

## **GOBIERNO ELECTRÓNICO, REALIDAD PARA UNOS CUANTOS**

*Lic. Gabriela Quintanilla Mendoza  
Subdirectora de Sistemas de Consulta y Formación Jurídica  
de la Dirección General de Compilación y Consulta del Orden  
Jurídico Nacional de la Secretaría de Gobernación  
gquintanilla@segob.gob.mx*

## GOBIERNO ELECTRÓNICO, REALIDAD PARA UNOS CUANTOS

### Resumen

A partir del año 2000, cuando el poder es ocupado por un partido político diferente al que había prevalecido en México, el gobierno intenta acercarse a la ciudadanía y garantizar la existencia de la democracia. Esto lo hace aprovechando el impulso que internacionalmente se había dado a las tecnologías de la información y comunicación.

Estas tecnologías por mucho tiempo olvidadas en este país, surgen para otorgar al gobierno elementos que le permiten proporcionar información de manera directa y realizar la rendición de cuentas, con el propósito de tener un gobierno más enfocado a los ciudadanos y a los resultados. Estos elementos se concentran en la utilización del internet, es decir en el uso del conjunto de redes de comunicación, por medio del cual un usuario puede acceder a información o incluso tener comunicación directa con otros usuarios. Internet será el medio perfecto para desarrollar el gobierno electrónico, el e-gobierno.

El gobierno electrónico fue la mejor oportunidad para colocar en internet páginas que incluyeran información respecto a los poderes, órganos, dependencias de la administración pública, medios de comunicación y legislación de los tres niveles de gobierno, así como trámites que otorguen a la sociedad la coyuntura para lograr una mayor interacción con el gobierno. Sin embargo, este gobierno electrónico ha resultado beneficioso solamente para unos cuantos. La mayor parte de la población no tiene acceso a las computadoras, al internet, ni tiene una cultura informática que le permita, en el corto plazo, hacerse de una mayor riqueza cultural ni reducir los tiempos de espera para resolver asuntos relacionados con las autoridades. El gobierno mexicano tiene un gran reto en puerta: realizar las acciones necesarias para lograr que la mayor parte de la población sea beneficiada con esta nueva forma de gobernar.

**Palabras clave:** Tecnologías de la Información y la Comunicación, Administración Pública, Gobierno electrónico, Democracia, Internet.

## ELECTRONIC GOVERNMENT, FEW PEOPLE'S REALITY

### Abstract

On 2000, when a different political party became the most important power in Mexico, the government performed those necessary actions approaching to citizens and trying to guarantee the democracy existence. This was made through the international impulse that had the information and communication technologies.

The emergence of this technologies, forgotten for a period in Mexico, gave the government elements to carry out direct information and accountability, with the purpose of making government more focused on citizens and results. The key for using these elements was internet, the information and communication world wide web, which was perfectly of use to expand Electronic Government – or E-Government.

This Electronic Government was the great opportunity to create a place on the internet for the public to get and exchange information about federal and local government powers, branches, public administration dependencies, executive departments, independent agencies, legislation and electronic transactions providing an opportunity to share knowledge, discuss challenges and learn from peer interaction. Nevertheless, this electronic government has had only beneficial effect over few people. Most of the population has access to the computers, nor the Internet, as a matter of fact, neither has a computer science culture that allows them, in the short term, to become of a greater cultural wealth and to reduce the time of delay to solve subjects related with the authorities. The Mexican government has a great challenge in door: to conduct the battles necessary to obtain that most of the population is benefitted with this new form to govern.

**Keywords:** Information and communication technologies, Public administration, Electronic government, Democracy, Internet.

## INTRODUCCIÓN

A partir de la alternancia en México, el gobierno empezó a realizar acciones para aplicar, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación, concretamente el Internet, un gobierno electrónico. Este gobierno electrónico responde a la necesidad de acercarse más a la sociedad, y cumplir con ella a través de la rendición de cuentas y el respeto a las garantías individuales; pero a su vez, reconoce la inminente necesidad de modernizar de la administración pública.

Para su implementación fue menester del gobierno la realización de un análisis sobre la viabilidad, que incluyó por un lado el conocimiento del Internet, y por otro, la elaboración de determinada normatividad expresada en términos de los contenidos que deberían ser incluidos en las páginas web de la administración pública.

El gobierno electrónico entonces consistió en crear páginas electrónicas para cada dependencia, en la cual se coloca información relevante: legislación, misión, visión, objetivos, servicios y acciones. Sin embargo, el análisis que se realizó no previó que la sociedad mexicana estaba viviendo una época de crisis en materia de comunicaciones –que habían sido controladas por el gobierno anterior- y en materias de Internet e informática. Debe tomarse en cuenta que la entrada al país de estos dos elementos no sólo fue tardía y lenta, sino que además todavía no se cuenta con computadoras y acceso a Internet a lo largo del país.

El presente análisis tiene como finalidad dar a conocer la conformación y los alcances del gobierno electrónico, y ponderar el hecho de que si bien éste es un reflejo de la lucha gubernamental por ser más democrática y participativa, es un esfuerzo para pocos usuarios de estas tecnologías y por tanto un gobierno para pocos.

El reto del gobierno ahora será analizar la situación, para implementar las acciones necesarias que permitan un gobierno electrónico para todos, ya sea mediante capacitación o por medio de la adaptación de espacios con computadoras y acceso a Internet, para que la sociedad en su conjunto pueda acceder a esta nueva modalidad gubernativa.

## EL GOBIERNO Y LA INFORMACIÓN

A partir de 2000 inició en el gobierno mexicano una etapa de alternancia, es decir, un período de cambio en donde mediante un proceso democrático, dejó de gobernar el partido político hegemónico para ceder el lugar a un partido político de oposición, que adquirió entonces el compromiso de pensar, desarrollar y realizar todas las acciones para garantizar la existencia de un gobierno con mayor sentido democrático.

La alternancia en México, como proceso de cambio que continúa, se ha visto favorecido por la transparencia electoral, la participación ciudadana en los procesos electorales y la corresponsabilidad de tareas entre gobierno, partidos políticos y ciudadanía. En este sentido, el proceso de cambio ha implicado una lucha permanente por 'limpiar' la imagen de ilegitimidad del gobierno ante los individuos que habitan el país, modernizar la Administración Pública y fortalecer la democracia.

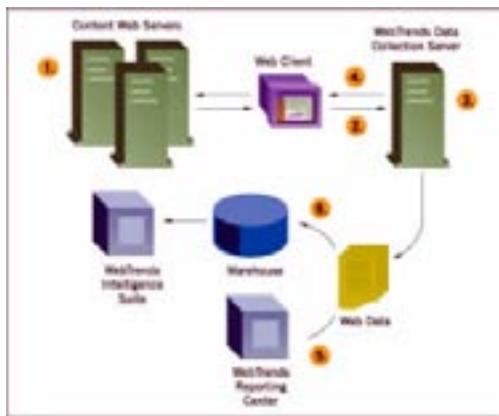
La alternancia política ha permitido pensar en reformas estructurales en las cuales las facultades del Presidente se ven disminuidas, el poder realmente es distribuido en todos los órdenes de gobierno y la ciudadanía interactúa más con el gobierno.

Para que la alternancia responda a la realidad política y social, el gobierno ha establecido los mecanismos e instrumentos para impulsar la información, participación y rendición de cuentas a los ciudadanos, a los demás poderes y a cada uno de los órdenes de gobierno.

La participación ha implicado encaminar las acciones hacia la producción de consensos y el acercamiento del poder y la legislación a toda la población para garantizar el conocimiento de los derechos y obligaciones. Las acciones llevadas a cabo han ido dirigidas a: hacer valer el Estado de Derecho, en donde las leyes sean aplicadas por igual a todos y que exista un verdadero respeto a las garantías individuales; promover la cultura de la legalidad, para respaldar la cultura política, a través de instrumentos que permitan al individuo conocer los mecanismos jurídicos referidos a la forma de organización del Estado donde habitan, los límites y alcances en la función de éste y de los mismos ciudadanos, las sanciones aplicables al incumplimiento y, en general, los aspectos que identifican al país, como el himno o la bandera e impulsar el federalismo, mediante el respeto a los niveles de gobierno estatal y municipal, el reconocimiento de la autonomía de las instituciones y la independencia de los poderes, conforme lo señala la Carta Magna.

Así mismo, el gobierno se dio a la tarea de crear las condiciones para impulsar la cultura política entre los ciudadanos, garantizando procesos electorales transparentes, en los cuales la correlación de fuerzas políticas en los órganos de representación local y federal, es una realidad.

Para lograr instituir la rendición de cuentas y llevar a cabo todas las acciones de gobierno específicas que faciliten información a los individuos, se fortalecieron y desarrollaron elementos informativos que facilitaron el tránsito del monopolio de la información pública por parte de las autoridades, al libre acceso a la información para la ciudadanía.



Asimismo, como una necesidad creada en la sociedad y como un elemento indispensable en la transformación de la actualidad, el gobierno se propuso incrementar el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación TIC's en la Administración Pública.

Las tecnologías de la información y comunicación son los instrumentos científicos y de ingeniería aplicados a la información y a la comunicación, que tienen como finalidad acercar y facilitar el uso de éstas a los individuos.

Hablar de tecnologías de la información y comunicación implica pensar en equipos de computación, programas, telecomunicaciones, redes y bases de datos asociados con aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías relacionadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, texto e imágenes.

Estos elementos fortalecen la intercomunicación de los individuos a nivel mundial, misma que se acrecienta con el Internet. Esta red de comunicación e información, en términos coloquiales, se puede definir como la herramienta computacional que facilita la comunicación mundial. Es el conjunto integrado por diferentes redes de cada país del mundo, por medio del cual un usuario en cualquier computadora puede, en caso de contar con los permisos apropiados, acceder a la información de otra computadora y tener incluso comunicación directa con otros usuarios que se encuentren utilizando otra computadora.<sup>1</sup>

Fue hasta principios de la década de los noventa cuando Internet se hizo un servicio público, iniciando así una nueva era de la información, a través de la cual la sociedad empezó a comunicarse con mayor facilidad y rapidez.

<sup>1</sup> MILENIUM, "Diseño Web. Principales definiciones de los términos más usados en Internet". [En línea] [Consultado: 23 junio 2003] © Copyright. Informática Milenium, S.A.de C.V., Disponible en internet: <http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/espanol/sitioweb.htm#dinternet> , 1998-2004.

## EL GOBIERNO Y LA TECNOLOGÍA

Internet es el medio escogido por el gobierno para proveer a los ciudadanos de un nivel de acceso a la información gubernamental respecto a las acciones políticas, económicas o sociales. Es, a través de este medio, que la administración pública se inserta en el gobierno electrónico, entendido como un conjunto de estrategias cuya finalidad es promover la eficiencia y eficacia gubernamental, así como acercar a la ciudadanía a los servicios gubernamentales y dotarla de información mediante la creación de páginas electrónicas que son consultadas vía internet.

A través del gobierno electrónico, cualquier ciudadano, independientemente del lugar donde se encuentre, puede tener acceso a la información publicada por las Administraciones Públicas del país, al acceder a la página web<sup>2</sup> correspondiente y conocer la información pública que ese sector o dependencia realiza y ofrece.

Estos instrumentos han permitido que la sociedad en su conjunto pueda acceder a un cúmulo de servicios, trámites e información clasificada y ordenada desde un mismo sitio, a cualquier hora y lugar, a un bajo costo.<sup>3</sup>

El gobierno electrónico por tanto, tiene el propósito de contribuir al proceso de cambio del gobierno, para transformarlo en una institución competitiva, donde el ciudadano interactúa. En este sentido, el establecimiento de un gobierno electrónico, debe incluir "... todas aquellas actividades basadas en las nuevas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual, tanto en las aplicaciones internas como las externas de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sector público".<sup>4</sup>

Si bien ya existía información gubernamental en internet, esa información era escasa y no resaltaba el principio básico del gobierno electrónico, es decir, informar y garantizar la presencia de una gestión de calidad. El gobierno entrante tuvo entonces como función básica, en este aspecto, mediante consensos, ampliar el espectro de información otorgada, al abarcar a todos los poderes, dependencias, órganos, organismos y demás instituciones de carácter público que ofrecen información o servicios de interés público.

## EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Los resultados se han visto reflejados en diversas páginas web, a través de las cuales el ciudadano que tiene acceso a esta red de información puede mantenerse informado o llevar a cabo algunas acciones y tareas que le permiten evitar la burocracia y realizar las gestiones de manera ágil. Las principales son:

<sup>2</sup> "Una página de Internet o página Web es un documento electrónico que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo que se encuentre conectado a la red mundial de información denominada Internet, de tal forma que este documento pueda ser consultado por cualesquier persona que se conecte a esta red mundial de comunicaciones y que cuente con los permisos apropiados para hacerlo". op. cit. MILENIUM, "Diseño Web. Principales definiciones de los términos más usados en Internet", 1998-2004.

<sup>3</sup> ZAVALA, Everardo, "El uso de los portales gubernamentales en las sociedades". [En línea] [Consultado: 21 octubre 2004] E-Local. *Revista punto Gob. ideas tecnológicas para transformar al gobierno*, Disponible en internet: [http://www.elocal.gob.mx/wb2/ELOCAL/ELOC\\_Revista\\_Punto\\_Gob\\_ideas\\_tecnologicas\\_para\\_tra](http://www.elocal.gob.mx/wb2/ELOCAL/ELOC_Revista_Punto_Gob_ideas_tecnologicas_para_tra), 2004.

<sup>4</sup> GROSVOLD, Gabriel. (2000). "El Gobierno Electrónico quiere ser más que promesas". En: VEGA B., Hannia. (2001). "La Comunicación Política Gubernamental: E-gobierno como instrumento de transparencia política" [En línea] [Consultado: 18 diciembre 2002] Democracia Digital. Artículos. México, abril. Disponible en internet: <http://www.democraciadigital.org/particip/arts/0104egobierno.html>



'Directorio'. Esta página, creada por la Presidencia de la República, originalmente como 'Precisa', es de carácter informativo. En ella se integran enlaces aproximadamente a 2 mil 400 sitios de Gobierno federal y locales, dependencias específicas, Organismos No Gubernamentales, partidos políticos y turismo, además de mil 120 registros del Directorio de Comunicación Social de la Presidencia de la República. El acceso se realiza al teclear la dirección electrónica en Internet: <http://www.directorio.gob.mx>



'e-México'. Página a cargo de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, que se integra con cuatro ejes relacionados con los servicios provistos por las administraciones públicas, el sector privado y los organismos no gubernamentales: aprendizaje, salud, economía y gobierno, así como de otros servicios a la comunidad. Su dirección es <http://www.e-mexico.gob.mx>



Uno de los resultados de esta Ley fue la creación del Instituto Federal de Acceso a la Información IFAI que en junio de 2003 inició sus funciones. La página web con información referida a sus acciones, permite a su vez realizar solicitudes y consultas referidas a la actuación gubernamental que no son consideradas confidenciales –expedientes reservados-, teniendo las dependencias la obligación de responder en un corto plazo de tiempo. Se puede acceder a esta página tecleando en Internet la dirección electrónica <http://www.ifai.org.mx>

La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, aprobada en la Cámara de Diputados el 24 de abril de 2002 tuvo como finalidad que todos los ciudadanos puedan tener acceso a la información gubernamental mediante procedimientos sencillos y expeditos, para transparentar la gestión pública y favorecer la rendición de cuentas a los ciudadanos.<sup>5</sup>

También se cuenta con diferentes páginas de las dependencias, órganos y organismos de las Administraciones Públicas del país, a las cuales se accede mediante la dirección electrónica que contenga [www.\(siglas de la dependencia\).gob.mx](http://www.(siglas de la dependencia).gob.mx).

<sup>5</sup> CÁMARA DE DIPUTADOS, (2003). "Ley de Acceso a la Información Pública" [en línea]. México. <http://www.cddhcu.gob.mx/leyes> [Consulta: 14 diciembre 2003]



En 2002 también, la Dirección General de Compilación y Consulta del Orden Jurídico Nacional puso a disposición del público una página web que compila las disposiciones jurídico-administrativas de los gobiernos en sus distintos niveles y a la cual se puede acceder de manera gratuita mediante la dirección electrónica <http://www.ordenjuridico.gob.mx>. Así mismo, creó la página del Registro Nacional de Testamentos en la cual se incluye la información referente al testamento, modalidades del mismo, legislación y Colegios de Notarios; así como las actividades que se están realizando para establecer un Registro Nacional de Avisos de Testamento, misma que dará seguridad y certeza jurídicas al testador. La dirección electrónica es [www.testamentos.gob.mx](http://www.testamentos.gob.mx).



Como parte del Sistema Nacional e-México, se lanzó al Internet el Portal Ciudadano del Gobierno Federal<sup>6</sup> cuya finalidad es que la comunicación fluya del gobierno al ciudadano y del ciudadano al gobierno. En este portal el usuario puede consultar la información disponible organizada en 16 temas y en varios subtemas; además de solicitar y tramitar servicios. Su acceso es mediante la dirección electrónica <http://www.gob.mx>



Para lograr un verdadero gobierno electrónico que aumente la eficiencia, reduzca la burocracia y mejore los servicios, el gobierno creó la página web denominada "Tramitanet"<sup>7</sup>, en la cual se concentra información respecto a los trámites que debe realizar el ciudadano con la administración pública para el registro de bienes y recepción de servicios.

Ahora bien, todo este análisis lleva a señalar entonces tres aspectos importantes que el gobierno debe analizar y considerar para lograr la adecuación de los servicios y alcanzar la eficiencia:

Primero, pocos son los ciudadanos que se han beneficiado de esta información y trámites electrónicos, dada la inexistencia de la cultura informática. Un ejemplo de ello se puede observar en la carencia de legislación o en la ausencia, sobretodo en la administración pública, de computadoras y conexiones a internet. Todavía más, no se ha hecho una materia de estudio importante para ser incluida en los programas de educación pública.

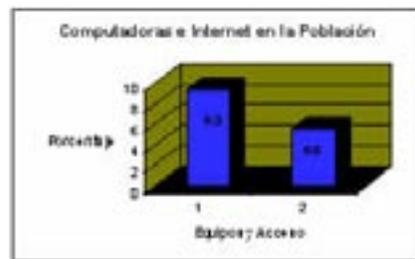
Segundo, existe poca afluencia de las personas al internet. Ello obedece a varios factores de gran trascendencia que impactan a la sociedad:

<sup>6</sup>Un portal es el sitio principal, es el punto de partida a través del cual, la gente que se conecta al World Wide Web, puede empezar su actividad de búsqueda de información. MILENIUM. (1998-2004). "Diseño Web. Principales definiciones de los términos más usados en Internet". [en línea].

<http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/espanol/sitioweb.htm#dinternet>

<sup>7</sup> Vid., Tramitanet [en línea]. Página web. México. [www.tramitanet.gob.mx](http://www.tramitanet.gob.mx) [Consulta: 21 de septiembre de 2004]

a) Internet no es muy conocido en el nivel nacional. Los estudios demuestran que de los 22 millones de hogares, los que cuentan con computadora equivale al 9.3% y de éste porcentaje sólo el 60% tiene acceso al internet<sup>8</sup>, lo que corresponde al 4% de la población total. Pero además, algo más crítico es que de ese bajísimo porcentaje de usuarios el 90% sólo lo utiliza para 'chat' – platicar- o como correo electrónico.



b) Tener acceso a internet tiene un costo que no es accesible para muchas personas. En este sentido cabe señalar que por un lado, el 25% de la población vive en el campo; que un poco más de la mitad de la población vive en pobreza moderada (51.7%) y el 21 % de la población vive en pobreza extrema<sup>9</sup>; y que el salario mínimo está en 43.297 pesos diarios.

c) El ciudadano tiene desconfianza sobre las acciones que realiza el actual gobierno después de los resultados obtenidos con el anterior. Sólo mediante la existencia de un papel el ciudadano puede defenderse de una mala administración, pero además, las dependencias gubernamentales exigen como documento de comprobación de un trámite que exista la firma autógrafa, sello o registro de caja en original, lo que propicia una incoherencia con esa idea de agilización de trámites.

Tercero, es muy poca la legislación en materia de delitos informáticos. Desafortunadamente, internet es un espacio que propicia la conducta ilícita que afecta los derechos sobretodo los referidos a la intimidad y a la protección de los datos personales, mismos que permanecen impunes.

## CONCLUSIONES

Como se puede observar si bien el gobierno ha buscado tener presencia en las mayorías a través del uso de las tecnologías de información y comunicación, las acciones en esa materia resultan ser pocas, mientras no exista un acceso al internet libre y gratuito.

Por tanto, las acciones realizadas en México para acercarse a la población no han fructificado, dado que los avances tecnológicos no están llegando a toda la población. Esto implica que la transparencia, la rendición de cuentas, los servicios y trámites electrónicos sólo han llegado a unos cuantos usuarios de este medio de comunicación.

Una prioridad del gobierno mexicano será, por tanto, planear y programar las acciones que den acceso a la mayoría -de la administración pública y de la población- a las computadoras y al Internet, lo que redundará en beneficio gubernamental y social. Estas acciones pueden ser realizadas en dos sentidos:

En la medida en que el gobierno impulse la cultura informática mediante la educación y capacitación, se podrá empezar a tener una cobertura poblacional más amplia.

Si se instalan centros informáticos con acceso a internet cercanos a las zonas más pobladas, que cuenten con personal capacitado que pueda resolver cualquier problema y pueda asesorar a las personas que acceden a este servicio, entonces se habrá avanzado enormemente en el gobierno más democrático; se habrá dado un estímulo social de interés para su bienestar.

<sup>8</sup> Vid., INEGI. (2001). "Información Estadística. Indicadores sobre tecnología de la información y comunicaciones. Población por condición de uso de computadora, 2001". [en línea]. México.

<http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/tematicos/mediano/med.asp?t=tin040&c=3464> Consulta: 5 de septiembre de 2003. "Estadísticas por tema. Cuadro Resumen". [en línea]. México.

<http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/tematicos/mediano/med.asp?t=mpob00&c=5262>. [Consulta: 7 de octubre de 2004].

<sup>9</sup> IBLNews Corp. (2004). "México reduce la pobreza extrema a niveles previos a la crisis de 1994". [en línea]. Nueva York. Julio, Jueves 29. <http://iblnews.com/noticias/07/112480.html> [Consulta: 7 de octubre de 2004].

## BIBLIOGRAFÍA

Cámara de Diputados, Ley de Acceso a la Información Pública [En línea] [Consultado: 14 diciembre de 2003]. Disponible en Internet: <http://www.cddhcu.gob.mx>

GROSVARD, Gabriel, "EL Gobierno Electrónico quiere ser más que promesas", En: VEGA B., Hannia. La Comunicación Política Gubernamental: E-gobierno como instrumento de transparencia política, *Democracia Digital*, Artículos, México, abril. [En línea] [Consultado: 18 diciembre de 2002] Disponible en Internet: <http://www.democraciadigital.org/particip/arts/0104egobierno.html>

INEGI. Información Estadística. Indicadores sobre tecnología de la información y comunicaciones. Población por condición de uso de computadora. [En línea] [Consultado: 5 de septiembre de 2003] Disponible en Internet: <http://www.inegi.gob.mx>

\_\_\_\_\_, *Estadísticas por tema*. Cuadro Resumen. [En línea] [Consultado: 7 de octubre de 2004] Disponible en Internet: <http://www.inegi.gob.mx>

IBLNews Corp, "México reduce la pobreza extrema a niveles previos a la crisis de 1994", [En línea] [Consultado: 7 de octubre de 2004] Disponible en Internet: <http://iblnews.com/noticias/07/112480.html>

MILENIUM, Diseño Web: Principales definiciones de los términos más usados en Internet. [En línea] [Consultado: 23 junio de 2003] Disponible en Internet: <http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/espanol/sitioweb.htm#dinternet>

*Tramitanet* [En línea] [Consultado: 21 de septiembre de 2004]. Disponible en Internet: [www.tramitanet.gob.mx](http://www.tramitanet.gob.mx)

ZAVALA, Everardo. El uso de los portales gubernamentales en las sociedades. Revista punto Gob. ideas tecnológicas para transformar al gobierno. [En línea] [Consultado: 21 octubre de 2004] Disponible en Internet: [http://www.elocal.gob.mx/wb2/ELOCAL/ELOC\\_Revista\\_Punto\\_Gob\\_ideas\\_tecnologicas\\_para\\_transformarelgobierno.com](http://www.elocal.gob.mx/wb2/ELOCAL/ELOC_Revista_Punto_Gob_ideas_tecnologicas_para_transformarelgobierno.com)