La delegación Morelos
- La delegación Jesús Terán
- La delegación Insurgentes
- La delegación Pocitos

Y que están perfectamente ubicados, principalmente dos de ellos: las delegaciones Jesús Terán y la delegación Morelos, ya que se encuentran en lo alto de la ciudad, lo que permite que la comunicación sea más adecuada para el fin que se persigue.



**Figura 1.** Áreas de cobertura

La finalidad de la instalación de una red metropolitana es acercar al gobierno a la población y viceversa, acercar a la población el gobierno y hacerla más partícipe.

Además de las delegaciones urbanas y el Palacio Municipal, existen 72 módulos de policía [3] cuyo propósito inicial era el acercar la seguridad a la población y hacer un modelo de policía de barrio; posteriormente fueron abandonados en alguna administración y volvieron a funcionar con otra. No se ha encontrado una utilización adecuada para estos, sin embargo están estratégicamente ubicados por toda la ciudad; la intención es que sean rehabilitados para acercar y ofrecer los servicios que solo encuentras si

te acercas al Palacio Municipal; servicios como: la consulta y pago del impuesto predial, infracciones de tránsito, Pago de derechos por mantenimiento de Panteones, licencias comerciales y uso de suelo, así como servicios que ofrece el gobierno del estado, como lo son: el impuesto a la tenencia de vehículos, la impresión de actas de nacimiento o de la CURP entre otros que son propios de la administración gubernamental. Existen de igual manera Kioscos en diferentes partes de la ciudad, principalmente en los centros comerciales de mayor afluencia de visitantes, así como en algunas de las dependencias o instancias de gobierno que tienen la característica de ser ampliamente visitados, en donde se puede disponer de la información o ejecutar trámites a través de estos; en muchos de los nuevos proyectos de crecimiento de la ciudad o de la iniciativa privada, la instalación de un kiosco del gobierno es parte del equipamiento. Otro punto importante son las llamadas ventanillas únicas en donde se evita el tener que trasladarse a diferentes instancias para realizar un trámite, lo que ha venido a disminuir tiempos y costos, las ventanillas únicas no son otra cosa, mas que la unificación de bases de datos (compartir información) a través de tecnologías comunes, lo que permiten que se tenga la misma información y se de el mismo resultado. Se ha hecho común el solicitar información, poner alguna queja o denuncia a cualquier institución y, poder verificar su estatus de seguimiento de una manera segura y particular, que se pueda hacer desde tu casa o desde un módulo cerca de tu colonia sin que tengas que trasladarte demasiado.

También la inclusión del Internet para consulta de la gente, principalmente en plazas públicas o en kioscos para aquellas personas que no cuentan con el, de manera gratuita a través de estos módulos.

Con la existencia de una red de área metropolitana no solo la ciudadanía de manera directa se beneficiaría, ya que se mejorarían los servicios internos del gobierno: servicios de inteligencia como la red de policía y tránsito, C4, 080, bomberos y servicios de emergencia (ambulancias), ministerio público, a estos últimos otorgándoles información de propietarios de vehículos y situación de los mismos; en caso de algún incidente, dar rutas alternativas para llegar a este y la identificación de quienes están más cerca del mismo, para dar una más pronta atención; la manipulación de las cámaras de los cruceros se haría de manera particular de parte del Gobierno Municipal o del Gobierno Estatal, según corresponda, y se podrían colocar más con un costo menor.

Con la inclusión de una red pública de alcance metropolitano, se podrá integrar en primera parte todos los servicios mencionados y aun más de carácter social,

para posteriormente integrarla a nivel estado en cada una de las cabeceras municipales e integrarlas a la red gubernamental para compartir información de manera automática, generando sinergia de automatización y administración de servicios de manera transparente y confiable, y sobre todo que la ciudadanía pueda participar y calificar los servicios que se le otorgan de manera directa.

O el que cualquier persona pueda tener acceso libre a Internet en todas las plazas públicas, centros educativos, bibliotecas, centros comerciales, parques y jardines públicos, o porqué no, desde su casa, ya que el municipio sería el proveedor del servicio. Otro de los servicios que se podrían utilizar, ya que la gran mayoría de la población lo posee, es la telefonía celular a través del servicio de mensajería, y el cual ha sido poco explotado; se podría tener acceso a bases de datos para consultar alguna información o, para la realización de trámites por este medio.

Al contar con esta clase de red, los servicios propios del gobierno, se verían ampliados y su alcance sería mayor.

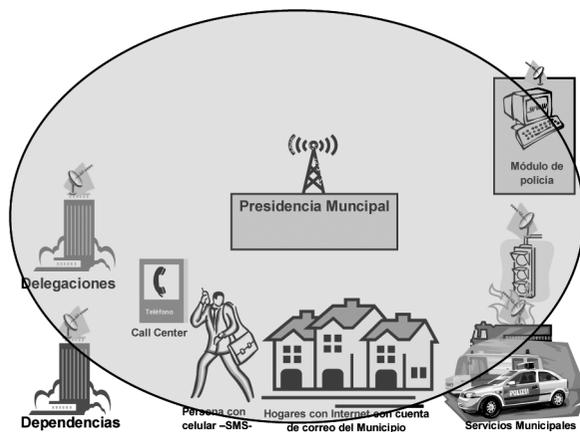


Figura 2. Acercamiento de Servicios a la Sociedad

## Conclusiones

Ya existen en la actualidad algunos servicios funcionando en el Estado de Aguascalientes, más sin embargo son situaciones particulares con esfuerzos de algunas personas que han tratado de hacer algo por nuestra ciudad y que se han visto reflejados en una mejor forma de atender a su clientela que somos todos nosotros; hace falta integrar todos estos servicios y más, bajo una misma plataforma de trabajo y sobre un mismo medio de transporte de la información para poder llegar a tener de manera única, más transparente y de manera automática la información que requerimos. Se está trabajando en ello, pero aún falta mucho por hacer.

## Referencias

- [1] Robert G. Murdick, (1998), *Sistemas de Información Administrativa*, Prentice-Hall Hispanoamericana (México)
- [2] “Código Municipal de Aguascalientes”, *Periódico Oficial del Estado*.
- [3] Carlos López. (2006), “Investigación para la instalación de un gobierno digital” .
- [4] Kenneth C. Laudon (1996), *Administración de los sistemas de Información*, Pearson, Prentice-Hall (México)
- [5] Tercer informe, Gobierno Municipal 2005 – 2007
- [6] <http://www.aguascalientes.gob.mx/cds/cdservicio.aspx>, visitado el 24 de Febrero del 2010
- [7] [http://www.aguascalientes.gob.mx/excellentia/Innovacion/practicas\\_innovadoras2009.aspx](http://www.aguascalientes.gob.mx/excellentia/Innovacion/practicas_innovadoras2009.aspx), visitado el 24 de Febrero del 2010

Artículo recibido: 25 de noviembre de 2009

Aceptado para publicación: 21 de mayo de 2010