PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad, Núm. 9 (5)

Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad
ISSN: 2007-3607
Universidad de Guadalajara
Sistema de Universidad Virtual
México
suv.paakat@redudg.udg.mx

Año 5, número 9, septiembre 2015-febrero 2016

Análisis general del gobierno electrónico en México

Ricardo Pérez Zúñiga*
Sistema de Universidad Virtual
Universidad de Guadalajara, Jalisco, México

Osvaldo Camacho Castillo*
Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías,
Universidad de Guadalajara, Jalisco, México

Ernesto Mena Hernández*
Sistema de Universidad Virtual
Universidad de Guadalajara, Jalisco, México

Gloria Arroyo Cervantes[*]
Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías

Universidad de Guadalajara, Jalisco, México

[Recibido 15/02/2015. Aceptado para su publicación 12/06/2015]

Resumen

El objetivo de este trabajo es proporcionar una visión de los beneficios que el Gobierno Electrónico brinda sobre las actividades realizadas por algunas de las entidades gubernamentales y en la mejora de la relación establecida entre el gobierno, los ciudadanos y las Empresas por medio del empleo intensivo de los servicios digitales ofrecidos.

Existe una gran necesidad de los gobiernos y sus instituciones por ofrecer información de manera directa, para realizar rendición de cuentas, con el propósito de que las instituciones se enfoquen en los ciudadanos para transparentar, optimizar y agilizar procesos y servicios. Estos aspectos han promovido la utilización de forma acelerada de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para incorporar documentación electrónica, tanto para la industria privada como para las organizaciones gubernamentales y para los ciudadanos en general, las cuales son apoyadas por arquitecturas diseñadas para trabajar en condiciones óptimas, utilizando herramientas para la gestión y el desarrollo de modelos apropiados a las necesidades de las instituciones de gobierno que resuelven asuntos relacionados con la interoperabilidad, seguridad, compatibilidad y acceso en torno a la postura del Estado y la ciudanía en su encuentro con la llamada "era digital".

Palabras clave

Transparencia, administración pública, servicios gubernamentales, ley federal, modernización.

General Analysis of Electronic Government in Mexico

Abstract

The objective of this document is to provide a theoretical vision of benefits that electronic government offer to activities done by government entities and the improvement in relationship Government–Citizens–Businesses, through the use of digital services.

The great need of governments and institutions to offer information directly to do accountability, with the purpose of having institutions with more focus on citizens, become more transparent, optimize and speed up processes and services, has promoted the use on an accelerated way of Information and Communication Technologies (ICT) as a rule to incorporate electronic documentation, for industry as well as government organizations and citizens, supported by architectures designed to work in optimal conditions, using tools for management and development of models appropriate to government institution's needs, that

solve issues related to interoperability, security, compatibility and access, around the State´s position and citizens in their encounter with the called "digital age".

Keywords

Transparency, public administration, government services, federal law, modernization.

Introducción

El gobierno electrónico (e-gobierno) es una nueva forma de gobierno que utiliza las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), con modalidades para la gestión, planificación y administración, por medio de portales en Internet con información referente a las dependencias de la administración pública, órganos de gobierno, poderes, legislación de los tres niveles de gobierno, así como servicios y trámites para permitir a la sociedad lograr un mayor contacto con la administración pública. Con esto, el gobierno pretende acercarse más a los ciudadanos aprovechando el impulso dado internacionalmente a las tecnologías de la información y comunicación. Con ello, la brecha digital ha brindado accesibilidad al gobierno electrónico en su gestión misma.

La innovación tecnológica destinada a la prestación de servicios gubernamentales es la principal causante del surgimiento del gobierno electrónico y de la transformación de las relaciones ciudadanos-instituciones públicas, razón por la cual se está dedicando capital y recursos humanos en su proceso evolutivo.

Gobierno electrónico: son todas las actividades apoyadas en las tecnologías informáticas, en específico la Internet, que los Gobiernos desarrollan para acrecentar la eficiencia de los servicios públicos y con ello mejorar las acciones del gobierno a los ciudadanos, en un marco más transparente (Castoldi, 2002).

Según Béjar (2006), la administración es considerada una ciencia con la finalidad de coordinar la totalidad de los recursos que ésta incluye: (humanos, materiales y técnicos) enfocados en la búsqueda de un resultado, logrado de la mejor manera posible.

Por lo tanto, para lograr mejores resultados en materia de gobierno electrónico es necesaria la vinculación del sector público, privado y de la ciudadanía, con el fin de construir un camino hacia la alfabetización digital, y así lograr una alfabetización tecnológica por un gobierno electrónico diestro (Munive y Munive, 2004).

Revisión de literatura

La modernización en la administración pública

El gobierno electrónico es un servicio público digital que presta el Estado a la ciudadanía y al sector empresarial con el propósito de mejorar los niveles de eficacia y eficiencia en el ejercicio gubernamental, renovando sus procesos y procedimientos con respecto a la calidad de los servicios públicos, facilitando la armonía y la coordinación entre las distintas instancias de gobierno. En esta etapa, el objetivo es reinventar los servicios ofrecidos por la administración pública, situando a la ciudadanía en el centro.

Según Hilbert y Ferraz (2003), la integración de las nuevas tecnologías a la administración pública en nuestro país comenzó en el año de 1971, con el Comité Técnico Consultivo de Unidades de Informática (CTCUI), posteriormente este trabajo fue retomado por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI). La historia de la reformas administrativas en la administración pública de nuestro país es significativa aunque éstos esfuerzos, realizados a lo largo de más de 170 años, resultaron casi siempre aislados. Es a partir de los años setenta que iniciaron los programas para modernizar la función administrativa (Sánchez, 1998, p. 179).

Los actores del gobierno electrónico

Cuando se habla de gobierno electrónico se consideran varios actores y la interacción de los papeles que desempeñan para lograr el beneficio de ciudadanos, empresas y gobierno, en su sentido más amplio. El e-gobierno se desarrolla principalmente sobre tres involucrados, a continuación de definirá cada uno de ellos.

- Los ciudadanos o asociaciones ciudadanas son los principales beneficiarios de los servicios electrónicos y de los contenidos en los sitios de Internet de las instituciones de gobierno electrónico, pues hacen posible realizar trámites a través de herramientas informáticas (computadoras, redes, Internet, móviles, dispositivos portátiles, etc.) en el correcto ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- El Estado es el principal responsable de dirigir, administrar, desarrollar, implementar, promover y aplicar el uso de las tecnologías en las instituciones públicas, como base para la construcción del gobierno electrónico, con el propósito de mejorar el acceso a la información, los trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos.
- El sector privado busca oportunidades para organizar y desarrollar procesos de producción en todas las actividades. Las empresas tienen que adherirse a un alto estándar para ofrecer consumo de bienes y servicios; además, se consideran un aliado del gobierno en la generación de y en el apoyo de actividades para el progreso del gobierno electrónico.

Tipos de gobierno electrónico

El gobierno electrónico ha revolucionado la forma de entregar servicios y mejorar las relaciones con los ciudadanos como empresas y empleados, logrando ser visto a través de cuatro tipos de relaciones:



Figura 1. Tipos de gobierno electrónico.

A continuación se definen los tipos de relaciones señalados:

- *Gobierno a ciudadano (G2C)*
  Son los portales institucionales de e-gobierno que proveen información a la ciudadanía sobre servicios administrativos, proporcionan información básica sobre trámites a través de las TIC desde cualquier lugar con conexión a Internet las 24 horas del día. El hecho de ofrecer servicios 7x24 permite reducir plazos, simplificar trámites y abatir barreras geográficas y de tiempo para las instituciones y la ciudadanía.
- *Gobierno a empresa (G2B)*
  Son los portales encargados de brindar servicios administrativos y de información al sector empresarial. Los beneficios son similares a los que obtienen los ciudadanos (flexibilidad, ahorro de tiempo y dinero).
- *Gobierno a empleado (G2E)*
  Son los portales encargados de satisfacer necesidades de información y servicios para los empleados de la administración pública.
- *Gobierno a gobierno (G2G)*
  Responde a la gestión gubernamental proporcionando diferentes servicios: planificación, inventarios, adquisiciones, entre otros.

Evolución del gobierno electrónico

La idea del e-gobierno no es novedosa, con su aparición ha obligado a cambiar los estilos de gobernabilidad antigua por una condición diferente, con un rumbo, donde el ciudadano se involucra más activamente. El e-gobierno va madurando a través de diferentes procesos o etapas que determinan altos niveles de su fortalecimiento.

Estos niveles no son interdependientes, no es necesario que uno termine para que otro comience, y en la medida que van madurado, aumenta la complejidad de los sistemas, donde se asocia a una evolución tecnológica y se incorporan herramientas (TIC) para la gestión pública, en donde se beneficia a toda la sociedad en su conjunto en función de cinco niveles evolutivos:

1. Etapa emergente o básica
2. Etapa de interacción
3. Etapa de transacción
4. Etapa conectada o de transformación
5. Etapa de procesos integrados

Gobierno electrónico en México: marco legal

En diciembre de 2003 se publican en el *Diario Oficial de la Federación* las reformas a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que otorgan facultades a la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información (UGEPTI). En el Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, además de establecer mecanismos, dar seguimiento, instrumentar y coordinar estrategias en materia de gobierno electrónico con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal también se promueven dichos mecanismos con gobiernos municipales y estatales, sector privado y ciudadanía, en general.

El objetivo era cambiar la parte operativa y encauzar sus funciones como una organización más innovadora, facilitadora y promotora de la política digital del gobierno, al transformarla en un área fundamental, normativa, de consultoría e incluyente para ayudar a las Direcciones Generales de Informática del Gobierno con el fin de solucionar problemas de estrategia más que problemas operativos. El *gobierno digital* sustituyó al *gobierno electrónico* lo mismo que sus siglas: de UGEPTI aUGD (Unidad de Gobierno Digital) para enfatizar el proceso de automatización de los trámites y servicios.

Se tenía una estrategia de gobierno digital con lo cual se pretendía definir el rumbo del desarrollo mediante una serie de proyectos y sus correspondientes líneas de acción, pero a falta de una ley para regular su funcionamiento, la encomienda no fue más que buenas intenciones. También se pretendía involucrar a los estados y municipios a través del Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal (CIAPEM).

La puesta en operaciones de los servicios públicos electrónicos debe acompañarse de un marco jurídico-legal, con la capacidad de crear normas para garantizar a los usuarios su acceso con total seguridad. La confidencialidad de los datos personales y la seguridad de las transacciones deben estar garantizadas, apoyadas en grupos calificados para combatir la inseguridad cibernética.

El 18 de octubre de 2011, el grupo parlamentario del Partido Verde Ecologista de México, en la *Gaceta Parlamentaria* núm. 3371-V presentó una iniciativa de ley en materia de gobierno electrónico. Posteriormente, el 8 de noviembre, la iniciativa llegó al pleno de la Cámara de Diputados, en donde se consideró implementar un instrumento legal para brindar a las instituciones federales aquellos lineamientos y normatividad para reglamentar el uso de las TIC en las instituciones de gobierno, sobre un marco normativo entre gobierno, ciudadanos y empresas. Esta iniciativa exige una estrategia que contribuya en los procesos gubernamentales y las funciones de las organizaciones públicas, y es la única que se ha presentado en materia de Ley Federal de Gobierno Electrónico en México. Sin embargo, fue rechazada el 15 de agosto de 2012.

En noviembre de 2013, el Gobierno de la República Mexicana publicó la Estrategia Digital Nacional derivada de la estrategia "Gobierno Cercano y Moderno", y el primero de sus cinco objetivos se refirió a la transformación gubernamental, consistente en la construcción de una nueva relación entre la sociedad y el gobierno, basada en la experiencia de los ciudadanos como usuarios de los servicios públicos, mediante la adopción de las TIC en el Gobierno de la República.

Resultados y discusión

Derivado del análisis anterior, proponemos la siguiente definición: El gobierno electrónico es aquél que busca optimizar el adecuado uso de los recursos gubernamentales y el manejo de la información de la mano de estrategias digitales, dentro de la administración pública, para entregar servicios rápidos y transparentes a los ciudadanos.

En México se ha promovido un cambio en la producción de servicios otorgados por el gobierno, por lo que ha logrado un incremento en el uso eficiente de las nuevas tecnologías para modernizar los servicios; con la expansión de una sociedad civil abierta y participativa en este proceso es factible enfrentar las necesidades de los ciudadanos, mejorando la calidad en el servicio público.

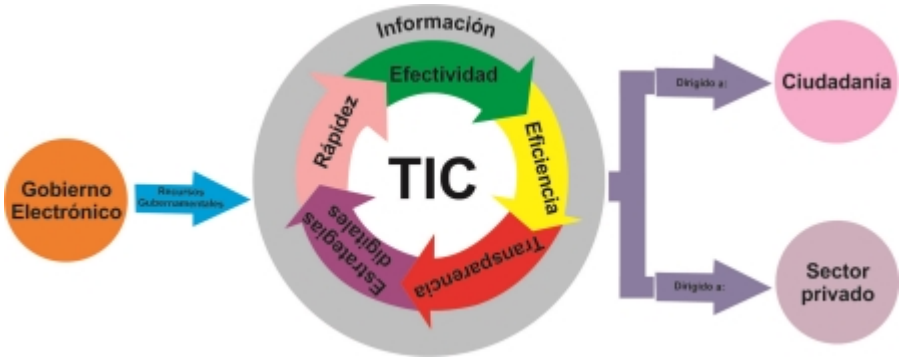


Figura 2. Esquema del gobierno electrónico.

La evolución en la administración pública federal es una respuesta a las exigencias de la sociedad al poner énfasis en la transparencia como elemento primordial para la rendición de cuentas. El Estado siempre debe ir un paso adelante y apoyarse en los mecanismos adecuados como la fiscalización para dar muestras fehacientes a la ciudadanía del uso de los recursos otorgados para el servicio público, y lograr su buen funcionamiento y credibilidad.

En resumen, las acciones emprendidas por el Estado deben conducir a la administración pública a una etapa moderna, eficiente, eficaz y transparente. La evolución en la administración pública brinda a los ciudadanos confianza en el manejo de las instituciones, creando normas de

conducta en los servidores públicos para fomentar el compromiso institucional y el cumplimiento en la rendición de cuentas a la vista de todos.

El desarrollo de canales electrónicos de comunicación con los ciudadanos debe fomentar una relación bidireccional que permita expresar opiniones y recibir servicios públicospara llevar a la administración pública a una mejora continua, en la innovación y modernización de sistemas que ofrezcan servicios profesionales de acuerdo con las demandas de los ciudadanos.



Figura 3. Resultados de la modernización del gobierno electrónico.

El e-gobierno trae consigo beneficios en todos los niveles para ayudar a la modernización y eficacia en los procesos de control interno y externo de la institución. Acerca al gobierno y a los ciudadanos al eliminar barreras de tiempo y espacio, al compartir recursos favorecedores de la descentralización, no obstante, sigue habiendo resistencia al uso de las nuevas tecnologías al asociar este término con la pérdida de empleos.

Esto responde al cambio en la manera de pensar, de actuar y de compartir la información, el cual ya se percibe por parte de algunos funcionarios de la administración pública, donde la información controlada por ellos será ahora de fácil acceso para la ciudadanía. Es indudable que los beneficios de calidad en la prestación de servicios públicos son el resultado tangible en la implementación de un gobierno electrónico. Éstos son algunos ejemplos de los beneficios que trae consigo el gobierno electrónico:

- Incremento en la eficiencia de las operaciones y los procesos, mejorando la gestión pública.
- Reducción de la distancia geográfica y mejora la movilidad urbana al evitar que el ciudadano se traslade.
- Fácil acceso de los ciudadanos a los servicios públicos y a la información pública.
- Disponibilidad las 24 horas.
- Rapidez y calidad en los servicios ofrecidos.
- Ahorro de recursos operativos del gobierno.
- Modernización de la administración pública.

- Fomenta la confianza entre el gobierno y los ciudadanos mediante la rendición de cuentas.



Figura 4. Beneficios del gobierno electrónico.

Mejora de la calidad en los servicios públicos

El gobierno electrónico se ha consolidado en los últimos años en el mejoramiento de la calidad y atención a los ciudadanos, a quienes se provee de servicios y accesos a la información gubernamental, definiendo estrategias de transparencia y eficiencia en la gestión. Los componentes tecnológicos son factores primordiales que ofrecen la oportunidad de mejorar el modelo de prestación de servicios. Al utilizarlos para apoyar procesos ya establecidos en la gran mayoría de las instituciones públicas es posible incrementar la eficiencia y la eficacia, haciéndolos más ágiles, accesibles y transparentes.

Algunos de los beneficios de mejora en la calidad de los servicios públicos son:

- Ahorro en los costos de movilización para realizar trámites.
- Ahorro en los recursos administrativos (papel, fotocopias, teléfono, etcétera).
- Ahorro en la búsqueda de documentos.
- Se eliminan grandes espacios físicos de almacenamiento, como los archiveros.

Conclusiones

El e-gobierno es un innovador sistema de la administración pública, visto como la transformación de todo el gobierno e integrado por diversos factores como la tecnología, los ciudadanos, las empresas, el gobierno, los aspectos normativos y la gestión de proyectos que en conjunto son

cruciales para el éxito de la gestión pública, con el único fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Los portales web institucionales y las redes sociales son los únicos canales por Internet de comunicación oficial de los gobiernos con los ciudadanos y las empresas, a través de éstos se puede obtener información, realizar gestiones e interactuar con personal de la administración pública para aclarar dudas. Estos sitios web incrementan la transparencia al brindar un espacio para la participación ciudadana y las empresas.

El uso apropiado de las TIC en la administración pública no es una tarea fácil, por lo complejo de este sector y por las grandes inversiones en los proyectos de Tecnologías de Información, sino también por el gran impacto que genera hacia los principales beneficiarios: ciudadanía y empresas. El Gobierno usa las TIC con el propósito de realizar sus funciones sustantivas y al mismo tiempo promover su crecimiento y desarrollo para mejorar la disponibilidad e interoperabilidad de la información y sus servicios (reducción de costos operacionales e incrementar la transparencia de gestión).

El entusiasmo por los avances en la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, además de su operación en tiempo real, llevó a muchos a pensar que la modernización del sector público era establecer las modalidades organizativas de actividades directamente sumadas a la construcción del gobierno electrónico con aspectos de modernidad y reforma del Estado.

Sin embargo, es necesario considerar un enfoque más analítico para darnos cuenta de los procesos más complejos en su construcción. El principal obstáculo a vencer es la delimitación de los esfuerzos involucrados en el progreso del gobierno electrónico y la relación con otros procesos de modernidad para el Estado; por lo tanto la modernización en materia de gobierno electrónico requiere por lo menos de los siguientes puntos a cumplir:

- Marco regulatorio (normatividad en esta materia).
- Infraestructura tecnológica.
- Sistemas y procesos.
- Internet accesible para todos los ciudadanos.
- Instalación de Centros Informáticos en el país, con personal capacitado.
- Simplificar la interoperabilidad para el intercambio de datos.
- Impulso gubernamental en materia de cultura informática (educación y capacitación).
- Es necesario el desarrollo de aplicaciones para e-gobierno que ofrezcan más posibilidades a la ciudadanía al habilitar distintos medios tecnológicos (móvil, tabletas, laptop, PC).

Por último, es importante señalar que las acciones emprendidas en México para llegar a la población no han prosperado como se esperaba, debido a que la evolución tecnológica no llega a toda la población. Por lo que estas acciones son insuficientes. Cuando las computadoras se vuelven una necesidad cotidiana, la ciudadanía busca la mejor manera de habituarse e incorporar el uso de la tecnología en sus labores diarias.

El servicio en materia de gobierno electrónico en México se está prestando tanto a ciudadanos como al sector privado, pero no se cuenta con una ley federal, razón por la cual se tienen esfuerzos dispersos y no coordinados entre las diferentes dependencias del gobierno federal y entre los estados y municipios. Es necesario un concepto de gobierno digital integrado y trabajar en una estrategia de Gobierno Digital Única (debido a que la única iniciativa presentada por el PVEM fue rechazada).

Referencias

Béjar, L. J. (2006). *Curso de derecho administrativo*. México: Oxford University Press.

Castoldi, P. (2002). *El gobierno electrónico como un nuevo paradigma de administración.* Buenos Aires, Argentina: Universidad Católica Argentina.

Hilbert, M., Bustos, S. y Ferraz J. (2003). *Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe.* Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4087/S2005015.pdf

Munive E. Y. y Munive E. G. (2004). Utilidad real de los programas de gobierno electrónico en los países en vías de desarrollo. Caso e-México. Memorias del X Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática. Santiago de Chile, 6 al 9 de septiembre de 2004. Formato pdf. Disponible en CD- ROM.

Sánchez, J. J. (1998). *Administración Pública y Reforma del Estado en México*. México: INAP.

---

[*] Ricardo Pérez Zúñiga. Es maestro en Análisis de Sistemas Industriales, y asesor en la UDEG Virtual.

Osvaldo Camacho Castillo. Doctor en Filosofía de la Ciencia, profesor investigador titular, CUCEI, Universidad de Guadalajara.

Ernesto Mena Hernández. Coordina la Maestría en Gestión de Servicios Públicos en Ambientes Virtuales y es asesor de Maestría y Licenciatura en UDEG Virtual.

Gloria Arroyo Cervantes. Es maestra en Ciencias, profesora investigadora titular, CUCEI, Universidad de Guadalajara.