

CAPITALNET, una espiral digital para la rentabilidad ciudadana

GUANAJUATO CAPITAL, GTO.



H. AYUNTAMIENTO 2021-2024
GUANAJUATO

UNIDAD DE INNOVACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

DANIEL LANUZA RODÉ

Director

Contenido

A modo de diagnóstico inicial.....	2
Glosario necesario	4
Planteamiento de la problemática que se busca solucionar.....	6
Objetivos de CAPITALNET	8
Descripción de la innovación de la herramienta	9
Instituciones gubernamentales participantes.....	12
Descripción del impacto, relevancia, utilidad y/o aportación social.....	13
Descripción la viabilidad de la herramienta tecnológica a corto, mediano y largo plazo	16
Descripción de cómo la herramienta fomenta la transparencia.....	17
Descripción de medidas de seguridad de la herramienta y manejo de la privacidad de datos.....	18
Descripción de la compatibilidad de la herramienta y plataformas (dispositivos) y navegadores.....	19
Descripción si la herramienta depende de licenciamientos.....	20
Direcciones electrónicas.....	21
YouTube de CAPITALNET	22
Diagramas.....	23

A modo de diagnóstico inicial

Uno de los proyectos más ambiciosos del gobierno municipal de Guanajuato del periodo (2021-2024), es probablemente CAPITALNET, sin desmerecer a otros de estatura semejante. El Programa de Gobierno¹ (PGM, 2021-2024), establece en su quinto eje los objetivos, las metas y las estrategias a consolidar, entre otros, los procesos de los servicios gubernamentales, de los principales trámites y de su digitalización a fin de estrechar las relaciones entre usuarios² y gobierno, en los términos de la Brecha Digital (BD) de acuerdo con las políticas de *simplificación administrativa* promovidas entre otras por el modelo administrativista anglosajón de la Nueva Gestión Pública (NPM): orientada a resultados y de visión cercana.

¹ Programa de Gobierno (2021-2024). <https://www.guanajuatocapital.gob.mx/programas-de-gobierno/> (Consultado el 26 de abril de 2024)

² Una de las críticas severas que recibe la NGP son las “relaciones clientelares” entre usuarios y gobierno (Guerrero, 2008).

Según el INEGI³ (2018) y otras fuentes primarias, ya desde los ochenta, la noción de la Brecha Digital (BD) era un tema urgente ligado al desarrollo socio-económico de un territorio y a los índices de apropiación tecnológica (TIC). Los servicios básicos que los gobiernos prestan están basados, sustantivamente hoy por hoy, en la BD lo que podría llevar, eventualmente, a la hipótesis no concluyente de que a *menor brecha digital mayor desarrollo local*; ya que los servicios públicos, al menos los previstos en el artículo 115 de la CPEUM⁴ (2023) son a la fecha y en muchos casos un desafío permanente de la gobernanza de aquellos gobiernos de primer contacto.

Solamente dos municipios del Estado de Guanajuato, están enlistados en el *ranking* del LEG⁵ que analiza IMCO⁶ de 38 municipios seleccionados, teniendo un resultado medio del 40.05% (2015): Celaya y León⁷; con 61.8 y 61.6 puntos respectivamente al alza después de Mérida, Aguascalientes, Hermosillo y Colima. Para el caso del municipio de Guanajuato, a partir del 2018 se ha ido avanzando en las 8 herramientas del IMCO y de la CONAMER, así como en las métricas del CIDE (Transparencia⁸), INAI (Gobierno Abierto⁹), etc., los procesos digitales e ir sobre la senda de los gobiernos electrónicos y es hasta el 2021 que arranca programáticamente una Era diferente para la gestión pública municipal, pronunciándose a favor de la **digitalización y de la transformación gubernamental de cara a no sólo del LEG**, sino a una manera diferente de comprender la gobernanza implementando herramientas digitales que posicionen al gobierno bajo una espiral de atención al problema público de carácter socio-político-económico: mejorar los vínculos entre gobernados y gobernantes cerrando la BD. Un tema de rentabilidad ciudadana.

³ Thirión; Valle, (2018). Publicado por el INEGI. <https://rde.inegi.org.mx/index.php/2018/11/07/la-brecha-digital-la-importancia-las-tecnologias-la-informacion-la-comunicacion-en-las-economias-regionales-mexico/> (Consultado el 25 de abril de 2024)

⁴ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2024). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf> (Consultado el 26 de abril de 2024).

⁵ Local Electronic Government (LEG).

⁶ Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO, 2015). https://api.imco.org.mx/release/latest/vendor/imco/indices-api/documentos/Herramientas%20electr%C3%B3nicas/Herramientas%20Electr%C3%B3nicas%20de%20Gobiernos%20Locales/2015-01-01_0900%20C3%8Dndice%20de%20Herramientas%20Electr%C3%B3nicas%20de%20Gobiernos%20Locales/Documentos%20de%20resultados/2015%20IHE%20Resumen%20ejecutivo.pdf

⁷ Art. 19 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato (2023). https://congreso-gto.s3.amazonaws.com/uploads/reforma/pdf/3430/LOMPEG_REF_30Nov2022_DL_105.pdf (Consultado el 3 de mayo de 2024).

⁸ Cejudo, G. (<http://www.metricadetransparencia.cide.edu/?section=Documentos> (Consultado el 26 de abril de 2024)

⁹ De acuerdo con el estudio del COLMEX (2023), el estado de Guanajuato tuvo caídas entre el 2021 y 2023 en la métrica del MGA de frente a Guerrero, Nuevo León, Tlaxcala y otros. Para mayor referencia visitar: https://micrositios.inai.org.mx/gobiernoabiertoyptransparencia/?page_id=4189 (Consultado el 26 de abril de 2024).

Precisamente el PGM¹⁰ (2021-2024), se diseñó en el quinto eje, pensando estratégicamente en estas naciones, las líneas estratégicas del 21, 22 y hasta el 24 que expresen las acciones concretas de Innovación, Gobierno Abierto, Transparencia y Transformación Digital que mandatan la base de CAPITALNET para que fortalezca la proximidad de los servicios públicos, mediante soluciones tecnológicas bajo una herramienta holística digital de atención y desarrollo en crecimiento de espiral.

Glosario necesario

1. **Antispyware.** Tecnología de seguridad que ayuda a proteger a un equipo contra spyware y otro software potencialmente no deseado. Sistemas contra espionaje y *hacking*. Sistemas anti robo de información, sistemas de protección de datos y de transacciones en pasarelas de pago. *Ciber protection*.
2. **Big Data.** Conjuntos de datos de mayor tamaño y más complejos, especialmente procedentes de nuevas fuentes de datos. Estos conjuntos de datos son tan voluminosos que el software de procesamiento de datos convencional sencillamente no puede gestionarlos. Sin embargo, estos volúmenes masivos de datos pueden utilizarse para abordar problemas empresariales que antes no hubiera sido posible solucionar.
3. **Brecha Digital.** Se define como la diferencia entre quienes se benefician de las TIC y quienes no, sea por falta de cobertura de los servicios, o por falta de capacidad de pago, o porque no saben usarlas, es un problema estructural de los sectores sociales. El Índice de Brecha Digital (IBD) busca fortalecer las capacidades territoriales para monitorear y realizar seguimiento a la brecha digital. Asimismo, busca realizar comparaciones a nivel de departamentos, cuyos resultados se pueden observar según las siguientes dimensiones: 1). el grado de motivación, 2). el acceso material, 3). el dominio de habilidades digitales, y, 4). el aprovechamiento que se da a las tecnologías, según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU).
4. **Espiral digital.** Aplicación del modelo de Fibonacci que propone una secuencia (*Liber abaci*, 1202; Op. Cit. Sigler, 2002) que asegura una progresión aritmética de éxito, si sólo se sigue la lógica planteada. Se trata de una secuencia infinita de números naturales; a partir del 0 y del 1, se van sumando a pares, de manera que cada número es igual a la suma de sus dos anteriores, de manera que: 0, 1, 1, 2, 3, 5, 8, 13, 21, 34, 55... esta secuencia está presente en la naturaleza ofreciendo la teoría de sistema caóticos, como el fenómeno demográfico, poblacional y su relación, en este caso, con los usuarios potenciales de las redes sociales y de la internet. Es por eso que se ha

¹⁰ Programa de Gobierno (2021-2024). <https://www.guanajuatocapital.gob.mx/programas-de-gobierno/> (Consultado el 26 de abril de 2024)

pensado en usar el modelo “espiral” para alcanzar el éxito deseado, previsto y que, de manera predictiva se puedan atender de modo personal en esta ecuación de gobernanza digital.

5. **Gobernanza digital, gobierno electrónico.** Según la Organización de los Estados Americanos (OEA), el gobierno electrónico es la aplicación de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. El Gobierno Digital, antes conocido como gobierno electrónico o e-gobierno, es aquel que emplea las TIC para mejorar y respaldar los servicios que ofrece, la información que publica y la comunicación que sostiene con sus ciudadanas/os. El concepto de gobernanza hace referencia a todos los procesos de gobierno, sus procedimientos y sus prácticas mediante los que se deciden y regulan los asuntos que atañen a los problemas públicos y en conjunto con la sociedad (OCDE, 2020).
6. **Hardware.** Parte física de un ordenador o sistema informático. Está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Tales como circuitos de cables y luz, placas, memorias, discos duros, dispositivos periféricos y cualquier otro material en estado físico que sea necesario para hacer que el equipo funcione.
7. **Herramienta electrónica-digital CAPITALNET.** Compendio armónico de módulos digitales y electrónicamente fusionados en una plataforma digital de fácil acceso que permite amigablemente a los actores del Estado: sociedad y gobierno interactuar de manera eficaz, transparente, pleno y en los terrenos de los derechos humanos. Es una herramienta regida bajo el concepto de gobernanza para mejorar la eficacia de los servicios que el gobierno presta a los ciudadanos en pleno derecho. Es un proyecto, integrado por tres momentos, hasta este momento, como secuencia que ofrece soluciones a problemas de proximidad entre usuarios y dependencias públicas. El proyecto se ha ido construyendo a la medida del gobierno-cliente, con lo que las propuestas de solución se han integrado en un todo: hardware, software & *protection ware (anti spyware)* necesarios para su óptimo funcionamiento.
8. **Rentabilidad ciudadana.** La relación potencial entre ciudadanos que, eventualmente pueden explorar la red y que, no ha ocurrido al momento, contra aquellos que sí ya la exploran para que sean atendidas sus necesidades digitales mediante herramientas tecnológicas que solventen sus problemas. Es una ecuación de variables usada especialmente por la política electoral como rentabilidad electoral. Ejemplos aplicados a nuestro caso: 1). *Tener el 100% de certidumbre legal, jurídica y fiscal del pago en línea [como opción] del “impuesto predial”, obteniendo a cambio una factura, un recibo pleno digital auténtico y transparentemente emitido por la autoridad competente con 0% errores;* 2). *Acceder a información 100% confiable, según las normas y ordenamientos,*

para que el ciudadano en el uso pleno de sus derechos, confiando en que el sujeto obligado garantice con 0% de error la protección de sus datos por aviso de privacidad. Retos de proximidad ciudadana.

9. **Software.** Conjunto de aplicaciones y programas diseñados para cumplir diversas funciones dentro de un sistema. Además, está formado por la información del usuario y los datos procesados.

Planteamiento de la problemática que se busca solucionar

Hasta el 2022, después de más de diez años de operación, el sitio web (página web) del gobierno municipal de Guanajuato que estaba en funcionamiento presentaba ineficacias de accesibilidad ciudadana, de fallas de imagen, de inadecuados procesos internos, de inhabilitabilidad, imputabilidad, de baja capacidad interactiva entre usuarios y plataforma; además, no permitía pasarelas de pago y tampoco ofrecía certidumbre; en una palabra, el sitio web, había llegado a un nivel de obsolescencia imposible de sostener. El problema más amplio es que el sitio no permitía cumplir con las normas de transparencia, rendición de cuentas y tampoco con políticas administrativas y de gestión.

Bajo esta óptica, la Unidad de Innovación y Políticas Públicas (UIPP) conjuntamente con la Unidad de Transparencia del gobierno municipal de Guanajuato y las dependencias participantes del gobierno, analizaron y evaluaron los contenidos, las políticas relacionadas con la gestión, con la tecnología disponible, con las normas y se llevó a cabo un DOFA (FODA) para identificar el problema sustantivo y sus puntos de inflexión tanto institucionales, como de políticas y de procesos a fin de mejorar los servicios públicos, llegándose a la conclusión de requerirse un nuevo sitio web y no sólo una página sino una plataforma sólida, confiable; que cumpliera con todos los niveles de responsabilidad gubernamental y ciudadana, buscando e incrementar su rentabilidad (gobernanza).

De los puntos de inflexión a modo de identificar debilidades y oportunidades, se enlistan de la siguiente manera¹¹:

1. Los trámites y servicios no están alojados en un solo lugar.
2. Los tiempos y movimientos están alejados de las políticas de MR.
3. Incertidumbre del manejo de datos.
4. Incertidumbre para el reporte fiscal y los manejos financieros que como sujeto obligado es responsable ante los ordenamientos y a los tiempos y formas adecuados.

¹¹ Nota: Esta lista de debilidades es producto de instrumentos de detección que permitió consultar a empresarios, a revisar el portal de “buzón ciudadano”, al vocacionamiento económico del municipio, a revisar los procesos administrativos y de gestión económica que tanto el INEGI (ENCIG), como el INAFED (GDM¹¹), la CONAMER (PMR, ONMR) y el IACIP (IGA) identifican para Guanajuato, así como sus observaciones etnográficas descritas por el INEGI.

5. Precariedad en el manejo del *big data*¹².
6. Información no confiable.
7. Inaccesibilidad e inamigabilidad del portal web del gobierno municipal.
8. Deficiente servidor en velocidad, capacidad de almacenaje y respuesta.

Tabla 1. DOFA para diseño de CAPITALNET/2021-2024.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
Inoperancia e infuncionalidad de la relación gobierno-ciudadano.	Construir un sistema novedoso que cumpla con el 100% de políticas y normas; así como el mejorar la percepción ciudadana.	Opción de renta de equipo hiperconvergente de alta velocidad. Incremento de la rentabilidad ciudadana.	Precariedad presupuestal.

Fuente: Resumen de los análisis que permitieron la licitación mediante estudios de mercado, de conformidad con la Ley en la materia, así como la revisión analítica para Comisión de Hacienda del Ayuntamiento y su eventual aprobación como proyecto deseable que requiere de inversión pública¹³.

La rentabilidad ciudadana tiene que ver con la ecuación de: interacciones y procesos expresados en web. Esta relación potencial entre ciudadanos que, eventualmente pueden explorar la red y que, no ha ocurrido al momento, contra aquellos que sí ya la exploran para atender sus necesidades digitales mediante herramientas tecnológicas que solventen sus problemas es de los retos más importantes a mejorar, ya sea aumentar o reducir como mejor se vea. Ejemplos:

1. Tener el 100% de certidumbre legal, jurídica y fiscal del pago en línea [como opción] del “impuesto predial”, obteniendo a cambio una factura, un recibo pleno digital auténtico y transparentemente emitido por la autoridad competente con 0% errores.
2. Acceder a información 100% confiable, según las normas y ordenamientos, para que el ciudadano en el uso pleno de sus derechos, confiando en que el sujeto obligado garantice con 0% de error la protección de sus datos por aviso de privacidad. Retos de proximidad ciudadana.

¹² El término *big data* se refiere a los datos que son tan grandes, rápidos o complejos que es difícil o imposible procesarlos con los métodos tradicionales. El acto de acceder y almacenar grandes cantidades de información para la analítica ha presentado problemas siempre. CAPITALNET es también una solución para el Big data.

¹³ Nota: La inversión pública es la utilización del dinero recaudado por la política fiscal, por parte del Gobierno Municipal, para reinvertirlo en beneficios dirigidos a la población que atiende, representada en obras, infraestructura, servicios y desarrollo de proyectos en pro del municipio.

Objetivos de CAPITALNET

Incrementar en espiral la gobernanza electrónica y digital; los tiempos y los recursos vinculados, asociándola y mejorándola mediante componentes holísticamente armados y blindados como un **Sistema Integral al que se la ha denominado “CAPITALNET”**; a fin de conseguir, una mejor interacción experiencial entre actores ciudadanos y el aparato gubernamental; así la imagen, como la percepción ciudadana de frente a su gobernante en cuanto a cumplimiento y desempeño; transparencia, rendición de cuentas; y la promoción de procesos novedosos de innovación tecnológica para ofrecer una accesibilidad igualitaria y equitativa según las políticas de inclusión, asimismo los trámites y servicios administrativos identificados, para unificarse a un *Governmental Digital Format* (GdF, eG o Gd) orientado a resultados. Algunos de los puntos de inflexión fueron a fin de identificar debilidades y oportunidades:

1. Los trámites y servicios no estaban alojados en un solo lugar.
2. Los tiempos y movimientos estaban alejados de las políticas de mejora regulatoria.
3. Incertidumbre en el manejo de datos.
4. Incertidumbre en los reportes fiscales y los manejos financieros que como sujeto obligado.
5. Precariedad en el manejo del *big data*.
6. Información no confiable.
7. Inaccesibilidad e inamigabilidad del portal web del gobierno municipal.
8. Deficiente servidor en velocidad, capacidad de almacenaje y tiempos de respuesta.

Habiéndose cumplido con los objetivos, actualmente CAPITALNET ofrece una relación confiable y potencial entre ciudadanos y gobierno el cual había sido discordante, por lo que la plataforma hoy actuante tiene resultados probados, entre estos:

1. 100% de certidumbre legal, jurídica y fiscal del pago en línea [como opción] del “impuesto predial (principal ingreso propios) y otros”, obteniendo a cambio una factura, un recibo pleno digital auténtico y transparentemente emitido por la autoridad competente con cero errores.
2. 100% de confianza y accesibilidad de información, según las normas y ordenamientos, para que el ciudadano en el uso pleno de sus derechos, confiando en que el sujeto obligado garantice cero errores la protección de sus datos por aviso de privacidad. Base de los retos de proximidad ciudadana.
3. 53 reglamentos publicados de acuerdo con la política de MR.
4. 48 trámites y servicios de ordenamiento territorial para los permisos de uso de suelo según la política de MR.

5. 100% de las obligaciones de transparencia como sujeto obligado tanto de cuenta pública como de la situación financiera.
6. 100% de acceso al derecho de la información pública.
7. En el último corte de ingresos medidos se tiene graficados más de 24 mdp cobrados por CAPITALNET, con más de 8 mil interacciones.
8. Hoy ya tenemos una cobertura de más de 42.5 mil interacciones humanas de acuerdo con el INEGI.

Con la necesidad de este enfoque se presentó un proyecto tecnológico para solicitar los recursos públicos, al menos en un primer momento del último tramo del 2021 (como argumento de pandemia), para que fuera aprobado como proyecto y que tuviera recursos iniciales que fueron por 430 mil pesos, y con ello se dio inicio al desarrollo tecnológico de: sitio web básico con imagen, pago en línea del impuesto predial y algunas obligaciones formales, el cual se puso en operación formalmente el 15 de febrero del 2023; luego, en el presupuesto (PbR-24) se aprobaron otros 648 mil y para este mismo ejercicio, se solicitó una ampliación líquida por 1 mdp. Hoy por hoy se tiene una plataforma que continua en desarrollo, convirtiéndose en un ejemplo tanto para el premio internacional OX como para BBVA por sus confiables pasarelas de pago.

Descripción de la innovación de la herramienta

La propuesta del gobierno municipal de Guanajuato con este proyecto denominado CAPITALNET, se centra en modernizar y mejorar los servicios tecnológicos disponibles para los ciudadanos, con el fin de consolidar la democracia y la gobernanza. Se insiste en la rentabilidad ciudadana de cara a un gobierno que se pronuncia favor del Gobierno Abierto, Gobernanza, Transparente, Rendidor de Cuentas, Protector de los datos Personales, etc.

Se basa en la implementación de una plataforma tecnológica integral que facilite la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, mejorando la transparencia, la rendición de cuentas, y la eficiencia de la gestión pública.

Conceptos angulares

Las preguntas base para el desarrollo tecnológico fueron:

1. ¿Cuál es tu experiencia usuaria con el sitio web del periodo 2018-2021 y antes de ese trienio?
2. ¿Las herramientas tecnológicas disponibles, solventan tus expectativas de solución para ser atendido cabalmente como ciudadano?
3. ¿Los mecanismos disponibles, como sujeto obligado que es el gobierno local, para que tú como usuario puedas acceder a la información que tienes en tu pleno derecho?

4. ¿Se han reducido los tiempos y movimientos de los trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal?
5. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento normativo que tiene el gobierno y sus interacciones según la ENCIG y las métricas reconocidas?

Para ello, las políticas administrativas para este desarrollo son:

1. Transparencia y Rendición de Cuentas.
2. Gobierno Abierto.
3. Mejora Regulatoria.
4. Gestión Pública eficiente: orientación a resultados.

La implementación de las políticas, permite:

1. Mejorar la percepción ciudadanía.
2. Mayor recaudación.
3. Cumplir con las calificadoras fiscales.
4. Disminuir la cartera vencida que, los gobiernos de manera general tienen, en materia de ingresos propios.
5. Disminuir las observaciones de los órganos de control.
6. Enfilar la administración hacia el cumplimiento cabal de métricas, leyes y normas: CIDE, INAI, Orgánica, Transparencia, NMX-025, NOM-035, ISO-21500, ISO-37301, etc.
7. Integrar sistémicamente los procesos en una sola plataforma.
8. Monitorear centralmente los avances de las obligaciones institucionales para medir desempeño, (Cuadro de Mando Integral, CMI, BSC).

Propuesta de solución

Que las necesidades detectadas sean llevadas a un servicio integral, seguro, confiable, cierto, legal, transparente para atender por un lado, la Política de Mejora Regulatoria, la gobernanza de los Gobiernos Abiertos, la Transparencia, la Rendición de Cuentas y el cumplimiento normativo como sujeto obligado de diferentes órdenes y ámbitos de gobierno y por el otro: la amigabilidad, accesibilidad y confiabilidad que se ofrezca, en efecto se cumpla con las normas relacionadas con las perspectivas de género, de accesibilidad y de personas con discapacidad.

En este sentido la propuesta integra de manera sistematizada todos los procesos que se tienen en el gobierno, mediante la implementación de una plataforma tecnológica para que el usuario pueda consultar la información en la página web y sus módulos, as cómo pueda interactuar con trámites y servicios y éstos sean de manera ágil, sencilla y desde cualquier dispositivo, facilitándose los trámites y consultas en línea de manera simple.

Este proyecto integra de manera sistematizada los procesos (trámites y servicios) que se tienen en el gobierno, mediante la implementación de una plataforma tecnológica para que el usuario

pueda consultar la información en la página web, de manera ágil, sencilla y desde cualquier dispositivo; facilitándose el que pueda hacer un trámite en línea igualmente de manera sencilla. El proyecto considera llave en mano, con lo cual las propuestas de solución deberán de integrar todo el hardware y software necesarios para su óptimo funcionamiento.

Imagen

1. Un sitio web eficaz y eficiente de alta velocidad. Imágenes optimizadas y de calidad (DPI). Diseño atractivo, profesional y de fácil acceso, considerando las políticas de inclusión. Un diseño sensitivo que se adapte a cualquier dispositivo y tamaño de pantalla.
2. Ofrecer una manera fácil y rápida para mantener actualizada la información del sitio web.
3. Implementación de herramientas para el análisis de datos: tráfico y resultado de búsquedas.
4. Compatibilidad para compartir contenidos en redes sociales.

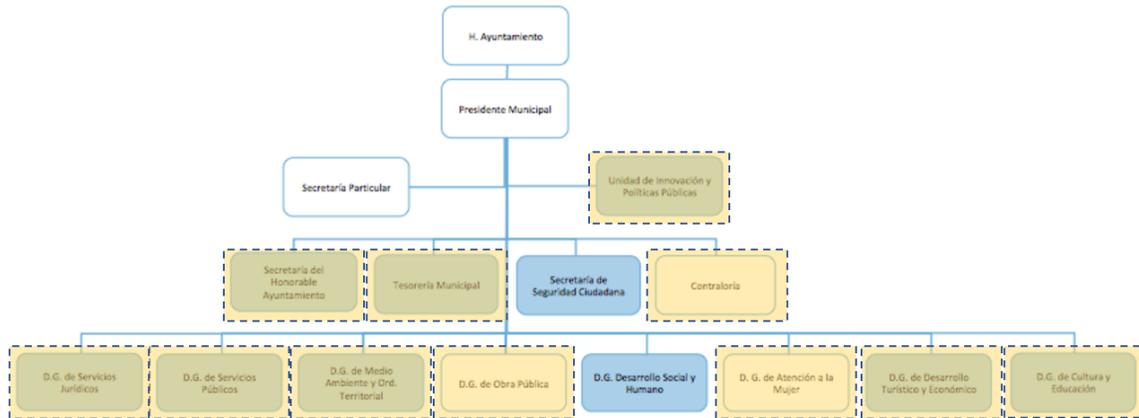
Servicios

1. Ágil proceso de cobro en línea: a través de la generación de una línea de captura para el pago en diversas instituciones bancarias y tiendas de conveniencia.
2. Certificación del recibo de cobro del pago electrónico mediante firma electrónica.
3. Facturación de servicios.
4. Consulta de trámites y servicios e inicio de trámite en línea.
5. Pagos en línea.

Instituciones gubernamentales participantes

1. Unidad de Comunicación Social.
2. Unidad de Innovación y Políticas Públicas.
3. Tesorería. Dirección de Ingresos. Dirección de Presupuestos. Dirección de Contabilidad Gubernamental.
4. Secretaría de Ayuntamiento. Dirección de la Función Edilicia. Dirección de Gobierno. Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
5. Dirección General de Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial. Dirección de Administración Urbana.
6. Dirección General de Obra Pública. Dirección de Mantenimiento. Dirección de Costos y Procesos de Licitación de Obra. Dirección de Proyectos de Obra.

Gráfico 4. Organigrama orgánico de la administración pública municipal (2019-2024) y las dependencias relacionadas con CAPITALNET (2023-2024).



Fuente. Elaboración propia de acuerdo con el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Guanajuato (2019)

Nota: el organigrama revela las unidades administrativas que, al momento de éste, no están colaborando con un servicio y / o trámite: SSC y DGDSyH.

Gráfico 5. Logros desde el 15 de febrero de 2023 al 6 de mayo de 2024.

NO.	SIGLAS	DEPENDENCIA	TRÁMITES	%	SERVICIO
1	COMUDE	COMISIÓN MUNICIPAL DEL DEPORTE	5	3%	CUENTA PÚBLICA Y ESTADO DE RESULTADOS
2	CONT	CONTRALORÍA MUNICIPAL	4	3%	BUZÓN CIUDADANO
3	DESP	DESPACHO DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL	3	2%	TODOS
4	DGAM	DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LAS MUJERES	2	1%	AULA VIRTUAL / CAPACITACIÓN
5	DGDH	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO	10	6%	CUENTA PÚBLICA Y ESTADO DE RESULTADOS
6	DGDE	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO TURÍSTICO Y ECONÓMICO	7	4%	SARE / FAST PASS
7	DGEC	DIRECCIÓN GENERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN	1	1%	BOLETAJE MUSEOS
8	DGMAOT	DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	48	30%	VITAT / 48 TRÁMITES DEL PUS
9	DGOP	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	8	5%	AVANCE FINANCIERO Y FÍSICO DE PROYECTOS DE OBRA
10	DGSJ	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS	1	1%	CUENTA PÚBLICA Y ESTADO DE RESULTADOS
11	DGSP	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	16	10%	REGISTRO REGULATORIO
12	DIF	SISTEMA MUNICIPAL DE DIGITALIZACIÓN GUANAJUATO	2	1%	CUENTA PÚBLICA Y ESTADO DE RESULTADOS
13	IMPLAN	INSTITUTO MUNICIPAL DE PLANEACIÓN DE GUANAJUATO	1	1%	CUENTA PÚBLICA Y ESTADO DE RESULTADOS
14	JUZM	JUZGADO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL	1	1%	BUZÓN CIUDADANO
15	SIMAPAG	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE GUANAJUATO	10	6%	CUENTA PÚBLICA Y ESTADO DE RESULTADOS
16	SRIA	SECRETARÍA DE AYUNTAMIENTO	3	2%	CONSTANCIAS CIUDADANAS
17	SSC	SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA	13	8%	CUENTA PÚBLICA Y ESTADO DE RESULTADOS
18	TESM	TESORERÍA MUNICIPAL	23	15%	CUENTA PÚBLICA Y ESTADO DE RESULTADOS / PAGOS DE CONTRIBUCIONES / FACTURACIONES / BANCOS
19	UIPP	UNIDAD DE INNOVACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS	0	0%	COORDINACIÓN / GERENCIAMIENTO DE PROYECTO
		TOTAL	158	100%	

Fuente. Elaboración propia de acuerdo con el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Guanajuato (2019) y su relación identificada con los trámites y servicios (2023-2024).

Descripción del impacto, relevancia, utilidad y/o aportación social

Beneficios sociales y ciudadanos

1. Incremento de costo beneficio, bajo comparación entre costos y oportunidades asociados a las decisiones.
2. Seguridad jurídica que propicie la certidumbre de derechos y obligaciones.
3. Focalización a objetivos claros, concretos y bien definidos.
4. Coherencia y armonización de las disposiciones que integran el marco regulatorio estatal y nacional.

5. Simplificación, mejora y no duplicidad en la emisión de Regulaciones, Trámites y Servicios.
6. Accesibilidad tecnológica.
7. Proporcionalidad, prevención razonable y gestión de riesgos.
8. Transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas.
9. Fomento a la competitividad y el empleo.
10. Reconocimiento de asimetrías en el cumplimiento regulatorio.

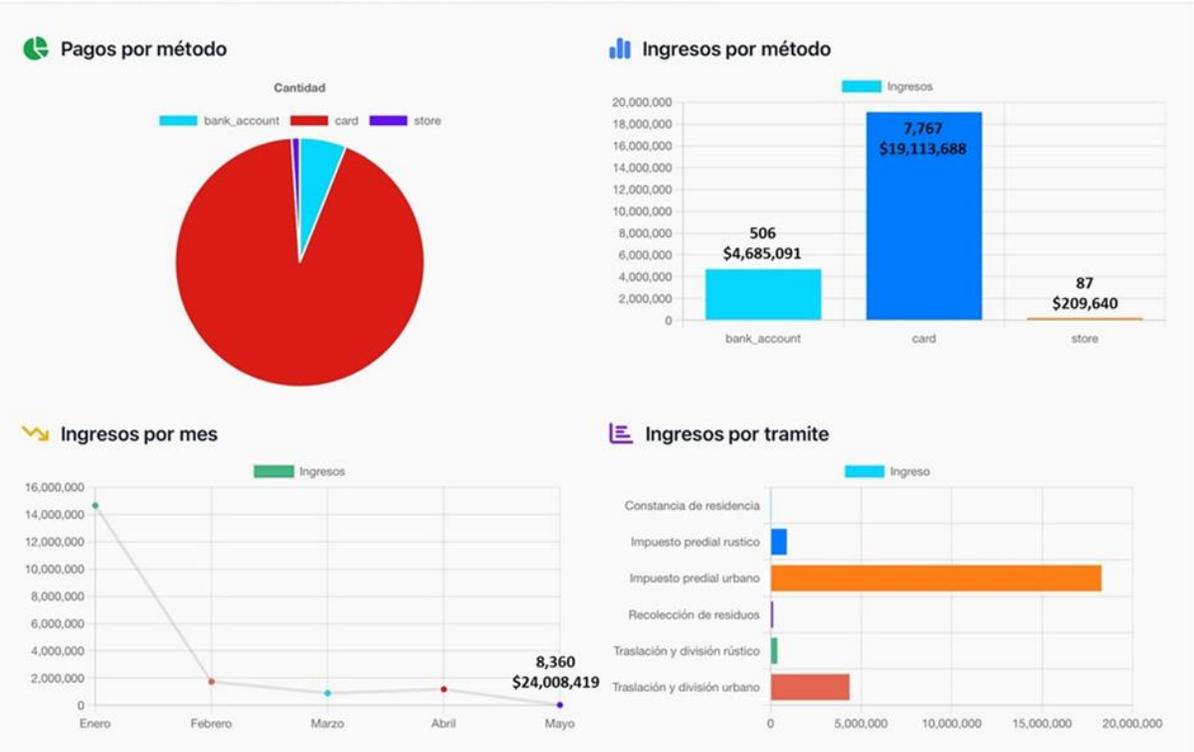
Interacciones ciudadanas / usuarias(os) / clientes

1. Menú de accesibilidad.
2. Menú de transparencia proactiva.
3. Obligaciones de Transparencia.
4. Menú de Rendición de Cuentas.
5. Rediseño de los menús dentro del sitio,
6. Información actualizada.
7. Gaceta municipal.
8. Registro Regulatorio (RR)
9. Registro de Trámites y Servicios (RETyS)
10. Avances de obra.
11. Pagos en Línea: Impuesto Predial. Traslado de Dominio. Permiso de uso de suelo.
12. Facturación global y por contribuyente.
13. El sistema VITAT, es una plataforma donde se realizan diversos trámites que se realizan ante la Dirección General Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial.

Asimismo, se está mejorando:

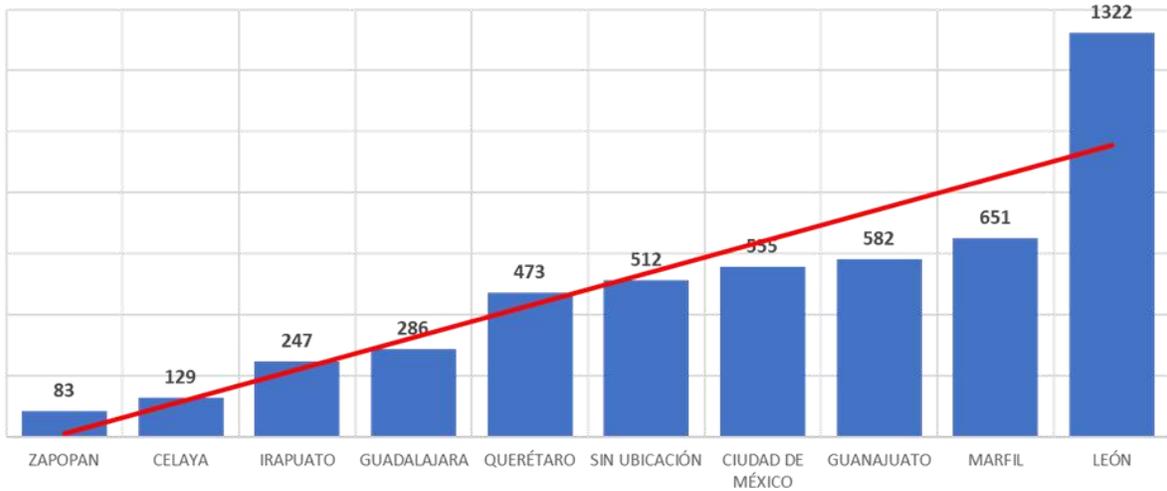
1. La percepción ciudadanía.
2. La recaudación.
3. La cartera vencida de los ingresos propios de la Hacienda Municipal.
4. El cumplimiento de la normativa, transparente y funcionalmente con el PGM-24 y correlativos.
5. Los procesos (trámites y servicios) en una sola plataforma.
6. La atención de las políticas y la legalidad como sujeto obligado.

Gráfico 2. Comportamiento de los ingresos y su relación usaria en interacciones



Fuente: Elaboración con datos de la aplicación estadística de CAPITALNET (2024). Información acumulada desde el 1 de enero al 3 de mayo del 2024.

Gráfico 3. Comportamiento de las interacciones por lugares de origen.



Fuente: Elaboración con datos de la aplicación estadística de CAPITALNET (2024). Información acumulada desde el 1 de enero al 3 de mayo del 2024.

Descripción la viabilidad de la herramienta tecnológica a corto, mediano y largo plazo

El municipio de Guanajuato tiene una población total de 194,500 habitantes (INEGI, 2020), el 79.9% de éstos cumplen con el art. 34, fracc. I y con ello en los artículos subsecuentes: 35 y 36 de la CPEUM en los términos definidos para la participación plena en la comunidad; asimismo en México el 78.9% (STATISTA¹⁴, 2023) de los mexicanos son usuarios de la internet, sin embargo de acuerdo con la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG¹⁵) del INEGI (2023), el 47.9% de la población de 18 y más tuvo interacción con el gobierno y de esos solamente el 25.5% hizo electrónicamente algún trámite a través de la Internet; entre el 2021 y 2023 hubo una caída en esta interacción del orden de -6.6% como Gobierno Electrónico Local (LEG). La confianza de los actores de la administración pública municipal nacional (2,460¹⁶) tiene una calificación de 6.0 y en el caso del Estado de Guanajuato (46) la calificación municipal está en 51.8%, siendo la media nacional del 49.9%. En este sentido, los datos en la siguiente tabla reflejan el comportamiento poblacional considerando las variables porcentuales del INEGI aplicados al municipio de Guanajuato (ver tabla 2):

Tabla 2. Valores de X y Y para los cálculos de proporcionalidad según razones y sus constantes a, b, c y d.

100% de la población de Guanajuato (2020)	70.05% de población de 18 y más (2020)	78.9% de usuarios de Internet de 18 y más (2020)	47.9% de la ENCIG (2023) (interacciones gubernamentales)	25.5% lleno un formato para un servicio en internet
194,500	136,247	107,499	51,492	13,130
16.2% de pagos en línea	15.4% de pagos en tiendas de conveniencias	Sumatoria de los pagos en línea y tiendas de conveniencia	diferencia del 25.5% de un trámite en línea	82.5% población de 18 y más pronóstico ENCIG (2025)
2,127	2,022	4,149	8,981	42,511

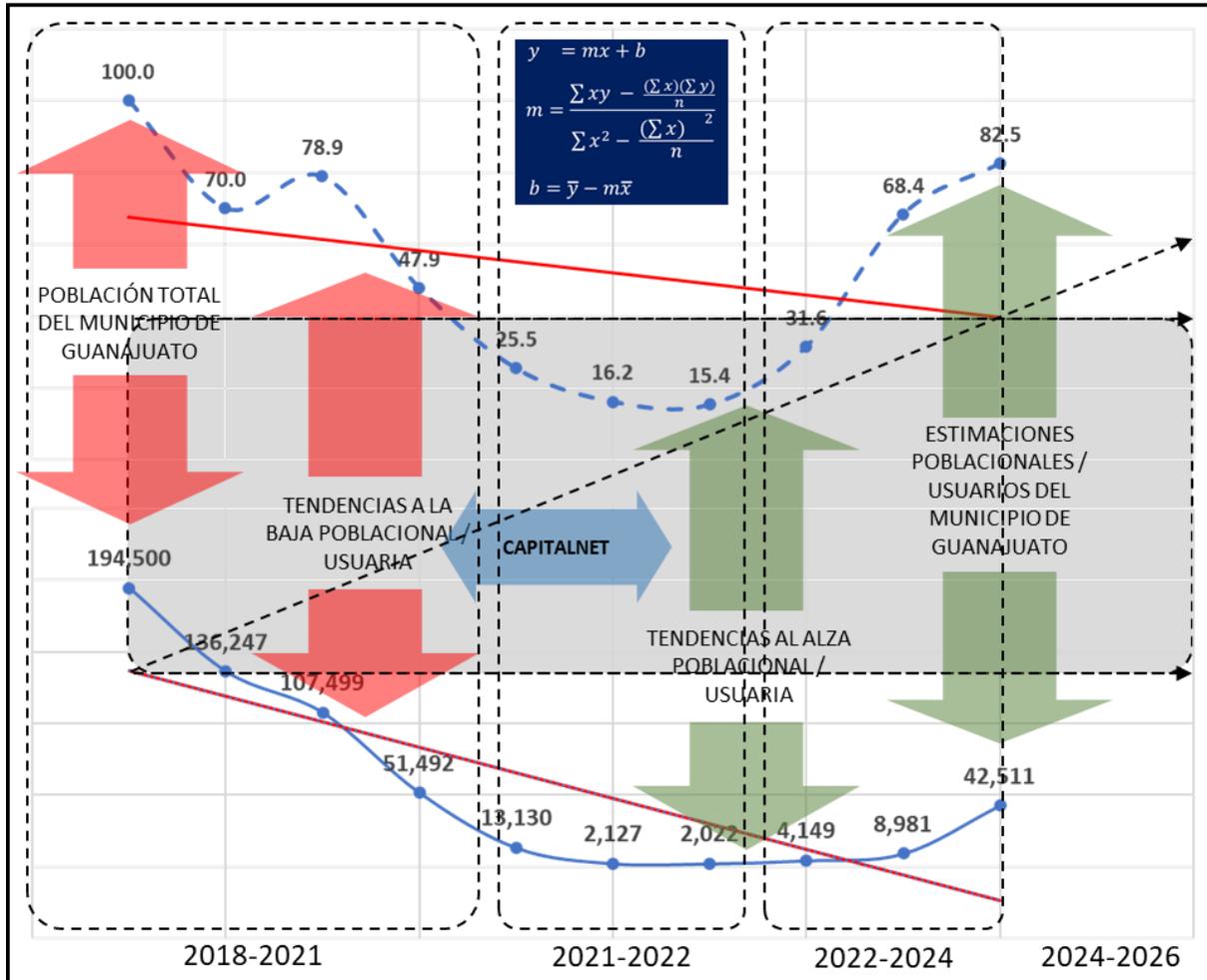
Fuente: Elaboración propia con datos del INEGI (2020, 2023) y usando las fuentes primarias de información se obtienen los datos según: La aplicación Proporción permite determinar el valor de X en la expresión de proporción $a / b = x / d$ (o $a / b = c / x$) cuando se conocen las constantes de a, b, c y d. La proporción es la igualdad entre dos o más razones. O sea, si a/b corresponde a la razón, entonces $a/b = c/d$ equivale a una proporción (CEPAL, 2023).

¹⁴ <https://es.statista.com/estadisticas/1073677/usuarios-internet-pais-america-latina/>

¹⁵ https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/encig/2023/doc/encig2023_principales_resultados.pdf

¹⁶ De acuerdo con el INAFED (2023), México tiene 2,460 municipios. El Estado de Guanajuato tiene 46 municipios.

Gráfico 1. Diagrama según modelo predictivo $y = mx + b$, considerando las fórmulas expresadas.



Fuente. Elaboración propia en Excel haciendo los cálculos del modelo predictivo usado en econometría (2024).

Descripción de cómo la herramienta fomenta la transparencia

El Gobierno Municipal de Guanajuato, tiene la necesidad de resolver y solucionar los trámites en línea de manera integral, y para ello, se requiere de un servidor hecho que esté hecho a la medida y así, soportar las peticiones que hacen los ciudadanos a la administración pública. El servidor de alto rendimiento, tiene una renta anualizada dedicado exclusivamente a la alta demanda, a fin de soportar las importantes cantidades de procesamiento, almacenamiento y transferencia de datos.

CAPITALNET brinda CERTEZA a las y los usuarios de que su trámite se hizo de adecuadamente y en su caso, se está brindando una atención oportuna.

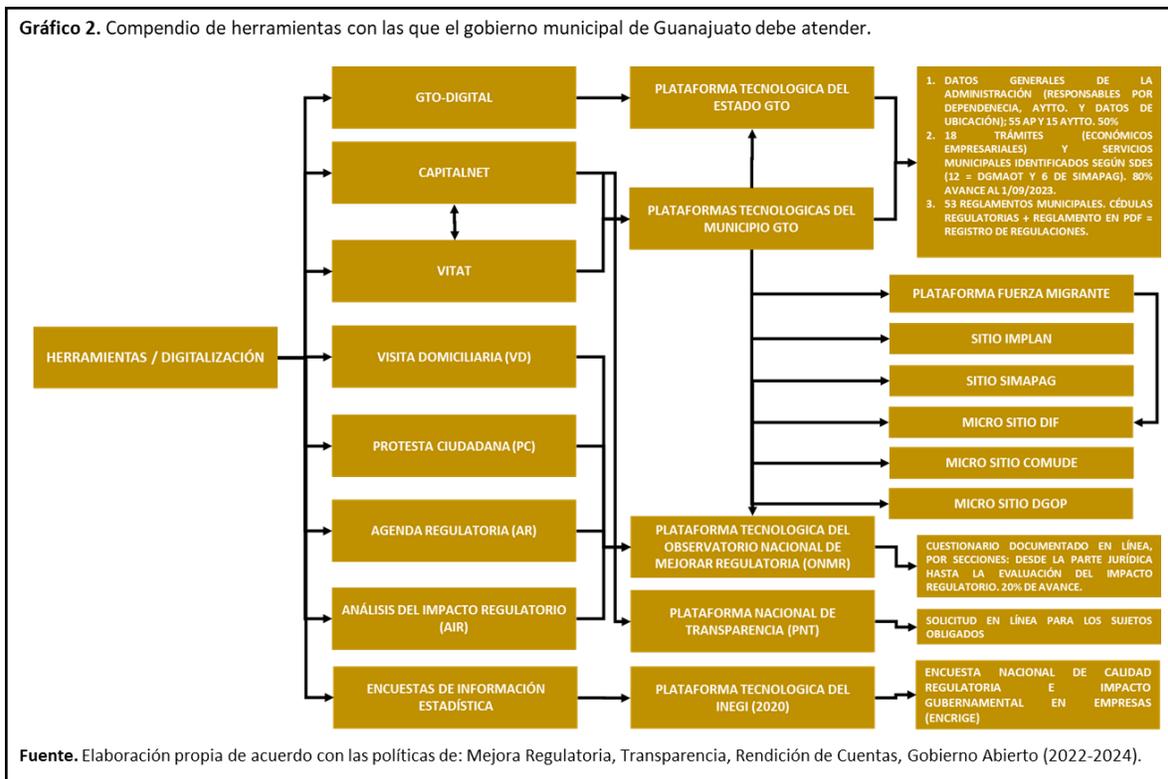
Descripción de medidas de seguridad de la herramienta y manejo de la privacidad de datos

1. 100% de ciberseguridad en transacciones financieras.
2. 100% de confiabilidad de plataforma.
3. 100% de confianza ciudadana.
4. 0% de error en manejo de datos (big & small data).
5. Aviso de privacidad mediante formato descargable.

Si el Gobierno Municipal ya no requiriera de la renovación del servidor, entonces éste, estaría en condiciones de respaldar su información migrándola a otro servidor y, de esta manera estar en condiciones de exportarla a un servidor que mejor le convenga.

Descripción de la compatibilidad de la herramienta y plataformas (dispositivos) y navegadores

La propuesta-solución ha considerado elementos básicos que incrementen no sólo los visitantes de un sitio web como herramienta tecnológica de proximidad, sino que mejore la interacción y la experiencia usaria entre el sitio web, navegadores, micrositos, las vinculaciones e interacciones de necesidades ciudadanas de cara a un LEG. Para ello se tienen las herramientas siguientes accesorias de acuerdo con la política de mejora regulatoria y las plataformas ya disponibles en sitio web. Ver ligas en manuales.



Tecnología

1. Servidor de alto rendimiento hiperconvergente.
2. Velocidad de navegación y compatibilidad con diversos tipos de dispositivos fijos y móviles.
3. Pruebas de desempeño: verificación de acciones que realiza el sitio web y su funcionalidad.
4. Conexión de CAPITALNET a SIMPRECAD.
5. Conexión de VITAT a CAPITALNET mediante API o SDK.
6. Construcción y diseño de micrositos.

Descripción si la herramienta depende de licenciamientos

CAPITANET es una plataforma digital que no tiene licenciamiento. A continuación, se detallan algunas de sus bondades:

Reducción de Costos

1. Accesibilidad Financiera: Eliminar los costos de licenciamiento reduce significativamente los costos favoreciendo la disciplina financiera y con ello las observaciones de los Órganos de Control por su transparencia y rendición de cuentas.
2. Presupuesto Flexible: Dentro del PbR se pueden lograr e identificar opciones de ampliaciones líquidas; como has sido el caso. Pueden verse los presupuestos basados en Resultados de los ejercicios fiscales 2021, 2022, 2023, 2024. Para mayor referencia: [https://www.guanajuatocapital.gob.mx/files/2022-03/Presupuesto de Egresos Ejercicio Fiscal 2022.pdf](https://www.guanajuatocapital.gob.mx/files/2022-03/Presupuesto%20de%20Egresos%20Ejercicio%20Fiscal%202022.pdf)

Mayor Flexibilidad y Control

1. Personalización: La UIPP y las dependencias tienen mayor libertad para modificar y adaptar la plataforma a sus necesidades específicas sin las restricciones impuestas por los acuerdos de licenciamiento.
2. Implementación Ágil (*Agil system*): Se pueden implementar soluciones rápidamente sin esperar la aprobación o el soporte del proveedor del licenciamiento.

Facilitación de la Innovación

1. Creatividad: Al no estar restringidos por las limitaciones de las licencias, los actores pueden experimentar más libremente con nuevas ideas y acceso a las tecnologías.
2. Colaboración: el Fomento de un entorno abierto y sin licencias puede promover la colaboración entre los actores, interacciones y la comunidad social (usuaria), llevando a una evolución más rápida y rica de la plataforma.

Seguridad y Transparencia

1. Lo que permite a los usuarios inspeccionar, auditar y mejorar el código, incrementando la seguridad y confiabilidad de la plataforma.
2. Transparencia: Es más fácil para los usuarios conocer exactamente cómo funciona la plataforma y asegurarse de que cumple con sus estándares de privacidad y seguridad.

Escalabilidad y Adaptabilidad

1. Crecimiento sin Límites: La plataforma puede escalar libre y fluidamente, ya que no se imponen restricciones en la cantidad de usuarios o en el uso del software.
2. Adaptación Rápida: El gobierno se ha ido adaptando más rápidamente a los cambios en de las necesidades de los usuarios sin tener que negociar o pagar por actualizaciones de licencia.

Comunidad y Soporte

1. A menudo se cuenta con un fuerte respaldo comunitario, lo que proporciona a los usuarios acceso a una amplia red de soporte y componentes (módulos).
2. Actualizaciones Continuas: El desarrollador puede trabajar continuamente en mejorar y actualizar la plataforma, asegurando que esta permanezca relevante y funcional sin necesidad de costosas renovaciones de licencia.

El no tener licenciamiento para plataformas digitales ofrece una serie de beneficios que pueden impulsar la innovación, reducir costos y aumentar la accesibilidad y flexibilidad, beneficiando a la gobernanza. La renta es por el hospedaje o alojamiento anualizado por una cifra contemplada en el PbR para un servidor virtual de alto rendimiento en Dallas, Tx.

Direcciones electrónicas

Se sugiere visitar los sitios siguientes:

Manual técnico:

<https://guanajuatocapital.gob.mx/manual/ManualTecnicoCapitalnet.pdf>

CAPITALNET:

<https://www.guanajuatocapital.gob.mx/capitalnet/>

Manual de uso de la plataforma:

<https://www.youtube.com/watch?v=GP-XCjMleC8>

Pagos en línea:

<https://capitalnet.guanajuatocapital.gob.mx/>

Perfil Guanajuato en tres modalidades: español, inglés y braille.

<https://www.guanajuatocapital.gob.mx/perfil-de-guanajuato/>

Manual de usuario para trámites SARE:

<https://www.guanajuatocapital.gob.mx/manual-de-sare/>

Gobierno Abierto:

<https://www.guanajuatocapital.gob.mx/wp-content/uploads/2020/07/Declaratoria-de-Municipios-Abiertos-Guanajuato.pdf>

Programa de Gobierno 2021-2024:

<https://www.guanajuatocapital.gob.mx/programas-de-gobierno/>

Situación financiera, contable y rendición de cuentas:

<https://www.guanajuatocapital.gob.mx/financiera-municipio-de-guanajuato/>

<https://www.guanajuatocapital.gob.mx/cuenta-publica-municipio-de-guanajuato/>

YouTube de CAPITALNET

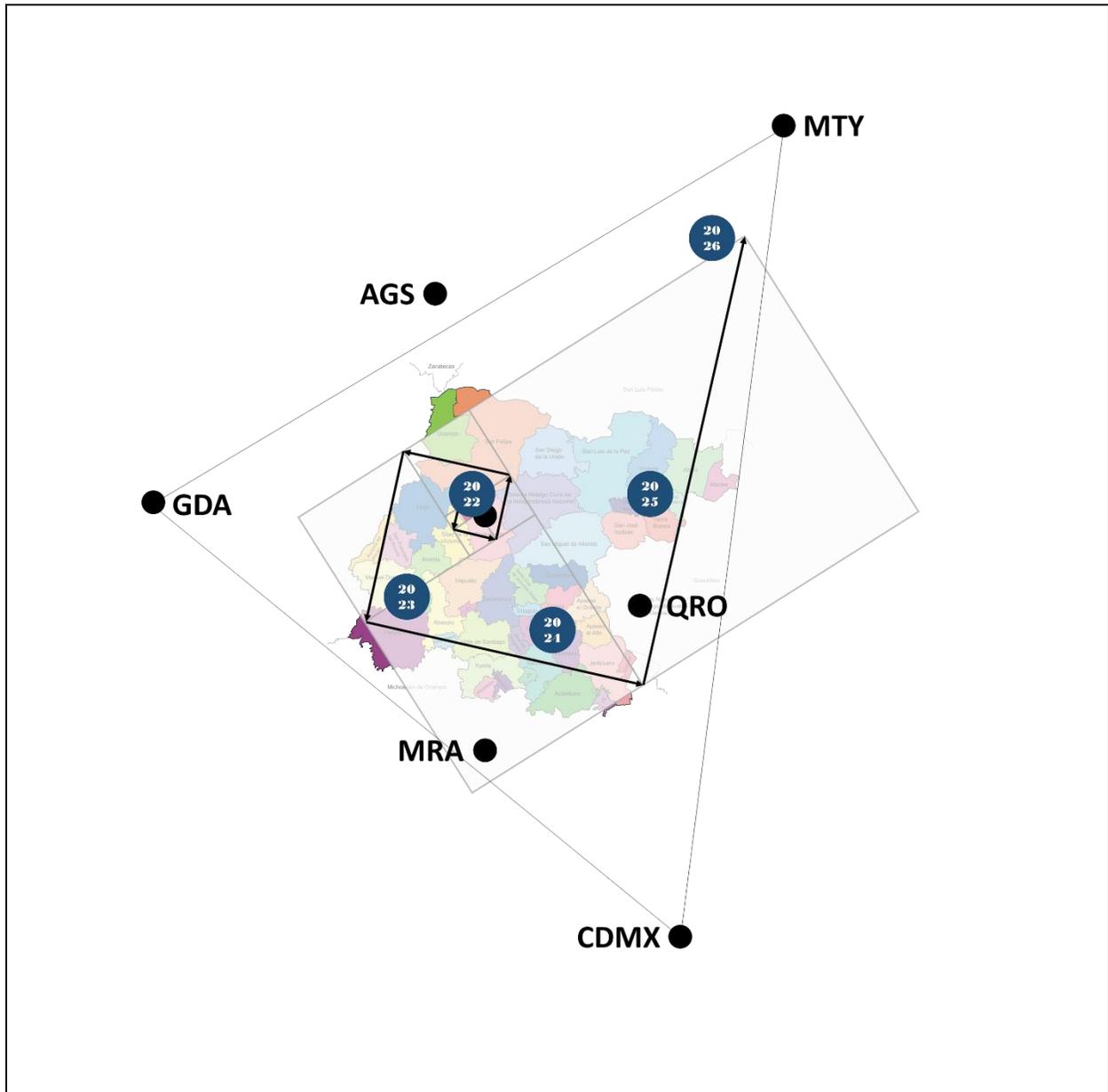
 **Sitios web / *playlist***

<https://www.youtube.com/@gobiernogob>

<https://www.youtube.com/watch?v=YILFbnv0yro&t=2s>

<https://www.youtube.com/watch?v=GP-XCjMleC8>

Diagramas



20
22

PAGAR

1. Impuesto predial.
2. Traslado de dominio.

CONSULTAR

1. El directorio de los funcionarios de las dependencias y áreas de la administración.
2. El directorio de los miembros del Ayuntamiento.
3. La cuenta pública y los informes financieros en curso.
4. La Gaceta Municipal.
5. Las obligaciones de transparencia.
6. Las noticias relevantes.
7. Los informes de Gobierno por año.
8. Los instrumentos de planeación.
9. Los Presupuestos basados en Resultados por ejercicio fiscal.
10. Un repositorio de documentos y libros.
11. Vínculos de sitios gubernamentales.

TRAMITAR

Facturación de:

1. Impuesto predial.
2. Traslado de dominio.
3. Facturación global de los conceptos administrativos del Gobierno.

SOLICITAR

1. Información pública de transparencia.
2. Información general.

PAGAR

1. Constancia de origen.
2. Constancia de residencia.
3. Recolección especializada de residuos sólidos urbanos.

CONSULTAR

1. El directorio de proveedores y el proceso para dar de alta a éste.
2. Los Documentos de Gobierno Abierto.
3. La normativa aplicable: leyes, reglamentos (Registros regulatorios), lineamientos y disposiciones.
4. Las buenas prácticas que tiene la administración centralizada y paramunicipal.
5. Las licitaciones de obra pública.
6. Los avances porcentuales de obra pública y sus proyectos en tiempo real.
7. Los informes de la Guía Consultiva de desempeño municipal por año.
8. Los registros de trámites y servicios que ofrece el Gobierno (el 30% de los RETYS).
9. Los programas de inversión.
10. Los reconocimientos logrados y contenidos por sus prácticas gubernamentales, políticas, innovaciones e intervenciones sociales y ciudadanas.
11. El catálogo de giros de bajo impacto aprobados por el Ayuntamiento.

TRAMITAR

1. Solicitar una constancia de origen.
2. Solicitar una constancia de residencia.
3. Dar de alta a un proveedor.

Facturación de:

1. Constancia de origen.
2. Constancia de residencia.
3. Recolección especializada de residuos sólidos urbanos.
4. Cualquier otro servicio que esté vinculado con un recibo de pago.

REPORTAR

1. Buzón: «Reporte Ciudadano».

20
23

20
24

PAGAR

1. Multas de tránsito vehicular.
2. Boletos en línea para el Museo de las Momias y Sitio Dieguindy Monumento al Pipila.
3. Paquetería Fast Pass.
4. Touch

CONSULTAR

1. Avalúos fiscales.
2. Certificación PROSARE.
3. El 100% de los RETyS.
4. Los avances del Programa de Gobierno.
5. Los avances de la Matriz de Indicadores para Resultados.
6. Aula Virtual (servidores públicos).
7. Distintivo Violeta.
8. Intranet (servidores públicos).
9. Reorganización del sitio web.
10. Perfil Guanajuato con Lenguaje incluyente.
11. Sitio web incluyente: NMX-025.

TRAMITAR

Facturación de:

1. Multas de tránsito vehicular
2. Cualquier otro servicio que esté vinculado con un recibo de pago.
3. Módulos de atención SARE.