

Gobierno Digital: impulsando la e-competitividad y la e-participación en México

Abraham Sotelo Nava

I. Introducción

El rápido proceso de integración mundial que la tecnología produjo en los mercados mostró fríamente la necesidad de la reforma de los gobiernos. Al mismo tiempo, el desarrollo de los medios de comunicación y de Internet ha acrecentado la responsabilidad del gobierno ante la ciudadanía, dando más voz a los ciudadanos. Esta revolución digital reta la capacidad de respuesta gubernamental ante las crecientes demandas ciudadanas. El ciudadano pasivo es un concepto del pasado. El gobierno enfrenta ahora nuevas formas de participación pública en la toma de decisiones y debe tener listos los canales para darles un seguimiento exitoso.

La relación gobierno-ciudadano es más directa y más exigente en términos de tiempo, dado que las tecnologías de información permite que cada ciudadano participe activa, cercana e inmediatamente en la construcción de las políticas públicas. Los gobiernos deben hallar nuevas formas de operar, de interactuar con los ciudadanos, de organizarse internamente y, con todo ello ofrecer nuevos conceptos de valor a la sociedad.

De la misma manera, el uso estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones le facilita al gobierno cumplir con otras responsabilidades en materia de políticas públicas, como es la promoción e impulso de la competitividad y desarrollo económico de los distintos sectores, comunidades y regiones.

II. La Sociedad del Conocimiento

A diferencia de la Revolución Industrial que creó nuevas instituciones sociales y económicas caracterizadas por la centralización, la verticalidad de las organizaciones y la estandarización de los procesos, la llamada Sociedad del Conocimiento¹ pondera preferentemente la innovación y las relaciones en red.

Según la teoría y numerosos casos documentados², el uso de las TIC crea nuevas relaciones horizontales, democráticas y colaborativas entre los diferentes actores de la sociedad: individuos, empresas, Gobierno y organizaciones. Estas nuevas relaciones impulsan el aprendizaje, la innovación y la diseminación acelerada y distribuida del conocimiento, con la obvia mejora de las posibilidades de movilidad, transformación y desarrollo de personas y de organizaciones.

Podemos definir a la Sociedad de la Conocimiento como aquella caracterizada por una aceleración sin precedentes del ritmo de creación, acumulación y depreciación del conocimiento, así como por un aumento en la intensidad del progreso científico y tecnológico, una vertiginosa expansión del capital intangible en el plano económico y en donde la

¹ Pueden tratarse como intercambiables los términos "Sociedad de la Información", "Sociedad del Conocimiento" y "Sociedad en Red", pues todos aluden al mismo fenómeno de transformación social a partir de las tecnologías de la información y comunicación.

² Véase la obra seminal de Manuel Castells: *La era de la información. La sociedad en red*, Vol. I, México, Siglo XXI, 2001

innovación es la actividad dominante³. Ante un fenómeno de esta naturaleza, los gobiernos nacionales impulsan y fomentan a la Sociedad del Conocimiento mediante estrategias y políticas específicas, como las de comercio electrónico, e-Gobierno, conectividad y otras más.

El gobierno no es ajeno a este cambio. Tal como las conocemos hoy en día, las instituciones públicas son producto de la era industrial. Sin embargo, al igual que en el sector privado, las tecnologías de la información y las comunicaciones tendrán un impacto relevante en la estructura organizacional del gobierno, adecuando su papel a la nueva sociedad del conocimiento.

Para algunos teóricos⁴, el reto en los años por venir lo constituye la revolución del gobierno. Esta revolución es entendida como el cambio dramático en la forma en que el poder político y social es organizado y utilizado. La gran virtud de esta revolución radica en el hecho de que cambiará la manera en que se relacionan los ciudadanos con sus gobiernos y entre sí mismos, poniendo de manifiesto nuevos conceptos de ciudadanía, tanto en términos de necesidades como de responsabilidades; redefinirá los procesos gubernamentales; y alterará la esencia misma de la democracia. Las relaciones del gobierno con el sector privado también se redefinen impulsando drásticamente la productividad de las organizaciones y la competitividad del país.

III. Gobierno Digital e innovación gubernamental en México

El e-Gobierno se ha convertido en uno de los temas dominantes de la agenda de debate para la reforma de la administración pública y la transformación de las relaciones de todos los actores de la sociedad. En su acepción más básica, el e-Gobierno es considerado como un gobierno nacido y adaptado para la sociedad de la información, una sociedad crecientemente digital y global en su interacción.⁵

De acuerdo a la OCDE, el gobierno electrónico es el uso de las TIC, particularmente el Internet, como una herramienta para construir un mejor gobierno⁶. Para algunos teóricos⁷, el paradigma del e-Gobierno afecta a:

- Entrega de servicios públicos (enfoque ciudadano)
- Asuntos organizacionales y administrativos (eficiencia, productividad y competitividad)
- El sistema político y social (*e-Governance*, e-Democracia y participación ciudadana)

Otra forma de representar las áreas de la sociedad en las que el e-Gobierno tiene un impacto, puede ser vista en la siguiente figura, donde las interacciones con otros sectores de

³ Como ejemplos, ver referencias de Paul David y Dominique Foray en Óscar Picardo, "El escenario actual de las ciencias sociales: la sociedad del conocimiento" [artículo en línea], 2003, p. 3. <http://www.uoc.edu/dt/20318/index.html> y de Manuel Castells en Manuel Castells, *La era de la información. La sociedad en red*, Vol. I, México, Siglo XXI, 2001.

⁴ Ver Harris, Blake, 2001. E-Government: Beyond Service Delivery, PUNTOGOB (www.puntogob.gob.mx), INFOTEC, México, D.F.

⁵ Ver Fountain, Jane, 2001. Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change, (http://www.webuse.umd.edu/webshop/resources/Fountain_Ch1.pdf).

⁶ The e-Government Imperative, OECD, 2003

⁷ James SL Yong, E-Government: Enabling Public Sector Reform, 2003.

la sociedad cobran un papel relevante, en especial con el sector productivo:

(Ver Fig. 1)

El siguiente cuadro resume las tendencias conceptuales en gobierno electrónico de acuerdo con documentos de la OCDE, ICA y GOL-IN. La clasificación de las necesidades está basado en el *Reporte sobre e-Gobierno 2004* de las ONU⁸.

(Ver Tabla 1)

Es conveniente decir también que un nuevo papel y responsabilidad que los gobiernos están tomando, apoyados por las TIC, es el de promover la producción, uso y transferencia de conocimiento en la sociedad. Este bien público está potenciando la competitividad de las organizaciones, las comunidades, las ciudades y las regiones. La relación del gobierno con universidades, centros de investigación y empresas privadas se está volviendo más estrecha para buscar este objetivo.

Bajo estos paradigmas, México sigue la tendencia. Dentro del contexto del Sistema Nacional e-México⁹ y la Agenda Presidencial de Buen Gobierno, la estrategia de Gobierno Digital¹⁰ es la pieza fundamental para la innovación gubernamental. Esta estrategia consiste en *posibilitar que, desde la comodidad de su casa u oficina, los ciudadanos obtengan información del gobierno y tengan acceso a los servicios que éste ofrece*. Gobierno Digital, favorece la entrega de más y mejores servicios a los ciudadanos a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's), impactando también favorablemente a las otras estrategias de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno.

La Estrategia de Gobierno Digital es coordinada actualmente por la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información, adscrita a la Secretaría de la Función Pública, y cuenta con el apoyo de la Oficina de la Presidencia de la República para la Innovación Gubernamental (líder de la Agenda de Buen Gobierno).

Gobierno Digital tiene cuatro objetivos principales:

- Satisfacer las necesidades sociales en la Era de la Información, ofreciendo una nueva forma de gobernar orientada por completo al ciudadano (*e-Governance*)
- Convertir al gobierno en un ente competitivo, innovando a través de las TIC
- Replantear sus relaciones con los ciudadanos y con el sector privado
- Colaborar en la creación de un Buen Gobierno

El beneficio social que busca esta iniciativa presidencial deberá traducirse en mejores servicios públicos, disponibles desde cualquier lugar y a cualquier hora; mayor transparencia y acceso a la información pública; una más clara rendición de cuentas; un aumento de la eficiencia y la efectividad gubernamental; más participación ciudadana en la toma de

⁸. Government of the future. OECD, France 2000.

<http://www.ica-it.org>

<http://governments-online.org/>

Global e-government Readiness 2004. United Nations

⁹ Proyecto e-México (www.sct.gob.mx y www.emexico.gob.mx).

¹⁰ Ver la estrategia de Gobierno Digital en el Portal de Innovación y Calidad (www.innova.gob.mx).

decisiones públicas, en una reducción general de costos de operación en el gobierno y finalmente, en un impulso de la competitividad del país.

Para cumplir con estos objetivos, la estrategia de Gobierno Digital se plantea siete líneas de acción:

- 1. Infraestructura Tecnológica Intergubernamental:**
Sus objetivos son contar con una red que integre a todas las dependencias y sus funcionarios en una Intranet Gubernamental, coordinar los proyectos de conexión a la Internet, integrar los esfuerzos para la administración de la infraestructura tecnológica gubernamental: hardware, software, sistemas, redes, conectividad a la Internet, bases de datos, para *e-Learning* y recursos humanos especializados.
- 2. Administración del Conocimiento y Colaboración Digital:**
Cuyos objetivos son utilizar sistemas y aplicaciones tecnológicas que optimicen la administración del conocimiento y sus componentes: aprendizaje, colaboración, evaluación y toma de decisiones; en un ambiente de alta colaboración a través de medios electrónicos.
- 3. Rediseño de Procesos con Tecnologías de Información:**
A través de sistemas informáticos que facilitan el rediseño de procesos en las tareas adjetivas de las instituciones públicas. Implementación de tecnología GRP (Government Resource Planning) y fomento del uso de aplicaciones tecnológicas que sirvan de apoyo a las tareas sustantivas y estratégicas de generación de ahorros, economías de escala y reducción de costos en la operación gubernamental; así como de la producción de servicios de mayor calidad; identificando herramientas tecnológicas para el rediseño de macroprocesos clave.
- 4. Servicios y Trámites Electrónicos (e-Servicios):**
Posibilita al ciudadano y a las empresas el acceso electrónico a servicios públicos de calidad con más comodidad, más facilidad y mayor satisfacción. Lo cual implica rediseñar los procesos en las dependencias y entidades, desarrollar estándares de interoperabilidad y construir una plataforma tecnológica intergubernamental que permita la integración de toda la información, servicios y trámites siguiendo el modelo tecnológico de servicios web. Esta infraestructura integra soluciones de firma electrónica, mecanismos de seguridad y de salvaguarda de la privacidad y métodos para la integración lógica de datos.
- 5. Portal e-Gobierno:**
El resultado más visible del gobierno digital es su presencia en Internet. Se ha impulsado el desarrollo y el aprovechamiento del Portal Ciudadano del Gobierno Federal, de manera que sea puerta de acceso a toda la información —servicios y trámites gubernamentales—, vehículo de comunicación e interacción entre el gobierno y los ciudadanos (G2C), los negocios (G2B) y otras instancias gubernamentales (G2G), así como instrumento para la creación de cadenas de valor, medio para la participación ciudadana y apoyo para la reducción de costos de transacción, la transparencia y la rendición de cuentas.
- 6. e-Democracia y Participación Ciudadana:**
Se han desarrollado herramientas tecnológicas de planeación, participación y atención ciudadana, espacios en línea que detecten y recojan planteamientos ciudadanos acerca de problemas, necesidades y propuestas, cuyo seguimiento se hará mediante los Sistemas de Administración de las Relaciones con Ciudadanos (CRM).
- 7. Política Informática y Organización para el Gobierno Digital:**

Se ha desarrollado un nuevo modelo de Gobernabilidad para el e-Gobierno y se está desarrollando una nueva política informática gubernamental. El modelo de Gobernabilidad de gobierno digital impulsará los planes rectores en la materia y generará un manifiesto para el gobierno digital; definirá las políticas internas en materia de TI y las alineará de manera estratégica con las metas de innovación gubernamental; impulsará una normatividad adecuada y ágil, y coordinará las acciones para el desarrollo del gobierno digital en México.

También apoyará el servicio público de carrera en las áreas de TI, promoviendo el reposicionamiento del informático gubernamental como un *Chief Information Officer*; creará modelos de cooperación intersectorial y de colaboración con los demás niveles de gobierno y otros poderes; buscará fondos de financiamiento para proyectos estratégicos y promoverá alianzas con organismos internacionales, al igual que con países líderes en gobierno digital. Elaborará metodologías para evaluar el impacto económico y social del gobierno digital y diseñará políticas en materia de adquisiciones y contrataciones relacionadas con TI, buscando la negociación de contratos corporativos para la compra de hardware y el licenciamiento de software con los principales proveedores del Gobierno Federal, para optimizar las inversiones en materia de TI de la Administración Pública Federal.

IV. Competitividad País y Participación Ciudadana

En las sociedades actuales el buen gobierno que influye positivamente en otros sectores de la sociedad, no depende tanto de la eficacia y eficiencia de las organizaciones gubernamentales, como de la capacidad de establecer una arquitectura y un proceso social que incentiven, coordinen, orienten, influyeran y equilibren las interacciones entre los actores más relevantes de una sociedad.

El origen de las crisis políticas en Latinoamérica ha sido de carácter estructural. Estas se presentan como consecuencia del atraso institucional de los Estados latinoamericanos para hacer frente a las nuevas condiciones que emergen de la profundización del proceso de globalización. El tipo de gobernabilidad¹¹ que permitió llevar a cabo las reformas institucionales de primera generación¹² no es adecuado para sustentar el proceso de segunda generación¹³.

(Ver Tabla 2)

Hoy, las tendencias de los gobiernos se orientan hacia:

- **Cómo gobernar mejor, una democracia más profunda y participativa.**
- Las instituciones de los gobiernos municipales adquieren especial protagonismo como actores clave para llevar a cabo transformaciones que permitan acortar la

¹¹ La gobernabilidad es la capacidad de los gobiernos para ejercer el poder político democrático de forma continuada en condiciones de legitimidad.

¹² Las reformas de primera generación fueron las orientadas a la apertura y estabilización económica como respuesta al proceso de globalización económica y financiera.

¹³ Las reformas de segunda generación tienen como finalidad reconstruir el aparato estatal y fortalecer las instituciones de gobernabilidad, a partir de una nueva concepción del papel del Estado en el proceso reformador.

La característica que diferencia a las reformas de primera con las de segunda generación es que las segundas se enfocan sobre la calidad y modernización de las instituciones para políticas más equitativas.

brecha entre riqueza/marginalidad y modernización/retraso institucional.

- Estado Red: coordinación y gestión de la tensión entre las demandas globales y locales por mayor operabilidad y legitimidad.
- **Gobierno sensible/participación activa de la sociedad civil**¹⁴.
- Crear mecanismos que brinden a la ciudadanía más confianza en la transparencia de las instituciones a través de la lucha contra la corrupción y la búsqueda de un gobierno basado en la honestidad.
- Consolidar un gobierno cimentado en la profesionalización y el desarrollo integral de los funcionarios para tener instituciones más eficientes, honestas, sólidas y comprometidas con la sociedad.
- Fortalecer la calidad interna de las políticas y procesos del gobierno que a su vez se verá reflejada en el servicio a los ciudadanos.
- Promover la mejora regulatoria reduciendo el exceso de normatividad y falta de difusión a través de diversos acuerdos y programas orientados a simplificar y modernizar los procesos internos de las instituciones del gobierno federal.
- Combinar un gobierno austero con un gobierno de calidad que ofrezca mayores beneficios a la sociedad.
- Aprovechar los retos y oportunidades que nos ofrece el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones proporcionando a la población un gobierno digital eficiente que les permita obtener información del sector público y acceso a los servicios pues los canales tradicionales son ya insuficientes.
- **Promover la competitividad país a través del uso de las TIC y el impulso de la Sociedad del Conocimiento.**

V. Gobierno electrónico: e-Competitividad y e-Participación

Para poder afrontar las reformas de segunda generación, los gobiernos precisan de dar respuesta rápida a los actores sociales, entre ellos, el sector privado. Para ello, las TIC y una estrategia integral de e-Gobierno puede dar cabida y solución a un gobierno más eficiente y productivo, un gobierno que se organice mejor, un gobierno que de más y mejores servicios a ciudadanos y empresas, un gobierno que facilite la participación ciudadana, un gobierno que impulse la generación y utilización pública del conocimiento y un gobierno que abra espacios y oportunidades para el desarrollo de mercados económicos eficientes.

Sin duda, bajo una estrategia de e-Gobierno con visión holística, estas reformas, que precisan cambios institucionales de fondo, podrán hacerse realidad en nuestros países.

En la búsqueda de resultados en materia de competitividad y participación ciudadana, México ha instrumentado diversos proyectos enmarcados en su estrategia de Gobierno Digital.

Gobierno electrónico y e-Competitividad en México

De acuerdo al IMD (International Institute for Management Development), existen 4 criterios generales para medir la competitividad de un país:

¹⁴ Las reformas de segunda generación no pueden implementarse de manera vertical, necesitan del consenso de los diferentes sectores involucrados en cada una de ellas.

1. **Infraestructura tecnológica**
2. Desempeño económico
3. **Eficiencia gubernamental**
4. Eficiencia empresarial

Estos factores, pueden ser catapultados por el e-Gobierno. Por ello, la estrategia presidencial de Gobierno Digital en México ha impulsado algunas iniciativas buscando un impacto favorable en la competitividad de las organizaciones públicas, las empresas privadas, las regiones y las ciudades:

Iniciativa: Portal Ciudadano del Gobierno Federal –Gov.Mx- (www.gob.mx). **Prioridades y propósito:** Puerta de entrada a toda la información, servicios y trámites gubernamentales (24X7X365). **Estrategias:** Brinda recursos informativos, servicios y trámites gubernamentales de más alto impacto, organizados por temas y necesidades del ciudadano. **Logros y cambios que han resultado de éstos:** Acceso a la información del 100% de los trámites y servicios del Gobierno Federal, Gobiernos Estatales y Municipales, y realización de más 1000 trámites por medios electrónicos.

Servicios electrónicos que sobresalen por su valor ciudadano y por su impulso a la competitividad:

IMSS desde su Empresa. Permite presentar movimientos afiliatorios de los trabajadores, eliminando trámites y tiempo, beneficiando al 71% de los trabajadores del IMSS (8 millones). El 94.2% del total de movimientos afiliatorios que recibe el IMSS a nivel nacional se realiza por medios electrónicos.

Apoyos al comercio exterior y fomento a la inversión extranjera. Ofrece operaciones financieras en línea e información de inteligencia comercial.

Cadenas Productivas. Integra a los principales encadenamientos productivos del país en torno a grandes empresas y organismos del sector público, beneficiando a 28,000 pequeñas y medianas empresas.

Recaudación de impuestos. Los contribuyentes pueden llevar a cabo el proceso tributario de una forma ágil y segura que beneficia a más 2.5 millones de personas. El 98% del total de recaudación se lleva a cabo a través de Internet.

Empleo. CHAMBATEL ha canalizado 280 mil personas a un empleo. CHAMBANET se ha posicionado entre empleadores y buscadores de empleo como una herramienta moderna de vinculación laboral, colocando el 7.7% de las solicitudes.

Portal micasa.gob.mx. 3 millones de consultas en 2004. Se brindó atención a más de 1.2 millones de personas.

Gov.Mx facilita la reducción de tiempos: el usuario obtiene la información en un promedio de 1"20 minutos en el Portal. De manera presencial se tardaría más de 1 hora en obtener la misma información. Los resultados anteriores demuestran la contribución en la **mejora, eficiencia, calidad y mayor acceso a los servicios públicos**. En cuanto a la **reingeniería de procesos y eficiencia interna del gobierno**. Gov.Mx ha generado ahorros en el uso del

papel hasta del 70% en algunas dependencias y contribuye al ahorro anual de 21 mil millones de pesos en la Administración Pública Federal asociados a las TI. Los servicios de Gob.Mx cuentan con mejora regulatoria y provienen de dependencias certificadas en ISO.

Iniciativa: Plataforma de servicios electrónicos gubernamentales. **Prioridades y propósito:** Construir la infraestructura tecnológica para el desarrollo de servicios electrónicos gubernamentales. **Estrategias:** a) Marco de referencia que contempla los lineamientos para el desarrollo y publicación de servicios electrónicos, manejo de la seguridad en términos de interoperabilidad; b) Uso de estándares de Web Services; c) Mapas de tópicos; d) Identificación y autenticación usando el concepto de Federación de Identidades y estándares del Proyecto Liberty; e) Plataforma tecnológica dual que soporta J2EE y .NET. **Logros y cambios que han resultado de éstos:** México cuenta con la tecnología para el desarrollo de servicios electrónicos horizontales, asegurando la interoperabilidad en los servicios de todas las instituciones del Gobierno, lo que genera ahorros internos en las dependencias al evitar duplicidades y facilitar el desarrollo de servicios, y brinda mejores servicios integrados al ciudadano. Por tanto, esta iniciativa impacta en **mejora, eficiencia, calidad y mayor acceso a los servicios públicos y en la reingeniería de procesos y eficiencia interna del gobierno.**

Iniciativa: Compranet (www.compranet.gob.mx). **Propósito:** Contribuye a hacer más transparentes las compras gubernamentales y la contratación de obra pública. **Estrategias:** Se consolidó el sistema, particularmente en lo relativo a licitaciones electrónicas. **Logros y cambios:** 2004: más de 10,000 licitaciones electrónicas, 36.34% del total; más de 96,000 millones de pesos, 60.00% del monto total adjudicado en procesos de licitación; y sistema utilizado por el 100% del Gobierno Federal, en los 32 Estados de la República y en más de 300 municipios del país. Ganador del *Global Bangemann Challenge Stockholm* en 1999. Certificado por el Banco Mundial en 2004 y por ISO 9001:200. Por tanto, esta iniciativa impacta en **mejora, eficiencia, calidad y mayor acceso a los servicios públicos y en la reingeniería de procesos y eficiencia interna del gobierno.**

Iniciativa: Portal @Campus (www.campusmexico.gob.mx). **Prioridades y propósito:** Profesionalizar a los servidores públicos de México. **Estrategias:** Aplicar tecnología educativa de vanguardia. **Logros y cambios que han resultado de éstos:** Los servidores públicos tienen acceso a programas de capacitación y actualización. Por tanto, esta iniciativa impacta en **mejora, eficiencia, calidad y mayor acceso a los servicios públicos y en la reingeniería de procesos y eficiencia interna del gobierno.**

Iniciativa: Vinculación en materia de Gobierno Digital Federación-Estados-Municipios. **Prioridades y propósito:** Transferir los productos y servicios de TI a los Gobiernos Locales. **Estrategias:** a) Enriquecer su oferta de información, servicios y trámites electrónicos a la ciudadanía a través de Internet y en Kioscos locales; b) Incorporar sistemas electrónicos federales en uso; c) Instalación de Centros Comunitarios Digitales. **Logros y cambios que han resultado de éstos:** La mayoría de los gobiernos estatales ya está utilizando el Portal Gob.Mx, el SISI, el TRAMITANET, el COMPRANET. Por tanto, esta iniciativa impacta en **mejora, eficiencia, calidad y mayor acceso a los servicios públicos y en la reingeniería**

de procesos y eficiencia interna del gobierno.

Iniciativa: Pago electrónico de derechos, productos y aprovechamientos. **Prioridades y propósito:** Pagos electrónicos de derechos por Internet. **Estrategias:** Permite que los pagos de derechos puedan realizarse a través de la transmisión electrónica de datos y de la transferencia electrónica de fondos. **Logros y cambios que han resultado de éstos:** Tener a disposición pagos electrónicos por Internet, reducción de tiempos, ahorro en papel, transmisión electrónica de datos y transferencia electrónica de fondos, comodidad, seguridad y rapidez., mejora y simplificación regulatoria de trámites y servicios que requieran un pago. Por tanto, esta iniciativa impacta en **mejora, eficiencia, calidad y mayor acceso a los servicios públicos y en la reingeniería de procesos y eficiencia del gobierno.**

Gobierno electrónico y e-Participación en México

La estrategia presidencial de Gobierno Digital también ha impulsado algunas iniciativas buscando un impacto favorable en la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos:

Iniciativa: Portal Ciudadano del Gobierno Federal –Gov.Mx- (www.gob.mx). **Prioridades y propósito:** Puerta de entrada a toda la información, servicios y trámites gubernamentales (24X7X365). **Estrategias:** Brinda recursos informativos, servicios y trámites gubernamentales de más alto impacto, organizados por temas y necesidades del ciudadano. **Logros y cambios que han resultado de éstos:** Acceso a la información del 100% de los trámites y servicios del Gobierno Federal, Gobiernos Estatales y Municipales, y realización de más 1000 trámites por medios electrónicos.

Gov.Mx apoya también la **participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas** a través de su canal de Transparencia, que reúne toda la información de las dependencias relacionada con la transparencia y rendición de cuentas. Gov.Mx cuenta con foros digitales y encuestas electrónicas que facilitan la interacción y evaluación ciudadana sobre el quehacer público. Los resultados de satisfacción del cliente en 2004 alcanzaron niveles del 70%. El Portal recibió el Reconocimiento Innova 2003, el Premio de Innovación en la Administración Pública 2003 y el Premio Internacional denominado *Stockholm Challenge Award* 2003-2004.

Iniciativa: Sistema de Solicitudes de Información -SISI- (www.informaciónpública.gob.mx). **Prioridades y propósito:** Prover lo necesario para garantizar el acceso de toda persona a la información del Estado. **Estrategias:** Herramienta que facilite la recepción y atención a las solicitudes de información que emitan los ciudadanos a las dependencias del Gobierno Federal. **Logros y cambios que han resultado de éstos:** Desde junio de 2003, se han recibido más de 64,723 solicitudes por este medio. 92% representan solicitudes electrónicas. En 2004 se acumularon 41 mil respuestas, y de éstas 38.2 mil o 93.1 por ciento se realizaron por la vía electrónica. Por tanto, esta iniciativa impacta **en el fomento del interés y participación ciudadana en los asuntos y políticas públicas.**

Iniciativa: Red Federal de Servicio a la Ciudadanía (CRM). **Prioridades y propósito:** Construcción de políticas públicas a través de la participación ciudadana, generar una mayor confianza en el gobierno y atender mejor al ciudadano al detectar sus necesidades. **Estrategias:** Herramientas tecnológicas de participación y atención ciudadana, que detecten y recojan planteamientos ciudadanos acerca de problemas y propuestas. **Logros y cambios que han resultado de éstos:** Aumentó la capacidad de atención a las solicitudes que los ciudadanos dirigen al Presidente de la República. La capacidad de atención a las solicitudes de los ciudadanos en el primer año de gobierno fue de 189, 431 solicitudes y en el cuarto año fue de 495, 936. Por tanto, esta iniciativa impacta en **en el fomento del interés y participación ciudadana en los asuntos y políticas públicas.**

Nuestro país ha logrado avances en este sentido. En su último reporte sobre e-Gobierno, la ONU posiciona a México, en 2004, en el lugar 30 a nivel mundial en materia de e-Gobierno, 11 en materia de sofisticación y madurez de servicios gubernamentales en línea, 6 en e-Participación y reconoce que México es una de las naciones que ha progresado de manera más efectiva en sus estrategias de e-Gobierno.

VI. Conclusiones

Sin duda el e-Gobierno constituye un elemento crucial de las estrategias para desarrollar la innovación en las instituciones públicas y con ello, no sólo lograr la reducción de los costos de la operación gubernamental y de la entrega de información, sino el establecimiento de servicios públicos con mayor oportunidad, flexibilidad y valor para el ciudadano. La transformación de las relaciones de los gobiernos con los ciudadanos y el sector privado, sugiere nuevos vientos en la participación ciudadana y en el impulso de la competitividad país.

En México existe el compromiso político al más alto nivel para hacer el gobierno electrónico un instrumento que ayude a recuperar la confianza en las instituciones públicas, aumentar la participación ciudadana, sus estándares de calidad de vida y apoyar a otros sectores de la sociedad, como el sector productivo. Por ello mismo, existe una clara voluntad del gobierno mexicano en encontrar mecanismos de gobernabilidad que nos pueden ayudar a cumplir las promesas del e-Gobierno, así como los canales de coordinación más adecuados entre los diversos sectores de la sociedad para lograr la producción conjunta de un e-Gobierno que genere valor para los ciudadanos.

Bibliografía

- Castells, Manuel, 2001. *La era de la información. La sociedad en red*, Vol. I, México, Siglo XXI
- Fountain, Jane, 2001. Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change (http://www.webuse.umd.edu/webshop/resources/Fountain_Ch1.pdf).
- Harris, Blake, 2001. E-Government: Beyond Service Delivery, *PUNTOGOB* (www.puntogob.gob.mx), INFOTEC, México, D.F.
- James SL Yong, 2003. E-Government: Enabling Public Sector Reform

- OCDE, 1997. La transformación de la gestión pública. Las reformas en los países de la OCDE. MAP, Madrid.
- OCDE, 2000. Government of the Future, París.
- OCDE, 2003. The e-Government Imperative, París.
- Rosén, T., 2001. e-Democracy in practice, Swedish experiences of a new political tool (www.svekom.se/skvad/indexeng.htm).
- United Nations, 2004. Global e-Government Readiness.
- Walters, J., 2001. Understanding Innovation, *Governing Magazine*.

Reseña biográfica

Abraham Sotelo Nava actualmente es Titular de la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información de la Secretaría de la Función Pública, y Líder de la Estrategia de Gobierno Digital, sub-Sistema del Sistema Nacional e-México, y una de las estrategias de la Agenda de Buen Gobierno del Presidente Vicente Fox.

En representación del Gobierno de México, participa en el proyecto de la OECD sobre el Impacto del e-Gobierno, y es representante nacional de ICA-IT (International Council for Information Technology in Government Administration), y de la Government On-Line International Network (GOL-IN). Abraham Sotelo fue Presidente y actualmente es integrante del Consejo Consultivo del Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal (CIAPEM). Se desempeñó como Asesor de la Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental de diciembre de 2000 hasta julio de 2003. De 1996 a 2000, fungió como Director General de Informática del Gobierno del Estado de Guanajuato. Es miembro del Consejo Editorial del Journal of E-Government, publicación producida por el Center for E-Government de la Universidad de California del Sur.

Es Ingeniero en Sistemas Computacionales por el ITESM de Monterrey y tiene una Maestría en Telecomunicaciones y Ciencias Computacionales por la Universidad de Kansas.

Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información de la Secretaría de la Función Pública.

<http://www.funcionpublica.gob.mx/ssfp/ugepti/index.html>

Insurgentes Sur 1735, Col. Guadalupe Inn.

Delegación Álvaro Obregón

México, D.F. C.P. 01020

Tel. 59 99 63 00

Fax. 59 99 63 00

asotelo@funcionpublica.gob.mx

Cuadros, tablas y gráficos

Figura 1:

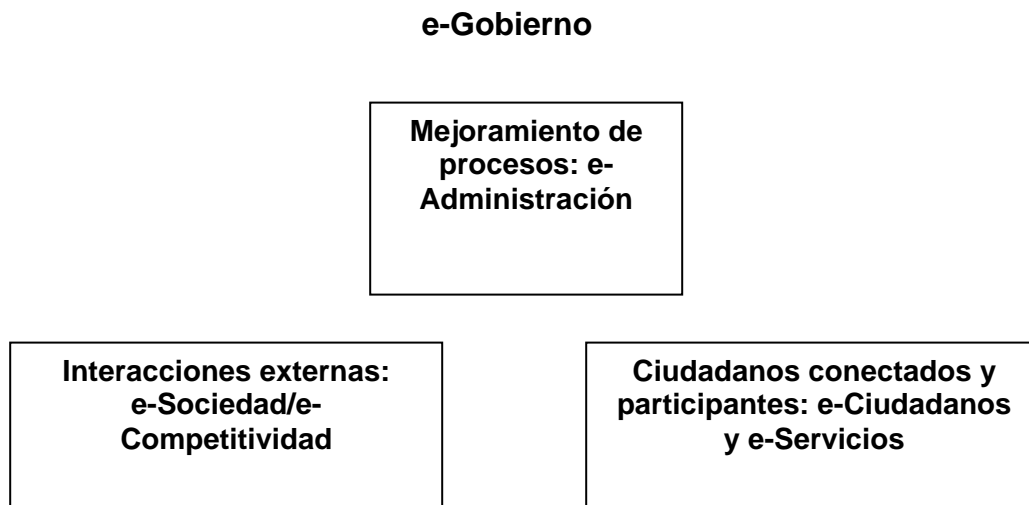


Tabla 1:

| Necesidades | Descripción | Conceptos |
|--|--|--|
| Mejoras en la gestión de la administración pública | Automatización de procesos administrativos, coordinación, planificación, ejecución y control; mejor comunicación dentro del gobierno; digitalización e integración de sistemas de información. | Reingeniería de procesos, intranet, Inteligencia de negocios, Administración del conocimiento, e- <i>Procurement</i> , evaluación social de iniciativas de e-Gobierno. |
| Participación ciudadana | Participación en la toma de decisiones, opinión y acercamiento con los servidores públicos. Además, la gobernabilidad en las iniciativas de e-Gobierno. | e-Democracia, e- <i>Governance</i> , sistema de participación ciudadana, sistema de atención ciudadana. |
| Provisión de servicios | Servicio universal y de calidad al ciudadano, fáciles de entender; creación de mecanismos alternativos de acceso al gobierno; reducción de costo y tiempo de atención; pagos digitales; seguridad y privacidad en la provisión de servicios. | e-Servicios, CRM, Gobierno móvil, seguridad informática, autenticación, Alianzas con el sector privado y la sociedad civil en proyectos de e-gobierno, acceso universal a las TIC's. |
| Transparencia | Acceso a la información por parte del ciudadano sobre las actividades y operaciones públicas; mejor comunicación entre los gobiernos y los ciudadanos; y rendición de cuentas a la ciudadanía. | Rendición de cuentas, e-transparencia. |

Tabla 2:

| Reformas de primera generación | Reformas de segunda generación |
|--|---|
| <p>Inflación: autonomía al Banco Central</p> <p>Liberación de precios por medio de la libre flotación del tipo de cambio y las tasas de interés</p> <p>Apertura comercial y a la inversión extranjera</p> <p>Privatizaciones de algunas empresas del Estado</p> <p>Desregulación en el sector privado</p> <p>Recortes para disminuir el déficit presupuestario</p> | <p>Reformas a la generación y prácticas laborales</p> <p>Reformas del servicio civil de carrera</p> <p>Mejorar de la procuración de justicia</p> <p>Mejorar la capacidad reguladora</p> <p>Mejorar la recaudación de los impuestos, conversión y estructura sectorial</p> <p>Instituciones que fomenten las exportaciones</p> <p>Reforma del Estado</p> |