



AÑO 7 / No. 117 / 31-08-2020

Gobierno digital en México.

*“Los gobiernos son velas; el pueblo, el viento; el Estado, la nave, y el tiempo, el mar.”
Ludwig Borne.*

Las tecnologías de la información han resaltado un sinfín de ventajas en la vida cotidiana de todas las personas; comunicación instantánea, denuncia social, entretenimiento, praxis laboral y académica, entre otras. Asimismo, traen consigo algunas malas prácticas; odio, violencia, discriminación y conductas sociales tipificadas que generan un deterioro en el tejido social.

En este contexto, el andar de las y los ciudadanos en las plataformas digitales ha sido de manera cronológica; en un primer momento surgió en el ámbito académico, seguido de una implementación en las dependencias gubernamentales y finalmente aplicado en la iniciativa privada y uso doméstico. En esta ocasión, abordaremos el segundo punto en el orden descrito, con la finalidad de hacer una valoración a las

políticas públicas aplicadas en torno al concepto de Gobierno digital.

Actualmente, es habitual escuchar o ser parte de conversaciones donde el tema principal es la transición de muchas de nuestras actividades a las plataformas digitales; compras en internet, clases en línea, trabajo home-office; por otra parte, observamos cómo las dependencias o instituciones públicas del Estado de México suman esfuerzos para facilitar el acceso a sus servicios, tal es el caso del Poder Judicial en lo referente a materia penal, familiar y administrativo, el Poder Ejecutivo con una oferta de miles de servicios efectivos a través de plataformas digitales, también es el caso de los organismos autónomos de la Entidad, el caso de la UAEMéx que de manera inédita aplica por primera vez el examen de ingreso en línea.

En relación a lo anterior, sin duda alguna son acciones que benefician a miles de mexicanos y mexiquenses con más ventajas que desventajas, dichas acciones fueron detonadas por la pandemia mundial de Covid-19, sin embargo, en el imaginario colectivo se piensa que han sido implementadas de manera sorpresiva, lo cual es erróneo, pues en nuestro país data de más de 20 años cuando se implementó por primera vez una política pública en este rubro, mismas que se han ido perfeccionando conforme a las necesidades de la sociedad, tal como ahora sucede. El uso de las plataformas digitales en el quehacer público llegó desde hace muchos años para quedarse y hoy, por las circunstancias, nos obligan a un uso efectivo exponencial.

Antecedente.

La innovación usando TIC en México, tiene sus primeros antecedentes en los años 70`s, cuando la Universidad Nacional Autónoma de México

(UNAM) daba servicios de cómputo a organismos como Petróleos Mexicanos (PEMEX), Nacional Financiera (NAFIN) y la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

Paulatinamente el uso de computadoras se fue extendiendo a diferentes dependencias. En 1971 se creó el Comité Técnico Consultivo de Unidades de Informática de la Administración Pública Federal.¹ Durante la década de los 80`s, la implementación del gobierno digital vio florecer esfuerzos individuales en varias dependencias gubernamentales.

En diciembre de 1994, al inicio del sexenio presidencial de Ernesto Zedillo, la presidencia de la República lanzó la primera página de internet del Gobierno Federal. Con el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000 se dio origen a dos programas estratégicos para la instauración del gobierno digital: (1) el Programa de Modernización de la Administración Pública, a cargo de la entonces Secretaría de la Contraloría y

¹ Cfr. LUNA REYES, Luis Felipe, *“Avances y Retos del Gobierno Digital en México”*, 1 ed., México, 2007.

Desarrollo Administrativo y (2) el Programa de Desarrollo Informático, coordinado por el INEGI.²

Con estos programas se inició de manera institucional la modernización del servicio público. Sin embargo, dichos esfuerzos no fueron suficientes para orquestar la innovación tecnológica de manera contundente en el país.

Es fundamental mencionar que, en cada cambio de Gobierno Federal a partir del año 2000, se tiene registro de un cambio drástico en la implementación de las políticas públicas, dejando inconclusas muchas acciones.

Gobierno Digital.

Resulta importante valorar la concepción teórica referente al Gobierno digital que señala que es aquel que:

“incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en

particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de gobierno de un marco mucho más transparente que el actual.

*Estas actividades cubren aspectos internos de la gestión de los organismos públicos, la difusión masiva de la información sobre los actos del gobierno, así como la prestación de más y mejores servicios a los ciudadanos”.*³

Dicha definición cubre diversos aspectos de la administración pública, resaltando dos en particular, primero; transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción y segundo; servicios ofertados en línea. Para poder llevar estos elementos a la praxis, en el Estado de México existen herramientas establecidas por la Ley que atienden al primero de ellos, tal es el caso del IPOMEX, SAIMEX, SARCOEM, coordinados por el Instituto de Transparencia, Acceso a

² Op Cit. LUNA REYES, Luis Felipe.

³ Gobierno de México, Secretaría de la Función Pública. <https://www.gob.mx/sfp/documentos/gobierno-digital>

La Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, INFOEM. Sin embargo, estudios de análisis estadísticos refieren que la mayoría de los entes obligados a hacer pública la información no lo hacen, dejando una tarea inconclusa.

Por otra parte, para atender al segundo de ellos, lo podemos ejemplificar con uno de los trámites más básicos que existen; la emisión de un acta de nacimiento en línea, trámite que, por desconocimiento, muchos mexiquenses siguen trasladándose a oficinas del Registro Civil.

También es importante citar el concepto de Gobernanza Digital:

“es el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la elaboración de mecanismos que ayuden a buscar soluciones conjuntas entre gobierno y sociedad”.⁴

En relación con lo anterior, es imprescindible valorarla partir de la suma de tres elementos:

- Gobierno Digital
- Información
- Participación Ciudadana

En su conjunto, podríamos decir que se trata de una Gobernanza Digital efectiva.

México digital.

En el 2013 se impulsó La Estrategia Digital Nacional “EDN” que es el plan de acción implementado para construir un México Digital, en el que la tecnología y la innovación contribuyan a alcanzar las grandes metas de desarrollo del país.⁵ Dicho plan se sustenta en los siguientes objetivos:

- **Transformación a la Economía Digital**
- **Transformación Educativa**
- **Gubernamental**
- **Salud Universal y Efectiva**

⁴ U-Gob & Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

⁵ *Ibidem.*

- **Innovación Cívica y Participación Ciudadana⁶**

Asimismo, los objetivos son acompañados por los habilitadores técnicos siguientes: Datos abiertos, Marco Jurídico, Interoperabilidad e Identidad Digital, Inclusión y Habilidades Digitales y Conectividad.

“La estrategia del Gobierno Digital tiene como objetivo aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF), para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, coadyuvar a transparentar la función pública, elevar la calidad de los servicios gubernamentales y, en su caso, detectar con oportunidad prácticas de corrupción al interior de las instituciones públicas.

El Gobierno Digital, conocido como e-Gobierno, es un componente del Sistema Nacional

e-México1/, que promueve el uso intensivo de sistemas digitales, en especial de Internet, como la herramienta principal de trabajo de las unidades que conforman la Administración Pública Federal, a través de siete líneas de acción:

1.-Instalación y aprovechamiento de infraestructura tecnológica gubernamental, uso intensivo de redes de intranet gubernamental e Internet.

2.-Promoción y aplicación de la administración del conocimiento y el pleno ejercicio y operación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

3.-Mejora y rediseño de procesos con tecnologías de información, para desarrollar y consolidar los sistemas informáticos en las distintas áreas de la APF.

4.-Mayor cobertura de los servicios y trámites electrónicos (e-Servicios) del Gobierno, para ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de acceder a éstos a

⁶ *Ibídem.*

través de medios electrónicos con seguridad y rapidez.

5.-Consolidación del Portal Ciudadano del Gobierno Federal.

6.-Ampliación de mecanismos como e-Democracia y participación ciudadana, para continuar aplicando y desarrollando esquemas tecnológicos de planeación, participación y atención a la población, así como espacios en línea que identifiquen y recojan los planteamientos, problemas, necesidades y propuestas de la ciudadanía.

7.-Promoción de políticas de información, comunicaciones y organización para el Gobierno Digital, dirigidas a conformar una red organizacional para la definición de planes rectores y políticas internas en materia de tecnologías de la información, que sean congruentes con las metas de innovación gubernamental, y coordinar las tareas para el

desarrollo y consolidación de las acciones del Gobierno Digital en México”.⁷

Ley de Gobierno Digital del Estado de México y municipios.

Para el año 2015, una de las metas del Gobierno del Estado de México consiste en avanzar hacia un verdadero gobierno digital que permita a los funcionarios públicos consolidar, en un conjunto de información único, los datos necesarios para brindar mejores servicios públicos, así como poner a disposición de la población servicios públicos por medios electrónicos accesibles (portales transaccionales), con esto la función pública se vuelve más eficiente en términos de tiempo, servicio y capacidad de respuesta, al tiempo que mejora el acceso a la transparencia, elemento fundamental para la evaluación de los logros.

En ese tenor, la H. “LIX” Legislatura del Estado de México decretó la Ley de Gobierno Digital del Estado de

⁷ Gobierno de México, Secretaría de la Función Pública. <https://www.gob.mx/sfp/documentos/gobierno-digital>

México y Municipios que tiene por objeto implementar las Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la regulación de la planeación, organización, soporte y evaluación de los servicios gubernamentales en el Estado y municipios, así como regular la gestión de servicios, trámites, procesos, procedimientos administrativos y jurisdiccionales, a través del uso de las TIC.

Esta ley tendrá aplicación directa a dependencias, organismos auxiliares del Poder Ejecutivo, Municipios y entidades de la administración pública municipal y Notarios Públicos. Esta se constituye en 78 artículos que conforman 15 capítulos.⁸

Avances del Gobierno Digital en México.

IGGE

El Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) constituye una medida de la oferta de servicios electrónicos que ofrecen los gobiernos estatales en

México. Durante 2019, se complementó una medición de la oferta con una serie de grupos de enfoque para explorar la demanda de servicios electrónicos por parte del ciudadano.

El modelo representa las diferentes tareas que el usuario realiza en el sitio de gobierno y sirve como referencia para diseñar un sistema de modo que se facilite el desarrollo de cada una de estas tareas.

Dicho modelo sustenta las siguientes tres conclusiones:

En primer lugar, los resultados de los grupos de enfoque sugieren que el uso más frecuente que los ciudadanos dan a los portales estatales es la búsqueda de información sobre pagos, trámites y personas relacionadas con la obtención de servicios de gobierno. También parece que un motivo común de descontento es la inconsistencia entre la información que se presenta en los sitios electrónicos y la que está disponible en las oficinas gubernamentales; se percibe que la

⁸ Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.

información existente es inconsistente y de baja calidad.

En segundo lugar, casi todos los participantes en los grupos de enfoque buscan información sobre los trámites en las oficinas de gobierno, en parte porque los trámites más comunes (licencia de conducir, pago de impuestos o pasaporte) no siempre pueden realizarse completamente en línea y, por otra parte, debido a la poca confianza en la realización en línea del trámite, pago o seguimiento para completar el mismo.

En tercer lugar, parece claro que, desde la perspectiva de los participantes en los grupos de enfoque, no hay una distinción entre niveles de gobierno al referirse a servicios públicos y hablan al mismo tiempo de pagos como el impuesto predial (municipal), consultas sobre los requisitos para obtener una licencia de conducir (estatal) o la obtención de su pasaporte (federal). Participantes de los grupos de enfoque simplemente esperan interacciones consistentes con su gobierno, sin importar si la

dependencia gubernamental es local, estatal o nacional.

Entre los resultados obtenidos del año 2019, destaca la relativa estabilidad en los primeros cinco lugares. El Estado de México, Baja California y Chihuahua se mantienen, por segundo año, en estos lugares de liderazgo. Chihuahua, por ejemplo, se mantiene en el cuarto lugar, mientras que el Estado de México y Baja California se deslizan un lugar cada uno para ubicarse en segundo y tercer lugar. Para Baja California, este es el sexto año consecutivo entre los primeros lugares.

Ranking ⁹	Estado	Porcentaje
1	Querétaro	50.64
2	Estado de México	46.77
3	Baja California	43.05
4	Chihuahua	42.96
5	Jalisco	42.85

⁹ CONACyT, Proyectos 107154 y 240992.

El Ranking de Portales Estatales 2019 ofrece la oportunidad de reflexionar sobre la importancia de las plataformas de gobierno como herramientas para poner al alcance de los ciudadanos tanto la información como los servicios gubernamentales.

Conclusiones.

Las TIC's son fundamentales para el desarrollo que hoy en día exige la sociedad, detonando, cuando existen causas de fuerza mayor como las que vivimos en estos momentos.

La evaluación del IGEE representa el avance de los gobiernos estatales que se han ocupado de transformar su organización electrónica, asimismo, usar los conocimientos y el aprendizaje previo para innovar, proponer y reconstruir sus herramientas de interacción.

Sin embargo, es necesaria una mayor experimentación en métodos y técnicas para el desarrollo de servicios interactivos, transaccionales y de participación ciudadana.

El diseño y la implementación de estrategias tecnológicas, será un promotor fundamental para la mejora

de los mecanismos estatales, de la calidad de la información y los servicios disponibles en ellos.

Resultará imprescindible que los diseñadores digitales optimicen el diseño y la calidad de los sitios web, ofreciendo vínculos de trámites y servicios de los tres niveles de gobierno, de manera que faciliten una interacción más simple entre el ciudadano y su gobierno.

Finalmente, es sumamente necesario tener páginas digitales actualizadas, con información veraz que autentifique la participación ciudadana. Asimismo, será fundamental contar con recursos humanos especializados encargados de esta tarea.

Fuentes de información.

A) Bibliográficas

LUNA REYES, Luis Felipe, *“Avances y Retos del Gobierno Digital en México”*, 1 ed., México, 2007.

CONACyT, Proyectos 107154 y 240992.

B) Cibergráficas

Gobierno de México, Secretaría de la
Función Pública. <https://www.gob.mx/sfp/documentos/gobierno-digital>

U-Gob & Internet Corporation for
Assigned Names and Numbers.
<https://u-gob.com>

C) Legislativas

Ley de Gobierno Digital del Estado de
México y Municipios.