

# **TECNOLÓGICO DE MONTEREY**

## **DIPLOMADO EN GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL DESARROLLO**

### **Proyecto para desarrollo de una iniciativa de gobierno electrónico**

#### **BANOBRAS, BANCO DE CONOCIMIENTO**

#### **ETAPA 6. INTEGRACIÓN DE LA INICIATIVA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

EQUIPO: 13

Issana Camacho Martínez	- BANOBRAS S.N.C.
Carlos Alberto Ruiz Martínez	- Secretaría de Gobierno del Estado de Guanajuato

FECHA DE ENTREGA: Diciembre 15/2006

## **SUMARIO**

En este trabajo se presenta el desarrollo de una iniciativa de gobierno electrónico para el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos en las 5 etapas que plantea el Diplomado en gobierno electrónico para la competitividad y el desarrollo que imparte el Tecnológico de Monterrey en su modalidad virtual para México y el mundo.

Se propone una iniciativa por parte de Banobras para convertir el portal institucional en un banco de conocimiento cuyo principal objetivo es el proporcionar a los organismos de gobierno de todos los niveles los recursos técnicos necesarios para desarrollar proyectos de infraestructura y servicios a nivel local.

## ÍNDICE.

<b>Introducción.</b> .....	4
<b>Etapa I.</b> Definición del sistema de capitales .....	5
<b>Etapa II.</b> Definición del modelo de desarrollo de la iniciativa de gobierno electrónico. ....	12
<b>Etapa III.</b> Construcción de la estrategia de gobierno electrónico. ....	17
<b>Etapa IV.</b> Definición de plan tecnológico para gobierno electrónico....	21
<b>Etapa V.</b> Construcción de Escenarios de Implementación de Gobierno Electrónico. ....	24
<b>Conclusiones.</b> .....	29
<b>Bibliografía.</b> .....	30
<b>Carta De Autorización.</b> .....	31
<b>Anexo 1:</b> Descripción de las Funciones de cada integrante del Equipo. ....	32
<b>Anexo 2:</b> Datos del Coordinador del Equipo. ....	33
<b>Anexo 3.</b> Datos Generales y principales funciones de la Institución. ...	34

## INTRODUCCIÓN.

Actualmente, el conocimiento, la información, la experiencia, el valor agregado que el factor humano aporta a las empresas e instituciones constituye la base y motor para nuevas formas de negocio, crecimiento y desarrollo en sus múltiples formas.

Lo que anteriormente significaba solamente capital económico ahora toma variadas formas de capitales que incluyen diversas formas de desarrollo y potencialización de la capacidad del ser humano. Se contemplan desde habilidades adquiridas, experiencias, entorno socio-demográfico y la gama de factores que inciden en el desarrollo económico de las sociedades humanas.

Esta nueva perspectiva requiere de acciones gubernamentales que concentren, promuevan y canalicen los esfuerzos necesarios para alcanzar el potencial de los recursos intangibles de la nación.

Antes de definir una iniciativa de gobierno electrónico debe delimitarse no sólo el objetivo y alcance de la misma, sino los tipos de usuario a los que estará dirigida, de forma que, dicha iniciativa contemple tanto las áreas de acción como las cuentas sociales críticas a desarrollar.

Así mismo para que la iniciativa sea efectiva debe ser medible, tanto en sus efectos en las cuentas sociales como en el beneficio que aporta a los usuarios proyectados. De esta forma es posible establecer una metodología de evaluación que nos permita medir la efectividad de las acciones de gobierno electrónico que se emprendan con base en esta estrategia.

La evaluación inicial de los efectos de la estrategia en las cuentas sociales permitirá en su momento ajustar y extender la iniciativa hacia nuevos usuarios permitiéndole mayor penetración en su "mercado".

Decir que crear una iniciativa de gobierno electrónico es una labor exclusiva del profesional de Tecnologías de Información es como decir que para escribir un libro sólo hacen falta tinta y papel. Para que una iniciativa sea efectiva, y esté bien planteada es necesario que surja del área del negocio apoyada por las áreas legal y financiera y por último soportada por el área de TI.

Por otro lado, también deben incluir los indicadores de medición y evaluación de la eficiencia de nuestra iniciativa que nos permitirán replantearla en su momento para evolucionar al siguiente nivel de madurez de la estrategia.

Una vez definidos, el objetivo, los alcances, los usuarios y las funciones del gobierno electrónico es posible definir el plan tecnológico de la iniciativa de gobierno. Éste está orientado a definir las TIC's que serán utilizadas para la implementación de la iniciativa de e-gobierno, incluyendo tecnología existente en la institución y otras tecnologías a adquirir.

Por último, se definen los escenarios de implementación en los que se espera obtener resultados de la iniciativa.

## DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE CAPITALES

### OBJETIVO.

Integrar una estrategia de gobierno electrónico con un enfoque de Desarrollo Basado en Conocimiento que apoye la posición de Banobras como un banco de conocimiento promoviendo así el desarrollo de la Federación.

### ANTECEDENTES.

El 20 de febrero de 1933 el Ejecutivo Federal, Abelardo L. Rodríguez creó el Banco Nacional Hipotecario Urbano y de Obras Públicas, S.A. a partir de 1989 Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C.

En el artículo 3 de la ley Orgánica de BANOBRAS se menciona en relación con los objetivos del Banco: "El Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos como institución de banca de desarrollo, tendrá por objeto financiar o refinanciar proyectos de inversión pública o privada en infraestructura y servicios públicos, así como coadyuvar al fortalecimiento institucional de los gobiernos Federal, estatales y municipales, con el propósito de contribuir al desarrollo sustentable del país.<sup>1</sup>

La responsabilidad de Banobras, en su carácter de banca de desarrollo, no se limita al otorgamiento de créditos, sino que proporciona asistencia técnica, propicia la organización de empresas paramunicipales, asesora y evalúa proyectos de interés social, convirtiéndose así en sólido apoyo al desarrollo regional. Los propósitos de Banobras se delinearán con sujeción a los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, y de acuerdo con los programas sectoriales y regionales así como de los planes estatales y municipales.

### JUSTIFICACIÓN.

La Agenda Presidencial de Buen Gobierno en su estrategia de gobierno digital define como una de las principales líneas de acción la promoción y aplicación de la **administración del conocimiento y la colaboración digital**, mediante el uso de sistemas y esquemas tecnológicos con el fin de adquirir, organizar y comunicar el conocimiento en la Administración Pública Federal en sus distintas etapas, tales como el aprendizaje, la colaboración, la evaluación y la toma de decisiones. En particular, estas acciones han sido fundamentales para el pleno ejercicio y operación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental<sup>2</sup>

En apego a esta estrategia se propone el proyecto "Banobras, Banco de conocimiento" como una de las herramientas para enfocar los esfuerzos del gobierno federal al Desarrollo Basado en Conocimiento.

---

<sup>1</sup> Ley Orgánica Del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos.

<sup>2</sup> Estrategia de Gobierno Digital, Secretaría de la Función Pública

### ALCANCE DEL PROYECTO.

A nivel institucional este proyecto requerirá la participación activa de la subdirección de planeación y la subdirección de asistencia técnica del banco. Por otra parte, el carácter de banca de desarrollo de Banobras permite que la implementación de ésta estrategia impacte a los tres niveles de gobierno en primera instancia y al país como beneficiario final.

### METODOLOGÍA DE DESARROLLO.

Para el desarrollo de la estrategia de gobierno electrónico se utilizará en principio la Ingeniería de Gobierno Electrónico<sup>3</sup> que consta de las siguientes etapas:

- Diseño.
- Planeación.
- Implementación.
- Evaluación.

### SISTEMA DE CAPITALES.

Banobras contribuye a que México cuente con una red de infraestructura comparable a la de sus socios comerciales de otros países y regiones. De forma, permite una alta competitividad y un crecimiento económico sostenido.

Como creación de valor, se coadyuva al fortalecimiento integral de los gobiernos Federal, estatales y municipales, buscando que cuenten con las instituciones y los instrumentos necesarios para evaluar y financiar sus proyectos de inversión mediante la asistencia técnica y financiamiento del Banco.

Por lo anterior, la región a la cual impacta esta dependencia se considera de índole federal.

Ahora bien, para revisar las cuentas sociales más importantes que soportan la institución retomamos la clasificación general y efectuamos su aplicación a nivel nacional.

<b>Referencial</b>	<i>Gobernabilidad</i>
	Participación de la sociedad en procesos democráticos (reciente proceso electoral, participación histórica) Relativa paz social en comparación con otros países de Latinoamérica con lo cual se promueve el desarrollo de los gobiernos locales, estatales y federal.
	<i>Imagen pública</i>
	Consolidada a nivel nacional no sólo como una institución fuerte y confiable para financiamiento de obras, sino como banco de conocimiento.

<sup>3</sup> Diplomado de Gobierno Electrónico para la competitividad y el desarrollo, Módulo II: Estrategia para un Gobierno Electrónico.

	<p><i>Competitividad</i></p> <p>La vasta gama de servicios y apoyo que ofrece como institución de banca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia Técnica</li> <li>• Mesa de Dinero</li> <li>• Servicios Fiduciarios</li> <li>• Financiamientos Estructurados</li> <li>• Avalúos</li> <li>• Arrendamiento Financiero</li> <li>• Cobertura Cambiaria</li> <li>• Fondo de Inversión en infraestructura (FINFRA)</li> </ul>
<p><b>Relacional</b></p>	<p><i>Convenios</i></p> <p>Colaboración con las entidades mediante convenios con los diferentes ordenes de gobierno.</p>
	<p><i>Relación con otras Instituciones</i></p> <p>Mecanismos de coordinación y colaboración con otras entidades de la banca de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco Mundial (BID/BIRF)</li> <li>• Nacional Financiera, S.N.C. (Nafin).</li> <li>• Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C. (Bancomext)</li> <li>• Banco Nacional de Crédito Rural, S.N.C. (Banrural)</li> <li>• Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C. (Banjército)</li> </ul>
	<p><i>Desarrollo empresarial</i></p> <p>Se ofrecen apoyos de financiamiento a los siguientes organismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobiernos Federal, Estatal o Municipal</li> <li>• Distrito Federal</li> <li>• Entidad Pública Paraestatal</li> <li>• Concesionario de los Servicios Públicos</li> </ul>
	<p><i>Infraestructura</i></p> <p>El capital de la institución se enfoca para proveer y financiar a la región (federación) de infraestructura en los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agua, Alcantarillado y Saneamiento</li> <li>• Carreteras, Vialidades, Puentes y Obras de Urbanización</li> <li>• Recolección, Disposición y Tratamiento de Basura y de Residuos Industriales</li> <li>• Adquisición y Habilitación de Suelo</li> <li>• Adquisición de Vehículos, Maquinaria y Equipo</li> <li>• Equipamiento e Imagen Urbana</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastro y Registros Públicos de la Propiedad y del Comercio</li> <li>• Distribución de Gas Natural</li> </ul>
	<i>Endeudamiento</i>
	Los límites de financiamiento y endeudamiento se pactan con las diferentes entidades siguiendo normas y procedimientos definidos y aceptados de común acuerdo entre las partes.
<b>Humano</b>	<i>Costumbres</i>
	Se refiere a la experiencia del personal que labora en la institución y mediante la cual el capital y conocimiento de Banobras conlleva un especial significado por un lado y al capital de conocimiento que las experiencias previas de los clientes, pasadas y actuales del banco conforman.
	<i>Educación</i>
	La capacidad de aprendizaje y profesionalización, tanto del personal de Banobras como de todos los clientes que la institución capacita y entrena mediante sus servicios y asesoría.
<b>Instrumental</b>	<i>Política pública</i>
	Marco normativo que rige el actuar de Banobras así como los múltiples convenios de coordinación o colaboración entre la federación y los gobiernos estatal y municipal.
	<i>Tecnologías de Información y Comunicación</i>
	Uso y aplicación de herramientas para difundir la información, servicios y apoyos que ofrece la institución para que los diferentes ordenes de gobierno acudan a ellos.

#### INDICADORES.

A continuación se definen los indicadores pertinentes a cada una de las cuentas sociales identificadas que permitirán evaluar el avance e impacto del proyecto en la región.

<b>Gobernabilidad: Votación emitida en elecciones federales para presidente 2006</b>	
<b>Descripción</b>	Porcentaje de votación emitida en las elecciones federales para presidente 2006 con respecto a la lista nominal
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>Fórmula</b>	$\frac{\text{Votación emitida} \times 100}{\text{Padrón nominal}}$
<b>Meta</b>	N/D
<b>Fuentes de información</b>	INEGI

<b>Medida</b>	56%
---------------	-----

<b>Imagen pública: Porcentaje de respuestas de entrega de información respecto al total de respuestas terminales</b>	
<b>Descripción</b>	Porcentaje de información entregada por Banobras a través del SISI.
<b>Unidad de medida</b>	%
<b>Fórmula</b>	N/A
<b>Meta</b>	N/D <sup>4</sup>
<b>Fuentes de información</b>	IFAI
<b>Medida</b>	57%

<b>Competitividad: Inversión detonada por el Fondo de Inversión en Infraestructura</b>	
<b>Descripción</b>	Inversión detonada por el FINFRA
<b>Unidad de medida</b>	Millones de pesos
<b>Fórmula</b>	N/A
<b>Meta</b>	11 355.20 a Dic. De 2006
<b>Fuentes de información</b>	Banobras
<b>Medida</b>	N/D

<b>Convenios: Colaboración con las entidades mediante convenios con los diferentes ordenes de gobierno.</b>	
<b>Descripción</b>	Establecimiento de conductos de colaboración entre la federación y las entidades federativas y municipios
<b>Unidad de medida</b>	Número de Convenios Celebrados con gobiernos locales
<b>Fórmula</b>	N/A
<b>Meta</b>	Sujeto a disponibilidad de las parte a suscribir tales convenios
<b>Fuentes de información</b>	Dependencias de los ordenes de gobierno (Unidades de acceso a información)
<b>Medida</b>	Documento de convenio firmado (suscrito entre las partes)

<sup>4</sup> No se puede determinar una meta ya que la información entregada depende de el nivel de acceso a esta información con respecto a la Obligación de Secreto Bancario y Fiduciario

Desarrollo empresarial: Otorgamiento de créditos a Gobiernos de Estados y Municipios	
Descripción	Monto por créditos otorgados a Gobiernos de Estados y Municipios
Unidad de medida	Miles de pesos
Fórmula	N/A
Meta	14 402 385.0
Fuentes de información	Banobras
Medida	14 521 798.00

Infraestructura: Volumen de la producción de gas natural	
Descripción	Indicador de producción de gas Natural a nivel nacional
Unidad de medida	Billones de metros cúbicos
Fórmula	N/A
Meta	N/D
Fuentes de información	INEGI
Medida	47.9

Endeudamiento: Financiamiento Interno de la Banca de Desarrollo	
Descripción	Inversión de la banca de desarrollo a Gobiernos estatales y municipales
Unidad de medida	Millones de pesos
Fórmula	N/A
Meta	5,688 sin FINFRA
Fuentes de información	Banxico. Banobras.
Medida	71,900

Costumbres: Eficiencia Operativa	
Descripción	Índice financiero de eficiencia operativa del activo.
Unidad de medida	Porcentaje
Fórmula	$\frac{\text{Gastos de Administración acumulados}}{\text{Activo Total Promedio}}$

<b>Meta</b>	
<b>Fuentes de información</b>	Banobras
<b>Medida</b>	0.96%

<b>Educación: Promedio de escolaridad de la población de 15 y más años</b>	
<b>Descripción</b>	Número de años de escolaridad en promedio de la población mayor de 15 años.
<b>Unidad de medida</b>	Años
<b>Fórmula</b>	N/D
<b>Meta</b>	12
<b>Fuentes de información</b>	INEGI
<b>Medida</b>	8.1

<b>Política pública: Documentos publicados en la normateca institucional</b>	
<b>Descripción</b>	Número de documentos publicados en la normateca institucional
<b>Unidad de medida</b>	Unidades
<b>Fórmula</b>	N/A
<b>Meta</b>	N/A
<b>Fuentes de información</b>	Banobras
<b>Medida</b>	181

<b>Tecnologías de Información y Comunicación: Proporción de las computadoras en red local por nivel de administración pública</b>	
<b>Descripción</b>	Porcentaje de computadoras en red local en la Administración Pública en General entre 1995 y 2001 <sup>5</sup>
<b>Unidad de medida</b>	%
<b>Fórmula</b>	N/A
<b>Meta</b>	
<b>Fuentes de información</b>	INEGI
<b>Medida</b>	74.1%

<sup>5</sup> Última medición

## DEFINICIÓN DEL MODELO DE DESARROLLO DE LA INICIATIVA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

### TIPOS DE USUARIOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Para la iniciativa de gobierno electrónico que se propone para BANOBRAS se contemplan los siguientes usuarios:

Gobierno:

- Presidentes municipales.
- Secretarios de Obras Públicas estatales<sup>6</sup>.
- Titulares de los Organismos operadores de Agua<sup>7</sup>.

Empresas:

- Empresas privadas dedicadas a la realización de servicios u obras públicas

Empleados:

- Delegados y subdelegados estatales.

No se contemplarán servicios electrónicos a ciudadanos porque Banobras no tiene servicios directos al ciudadano y la publicación de información destinada a investigadores, auditores y ciudadanos en general que se plantean en la Ley Federal de Acceso a la Información ya está contemplada en la iniciativa de e-gobierno de la Secretaría de la Función Pública<sup>8</sup> a la que Banobras, como parte de la Administración Pública Federal está obligado a dar cumplimiento.

Por otro lado, tomando en cuenta las características del banco como habilitador para el desarrollo de estados y municipios se tomará como referencia el modelo de desarrollo de la UNASPA en la que "el propósito del e-gobierno es proveer eficiencia a los servicios públicos a través del Internet"<sup>9</sup> para la definición de la estrategia de gobierno electrónico para Banobras.

### DESARROLLO DE FUNCIONES POR USUARIO.

<b>Usuario:</b>	Presidentes municipales
<b>Función:</b> e-participación	Fomentar la realización de obras públicas municipales
<b>Tipo de</b>	Gobierno a gobierno. Proporcionar a los presidentes

<sup>6</sup> Aunque las funciones para presidentes municipales y gobiernos estatales son similares se atenderán por separado tomando en cuenta las implicaciones técnicas y legales de los proyectos estatales.

<sup>7</sup> Se tomará como ejemplo de empresas paraestatales y descentralizadas a los Organismos operadores de agua, lo que no significa que la estrategia solo contemple a estos organismos.

<sup>8</sup> Portal de transparencia, Sujeción al SISI, Normateca, etc.

<sup>9</sup> Diplomado de Gobierno Electrónico para la competitividad y el desarrollo. Módulo II. Gobierno Electrónico. Tema 8. Modelos para el desarrollo de iniciativas de gobierno electrónico.

<b>Relación:</b>	municipales, clientes o prospectos la información necesaria para la realización de obras públicas, tanto técnica como financiera.
<b>Nivel de Desarrollo:</b>	Entre el 3 y el 4; es decir, un portal que contemple tanto asistencia técnica interactiva para todos los presidentes municipales como consulta y pago de estados de cuenta para aquellos que son acreditados.
<b>Elementos:</b>	Revisión de normatividad local y bancaria para el suministro de información crediticia y pagos electrónicos. Equipo de trabajo de banobras u otras instituciones de la APF (CONAGUA, CFE, etc) que proporcionen asistencia técnica en materia de obra pública a los presidentes municipales. Publicación de proyectos y casos de éxito.
<b>Impacto en las cuentas sociales:</b>	<p>Relacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Convenios.</i> Con otras instituciones de la administración pública federal capaces de proporcionar asistencia técnica referente a obra pública.</li> </ul> <p>Financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Infraestructura.</i> Incremento de infraestructura municipal por medio de créditos y proyectos de obra pública.</li> </ul> <p>Instrumental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Política Pública.</i> Revisión del marco normativo tanto de los municipios como de la banca de desarrollo.</li> </ul>
<b>Medición:</b>	Índice de proyectos municipales
<b>Usuario:</b>	Secretarios de Obras Públicas estatales
<b>Función:</b>	Fomentar la realización de obras públicas municipales
<b>Tipo de Relación:</b>	Gobierno a gobierno. Proporcionar a los secretarios de obras públicas estatales, clientes o prospectos la información necesaria para la realización de obras públicas, tanto técnica como financiera.
<b>Nivel de Desarrollo:</b>	Entre el 3 y el 4; es decir, un portal que contemple tanto asistencia técnica interactiva para todos los gobiernos estatales como consulta y pago de estados de cuenta para aquellos que son acreditados, avales o mandatarios.
<b>Elementos:</b>	Revisión de normatividad local y bancaria para el suministro de información crediticia y pagos electrónicos. Equipo de trabajo de banobras u otras instituciones de la APF (CONAGUA, CFE, etc) que proporcionen asistencia técnica en materia de obra

	pública a los gobiernos estatales. Publicación de proyectos y casos de éxito.
<b>Impacto en las cuentas sociales:</b>	<p>Relacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Convenios.</i> Con otras instituciones de la administración pública federal capaces de proporcionar asistencia técnica referente a obra pública.</li> </ul> <p>Financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Infraestructura.</i> Incremento de infraestructura estatal por medio de créditos y proyectos de obra pública.</li> </ul> <p>Instrumental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Política Pública.</i> Revisión del marco normativo tanto de los estados como de la banca de desarrollo.</li> </ul>
<b>Medición:</b>	Índice de proyectos estatales
<b>Usuario:</b>	Titulares de los Organismos operadores de Agua
<b>Función:</b>	Fomentar la realización de obras públicas municipales y estatales.
<b>Tipo de Relación:</b>	Gobierno a gobierno. Proporcionar a los organismos operadores, clientes o prospectos la información necesaria para la realización de obras de agua, tanto técnica como financiera.
<b>Nivel de Desarrollo:</b>	Entre el 3 y el 4; es decir, un portal que contemple asistencia técnica interactiva para todos los organismos operadores y consulta y pago de estados de cuenta para aquellos que son acreditados.
<b>Elementos:</b>	Revisión de normatividad local y bancaria para el suministro de información crediticia y pagos electrónicos. Equipo de trabajo de banobras y CONAGUA que proporcione asistencia técnica en materia de obras de agua a los organismos operadores. Publicación de proyectos y casos de éxito.
<b>Impacto en las cuentas sociales:</b>	<p>Relacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Convenios.</i> Con CONAGUA para proporcionar asistencia técnica integral referente a obras de agua.</li> </ul> <p>Financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Infraestructura.</i> Incremento de infraestructura municipal y estatal por medio de créditos y proyectos de obras de alcantarillado, agua potable y saneamiento.</li> </ul>

	Instrumental <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Política Pública</i>. Revisión del marco normativo local y de la banca de desarrollo.</li> </ul>
<b>Medición:</b>	Índice de proyectos de agua.
<b>Usuario:</b>	Directores o gerentes de empresas privadas dedicadas a la realización de servicios u obras públicas
<b>Función:</b>	Propiciar la relación con organismos del sector privado que participen en el desarrollo de obras de infraestructura en los estados y municipios.
<b>Tipo de Relación:</b>	Gobierno a Empresas: Proporcionar a Banobras y a los diferentes órdenes de gobierno servicios de infraestructura.
<b>Nivel de Desarrollo:</b>	Entre el 3 y el 4; un portal que contemple asistencia técnica interactiva para todas las empresas, así como elementos de consulta y transferencias para aquellas que se encuentren acreditadas.
<b>Elementos:</b>	Revisión de convenios de colaboración entre instituciones y empresas proveedoras de servicios e infraestructura. Mayor acercamiento y apertura para la participación de nuevas empresas en el ramo.
<b>Impacto en las cuentas sociales:</b>	Relacional <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desarrollo Empresarial</i>. Fortalecimiento de la relación con empresas del ramo para vincular y ampliar la oferta de servicios.</li> </ul> Financiero <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Endeudamiento</i>. Manejo adecuado de la deuda al participar un mayor número de empresas.</li> </ul> Instrumental <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Política Pública</i>. Revisión del marco normativo local y de la banca de desarrollo.</li> </ul>
<b>Medición:</b>	Índice de proyectos para empresas privadas <sup>10</sup> .
<b>Usuario:</b>	Delegados y subdelegados estatales
<b>Función:</b>	Facilitar la obtención de información crítica a los funcionarios de las delegaciones estatales.
<b>Tipo de Relación:</b>	Gobierno a Empleados. Proporcionar a los funcionarios de las delegaciones estatales la información eficiente y oportuna para atender a los clientes y prospectos en

<sup>10</sup> La integración de los índices de obras públicas municipales, estatales, paraestatales y de empresas privadas dan como resultado el indicador de la cuenta social de Infraestructura

	materia de asistencia técnica y financiamiento.
<b>Nivel de Desarrollo:</b>	Entre el 2 y el 3; es decir, un portal que proporcione a los funcionarios la información necesaria tanto sobre la situación del cliente o prospecto como de las oportunidades de financiamiento y asistencia técnica que el banco está en posición de ofrecerle.
<b>Elementos:</b>	Publicación de proyectos y casos de éxito. Fortalecimiento de la vinculación de las oficinas en las entidades federativas. Directorios y estadísticas actualizadas sobre la región. Calificación crediticia del cliente/prospecto.
<b>Impacto en las cuentas sociales:</b>	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Imagen Pública.</i> Fortalecimiento de la misma mediante un esquema de mayor cercanía con sus clientes en su ubicación local.</li> </ul> <p>Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Costumbres.</i> El cambio sistemático del método para obtener información enriquecerá la experiencia personal del funcionario público.</li> </ul>
<b>Medición:</b>	Índice de casos atendidos

## **CONSTRUCCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.**

### **UBICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DENTRO DEL MODELO.**

Como se definió en la primera etapa del proyecto, la estrategia de gobierno electrónico propuesta tiene como objetivo impulsar el Desarrollo Basado en Conocimiento a nivel nacional por medio del impulso de proyectos de infraestructura y servicios en los tres niveles de gobierno, no sólo a través del financiamiento como es la misión principal del banco, sino como un banco de experiencias previas, guías técnicas y asistencia para la realización de los mismos.

En orden de alcanzar este objetivo se localizará la iniciativa de e-gobierno para Banobras dentro de la Etapa 4: Transformación.

### **MARCO NORMATIVO.**

La normatividad principal que rige las actividades de Banobras es, en orden alfabético:

- Circulares 1/2005 y 1/2006 emitidas por el Banco de México.
- Código Civil Federal.
- Código de Comercio
- Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley Orgánica del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos.
- Ley reglamentaria de la fracción XIII Bis del apartado B, del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Presupuesto federal.
- Reglamento Orgánico del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos.

Debido al carácter de organismo descentralizado del gobierno federal esta normatividad es en su conjunto de orden nacional.

De este conjunto de normas son las siguientes las que de alguna forma influyen en la funcionalidad de gobierno electrónico:

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

- Ley Orgánica del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos.
- Presupuesto federal.
- Reglamento Orgánico del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores establece la reglamentación concerniente a seguridad en los servicios de banca electrónica que afectan a la estrategia en lo que concierne a los servicios transaccionales.

Adicionalmente se cuenta con el Manual de Normas de Crédito, documento reservado publicado por la dirección de crédito que regula el proceso de solicitud, autorización y asignación de créditos en Banobras.

### **INVERSIÓN Y COSTOS.**

La inversión necesaria y los costos de operación con respecto al impacto en las cuentas sociales se refleja en la siguiente tabla.

<b>Factor de costo e inversión</b>	<b>Costo</b>	<b>Beneficio</b>
<b>Costos e inversión de Operación</b>		
Funcionalidad	- Tiempo de operación de los mecanismos de contacto del portal.	Disminución de tiempo de respuesta.
Procesos	- Revisión del proceso de asignación de recursos.	Reducción del tiempo de resolución de créditos.
Interoperabilidad	- Estandarización de sistemas.	Biblioteca de recursos disponibles para diferentes instituciones y niveles de gobierno.
Usabilidad	- Documentación intuitiva de los servicios electrónicos	Facilitar el acceso y uso de los servicios electrónicos.
Seguridad	- Operación de la infraestructura de seguridad.	Cumplimiento a la ley de protección de datos personales.
Mantenimiento	- Actualización constante de publicaciones en el portal.	Vigencia de la información publicada.
<b>Costos e inversión en infraestructura</b>		
Tecnologías de Información	- Evaluación de la infraestructura y plataforma tecnológica.	Evitar gastos innecesarios en infraestructura.

Factor de costo e inversión	Costo	Beneficio
Hardware	- Mantenimiento de la infraestructura.	Protección de la inversión inicial.
Software	- Mantenimiento de licencias.	Disponibilidad de actualizaciones y parches de seguridad.

#### EVALUACIÓN DE LA INICIATIVA.

Para evaluar eficientemente la iniciativa de e-gobierno se identificaron los siguientes indicadores de beneficio en cuentas sociales y la operación de gobierno electrónico, estos nos servirán para medir el impacto de la iniciativa en las cuentas sociales definidas en la primera etapa.

Perspectiva	Objetivo	Indicador
Beneficio del cliente	Incrementar el financiamiento "económico" de proyectos de infraestructura y servicios.	Número de créditos otorgados.
	Poner al alcance de los clientes las mejores prácticas en la implementación de proyectos de infraestructura y servicios.	Número de proyectos de infraestructura y servicios implementados. Población beneficiada por proyecto.
Procesos	Optimizar el flujo de Asistencia técnica.	Número de solicitudes de asistencia atendidas.
	Generar una biblioteca de mejores prácticas y casos de éxito.	Número de casos de éxito publicados. Número de visitas al portal.
Capacidades Humanas	Crear competencias de asesoría en desarrollo de proyectos de infraestructura y servicios públicos.	Número de servicios de asesoría. Proyectos de capacitación orientados a la asesoría.

Por otro lado para evaluar la funcionalidad operativa del portal se deben identificar los indicadores pertinentes que sirvan además para comparar el proyecto de banobras con otros similares.

En éste trabajo se identifican 3 de ellos:

Indicador: Número de visitas al portal	
Descripción	Número de visitas recibidas en el portal.
Unidad de medida	Unidades.

<b>Fórmula</b>	N/A
<b>Meta inicial.</b>	N/A
<b>Fuentes de información</b>	Banobras

<b>Indicador: Índice de peticiones atendidas por medio del portal.</b>	
<b>Descripción</b>	Porcentaje de peticiones que se atienden por medio del portal.
<b>Unidad de medida</b>	%
<b>Fórmula</b>	$\frac{\text{Peticiones atendidas por el portal} \times 100}{\text{Número de peticiones recibidas}}$
<b>Meta inicial.</b>	50%
<b>Fuentes de información</b>	Banobras

<b>Indicador: Tiempo de respuesta promedio por solicitud</b>	
<b>Descripción</b>	Tiempo en el que se responden las solicitudes vía portal.
<b>Unidad de medida</b>	Hrs.
<b>Fórmula</b>	$\frac{\sum \text{Tiempos de respuesta}}{\sum \text{Solicitudes}}$
<b>Meta inicial.</b>	4Hrs
<b>Fuentes de información</b>	Banobras

## **DEFINICIÓN DE PLAN TECNOLÓGICO PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO**

### **PLATAFORMA DE TIC'S FACTIBLES A APLICAR**

Resulta importante considerar y realizar un pequeño inventario de los recursos y equipo con el que se cuenta a este momento antes de poder diseñar una estrategia de fortalecimiento y desarrollo en materia de infraestructura en tecnología. Para este efecto, consideramos las características y alternativas de la plataforma de TIC's existentes:

- Software: sistemas operativos (Unix, Linux, Windows), lenguajes de programación (Visual C# .NET fwk 2.0), programas de código abierto, programas de bases de datos. Codificación y diseño de plataformas en Web y su correspondiente acceso a bases de datos.
- Hardware: equipos de marca propietario o ensamblado, cantidad de equipos periféricos (impresora, escáner, cámara, etc.).
- Interconexión: topografía de red, tipos de enlaces, infraestructura propia, VoIP, celulares, PDA's. Destaca para efectos de los conocimientos revisados en este modulo el numero de dispositivos de acceso inalámbricos disponibles actualmente (celulares, PDA's) para en función de ellos realizar un estimado de crecimiento.

### **TECNOLOGÍAS QUE SOPORTARÁ LA INICIATIVA**

La principal finalidad será fortalecer mediante el acceso inalámbrico la sistematización de los procesos y servicios internos. El hardware principal sería mediante dispositivos PDA, precargados con software especialmente desarrollado (java) para hacer mas eficientes procesos determinados.

Hoy en día se cuenta con un número limitado de celulares con capacidad de ejecutar estas aplicaciones (algunos modelos de Treo y Blackberry). La infraestructura de redes y telecomunicaciones es aplicable y los equipos de escritorio y servidores pueden ser escalados a una nueva tecnología.

### **APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS MÓVILES.**

En este sentido, la adquisición de dispositivos móviles especializados será solamente en función de atender ciertos procesos que son clave para eficientar el actuar de la dependencia.

Los usuarios finales de la dependencia (hacia la cual va implementada la estrategia global) considera la población del país con necesidad potencial de acceder a los tramites y servicios que se ofrecen habría que considerar 32 gobiernos estatales y una cantidad importante de municipios, que en números redondos se puede estimar en un aproximado de 1 millón de usuarios.

## **PLAN DE INTEGRACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN MOVIL.**

### **Factibilidad económica.**

La expectativa de BANOBRAS para sistematizar cada vez más procesos está considerada dentro del programa operativo anual (POA) y con un presupuesto considerado que busca fortalecer la iniciativa global de gobierno electrónico implementada por el Gobierno Federal al inicio de la Administración 2000-2006.

### **Cobertura: número de usuarios.**

En esta primera etapa dirigida a usuarios dentro del gobierno, la cobertura sería del 100% en los lugares en los cuales se tienen instaladas o implementadas las oficinas de trámites y servicios. Ellas cuentan con conexión permanente hacia una central coordinadora. Este grupo de usuarios tiene una cifra aproximada de 10,000 personas y su cobertura de manera inalámbrica se considera mediante las compañías de telefonía celular que brindan acceso a internet en dispositivos PDA o teléfonos celulares.

### **Funcionalidad: aplicable a las necesidades y características de los usuarios.**

Las necesidades de estos usuarios se resumen en una muy sencilla: envío de información a bases de datos que sistematizarán procesos. Para este efecto, la mayoría de estos usuarios potenciales están familiarizados con el uso de computadoras personales y con dispositivos celulares. La parte de recepción de información hacia el usuario (consulta de información) se efectúa en menor grado y solamente para algunos roles de supervisores y administradores en la dependencia.

## **BENEFICIOS DE USAR TECNOLOGÍAS MÓVILES**

Tres beneficios principales a considerar en esta etapa dentro de la Dependencia mediante el uso de dispositivos móviles en procesos internos:

Aumento de la productividad personal. Las personas cuentan con herramientas para trabajar directamente en campo, lo que permite optimizar las horas destinadas al trabajo.

Mejora en la recepción, almacenamiento y procesamiento de la información. La información se recibe en el momento y lugar donde se genera, con una calidad mayor para un posterior proceso de análisis y estadísticas.

Mejora en los servicios públicos. Los usuarios finales perciben una mayor rapidez en los trámites, perciben el uso de tecnología que busca facilitarles a ellos el acceso a los servicios e información que se ofrecen.

Las 3 aplicaciones de naturaleza móvil que generan beneficio inmediato en el actuar del gobierno son servicios: WAP, SMS y de Pagos. Los dos primeros se habrán de tomar en cuentan primeramente servicios SMS y posteriormente WAP.. El uso de estos servicios dará origen a funcionarios "Móviles" en sus diferentes modalidades y áreas de acción. Los anteriores servicios (SMS y WAP) ayudarán en los pasos de colecta y

creación del proceso de intercambio de información. Los siguientes pasos (compartir, integrar, almacenar) cuentan ya con un avance considerable mediante el uso de otras tecnologías.

### **INVERSIÓN EN TIC'S Vs IMPACTO EN LAS CUENTAS SOCIALES**

Los beneficios en cuanto a servicios que el gobierno puede proveer, tanto a ciudadanos como a servidores públicos, se consideran en la consolidación de un gobierno incluyente y en la oportunidad de acceso móvil a servicios de información en todo momento.

Especialmente se busca mayor transparencia en el reforzamiento de la ley al garantizar la certeza legal en todos los actos de la dependencia, atendiendo a criterios de eficacia y eficiencia en sus procesos y en el actuar de sus servidores publico.

### **RETOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO MÓVIL**

<b>Reto</b>	<b>Factor de Riesgo</b>	<b>Recomendación</b>
Costos de infraestructura (Hardware/Software)	Costos elevados en las primeras etapas de implementación y adquisición de infraestructura	División del proyecto en etapas acordes con la disponibilidad de presupuesto. Considerar tecnologías escalables y adecuadas a la realidad y uso futuro por parte de los usuarios finales.
Compatibilidad Técnica	Diferencia de protocolos y plataformas entre las tecnologías existentes y las que se implementaran	Revisar y evaluar previamente el factor interoperatividad de tecnologías.
Capacitación de usuarios	Resistencia de los usuarios u operadores finales para usar la tecnología	Diseñar un programa integral de capacitación a usuarios, tanto en materia de tecnología como en factores humanos de asimilación y adopción de habilidades y actitudes.
Seguridad y Confiabilidad	Inadecuada protección y seguridad en la transmisión de la información	Analizar el tipo de información que se transmitirá y clasificarla según su prioridad y destino final. Prever oportunamente el uso de las mejores prácticas y herramientas en seguridad de registro y transmisión de información.

## CONSTRUCCIÓN DE ESCENARIOS DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

### PRINCIPIOS OPERATIVOS.

La estrategia de gobierno electrónico que se plantea se apegará a los principios enumerados en la siguiente tabla como propios y a los que la estrategia de buen gobierno que la APF establezca.

Principio	Aspecto que Relaciona	Descripción de Valor	Cuenta Social que Habilita.
Atención Inmediata	Calidad	Brindar atención inmediata a las solicitudes y consultas que efectuase cualquier tipo de los usuarios previstos	Convenios, Desarrollo Empresarial, Imagen Pública.
Compromiso con el Cliente	Eficacia	Minuciosidad en la atención, seguimiento y solución a las peticiones atendidas por medio del portal	Imagen Pública, Desarrollo empresarial, Uso de TIC's
Personal capacitado	Profesionalismo	Reflejo en rapidez y calidad de la respuesta ofrecida por parte del personal Banobras a sus clientes, soportado en la experiencia, conocimiento y compromiso adquirido con sus clientes	Costumbres y Educación
Legalidad, Honestidad y Transparencia	Transparencia	Difusión de la información de servicios ofrecidos por la institución. Estricto apego a normas en los procesos efectuados al interior y exterior de la dependencia.	Imagen Pública, Gobernabilidad y Política Pública

## MEJORES PRÁCTICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Dentro de los casos estudiados se destacan al menos tres prácticas que pueden ser implementadas en Banobras para alcanzar los objetivos planteados.

Práctica	Origen	Desarrollo	Resultado	Similitud- Aplicación
Sistema de Compra	Chile	Aplicado a Procesos Gubernamentales (compras)	Reduce costo de transacciones, inhibe actos de corrupción.	Aplicable en sistemas de licitaciones de obras o contratación-compra de las mismas
Ventana Pública	Perú	Aplicado a Participación Ciudadana (contacto con la sociedad)	Informa al ciudadano, propicia comunicación sobre problemas específicos a resolver.	Interesante para captar las necesidades de los ciudadanos en materia de los servicios que proporciona Banobras.
OPEN (Online Procedures Enhancement)	Corea	Aplicado a Participación Ciudadana (combate a la corrupción)	Publica información relacionada con servicios, permisos y licencias emitidos por el gobierno	Complementa la transparencia en el actuar, así como la difusión de servicios que ofrece Banobras

## RECOMENDACIONES.

Con la finalidad de lograr una mejor implementación de la iniciativa de gobierno electrónico en Banobras para los usuarios y funciones descritos previamente<sup>11</sup> se emiten las siguientes recomendaciones sobre cada etapa de desarrollo definida en la metodología de desarrollo<sup>12</sup>.

**Diseño** (Definir alcance, límites, misión, visión, actores, funciones.)

Especificar adecuadamente el alcance y objetivos que se buscan, conviene dividir por etapas la iniciativa.

Incluir información especializada para los diferentes tipos de usuarios (internos, dependencias, diferentes órdenes de gobierno).

<sup>11</sup> Tercera etapa del proyecto

<sup>12</sup> Primera etapa del proyecto

Comenzar con los servicios que impactarán directamente en el beneficio del cliente, es decir los servicios que están destinados a mejorar la gestión interna.

**Planeación** (Modelar procesos. Diseño de parámetros o indicadores para medir la eficiencia y eficacia del proyecto. Análisis de la ruta crítica.)

Considerar todo aquello que podría ser mas eficiente y considerar la mayor cantidad posible de riesgos de operación y mantenimiento:

Soportar los procesos en la normatividad que los señala y faculta para efectuarse. Conviene revisar y adecuar el marco jurídico en función de adoptar o digitalizar algunas etapas en los procesos (Normatividad, Legalidad, Transparencia).

Seleccionar adecuadamente la infraestructura de TIC's que permita la protección de la inversión y la escalabilidad en la tecnología (Instrumental).

Definir los indicadores de evaluación que permitan la retroalimentación a corto plazo de la iniciativa.

**Implementación** (Llevar a la práctica y administrar la estrategia. Conviene la apertura a realizar cambios y ajustes.)

En relación al capital Humano, en las cuentas sociales de costumbres y educación esta parte es medular para el éxito interno y externo, considerando que si no se capacita o facilita el uso de la herramienta, su éxito se vera limitado:

Capacitar adecuadamente al personal interno, especialmente al que estará en el área de atención al cliente y soporte técnico.

Ofrecer a las dependencias externas con quienes tiene tramites compartidos el llevar a cabo sesiones de capacitación para sus enlaces.

Para el ciudadano común, incluir manuales en línea, sencillos, ilustrativos y de contenido ligero que facilite su descarga o consulta ágil.

Para el proceso de retroalimentación, contar con especialistas en la materia y llevar a cabo sesiones de apertura y confianza que permita evaluar objetivamente el proyecto y que fomenten adecuada participación de las partes en la solución y corrección del rumbo del proyecto.

### ESCENARIOS DE IMPLEMENTACIÓN.

Se prevé que esta iniciativa de gobierno electrónico impacte en las cuentas sociales en los siguientes escenarios de implementación.

Capital	Cuenta Social	Escenario de Implementación	Indicador <sup>13</sup>
Referencial	Gobernabilidad	5 años	Número de visitas al portal. Población beneficiada por proyecto.
	Imagen pública	2 años	
	Competitividad	5 años	
Relacional	Convenios	1 año	Número de Convenios celebrados con otras instituciones
	Relación con otras Instituciones	1 año	
	Desarrollo empresarial	1 año	
Financiero	Infraestructura	2 años	Estadísticas de operación y finanzas de la institución
	Endeudamiento	5 años	
Humano	Costumbres	2 años	Número de proyectos de capacitación orientados a asesoría.
	Educación	2 años	
Instrumental	Política pública	5 años	Índice de peticiones atendidas por medio del portal. Tiempo de respuesta promedio por solicitud.
	Tecnologías de Información y Comunicación	2 años	

<sup>13</sup> Los indicadores que se mencionan son los definidos en la etapa 3 del proyecto, mismos que se definieron para evaluar directamente la iniciativa. Éstos a largo plazo deben impactar en los indicadores generales definidos en la primera etapa.

**RESULTADOS ESPERADOS.**

<b>Perspectiva</b>	<b>Resultado Esperado</b>	<b>Práctica relacionada</b>
Beneficio del cliente (gobiernos federal, estatal, local; ciudadanos)	Incrementar el financiamiento "económico" de proyectos de infraestructura y servicios.	Ventana Pública - Perú
	Poner al alcance de los clientes las mejores prácticas en la implementación de proyectos de infraestructura y servicios.	
Sistematización de Procesos	Optimizar el flujo de Asistencia técnica.	OPEN (Online Procedures ENhancement) - Corea
	Generar una biblioteca de mejores prácticas y casos de éxito.	
Capacidades Humanas (capacitación y profesionalización)	Crear competencias de asesoría en desarrollo de proyectos de infraestructura y servicios públicos.	Sistema Nacional e-Mexico (e- learning)

## CONCLUSIONES.

La correcta implementación de una estrategia de gobierno electrónico con enfoque en el Desarrollo Basado en Conocimiento en una institución como BANOBRAS impactará en el desarrollo del país en los tres niveles de gobierno y por consecuencia en el ciudadano beneficiario.

Como podemos ver en las funciones de ésta estrategia aunque se contemplan servicios transaccionales para clientes y prospectos, el objetivo principal es proporcionar un mecanismo de participación interactiva entre Banobras, sus clientes, sus prospectos de clientes y el resto de la APF generando un banco de casos de éxito detallado que permita ser una guía para otros municipios, estados u organismos descentralizados en la realización de sus propios proyectos de infraestructura y servicios públicos por un lado y por el otro proporcionando asistencia técnica personalizada para las necesidades locales de cada cliente o prospecto.

Es evidente que construir e implementar una iniciativa de gobierno electrónico no es suficiente si no se contemplan métodos de medición y evaluación de la misma que permitan la retroalimentación.

En cambio, en la medida que se detalle la evaluación de resultados se podrá rediseñar la iniciativa para alcanzar el nivel de madurez planteado y superarlo, en beneficio directo de la población.

El papel del gobierno es el de facilitador en el desarrollo y proveedor de servicios con mayor calidad y eficiencia en todos sus ámbitos.

No hay que perder de vista que no todos los servicios y necesidades del gobierno electrónico se pueden atender mediante el uso de tecnología inalámbrica, lo que conllevará sin duda a una adecuada planeación y evaluación costo-beneficio al momento de diseñar la estrategia global de gobierno electrónico.

Es importante que los servicios que se busquen implementar dentro del gobierno electrónico móvil funcionen en tiempos cortos y con resultados de impacto.

El desarrollo de prácticas de buen gobierno electrónico mediante la aplicación de tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) deberá sustentarse mediante la participación conjunta de los sectores público y privado, así como de la sociedad civil. Habremos de propiciar con ello herramientas que permitan hacer aún más eficiente la gestión gubernamental y dotar de mayores espacios de participación a la ciudadanía.

No hay que olvidar el papel del Estado como promotor del desarrollo e infraestructura para llevar a cabo las buenas prácticas. La brecha digital en nuestro país aun tiene cifras dispares, por lo que el rol del gobierno como facilitador del acceso a las TIC's será decisivo para el éxito de toda iniciativa de gobierno electrónico. La mancuerna con la sociedad y el sector privado dará el complemento y difusión entre la población por las bondades que el proyecto busque compartir en beneficio de todos los actores.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Septiembre - Diciembre de 2006  
<http://www.banobras.gob.mx/Banobras>
- Septiembre - Noviembre de 2006 <http://www.inegi.gob.mx>
- Septiembre de 2006 <http://www.banxico.gob.mx>
- Septiembre de 2006 <http://www.entovation.com/ mailing/april2704-2.htm>
- Septiembre de 2006  
<http://www.capitalemocional.com/articulos/iemo.htm>

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Ciudad de México a 15 de diciembre de 2006.

A quien corresponda:

Por medio de la presente hacemos constar que somos participantes del **Diplomado en Gobierno Electrónico para la Competitividad y el Desarrollo**, impartido por el Tecnológico de Monterrey, en conjunto con el Instituto del Banco Mundial, el cual inició el 12 de junio y terminó el 15 de septiembre de 2006. Autorizamos a las instituciones que impartieron el programa para que publiquen el proyecto final intitulado: "Banobras, Banco de Conocimiento" en los diversos espacios que se tengan destinados para ello, de forma virtual a través de las páginas electrónicas del Tecnológico de Monterrey y el Instituto del Banco Mundial o en formato presencial en los diversos foros, eventos o ciclos posteriores de este programa.

Este trabajo ha sido desarrollado con fines única y exclusivamente académicos como parte de los requisitos necesarios para acreditar el **Diplomado en Gobierno Electrónico para la Competitividad y el Desarrollo**, que consistió en la realización de un proyecto integrador cuyo objetivo era conformar una iniciativa integral de gobierno electrónico con un enfoque de Desarrollo Basado en Conocimiento a través de la instrumentación oportuna de tecnologías de información y comunicación, con referencia de las mejores prácticas actuales.

Atentamente

Issana Camacho Martínez

Carlos Alberto Ruiz Martínez

## **ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE CADA INTEGRANTE DEL EQUIPO.**

Issana Camacho Martínez.

- Coordinador de equipo,
- Integración de material,
- Investigación,
- Redacción y
- Estilo.

Carlos Alberto Ruiz Martínez.

- Investigación y
- Redacción.

## ANEXO 2: DATOS DEL COORDINADOR DEL EQUIPO.

INFORMACIÓN PERSONAL	
	<p>Nombre: Issana Camacho Martínez Nacionalidad: Mexicana Lugar de residencia: México D.F. Correo Electrónico: issany@gmail.com Teléfonos: 01 55 32 22 54 39 Móvil. 01 55 52 70 12 00 ext. 6214 y 01 55 52 70 13 26 Oficina.</p>
FORMACIÓN PROFESIONAL	
	<p>Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios No. 202 Técnico en Informática Administrativa. Cédula profesional No. 3262754</p>
	<p>Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración. Licenciatura en Informática Cédula Profesional No. 4782803</p>
EXPERIENCIA LABORAL	
	<p>Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos. Experto técnico de la Subgerencia de Internet Marzo de 2004 a la fecha.</p>

### **ANEXO 3. DATOS GENERALES Y PRINCIPALES FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN.**

#### **Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C. (Banobras)**

Av. Javier Barros Sierra No. 515,  
Lomas de Santa Fe.  
México DF.  
C.P. 01219  
Tel. 52 70 12 00

#### *BANOBRAS.*

"Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C es una institución del Gobierno Federal al servicio de estados y municipios, cuya misión es financiar proyectos de infraestructura y servicios públicos con rentabilidad socioeconómica y financiera para promover el desarrollo del país."

#### *¿QUÉ HACE BANOBRAS?*

En el artículo 3 de la ley Orgánica de BANOBRAS se menciona en relación con los objetivos del Banco: "El Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos como institución de banca de desarrollo, tendrá por objeto financiar o refinanciar proyectos de inversión pública o privada en infraestructura y servicios públicos, así como coadyuvar al fortalecimiento institucional de los gobiernos Federal, estatales y municipales, con el propósito de contribuir al desarrollo sustentable del país.

"La operación y funcionamiento de la Institución se realizará con apego al marco legal aplicable y a las sanas prácticas y usos bancarios, buscando alcanzar dentro de los sectores encomendados al prestar el servicio público de banca y crédito, los objetivos de carácter general señalados en el artículo 4º. de la Ley de Instituciones de Crédito."<sup>14</sup>

#### *PRODUCTOS Y SERVICIOS.*

Banobras, a diferencia del resto de la banca de desarrollo y de la banca comercial, no tiene banca de primer piso (no atiende a particulares, no tiene cuentas de ahorro, cajeros o cajas), se dedica exclusivamente a otorgar financiamiento, asistencia técnica y otros servicios financieros, los productos se agrupan por tipos de proyectos financiables:

- Agua, Alcantarillado y Saneamiento
- Obras de Urbanización
- Recolección y Tratamiento de Basura
- Adquisición y Habilitación de Reservas Territoriales
- Adquisición de Maquinaria y Equipo
- Equipamiento e Imagen Urbana

---

<sup>14</sup> Ley Orgánica Del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos

- Proyectos de Ahorro de Energía
- Catastro y Registro Público

Para cada sector de atención Banobras ofrece dos tipos de productos: Financiamiento y Asistencia Técnica.

Además de los productos Banobras ofrece diversos servicios financieros como la mesa de dinero, los fideicomisos, avalúos, arrendamiento, etc.

#### *CLIENTES*

Para ser sujeto a financiamiento por Banobras se debe pertenecer a uno de los siguientes grupos:

1. El Gobierno Federal.
2. El Gobierno del Distrito Federal.
3. Los Gobiernos de las Entidades Federativas.
4. Los Municipios.
5. Las Entidades Paraestatales, Paramunicipales y Organismos Descentralizados de las Administraciones Públicas.
6. Empresas privadas que se dediquen a la realización de obras o servicios públicos.