

# **Experiencias de Gobierno Electrónico en los tres niveles de Gobierno en México: Federal, Estatal y Municipal.**

Katiuzka Flores Guerrero

## **Resumen.**

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte del actor gubernamental en México es una tendencia que ha evolucionado, aunque de forma desigual en los niveles de gobierno: federal, estatal y municipal. El presente artículo muestra a través de estrategias, casos y estudios realizados, el avance que estos tres niveles han tenido dentro del marco del gobierno electrónico.

## **1. Introducción.**

La revolución tecnológica ha dado paso a la denominada sociedad red, las personas, comunidades, instituciones y sectores se organizan y trabajan en red. Los canales tradicionales para la realización de trámites y la comunicación gobierno-ciudadanos resultan insuficientes, las ciudades son más grandes, los municipios se encuentran dispersos y los ciudadanos están más ocupados (Muñoz, 2004). Los ciudadanos, organismos no gubernamentales y empresas exigen a las instituciones públicas una transformación profunda, que mejore la relación entre ambos, al mismo tiempo que favorece el crecimiento económico y sostenido de la ciudad, región o nación. Los gobiernos en base a estas premisas introducen las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en sus actividades, dándoles múltiples usos y enfoques. El más conocido de sus usos en este ámbito es sin lugar a dudas, el denominado gobierno electrónico.

El presente trabajo introducirá al lector en la primera parte del artículo en conceptos relacionados con el gobierno electrónico, como su definición, clasificación, enfoque evolutivo y factores que condicionan este fenómeno. En una segunda sección se tocarán las iniciativas que a nivel federal se han llevado a cabo en esta materia: la estrategia de gobierno digital de la Agenda del Buen Gobierno y el sistema nacional de e-México. En la tercera sección se abordará el impacto que el gobierno electrónico ha tenido en la mejora de la eficiencia, la mejora de la calidad de los servicios, en el incremento de la efectividad de las políticas y en la mejora de la confianza del ciudadano en el gobierno. En la cuarta parte del artículo se verá el estado de evolución que en esta materia han tenido los gobiernos federal, estatal y municipal; y en la quinta y última sección se muestran algunas de las acciones que han emprendido en materia de cooperación en gobierno electrónico en los tres niveles de gobierno mexicanos.

## **2. Conceptos de Gobierno Electrónico.**

El uso de las TIC en las actividades de las dependencias públicas, ha adquirido diversos enfoques, entre ellos el más conocido es sin lugar a dudas el conocido como el gobierno electrónico.

Para la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD), el gobierno electrónico se refiere al uso de las tecnologías de la información y comunicación, particularmente de Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno. (OECD, 2004)

El Banco Mundial define al gobierno electrónico como el uso que le dan las agencias gubernamentales a las tecnologías de la información y la comunicación con la capacidad de transformar sus relaciones con ciudadanos, empresas y otras instituciones de gobierno. Estas tecnologías pueden servir para una gran variedad de fines: entrega de un mejor servicio a los ciudadanos y empresas, fortalecimiento de la ciudadanía con el acceso a la información y el

manejo más eficiente del gobierno. Los beneficios pueden ser menor corrupción, incrementar la transparencia y reducción de costos. (Banco Mundial, s.f)

En los países el concepto de gobierno electrónico varia dependiendo de su implementación. Por mencionar algunos en Nueva Zelanda se le concibe como el camino por el cual el gobierno puede proveer información y servicios, proporcionar servicios de calidad y proveer mayores oportunidades de participar en nuestras instituciones y procesos democráticos. (<http://www.e.govt.nz/about-egovt/vision.html>). En Italia se le refiere como el uso de las modernas tecnologías de la información y comunicación en el proceso de la modernización administrativa del Estado e incluye las siguientes categorías: (Bovaird, 2005)

1. Proveer de información para la mejora de la eficiencia de las unidades administrativas internas.
2. Actividades que conducen a la informatización de la entrega de servicios a las empresas y ciudadanos, lo cual implica la integración de los servicios proporcionados por varias unidades administrativas internas.
3. Actividades que conduzcan a proveer a los ciudadanos de acceso a los servicios públicos en línea y a toda la información relevante acerca de estos.

Para México en particular, el gobierno electrónico tiene como misión, visión y objetivos:

**Misión del e-Gobierno.**

Aprovechar el potencial de las tecnologías de la información en un proceso integral de innovación continua para prestar servicios de calidad con vocación social.

**Visión del e-Gobierno.**

Ser un gobierno de clase mundial que hace uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones para ofrecer los servicios de alto impacto en la sociedad mexicana.

**Objetivos:**

- Incrementar la Eficiencia, Efectividad, Rendimiento y Productividad de los Macro-Procesos.
- Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos
- Mejorar el Acceso a la Información Pública
- Incrementar la Participación Ciudadana
- Mejorar la Accesibilidad de los Servicios, entregándolos por medios electrónicos.

**2.1 Tipos de Gobierno Electrónico.**

El gobierno electrónico, se orienta fundamentalmente a la atención de tres categorías de entidades o sujetos (Altaparro, 2005; Bhatnagar, 2004):

1. Ciudadanos y organizaciones o asociaciones civiles.
2. Empresas.
3. Entidades gubernamentales y funcionarios públicos.

**G2C. Gobierno a Ciudadano.** Este tipo de gobierno electrónico incluye las acciones para la entrega de productos y servicios de información y transacción a los ciudadanos. Ejemplos de este tipo de iniciativas son: declaración y pago del impuesto sobre la renta, impuestos sobre la tenencia de vehículos, licencias para construcción y búsqueda de empleo, entre otros.

Una tendencia internacional en este tipo de gobierno electrónico es la denominada “ventanilla única”, la cual es una implementación que permite al ciudadano acceder a todos los servicios que le ofrece el gobierno desde un sólo portal.

**G2B. Gobierno a Empresa.** Este tipo de gobierno electrónico entrega de productos y servicios de información y transacción a las empresas. Ejemplos de este tipo de iniciativas son: declaración y pago de impuestos, compras al sector público, impuestos, licencia de nueva empresa y pago de cuotas del seguro social de sus trabajadores, entre otras.

En este tipo de gobierno electrónico también existe la tendencia a la implementación de “ventanillas únicas”.

**G2G. Gobierno a Gobierno.** Este tipo de gobierno electrónico está orientado a satisfacer los requerimientos de otras entidades de gobierno. Por ejemplo: traspaso de información, formulación y seguimiento de presupuestos, etc.

**G2E. Gobierno a Empleado.** Aquí se encuentran las acciones destinadas al desarrollo de los empleados de las dependencias gubernamentales. Ejemplos de esto son: capacitación, difusión de reglamentos internos, convocatorias y circulares.

## **2.2 El Enfoque Evolutivo del Gobierno Electrónico.**

Estudios Internacionales identifican cinco estados de presencia del gobierno electrónico: presencia emergente (emerging), presencia mejorada (enhanced), presencia interactiva, presencia transaccional y presencia completamente integrada. (Forlano, 2004)

1. Presencia emergente: en este primer estado, la información que provee la página Web del gobierno es limitada y estática. En este caso Internet es utilizado como un folleto para proveer información en línea. No es posible interactuar o realizar transacciones.
2. Presencia mejorada: la presencia del gobierno en la red se incrementa y la página Web contienen información actualizada, tal como leyes y regulaciones, reportes, motores de búsqueda y e-mail.
3. Presencia interactiva: en este estado se empiezan a generar las interacciones con los ciudadanos y las empresas. Esta interacción puede darse por vía e-mail, formularios de comentarios y foros entre otros medios.
4. Presencia Transaccional: este estado incluye la entrega de transacciones electrónicas a ciudadanos y empresas. Las páginas Web transaccionales proveen servicios 24/7<sup>i</sup> al ciudadano.
5. Presencia completamente integrada: es el estado más avanzado, en él se puede acceder a todos los servicios desde un solo portal. Este estado está caracterizado por la integración de todos los tipos de gobierno electrónico.

## **2.3 Formulación de Estrategias para el Gobierno Electrónico.**

Una iniciativa de gobierno electrónico no sólo consiste en dotar de infraestructura en cómputo y telecomunicaciones a las instituciones gubernamentales o implementar portales Web. Un proyecto de este tipo implica transformar la relación entre el gobernante y gobernado, así como la forma en la que se estructura y operan las entidades públicas. (Gasco, s.f.)

Toda iniciativa de este tipo para que cumpla con sus objetivos y perdure en el tiempo debe tener una serie de elementos indispensables. Entre los más importantes tenemos: (Altaparro, 2005)

- Parámetros claros de evaluación y esquemas de ajustes y refinamiento que permitan a la iniciativa actualizarse y adaptarse a las necesidades dinámicas.
- Estrategias de comunicación y difusión que informe a los actores acerca del proceso de adopción e implementación de la iniciativa.

- Mecanismos claros de consensos y legitimación de los componentes de la iniciativa a adoptarse.
- Profundo conocimiento, por parte de los tomadores de decisión, de las variables económicas, sociales y políticas que tengan relación con la iniciativa.
- Definición de esquemas de participación de los sectores involucrados, en los cuales se puede incluir al sector privado y organizaciones de la sociedad civil.

## **2.4 Factores Condicionantes del Gobierno Electrónico.**

Una iniciativa de gobierno electrónico debe adaptarse al contexto en el que se va a implementar. Por ejemplo, no se puede pensar en la implementación de sólo un portal y servicios en línea, si los indicadores señalan una baja tasa de penetración de Internet en la comunidad, habría que diseñar una estrategia donde se contemple alternativamente la figura de los kioscos o telecentros.

Entre los principales factores condicionantes del gobierno electrónico tenemos:

- a) Infraestructura y costo de las TIC. En este factor se considera el tipo de redes, velocidad y calidad, así como la disponibilidad y costo de Internet.
- b) El capital económico. Se refiere al nivel de ingresos de los ciudadanos.
- c) El capital cultural. Este factor está representado entre otras cosas, por las habilidades, conocimientos y competencias formales e informales que sobre las TIC tengan los ciudadanos.
- d) Capital Social. Este capital para Murdock et al. (citado por Selwyn, 2004) puede ser considerado como las relaciones que posee un individuo con otros individuos y organizaciones, que pueden ser un factor que le ayude e impulse a hacer un uso efectivo de las TIC.

## **3. Iniciativas del Gobierno Electrónico en México.**

En México los inicios del desarrollo tecnológico se dieron a un ritmo lento, no fue sino hasta mediados de los años 90's cuando se empezaron a dar los proyectos de equipamiento de infraestructura tecnológica en el gobierno federal durante el periodo del presidente Ernesto Zedillo Ponce de León (1995-2000) con el Programa de Modernización de la Administración Pública, en donde se atribuía a las TIC el:

papel central en todo proyecto de modernización administrativa que emprendan las dependencias y entidades para mejorar la calidad y oportunidad de los servicios públicos, así como hacer más eficientes los procesos de toma de decisiones, la administración de recursos y la racionalización de los sistemas de trabajo, observando la congruencia con el Programa de Desarrollo Informático 1995-2000. (Secretaría de la Función Pública, 2005, p. 88)

En cuestión de infraestructura, las TIC crecieron en la administración federal. Sin embargo, lo hizo de una forma desordenada, con gran diversidad de equipos y plataformas debido a la carencia de lineamientos.

En lo referente a servicios y trámites digitales hubo avance importantes como los producidos en el área de compras, en febrero de 1996 las empresas podían consultar las convocatorias de licitaciones aparecidas en el Diario Oficial de la Federación (Volkow, 2006). A mediados del año 2000, ya era posible realizar el proceso de adquisiciones de forma electrónica. Sin embargo, estos avances sólo se encontraban orientados a la mejora de la gestión interna de la Administración Pública Federal (APF), dejando fuera las soluciones orientadas a los ciudadanos (Secretaría de la Función Pública, 2005; Sotelo, 2006).

A inicios del período de gobierno del presidente Vicente Fox Quezada (2001-2006) se creó la Oficina de la Presidencia para la Innovación y la Calidad Gubernamental con el propósito de iniciar una transformación sustancial en la calidad gubernamental, para ello diseño la denominada Agenda del Buen Gobierno (Secretaría de la Función Pública, 2005).

La Secretaría de la Función Pública (2005), menciona que la Agenda del Buen Gobierno se integra de seis estrategias:

1. Un gobierno transparente para recuperar la confianza de la sociedad.
2. Un gobierno profesional que cuente con personal de calidad en el servicio público.
3. Un gobierno de calidad que cumpla o supere las expectativas de la sociedad en los servicios que brinda.
4. Un gobierno digital que le permita al ciudadano desde el lugar que su casa, oficina o centro comunitario digital de e-México, acceder a información o a servicios.
5. Un gobierno con mejora regulatoria que garantice que la sociedad y los servidores públicos puedan realizar trámites y procesos con seguridad y rapidez a bajo costo.
6. Un gobierno que cueste menos para ofrecer mayores servicios a la sociedad.

### 3.1 Gobierno Digital.

La estrategia de Gobierno Digital se integró de siete líneas de acción:

1. Desarrollo de infraestructura tecnológica, enfocada a una red común de la APF como un intranet gubernamental.
2. Administración de conocimiento y colaboración digital para transformar a las dependencias de la APF en organizaciones inteligentes.
3. Rediseño de procesos orientado a la simplificación de trámites internos y externos.
4. Servicios y trámites electrónicos cuyo objetivo primordial es unificar el acceso a los servicios ofertados.
5. Portal ciudadano como ventanilla única para acceder a los servicios del gobierno federal.
6. Participación ciudadana por medios electrónicos.
7. Política informática y organización para el gobierno digital que comprende una estructura organizacional horizontal basada en los responsables de las TIC en la APF.

Figura-1. Cronología del Gobierno electrónico en el período de gobierno 2001-2006.

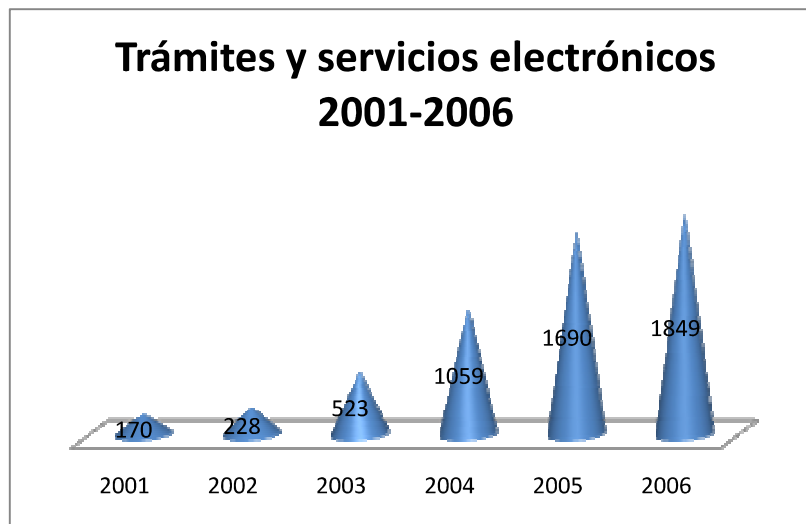
Fase de preparación del Gobierno digital-noviembre de 2000-abril de 2001.
Agenda del gobierno digital-abril 2001.
Constitución del consejo de e-México-31 de agosto de 2001.
Lanzamiento de e-México-15 de Julio de 2002.
Publicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública-2002.
Publicación de la Agenda del Buen Gobierno-6 de noviembre 2002.
Lanzamiento del portal ciudadano-18 de Noviembre de 2002.
Reformas a la Ley Orgánica de la APF que le otorgan facultades en materia de Gobierno Electrónico a la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información (UGEPTI) de la SFP-abril 2003.
Publicación de la Ley de Servicio Profesional de Carrera-abril 2003.
Portal Gob.mx ganador del Premio Innova-noviembre 2003.
Portal Gob.mx finalista a lo Mejor de ... Yahoo! México-diciembre 2003.
Portal Gob.mx ganador del Premio Reto Estocolmo 2004 Categoría e-Government-Mayo 2004.
La SFP, reconocida por Information Week México y Ernst & Young como una de las 50 empresas más innovadoras en TI de México, ocupando el 2º lugar general-agosto 2004.
Portal Gob.mx finalista del Global Junior Challenge Categoría 29 and up-octubre de 2004.
Formulación del Decreto Presidencial para Gobernabilidad y el Marco regulatorio de TI en la

APF- mayo de 2005

Creación de la Comisión Intersecretarial para el desarrollo del Gobierno Electrónico-diciembre de 2005.

Fuente: Secretaria de la Función Pública 2005.

Tras seis años de implementación de la estrategia de gobierno digital los resultados en cifras se presentan a continuación:



Fuente: Secretaria de la Función Pública, cifras a junio de 2006.

### 3.2 Sistema de e-México.

El gobierno del presidente Vicente Fox (2000-2006) inicia el proyecto nacional e-México, con el objetivo de reducir la brecha digital y propiciar el avance de México hacia la sociedad de la información. Con tal propósito e-México diseña estrategias que abarcan la creación de: infraestructura para conectar a todos los municipios del país y contenidos en las áreas de: e-aprendizaje, e-salud, e-economía y e-gobierno.

Para abatir la brecha digital en cuestión de infraestructura e-México a implementado los telecentros llamados Centros Comunitarios Digitales (CCD). e-México define a los CCDs como: “punto de encuentro en el que tienes acceso a los recursos y servicios de información y comunicación de Internet” (e-México, s.f). Los CCDs además del acceso a Internet gratuito, ofrecen impresión de archivos, digitalización de documentos e imágenes y uso de aplicaciones diversas como el procesador de palabras, hoja de cálculo y presentaciones electrónicas. El sistema e-México ha instalado en una primera red 3,200 CCDs, en la segunda y tercera red 4,800 CCDs y en implantación se encuentra una cuarta red con 1,200 CCDs. La cobertura de e-México es de más de 10,000 localidades en todo el país.

En la actualidad, estas estrategias implementadas a nivel nacional han permitido que México ocupe en el ranking de las Naciones Unidas el lugar 37 a nivel mundial y el primero a nivel de América Latina del índice de E-Government Readiness(UN, 2008).

### 4. Impacto del Gobierno electrónico en México.

Son varias las razones que pueden motivar a los gobiernos a introducir iniciativas de este tipo. Algunas de estas razones las enumera la OCDE: ayudar a mejorar la eficiencia, mejorar la calidad de los servicios, incrementar la efectividad de las políticas e incidir la mejora de la

confianza del ciudadano en el gobierno (OECD,2004). A continuación se presentan casos de los diferentes niveles de gobierno y el impacto que han tenido.

**Ayudar a mejorar la eficiencia.** Caso de estudio 1: Portal del empleo<sup>ii</sup>– Servicios de Vinculación Laboral.

Portal: [www.empleo.gob.mx](http://www.empleo.gob.mx)

Nivel: Gobierno Federal.

Acreedor al Premio Innova<sup>iii</sup>.

Este portal es un sistema de vinculación para personas y empresas. Por medio de este sistema las personas pueden buscar, consultar y postularse como candidatos a las ofertas de empleo de su interés, sin importar el lugar de su residencia. Asimismo, las empresas pueden publicar sus vacantes de empleo y buscar, consultar y contactar con los candidatos que cubran los requisitos.

Entre los principales beneficios de este sistema se tienen:

- a) Servicio gratuito.
- b) Información inmediata sobre la oferta de empleo.
- c) Evita los traslados a las oficinas para obtener información.
- d) Reduce los gastos por búsqueda de empleo, reclutamiento y selección de personal.

Este portal, en conjunto con los sistemas de servicio de vinculación laboral telefónica y una publicación de distribución periódica atendieron a 3 488 551 buscadores de empleo y colocaron a 878 664 personas en un empleo. (Muñoz, 2004)

**Mejorar la calidad de los servicios.** Caso de estudio 2: Servicios Digitales del Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores (INFONAVIT).

Portales: [www.infonavit.gob.mx](http://www.infonavit.gob.mx) y [www.micasa.gob.mx](http://www.micasa.gob.mx).

Nivel: Gobierno Federal.

Acreedor al Premio Innova.

Este proyecto ofrece servicios a 12 millones de trabajadores y a casi un millón de patrones. Lo servicios digitales se componen de:

- El portal [www.infonavit.gob.mx](http://www.infonavit.gob.mx).
- El portal [www.micasa.gob.mx](http://www.micasa.gob.mx).
- El centro de contacto INFONATEL.
- Los kioscos INFONAVIT.

La implementación de los servicios digitales INFONAVIT han contribuido a combatir prácticas burocráticas y de corrupción dado que evita las largas filas en oficinas tradicionales, las consecutivas visitas y la atención presencial con personal de oficina de la dependencia.

Uso mensual promedio de los servicios digitales	
Número	Servicio
1 800 000	<a href="http://www.infonavit.gob.mx">www.infonavit.gob.mx</a>
850 000	INFONATEL
200 000	<a href="http://www.micasa.gob.mx">www.micasa.gob.mx</a>

Los principales beneficios de los servicios digitales INFONAVIT son:

- a) El portal [www.micasa.gob.mx](http://www.micasa.gob.mx) proporciona un catálogo de aproximadamente un millón de viviendas en todo el país al trabajador. Asimismo permite que los promotores puedan dar de alta casa en el portal.
- b) INFONATEL permite al trabajador realizar cerca de 200 trámites por teléfono desde su hogar u oficina.
- c) Los Kioscos permiten a los derechohabientes que pueden acceder a Internet desde su casa hacerlo desde estos puntos.

El impacto de estos servicios ha sido notable, de 2001 a 2004 se han realizado más de 60 millones de operaciones por estos medios (Muñoz, 2004).

**Incrementar la efectividad de las políticas.** Caso de estudio 3: Contenidos digitales de e-México.

Portal: [www.e-mexico.gob.mx](http://www.e-mexico.gob.mx)

Nivel: Gobierno Federal.

Finalista en el Premio Reto Estocolmo 2004, Premio Innova 2003, Premio "Application of Information and Communications Technology in Government: e-Government" 2005 de las Naciones Unidas.

e-México además de ser un sistema nacional del gobierno federal, es un portal que ofrece una plataforma con: 18 mil contenidos y servicios digitales en línea; 21 portales y 17 comunidades virtuales; portales con más de 11 millones de páginas desplegadas y una plataforma CapacitaNET con más de 300 guías, cursos y manuales.

En este portal, los ciudadanos podrán encontrar información para cubrir sus necesidades en contenidos aportados por el gobierno, el sector privado alrededor de cuatro ejes temáticos: e-Aprendizaje, e-Salud, e-Economía y e-Gobierno. En él se puede también se puede participar en nueve comunidades virtuales: adultos en plenitud, campesinos, empresarios, estudiantes, indígenas, migrantes, mujeres, niños y visitantes.

La contribución del e-government para la obtención de resultados en las políticas puede tener muchas formas, pero la característica más significativa es el potencial de Internet para compartir datos entre personas dispersas geográficamente (OECD, 2004). e-México cumple con esta función, ya que acerca a las personas de diferentes regiones para proporcionar servicios e información en Aprendizaje, e-Salud, e-Economía y e-Gobierno.

**Incidir la mejora de la confianza del ciudadano en el gobierno.** Caso de estudio 5: Portal de Transparencia, San Pedro Garza García, Nuevo León.

Portal: [www.sanpedro.gob.mx](http://www.sanpedro.gob.mx)

Nivel: Gobierno Municipal.

Finalista del Premio Gobierno y Gestión Local 2006<sup>iv</sup>.

El portal de transparencia forma parte de un conjunto de acciones que se emprendieron en el gobierno (2003-2006) de este municipio, con los principales objetivos de involucrar a los ciudadanos en la vigilancia del ejercicio de los recursos y generar una mayor confianza de la ciudadanía hacia las instituciones.

Este portal pone a disposición de los ciudadanos todo lo referente: Organización y funcionamiento de la administración; Presupuestos; Informes sobre apoyos, estímulos y subsidios otorgados; Transferencias y subvenciones; Inversión del ramo 33<sup>v</sup>; Participaciones; Información sobre impuestos; Deuda municipal, Padrón de bienes, Licitaciones y adjudicaciones



de adquisiciones y obras públicas; Auditorias e Indicadores del municipio. Para su consulta se dispone de 8 kioscos a los que se puede acudir de forma gratuita.

El portal se distingue de otros portales, ya que incorpora las transmisiones de las sesiones de: Cabildo, del Comité de Adquisiciones, de Obra Pública y de los informes de gobierno.

...Se destaca por la polémica que generaron o la clase de información contenida:

- 1) La publicación del Contrato Colectivo de los trabajadores sindicalizados que en su momento generó gran discusión en los medios locales al revelarse asuntos que habían estado ocultos, tales como los salarios que reciben los dirigentes.
- 2) Lista de aquellas personas que han interpuesto demandas contra la autoridad municipal en contra del pago predial y las han ganado, por lo que el municipio ha tenido que devolver grandes cantidades. En la lista aparecen algunos políticos y empresarios reconocidos.
- 3) Destaca también la original forma de vigilar el servicio concesionado de limpieza, al publicar los recorridos de las unidades recolectoras de basura. (Arzaluz, 2006).

El portal ha tenido un gran impacto en los ciudadanos, los datos muestran que obtuvo una calificación del 91.98% por el programa CIMTRA de 2004<sup>vi</sup>.

## **5. Gobierno Electrónico a Nivel: Federal, Estatal y Municipal.**

La información que se ofrece a continuación presenta los avances que han tenido los gobiernos de los tres niveles para acercarse a los ciudadanos a través de los portales electrónicos. En el caso del gobierno federal se presentan cuatro casos de éxito que se desprenden de la iniciativa de gobierno digital perteneciente a la Agenda de Buen Gobierno. Para el gobierno estatal y municipal, se presenta el resultado de dos estudios que construyen un índice de funcionalidad para el gobierno electrónico, basándose en el enfoque evolutivo del gobierno electrónico.

### **5.1 Gobierno Electrónico a Nivel Federal**

El gobierno federal es uno de los niveles que más avances tiene en la entrega de información y servicios en línea en los cuatro tipos de gobierno electrónico: G2C, G2B, G2G, G2E. Ejemplo de esto, son los siguientes casos:

**G2C.** Caso 1: TramitaNet ([www.tramitanet.gob.mx](http://www.tramitanet.gob.mx)).

Tramitanet es un portal que se compone de cuatro módulos:

1. Trámites: ofrece información completa en línea de alrededor de 4,850 trámites federales y de diferentes entidades federativas. Del nivel federal, están cubiertos prácticamente todos los trámites con la excepción de algunas transacciones tributarias.
2. Trámites electrónicos: proporciona la información y el acceso para completar en línea 47 trámites federales y estatales.
3. Quejas, Denuncias y Peticiones ciudadanas: provee a los usuarios de herramientas como e-mail, línea telefónica y oficinas específicas, donde se pueden dejar denuncias sobre actos irregulares de servidores públicos en conexión el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACTEL).
4. Participación ciudadana: consiste en un contacto a través de un e-mail, para realizar preguntas relativas a los trámites.

Algunas de las consultas que se pueden realizar en [tramitanet](http://tramitanet) son: la Clave Única de Registro de Población (CURP); el manual de procedimientos para afiliarse al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); la factura de la comisión federal de electricidad; el diario oficial de la federación; calificaciones de primaria y secundaria del D.F.; etc. (CLAD, 2003)

Otras iniciativas en este tipo de gobierno electrónico es el portal ciudadano del gobierno federal ([www.gob.mx](http://www.gob.mx)): este portal contiene más de 1,500 ligas a información y transacciones de alrededor de 1,000 instituciones de gobierno de los niveles de gobierno federal, estatal, y municipal, además de contener información relevante para los ciudadanos que proviene de instituciones externas al gobierno. Este portal fue acreedor en el 2004 con el premio Reto Estocolmo.

#### **G2B.** Caso 2: COFEMER ([www.cofemer.gob.mx](http://www.cofemer.gob.mx)).

Este portal entre otras servicios ofrece a personas naturales y jurídicas involucradas en la creación y puesta en marcha de micro, pequeña y mediana empresa de bajo riesgo público: acceso a información completa sobre trámites, procedimientos y transacciones en los tres niveles de gobierno; la realización de trámites electrónicos; acceso a la normatividad y a publicaciones; y recepción de sugerencias, reclamos, denuncias y reconocimientos.

Uno de los objetivos del portal es que la micro, pequeña y mediana empresa puedan tener una apertura en un plazo mínimo de 48 horas. El portal se integra de seis secciones:

1. COFEMER: integra información sobre la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), misión, mejora regulatoria y marco jurídico.
2. Instrumentos de Mejora Regulatoria: abarca las herramientas que la comisión diseño para agilizar, asegurar y transparentar el proceso de la mejora regulatoria, contiene agendas regulatorias bienales de la administración pública, acuerdos de moratoria regulatoria, ente otras.
3. Registro Federal de Trámites y Servicios (RTFS): en el RTFS se encuentran inscritos todos los trámites que aplican a las dependencias y organismos descentralizados de la administración pública estatal.
4. Estados y Municipios: esta sección contiene la información sobre el Sistema de Apertura Rápida Empresas (SARE), los trámites y la liga a los trámites en los municipios que aplica el SARE.
5. Comunicación Social: aquí se encuentran los boletines, presentaciones, informes, estudios y publicaciones de la COFEMER.
6. Portal de Transparencia: contiene la información que como sujeto de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Gubernamental debe publicar la comisión.
7. Servicio Profesional de Carrera: proporciona información sobre los procedimientos, convocatorias y plazas vacantes en la comisión.

La COFEMER con base en un diagnostico realizado sobre los trámites, requisitos y plazos en la creación y puesta en marcha de empresas, propuso al ejecutivo federal un acuerdo que establece el SARE que entro en vigencia en el año de 2002. Sin embargo, el SARE depende en gran medida de las entidades federativas y los municipios, ya que estos establecen las reglas para que una empresa se establezca en su territorio. A partir de este acuerdo, ya varias entidades federativas y municipios han adoptado medidas para que actualmente las empresas puedan cumplir con los trámites municipales, estatales y federales en máximo 48 horas, mientras que el trámite sin el SARE tenía en promedio una duración de 58 días. Actualmente el SARE ya opera en 100 municipios del país.

Un ejemplo de esto es Puebla, el número de días para la apertura de una empresa se redujo de 58 a 2; el número de requisitos se redujo de 27 a 5; y el número de visitas a oficinas también se redujo de 5 a 1. En el mes de mayo del año 2002, en el mismo estado se abrieron 2,460

empresas, se generaron 5,572 empleos, y se generó una inversión por el orden de los 18,500 dólares. (CLAD, 2003)

Otra iniciativa reconocida mundialmente en este tipo de gobierno electrónico, es el sistema de compras gubernamentales Compranet ([www.compranet.gob.mx](http://www.compranet.gob.mx)). Este portal contiene todos los procesos de adquisición y obra pública, con el propósito de transparentar los procesos al mismo tiempo que se reducen los costos. Este sistema al 2004 tenía registrados 2,800 proveedores y al primer semestre de 2006 se tenían registradas 15,495 licitaciones de las cuales el 50.2% se realizaron vía electrónica con un monto de 79,401 millones de pesos, lo cual representó el 80.4% del valor total de las licitaciones (Sotelo, 2006).

#### **G2G. Caso 3: E-LOCAL ([www.e-local.gob.mx](http://www.e-local.gob.mx)).**

El objetivo de este portal es impulsar a los gobiernos municipales a participar e intercambiar experiencias con los diferentes niveles de gobierno y los ciudadanos.

Este portal ofrece información sobre: prácticas exitosas, programas de apoyo, documentos de referencia, guías técnicas y manuales, legislación, información estadística, secretarías o dependencias relacionadas con los temas municipales: descentralización, gestión municipal, servicios públicos, migrantes, profesionalización, gobierno electrónico, finanzas municipales, medio ambiente, etc.

Entre los beneficios del proyecto se encuentran la creación de infraestructuras que favorecen las relaciones intergubernamentales y las de los ciudadanos con sus administraciones locales.

#### **G2E. Caso 4 Portal @Campus México (<http://www.campusmexico.gob.mx>).**

Es una iniciativa de la oficina de presidencia con la visión de institucionalizar un modelo para la profesionalización del servicio civil de carrera. El portal @campus México busca facilitar el acceso a recursos con el propósito de que los funcionarios públicos desarrollen sus competencias.

El portal tiene tres objetivos:

1. Explotar el potencial de las TIC para desarrollar las competencias de los funcionarios públicos a través del autoaprendizaje.
2. Facilitar la capacitación y actualización de los funcionarios públicos sin restricciones de tiempo y espacio.
3. Proporcionar un espacio de interacción donde los funcionarios públicos puedan capacitarse, evaluarse y certificar sus competencias.

En la fase inicial el portal sólo atiende a una parte de los funcionarios públicos de la administración federal: directores generales, directores, subdirectores y jefes de departamento. Posteriormente el Portal @Campus México atenderá a los funcionarios de los organismos descentralizados, desconcentrados, paraestatales y también a los funcionarios de la administración pública estatal y municipal; y en un futuro a todos los funcionarios de América Latina que quieran unirse. El acceso es libre, en su primer mes ya contaba con 11,000 usuarios del total de 47,000 funcionarios.

El portal, es el resultado de un acuerdo entre los gobiernos de México y Canadá en el año de 2001. (OECD, 2005).

## **5.2 Gobierno Electrónico a Nivel Estatal.**

A diferencia del gobierno electrónico federal que ha sido objeto de estudio de múltiples investigadores y organismos internacionales como la OECD, el gobierno electrónico de las entidades federativas no ha tenido esta atención. Son pocos los autores que han estudiado las iniciativas de los gobiernos estatales en este ámbito, entre ellos se encuentran Sandoval. A. R. y Gil, G.J.R, los cuales en dos estudios realizados en 2006 y 2007, evalúan los portales electrónicos estatales basándose en el enfoque evolutivo. Los resultados del año 2007, se presentan a continuación:

1. La primera etapa presencia de información que para los autores de este estudio engloba la presencia emergente y la presencia mejorada, de las entidades la más centrada en proporcionar información fue el Distrito Federal con un total de 100 puntos seguido por Sonora, Baja California, Estado de México, Tamaulipas y Guerrero con 90.48 puntos. La media de esta etapa fue de 77.46 puntos.
2. En la etapa de presencia de interacción, la entidad que presenta un mayor avance es Baja California con 74.07 puntos, seguida por Sonora, Aguascalientes y Yucatán que tienen 70.37 puntos. En este rubro la media es 42.71 y el 50% de las entidades se encuentran por debajo de la media.
3. En cuanto a la etapa de presencia transaccional, el desarrollo continúa incipiente, sólo 9 entidades se encuentran arriba de la media de 49.17 puntos. La entidad más avanzada en esta etapa es Nuevo León por segundo año consecutivo junto con Sonora con puntaje de 86.67. Las entidades que les siguen son Estado de México con 80, Tamaulipas con 73.33 y Guerrero con 66.67 puntos.
4. En la etapa de presencia completamente integrada Nuevo León una vez más obtiene el puntaje más alto con 56%. Le siguen Sonora, Hidalgo, Yucatán, Zacatecas, y Tamaulipas, que cuentan con portales relativamente integrados. El promedio en este rubro es de 30.21%
5. El estudio de estos autores contempla una etapa más en la evolución de los portales que las consideradas en el presente artículo: “presencia para la participación ciudadana o e-democracia”, la cual refiere a la participación ciudadana. En este último estadio, el ciudadano no sólo interactúa con el gobierno utilizando los servicios en línea, sino que participa activamente en la toma de decisiones del gobierno, opina sobre proyectos de ley y políticas públicas, entre otras cosas. En lo referente a este último componente, el desarrollo de éste en las entidades se muestra incipiente, tan sólo siete han implementado herramientas para que el ciudadano participe en su página Web. Las entidades que se encuentran en esta etapa, en orden de mayor a menor puntaje son: Sonora, Sinaloa, San Luis Potosí y Tamaulipas, con 100%; Morelos y Michoacán 80%; y Baja California Norte 20%.

Una de las conclusiones que arroja este estudio, es que la diferenciación esperada entre regiones norte, centro y sur no es tan marcada. Si bien los dos primeros lugares de la evaluación los tienen Sonora con 55.87 y Nuevo León con 55.15 puntos que son entidades del norte, le siguen Guerrero con 50.77, Yucatán con 49.38 y Tamaulipas con 49.14 puntos. (Sandoval, A.R y Gil, G.J.R., 2006).

Un lugar destacado lo obtuvo Guerrero que del año 2006 al 2007 subió 30 lugares, seguido por Colima con 13 y Guanajuato con 11.

### **5.3 Gobierno Electrónico a Nivel Municipal.**

El nivel de gobierno más cercano geográficamente, es el más alejado en el ciberespacio, de los 2, 440 municipios mexicanos, sólo el 20.5% tiene presencia en la red.

Los resultados de una investigación de Sandoval (2007), con una metodología basada en un modelo de cinco dimensiones: presencia, información urbana, interacción, transacción y participación ciudadana, muestran que de los 78 municipios seleccionados con portales y con una población mayor a 75 mil habitantes, el más alto obtuvo un índice eValor<sup>vii</sup> de 7 y la media

de estos municipios fue de 3.06. El 43% de las entidades cuentan con puntaje por arriba de la media.

De un listado de los primeros quince lugares, los primeros seis son de municipios del norte del país, dos de ellos pertenecen a Nuevo León. Del resto, cuatro municipios son de la zona centro-occidente y cinco de la zona sur.

Empatados en primer lugar se encuentran los municipios de San Pedro Garza, N.L y Guadalajara, Jal., pero, sólo el primero cumple con las cinco dimensiones.

Otros resultados importantes son:

- Sólo ocho municipios no ofrecen información urbana, es decir, información sobre transporte, mapa de la ciudad, entre otra.
- La mayoría de los sitios tienen capacidad de interacción.
- Ninguno de los sitios se encuentra en la dimensión de transacción.
- Sólo 21 municipios poseen instrumentos de participación ciudadana.

## 6. Coordinación de los Diferentes Niveles de Gobierno.

La cooperación federación-entidades federativas-municipios, ha presentado importantes avances sin importar el origen partidista de los gobiernos. Algunos ejemplos son los que menciona la SFP (2005):

- Los gobiernos estatales incluyen las ligas al portal Gob.mx.
- Los servicios federales relacionados con la CURP se encuentran incorporados en los kioscos estatales de Aguascalientes, Puebla y Colima.
- En Colima se llevó a cabo un proyecto piloto para la credencialización.
- En Chiapas, los módulos de *Gobierno Express* han incorporado trámites federales.
- En Sinaloa se instalaron kioscos federales en oficinas estatales, dos de ellos son *CFEmáticos*, otro *ChambaNET*, y uno más *INFONAVIT*.
- En Guanajuato se incorporaron los servicios *e-SAT*, *IMSS desde su empresa* y *Chambanet* en sus kioscos.
- En Aguascalientes, Sinaloa, Jalisco, Yucatán y Chihuahua, ofrecen información de los trámites electrónicos federales en sus centros de atención telefónica.

## 7. Bibliografía.

- Altaparro, A. (2005). *Introducción al Gobierno Electrónico: Conceptos, Ventajas, Beneficios y Riesgos*. Manuscrito no publicado.
- Altaparro, A. (2005). *La estrategia de un Gobierno Electrónico como un proyecto de País, Provincia y/o Municipio*. Manuscrito no publicado.
- Arzaluz, S. (2006). Portal de Transparencia San Pedro García, Nuevo León. En Municipio y Buen Gobierno. Experiencias del Ímpetu Local en México (pp.443-459). México.
- Banco Mundial. (s.f). *Definition of E-Government*. Recuperado el 20 de noviembre de 2005, de <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>.
- Bhatnagar, S. (2004). *E-government from Vision to Implementation. A Practical Guide with Case Studies*. India: Sage.
- Bovaird, T.(2005). Performance Measurement and Evaluation. En Medí Khosrow-Pour (Ed), *Practicing E-government. A global Perspectiva* (pp. 16-42). Hershey, USA: Idea Group Publishing.
- CLAD (2003). ). *El gobierno electrónico como medio para acercar el Estado a la ciudadanía*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2005, de <http://www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/gobelec.html>.

- e-México (s.f.) *¿Qué es un centro comunitario digital (CCD)?*. Recuperado el 5 de Octubre de 2007, de [http://www.e-mexico.gob.mx/wb2/eMex/eMex\\_Que\\_es\\_un\\_Centro\\_Comunitario\\_Digital\\_CCD](http://www.e-mexico.gob.mx/wb2/eMex/eMex_Que_es_un_Centro_Comunitario_Digital_CCD).
- Forlano, L. (2004). The Emergence of Digital Government: International Perspectives. En Medí Khosrow-Pour (Ed), *Digital Government: Principles and Best Practices* (pp.35-50). Hershey, USA: Idea Group Publishing.
- Gascó, M.(s.f). *El Gobierno Electrónico y su Aplicación a las Políticas Locales*. Manuscrito no publicado.
- Muñoz, G.R.( 2004). Innovación Gubernamental. El paradigma de Buen Gobierno en la administración del Presidente Fox. México: Fondo de Cultura Económica
- OECD. (2004). *The e-Government Imperative*. Paris, Francia: OECDPublishing.
- OECD. (2005).*OECD e-Government Studies: México*. Paris, Francia: OECDPublishing.
- Sandoval, A. R. (2007). Portales municipales en México, una evaluación. *Revista Política Digital*, 36. 44-46.
- Sandoval, A. R.y Gil, G.J.R. (2006). A examen los portales .gob estatales. *Revista Política Digital*, 29. 30-32.
- Sandoval, A. R.y Gil, G.J.R. (2007). Ranking de portales estatales, la medición 2007. *Revista Política Digital*, 38. 30-32.
- Secretaría de la Función Pública. (2005). *Transparencia, Buen Gobierno y Combate a la Corrupción en la Función Pública*. D.F, México: Fondo de Cultura Económica.
- Selwyn, N. (2004). Reconsidering Political and Popular Understandings of the Digital Divide. *New Media & Society*, 6,3. 341-362.
- Sotelo, N. (2006). Estrategia 4: Gobierno Digital. *Revista Política Digital*, 33 (Suppl. 1), 8-10.
- Volkow, F. N. (2005). Las enseñanzas del Compranet. *Revista Política Digital*, 33. 30-31.
- United Nations. (2008). United Nations e-Government Survey 2008. Recuperado el 17 de abril de 2008, de [http://www.unpan.org/egovkb/global\\_reports/08report.htm](http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm).

---

<sup>i</sup> Un servicio 24/7 es aquel que se encuentra disponible las 24 horas de los 7 días de la semana.

<sup>ii</sup> El portal Chambanet en los meses recientes adquirió un nuevo nombre “El portal del empleo”

<sup>iii</sup> Este reconocimiento es entregado a las dependencias federales que se distinguen por su innovación en los servicios brindados a la ciudadanía y por su contribución a la Agenda del Buen Gobierno.

<sup>iv</sup> Este premio se ha organizado desde el 2001 por el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) y la Fundación Ford.

<sup>v</sup> En ramo del presupuesto federal que se distribuye a los municipios y estados en dos fondos: Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios (FAFM) Fondo para la Infraestructura Social Municipal (FISM).

<sup>vi</sup> CIMTRA es una iniciativa ciudadana implementada por organizaciones civiles cuyo propósito es medir la transparencia en los gobiernos municipales.

<sup>vii</sup> El eValor es un índice que se obtiene de dar una ponderación a cada una de las cinco dimensiones: presencia tiene el 0.25, información el 0.5, interacción el .75, transacción el 1 y e-democracias el 1.25. El puntaje más alto que se puede obtener con esta metodología es 11.75.