



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

FACULTAD DE ECONOMÍA

*TESIS*

“EFICIENCIA DEL E-GOBIERNO DENTRO DEL  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA EN MÉXICO”

*QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:*

“Licenciada en Economía”

Presenta:

**ELIZABETH REYES RODRÍGUEZ**

Asesora:

Lic. Celia Guadalupe Osorno Ruiz

CIUDAD DE MÉXICO, MAYO 2018





Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

---

## ÍNDICE

---

<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>III</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>IV</b>
<b>1. CONCEPTOS RELEVANTES DE LAS TIC'S DENTRO DEL SECTOR PÚBLICO</b>	<b>1</b>
1.1. GOBIERNO ELECTRÓNICO (E-GOBIERNO)	6
1.1.1. OBJETIVO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	7
1.1.2. RELACIONES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	11
1.1.3. INDICE DE DISPONIBILIDAD DE RED	12
1.2. GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LATINO AMÉRICA	15
1.2.1. ÍNDICE DE DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	16
<b>2. E-GOBIERNO EN MÉXICO</b>	<b>20</b>
2.1. EVOLUCIÓN DEL E-GOBIERNO EN MÉXICO	20
2.1.1. PERIODO 1994-2000	20
2.1.2. PERIODO 2000-2006	21
2.1.3. PERIODO 2006-2012	23
2.1.4. PERIODO ACTUAL	24
2.2. REGULADORES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	25

2.2.1.	UNIDAD DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (UGEPTI) . . . . .	26
2.2.2.	COMISIÓN INTERSECRETARIAL PARA EL DESARROLLO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO . . . . .	27
2.2.3.	MANUAL DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES . . . . .	28
2.3.	MADUREZ DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN MÉXICO . . . . .	29
2.3.1.	EL INDICE DE DISPONIBILIDAD DE RED EN MEXICO . . . . .	29
2.3.2.	INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES . . . . .	32
2.3.3.	ESTADISTICAS DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION y SU USO EN MEXICO . . . . .	33
<b>3.</b>	<b>IMPACTO DEL E-GOBIERNO EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</b>	<b>36</b>
3.1.	FUNCIONAMIENTO DEL E-GOBIERNO DENTRO DEL SAT . . . . .	36
3.1.1.	RECAUDACIÓN TRIBUTARIA . . . . .	38
3.2.	SERVICIOS ELECTRÓNICOS . . . . .	39
3.2.1.	PORTAL SAT . . . . .	39
3.2.2.	COMPROBANTES FISCALES . . . . .	43
3.2.3.	FIRMA ELECTRONICA . . . . .	45
3.2.4.	DECLARACIONES ELECTRÓNICAS . . . . .	47
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>49</b>
	<b>REFERENCIAS</b>	<b>52</b>
	<b>Bibliografía</b>	<b>53</b>



---

## AGRADECIMIENTOS

---

Le agradezco a Dios por que a lo largo de mi vida me ha mostrado su fidelidad y su amor, le agradezco por la familia que me permite tener, porque han sido mi apoyo, mi ayuda, mi fuerza.

Le agradezco a mis padres por haberme enseñado a ser mejor, por la paciencia en este camino.

Papi, a usted, quiero decirle que su esfuerzo físico y económico que realizo para darme una educación ha rendido frutos y que no me alcanzaría una vida para pagarle todo lo que ha hecho por mí.

Mami, a usted, gracias por estar conmigo en cada momento, por enseñarme más de lo que pude haber aprendido y por enseñarme que aunque halla dificultades en la vida nunca debemos desmayar. Erika gracias por ser mi amiga, mi hermana y siempre has estado ahí cuando más lo necesito en todos los sentidos.

Y a Aquel que es poderoso para hacer todas las cosas mucho más abundantemente de lo que pedimos o entendemos, según el poder que actúa en nosotros Efesios 3:20



---

## INTRODUCCION

---

En un mundo de constantes cambios, desde la antigüedad surge la idea de globalización, por medio del descubrimiento de rutas marítimas para el comercio y así llevar a cabo una integración de las diferentes regiones, sin embargo hasta 1962 Mc Luhan con *La Galaxia de Gutenberg* nos dice: “ahora podemos vivir no en mundos separados y distintos, sino plural, simultáneamente, en muchos mundos y culturas” (p. 21). En el periodo actual se observa una mayor integración provocadas por las relaciones internacionales por los diferentes procesos de producción ya que intensifican la relación de los diferentes países por medio de las transferencias financieras, el movimiento de personas tanto como turistas, trabajadores, migrantes y las nuevas tecnologías.

Retomamos la idea de globalización ya que ha sido la forma de comunicación en el mundo en los últimos siglos, Anthony Giddens (1999) define la Globalización como “la intensificación en todo el mundo de las relaciones sociales mediante las cuales se vinculan localidades distantes, de tal manera que acontecimientos locales se conforman a muchas millas de distancia” (p. 64). Dicha definición tiene implícitas los medios tecnológicos por los cuales la información puede llegar de un lugar a otro.

Por lo tanto la globalización ha llevado consigo un proceso de cambio en el cual los diferentes países se han tenido que adaptar y modernizar.

A partir del siglo XX se presenta un avance en la informática que propicia la convergencia



de la microelectrónica, la computación y las telecomunicaciones, que en su conjunto se les llama Tecnologías de la Información y Comunicación, de las cuales la base es el Internet, medio por el cual se llevan a cabo los diferentes procesos. Al igual se producen cambios relacionados con dichas tecnologías ya que la importancia de éstas aumenta y se vuelven herramientas básicas para la comunicación, el estudio, trabajo, etc.

A partir de la revolución informacional como lo menciona Castells (1999), la economía se convierte en informacional y global debido a las nuevas tecnologías, por lo que el proceso de producción y distribución dependen de la capacidad de generar, procesar y aplicar la información, por lo tanto el nuevo sistema de comunicaciones se caracteriza por incluir y abarcar todas las manifestaciones culturales, y así mismo transforma el tiempo y el espacio sin importar el lugar (p. 121).

La nueva sociedad se está construyendo en torno de flujos: de capital, de información, de tecnología, de imágenes, sonidos y símbolos; son la expresión de los procesos que dominan nuestra vida económica, política y simbólica.

Dichos cambios ocasionan que el uso del Internet aumente por su eficiencia al comunicarse, relacionarse ya sea con un objetivo personal o profesional; por lo cual se ve al Internet en específico como una herramienta útil dentro de los diferentes ámbitos, entre ellos el sector Público.

Según Villoría a partir del siglo XXI los gobiernos y las Administraciones Publicas utilizan la comunicación para sus relaciones internas y con las diversas redes de expresión de la ciudadanía (p. 70).

El presente trabajo tiene la finalidad de dar a conocer como el Gobierno ha hecho uso de las Tecnologías de la Información para comunicarse con los ciudadanos, para tener mayor funcionamiento dentro del Sistema y dentro de los procesos que realiza en la misma. Conocer la relevancia que tiene la informática en el Servicio de Administración Tributaria. El impacto que ha tenido en el gobierno la nueva forma de comunicación; si el gobierno mexicano está



adoptando las medidas necesarias para lograr la modernización en la forma de comunicarse con el ciudadano y el avance del Gobierno Electrónico dentro del Servicio de Administración Tributaria en México.

El avance tecnológico al cual se vio sometido el mundo a principios del siglo XX ha impactado a la sociedad en todos los niveles, como lo es el Sector Público de México, sin embargo la pregunta a realizar es ¿realmente en México existe un e-gobierno eficiente? ¿Cómo ha impactado en la eficiencia de las diferentes relaciones entre el ciudadano y el gobierno?.

En el Primer capítulo se mencionan los aspectos relevantes de las TIC's dentro del Sector Público, en el cual se define el Gobierno Electrónico, sus objetivos, así como las condiciones con las que debe contar para llevar a cabo su funcionamiento, la relación del gobierno con las empresas, ciudadanos y con él mismo; igualmente se muestra el Índice de Disponibilidad de Red y el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico como indicadores que dan a conocer si los países cuentan con las condiciones necesarias para un buen funcionamiento y evolución del Gobierno Electrónico.

El segundo capítulo abarca la evolución del Gobierno Electrónico en México, las estrategias que implementaron en los diferentes sexenios desde 1994 a la actualidad, las regulaciones que se llevaron a cabo en el tema, el Índice de Disponibilidad de Red en México como una estadística internacional y las estadísticas proporcionadas por INEGI en el tema.

Por último se menciona la importancia del Servicio de Administración Tributaria, y el papel importante de las TIC's para el cumplimiento de los objetivos del SAT, los instrumentos tecnológicos que ha adoptado para lograr un mejor funcionamiento, como la Firma Electrónica, Factura Electrónica y el Portal del SAT.

Se desarrollaron estos temas con la finalidad de dar a conocer la perspectiva global y nacional a las que se enfrenta el Servicio de Administración Tributaria para modernizar sus servicios e interacción con el Ciudadano como Contribuyente y así cumplir los objetivos de la misma.



## CAPÍTULO 1

---

### CONCEPTOS RELEVANTES DE LAS TIC'S DENTRO DEL SECTOR PÚBLICO

---

El uso del internet a nivel mundial a partir de la apertura comercial dio un salto espectacular debido a la eficiencia que se tenía, al principio su uso fue como una herramienta de comunicación por medio del correo electrónico. Sin embargo con la creación del Word Wide Web (www) se construye una red de redes capaz de establecer una comunicación entre ellos y de crear una base de información a la cual se puede acceder instantáneamente.

El internet ha tenido un gran auge debido a su arquitectura ya que es una herramienta abierta y de libre acceso (siempre y cuando se cuente con los medios), además ha aumentado su uso por su flexibilidad y ductilidad, que permite un efecto de retroacción en tiempo real, es decir permite la integración y la modificación de la información en cualquier parte del mundo (Castells, 2000).

Debido a su importancia, el internet se convirtió en un medio de comunicación, de interacción y de organización social para los grandes sistemas financieros hasta los aspectos personales de nuestra vida, lo que ha llevado a transformar el sistema económico, social, cultural y familiar.



En la actualidad, es una base en la nueva forma de sociedad en la que vivimos, a la cual Castells llama Sociedad Red, que tiene como base nodos de interconexión que se construyen por medio de la información obtenida entre ellos; no importando el tiempo y el lugar, ya que representa una nueva morfología social que modifica la operación y los resultados de los procesos de producción, la experiencia, el poder y la cultura, sólo con la condición de que se posean los mismos códigos de comunicación, lo cual ha llevado a una nueva economía, no basada en las empresas que construyen y comercializan el Internet, pero si en el uso que las empresas le dan al internet; ya que se ha convertido en el pilar de ellas, muchas de las cuales no tienen un lugar fijo en el espacio sino solo se encuentran en forma virtual, dando paso a la evolución del concepto de MERCADO[1].

Según Castell (2000) la estructura social se encuentra en cambios debido al avance tecnológico del último siglo, por lo que la economía actual se fundamenta en tres aspectos (p.52):

- Economía Informacional, la cual se base en la información para potencializar la productividad y la competitividad, por lo cual la infraestructura tecnológica es fundamental para la creación de riqueza.
- Economía Red, en la cual las diferentes empresas se encuentran conectadas entre ellas y esto conlleva una relación interna.
- Economía Global, en la cual la conexión que se necesita para llevar a cabo la producción-compra-venta de productos no toma en cuenta el lugar en el que se encuentran ya que hay un núcleo GLOBALIZADO.

En la Sociedad Red se puede tener acceso a cualquier servicio que proporcione una empresa no importando el lugar, siempre y cuando se cuente con la infraestructura necesaria. Por ejemplo, en la actualidad hay diversas empresas que tienen su modelo de negocios basado en las TIC como lo es la marca ZARA del grupo Índice, ya que ha aprovechado las ventajas de la economía globalizada, como lo es el tiempo y los costos. Por ello en la actualidad la tecnología se ha convertido en una competencia entre compañías, ya que en la economía



global la capacidad de generar recursos se encuentra en tiempo real, el capital se mueve las 24 horas del día en todos los mercados financieros por medio de circuitos electrónicos. Las organizaciones y empresas que tienen un mayor éxito, son aquellas capaces de generar conocimientos y procesos donde la información se adapte a la economía global; así la innovación se convierte en una arma clave de la competencia.

En la Era Informacional, dice Castells (1999), la tendencia visible es la total globalización de la economía, sin embargo existen Estados-naciones que no están al mismo nivel en globalización informacional; estamos en una estructura económica global en un mundo asimétricamente independiente, basado en tres regiones económicas en plena competencia, soportadas en vastos recursos productivos e informáticos, lo que ha llevado a el surgimiento de organizaciones y empresas capaces de generar conocimientos y procesar la información; la innovación se convierte en una arma de competencia y se llega a la “empresa red” la cual materializa la cultura de la economía informacional global: transforma señales en bienes mediante el procesamiento del conocimiento (p. 141).

Con la utilización del Internet a nivel mundial, el sector público de los diferentes países busca optimizar estos recursos para el logro de objetivos gubernamentales. Castell (1999) menciona que los Estados-nación están perdiendo el control sobre los elementos fundamentales de sus políticas económicas debido a la falta de intervención dentro del proceso de información y comunicación en las esferas de la vida social; el Estado-nación ha perdido credibilidad debido al descontento entre sus gobiernos por el manejo de los diferentes medios de comunicación (p.381).

Las Tecnologías de la información han afectado la forma de vivir de las diferentes sociedades. Los diferentes gobiernos, según Guerra y Jordan (2010) comenzaron a tomar estrategias, planes, políticas o programas digitales con la finalidad de optimizar procesos productivos y organizativos y así generar un mayor valor económico y social con efectos positivos para el crecimiento(p.7).

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) dentro del sector



público tendrían que ser utilizadas como una herramienta para mejorar la transparencia y eficiencia de la organización de cada institución Pública. En la actualidad se está llegando a una convergencia entre los diferentes sectores público y privado para lograr una eficiencia en los diferentes procesos y servicios. Conociendo la eficiencia como la mejor utilización de los recursos con los que se cuenta (en este caso las TIC's).

Según Weissbluth (2008) “Las tecnologías de la información son las herramientas que están produciendo los cambios más radicales en la gestión pública y privada, y paradójicamente, son las que escapan a la comprensión o formación de la gran mayoría de los reformadores que están gestionando o funcionando grandes proyectos de informatización pública” (p. 12).

Las Tecnologías de la Información y Comunicación según Cabero (1998) son las que giran en torno a tres medios básicos que son la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, sin embargo giran de forma interactiva e interconectada permitiendo la concepción de nuevas realidades (p.198).

Algunas de las características relevantes de las TIC's mencionadas por Cabero (1998) son:

- INMATERIALIDAD, Ya que la información puede ser llevada de forma transparente e instantánea a diferentes lugares.
- INTERACTIVIDAD, debido al intercambio de información entre los diferentes usuarios.
- INSTANTANEIDAD, posibilita que la transmisión de información sin importar la distancia entre los lugares.
- DIGITALIZACION, puede transmitir la información en un formato universal.
- PENETRACION EN TODOS LOS SECTORES, el impacto que tienen las TIC's se extiende al conjunto de las sociedades del planeta.
- INNOVACION, existe un cambio constante en todos los ámbitos sociales.



- TENDENCIA HACIA LA AUTOMATIZACION, las diferentes herramientas posibilitan el manejo automático de la información.
- DIVERSIDAD, con la tecnología se puede establecer comunicación entre personas, hasta la creación de nuevas informaciones.

Tomando en cuenta el quinto punto de “penetración en todos los sectores” las tareas de Administración y Gobierno Público no han sido la excepción, por lo cual se han implementado algunas funciones electrónicas como presupuestos participativos, conversaciones públicas, foros, blogs, que permiten una mayor participación ciudadana. Como lo menciona Vargas Díaz (2010) “la información impregna todas las actividades de la organización y es utilizada por todos los participantes, lo que es particularmente significativo en las Entidades Públicas que persiguen el interés público y tienen múltiples participaciones, por lo que la información está en el centro de la toma de decisiones” (p.126), por lo cual se crea el concepto de Gobierno Electrónico o E-Gobierno, que tiene como objetivo proporcionar una gestión eficiente de la información y la interacción con el ciudadano, por lo tanto es un instrumento tecnológico con el fin de lograr la eficiencia, eficacia, transparencia y comunicación dentro del mismo.

La gobernabilidad electrónica según Naser y Concha (2011) “es la manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad y el mercado” (p. 12); como se puede ver en el concepto de gobernabilidad electrónica la definición tiene mayor connotación que el gobierno electrónico, ya que engloba el crecimiento económico como de las instituciones.

A partir del siglo XXI se introdujeron diferentes conceptos relacionados al uso de las TIC's dentro de la Administración Pública.

Se utiliza el concepto de administración electrónica (e- administración) como “la aplicación de la tecnología necesaria para obtener la mayor eficiencia y efectividad de los trámites y servicios que las instituciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos” (COROJAN Y CAMPOS, 2011,16).



Corojan y Campos (2011) utilizan el concepto de administración electrónica (e-administración) como ¿la aplicación de la tecnología necesaria para obtener la mayor eficiencia y efectividad de los trámites y servicios que las instituciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos? (p.16).

El Gobierno Abierto (Naser y Concha, 2011) pretende proporcionar datos útiles que se encuentran al alcance del usuario y así permitir que las personas y las organizaciones externas al gobierno encuentren, bajen, analicen, comparen, integren, etc., la información (p.15).

Es necesario tomar en cuenta los tres conceptos anteriores debido a la interrelación que tienen con el gobierno electrónico, van de la mano en el cumplimiento del objetivo de acercar los servicios, información, tramites públicos a la ciudadanía por medio de las TIC's.

## 1.1. GOBIERNO ELECTRÓNICO (E-GOBIERNO)

El concepto de e-Gobierno se empieza a utilizar a partir de los 90, sin embargo la aplicación del concepto se empieza a realizar en los diferentes países de forma pausada y solo en teoría.

Según Vargas Díaz (2010) e- Gobierno engloba los siguientes elementos:

- ES UN MEDIO, NO UN FIN EN SÍ MISMO
- Afecta a la organización y función de Gobierno en lo relativo al acceso y a la provisión de información gubernamental y a la prestación de servicios a sus ciudadanos, así como su participación en procesos políticos.
- Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales.
- Está relacionado con la aplicación de las TIC e implica la innovación en las relaciones internas, externas del Gobierno con otras agencias gubernamentales, con sus propios



empleados, con las empresas y con el ciudadano, particularmente aplicaciones relacionadas con Internet.

- Se alude al cambio en la forma en que se gestiona la Administración Pública, nuevos sistemas, eficiencia, eficacia, mejoras en la gestión, etc.(p. 132).

El concepto de e-Gobierno tiene diferentes definiciones dependiendo del contexto en el cual se utiliza, así como de la cultura y el tiempo, sin embargo para el presente trabajo se toma en cuenta al e-Gobierno en base a la definición de Torres y Piña en 2006: como un término empleado para hacer referencia a la utilización de aplicaciones de las TIC's en el sector público, sin embargo el concepto es más amplio por lo cual se toma lo mencionado por Naser y Concha (2011) “El gobierno electrónico es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración” (p.5); por lo que el Gobierno Electrónico es un medio y no un fin en sí mismo, uno de sus principales objetivos es acercar el Estado a los ciudadanos y de fomentar su participación en las decisiones públicas.

Cuando se comienza a implementar el e-Gobierno implica redefinir algunos procesos para el logro de una integración e interoperabilidad de cada servicio, sin embargo es de suma importancia que exista una infraestructura tecnológica adecuada instalada en el país a un costo razonable.

### **1.1.1. OBJETIVO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

El objetivo que tiene el e-Gobierno es la utilización de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones a favor del gobierno.

Según Naser (2011) el uso de las TIC's dentro del gobierno traería beneficios relacionados con los siguientes puntos: Eficiencia y productividad en los procesos y operación gubernamental, transparencia en la rendición de cuentas, participación ciudadana. Los beneficios de tener un Gobierno Electrónico son (p.16):



- a) El aumento de la calidad de los servicios, ya que se puede tener acceso a los servicios como tramites por medio de Internet los siete días de la semana por las 24 horas del día.
- b) Transparencia y rendición de cuentas ya que por medio de las tecnologías de la información se puede tener a disposición la información más relevante del gobierno, como son finanzas, recursos materiales, etc.
- c) Participación ciudadana, con las nuevas tecnologías el gobierno puede tener una mejor comunicación con el ciudadano debido a la nueva participación por medio de foros virtuales, atención en línea.

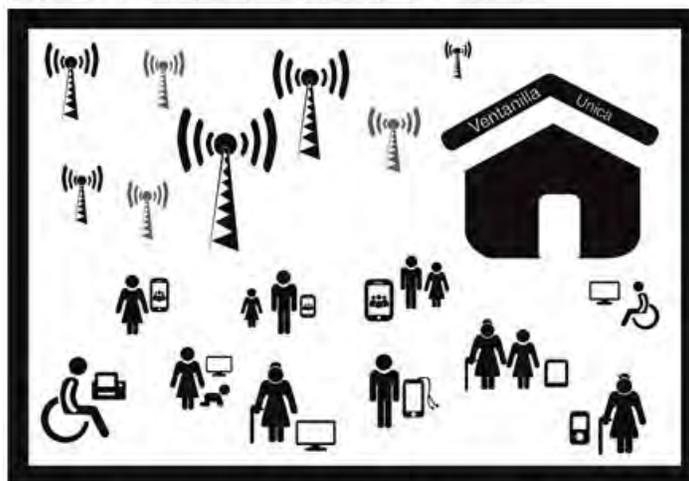
El implementar un Gobierno Electrónico trae consigo muchos beneficios, sin embargo es importante reestructurar los procesos, aumentar la innovación en los servicios por medio de la nueva tecnologías, para lo cual es primordial que el sector público se encuentre a la vanguardia en Tecnologías de la Información Un punto relevante que menciona Naser y Concha es la dificultad que tiene el ciudadano para tener acceso a algún servicio del Estado, por lo tanto se presenta la Ventanilla Única Electrónica que surge con la finalidad de simplificar y poner en línea los tramites más solicitados tanto por las empresas, los ciudadanos y el propio gobierno; lo que conlleva a la eficiencia en el tramite ya que se ahorran los inconvenientes en el traslado, pérdidas de tiempo y gastos innecesarios(p.21).

Un Estado que desea implementar el Gobierno Electrónico según la CEPAL (2005) debe contar con tres requisitos clave (p.5):

1. Acceso Físico: aquí tiene que ver con una dimensión de espacio, la diferencia entre centros urbanos y las áreas rurales.
2. Acceso Económico: tiene que ver con la disponibilidad de recursos financieros para personas de distintos niveles de ingresos con lo cual podrán cubrir el precio de la conexión que incluye el costo de las telecomunicaciones, de acceso a Internet y del equipo.
3. Acceso socio-cultural: que tiene que ver con las capacidades y conocimientos; los jóvenes tienden a usar las TIC más frecuentemente y eficazmente que los adultos mayores.

Dentro de los requisitos que menciona la CEPAL para lograr la implementación de un Gobierno Electrónico, es importante contar con la infraestructura técnica que permita el acceso físico de los usuarios, cuando el acceso depende de las condiciones económicas y sociales en las que se encuentre el ciudadano, ello ocasionará una discriminación y exclusión de tal información.

**Esquema 1. Funcionamiento del Gobierno Electrónico**



Fuente: Elaboración propia con información de la CEPAL 2005

La condición en la que se encuentra un Estado muchas veces puede definir el alcance que puede tener el Gobierno Electrónico, ya que si un gobierno no cuenta con las condiciones de infraestructura necesaria se puede impedir el avance y la eficiencia del gobierno electrónico; tomemos tres ejemplo:

- a) El gobierno en algún lugar puede implementar una ventanilla digital donde puede interactuar la sociedad con el Estado, así como poder realizar trámites en línea, pero si la región no cuenta con la infraestructura suficiente para que los ciudadanos cuenten con el acceso al Internet, no se tendrá un alcance que impacte a la sociedad.
- b) Una sociedad en la que el gobierno implementa una ventanilla digital, se tiene la infraestructura necesaria para dar servicio de Internet pero la población no cuenta con la condición económica para la adquisición de los equipos (PC, celular, etc.), por ende no se obtiene el impacto esperado.



- c) Una sociedad cuenta con la infraestructura necesaria, la condición económica para obtener los equipos, en su mayoría es una población joven, sin embargo el gobierno no implementa un servicio digital eficiente, ya que el acceso a realización de trámites vía Internet es complicado o inexistente.

Si el Estado no cuenta con alguno de estos accesos (físico, económico o sociocultural) el gobierno electrónico no funciona de la manera adecuada. En el Esquema 1 se muestra el funcionamiento eficiente del Gobierno Electrónico debido a que se tiene la Infraestructura necesaria, la población cuenta con la solvencia económica para adquirir los medios tecnológicos, los conocimientos necesarios para la utilización de los servicios electrónicos, además el Gobierno implementa de manera eficiente la Ventanilla Única. Cuando se cuenta con un acceso pleno a las TIC se puede decir que nos encontramos en una sociedad de información.[2]

El uso de las Tecnologías de la Información dentro del sector público tiene diferentes niveles Lara Navarra (2004) los menciona de la siguiente forma:

**TABLA 1. Penetración del Gobierno Electrónico**

Sitio	Descripción
Sitio web proporcional	Información básica sobre la organización
Portal	Transacción bidireccional de poca complejidad de una organización con sus usuarios
Ventanilla Unico	Interacción con la Intranet y la posibilidad de gestionar y efectuar pagos online
E-administración	Integración de todas las organizaciones públicas y gestión global

Fuente: Lara Navarra. 2004 Administración Electrónica: Gestión de la Información + Conocimiento

El nivel en el que funciona el Gobierno Electrónico depende del uso del Internet, en algunas ocasiones se pueden encontrar con dificultades en su implementación ya que existen barreras difíciles de afrontar debido a la dificultad para pasar de un nivel a otro ya que para poder pasar de un Portal a un Ventanilla Única se necesita fomentar la confianza que tiene el ciudadano hacia el gobierno, además de implementar medidas de prevención del uso de los datos del ciudadano.



El funcionamiento del e-Gobierno de forma eficaz y eficiente dependerá de los accesos y del aprovechamiento de las tecnologías de la información por parte del gobierno, sin embargo el conocimiento que la población tenga sobre los medios de comunicación y su uso repercute directamente en el aprovechamiento de los mismos, La Declaración de Alejandría 2005 (UNESCO, 2011) reconoce como “Alfabetización Mediática e Informativa el empoderar a las personas en todos los ámbitos de la vida para buscar, evaluar, utilizar y crear la información de una forma eficaz para alcanzar sus metas personales, sociales, ocupacionales y educativas, esto es un derecho básico en un mundo digital y promueve la inclusión social de todas las naciones” (p.16).

Por lo tanto la brecha digital [3] que es el resultado de la desigualdad económica, territorial, social y cultural; y a su vez agudizan dicha desigualdad. Un país desarrollado va a tener un mayor acceso a las TIC's y por lo tanto al implementar el gobierno electrónico dentro del país será aceptado por la sociedad y rendirá frutos; sin embargo al implementarlo dentro de un país en vías de desarrollo será poco aceptado y acentuara la problemática entre quienes pueden tener acceso a los servicios y los que no lo tienen.

La brecha digital se acentúa en una mayor parte por el acceso a los diferentes medios como lo es la infraestructura, el costo de los equipos de TIC's, y la inversión que realiza el gobierno en TIC's.

### **1.1.2. RELACIONES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

El gobierno electrónico ha traído consigo nuevas relaciones por medio de los servicios electrónicos los cuales, según Naser (2011) se dividen en tres tipos de relaciones (p.17):

- Gobierno a Ciudadano
- Gobierno a empresa
- Gobierno a Gobierno



Gobierno a Ciudadano. La relación que se lleva a cabo entre el gobierno y el ciudadano a través del Internet tiene que ver con la resolución de trámites, el acceso a la información del sector público, así como la actualización de los datos del Ciudadano en los portales del gobierno.

Gobierno a Empresa. La interrelación que existe entre el gobierno y las empresas a través de Internet tienen que ver con los diferentes tramites como declaraciones de impuestos, la resolución de licitaciones. Gobierno a Gobierno. Es una relación interna por medio del Internet para tener una coordinación entre las diferentes gestiones y entre las diferentes niveles de gobierno.

Las diferentes relaciones que se llevan a cabo por medio del Internet ocasionan un beneficio para los diferentes usuarios (empresa, gobierno, ciudadano) ya que se rompe la barrera de tiempo y espacio, ya que tanto los tramites como las transacciones y solicitudes se llevan a cabo de manera casi instantánea, además se minimizan costos; ya que los usuarios no tienen que realizar un gasto para trasladarse a un lugar físico a realizar su trámite, pedir información en específico o realizar una transacción.

Cada tipo de relación tiene que ver con los servicios administrativos y de información que proporciona el gobierno a los diferentes organismos involucrados, lo que conlleva a mejorar la calidad de los servicios públicos, mejorar la eficiencia y productividad en los procesos y operaciones gubernamentales, aumentar la participación ciudadana, mejorar la rendición de cuentas y la transparencia del sector público (Gil-Garcia y Luna Reyes, 2007).

### **1.1.3. INDICE DE DISPONIBILIDAD DE RED**

“The Global Information Tecnology Report 2015” elaborado por el Foro Económico Mundial muestra el diferente crecimiento de las TIC’s en los diferentes países en la transformación de los diferentes sectores, para lo cual usa el Índice de Disponibilidad de Red que revela la correlación entre las TIC’s y los impactos económicos y sociales que hay sobre dicha economía y sociedad. A pesar del desarrollo que han tenido las diferentes economías The Global



Information Technology Report muestran la permanencia de la brecha digital debido a la falta de inversión en infraestructura y educación en los diferentes países, por lo que el gobierno puede crear un avance favorable mediante el aumento de inversión privada y pública.

Para la elaboración del Índice de Disponibilidad de Red, el Foro Económico toma en cuenta 10 variables:

1. Entorno Político y Regulatorio: está enfocado a evaluar el grado en que el marco jurídico facilita la penetración de las TIC's. Las variables que toma en cuenta son: la eficacia de los órganos legislativos, las leyes relativas a las TIC's, la independencia judicial, la eficiencia del marco legal en la solución de diferencias, Eficiencia del marco legal en la normativa desafiantes, Protección de la propiedad intelectual, la tasa de piratería de software.
2. Negocios y Entorno de Innovación: mide las condiciones en las cuales se encuentran los diferentes países para generar innovación por medio de la disponibilidad en avance tecnológico. Se toma en cuenta la disponibilidad de las tecnologías, del capital de riesgo, la tasa de impuestos para la innovación, el número de días, el procedimiento para iniciar un negocio, la competencia en los mercados locales, la enseñanza en educación superior.
3. Infraestructura y Contenidos Digitales: muestra el desarrollo de la Infraestructura de TIC's como banda ancha, servidores, así como la disponibilidad de contenido digital. Se toman en cuenta las siguientes variables: la producción de electricidad, la cobertura de red móvil, banda ancha de Internet, los servidores de Internet.
4. La asequibilidad: muestra el costo de acceso a las TIC's ya sea por medio de la Telefonía y del Internet. Se toman en cuenta variables como el costo promedio por minuto de llamadas a celulares, las tarifas de banda ancha mensual, el Índice de competencia entre los diferentes servicios de Internet.
5. Habilidades: mide la capacidad de una sociedad para utilizar de forma efectiva las TIC's, y el nivel de alfabetización. Toma en cuenta la calidad del sistema educativo en



las diferentes materias como ciencias, la tasa de matrículas a nivel básico, la tasa de alfabetización.

6. El Uso Individual: mide la penetración individual de las TIC's por medio de la suscripción de telefonía móvil, los hogares con computadora, con acceso a internet. Para el Sexto Pilar se toma en cuenta las suscripciones a telefonía móvil, los usuarios de Internet, los hogares con un ordenador personal, los hogares con acceso a Internet, las suscripciones a banda ancha fija y móvil, el uso de redes sociales.
7. El Uso de Negocios: muestra los esfuerzos de las empresas para integrar las TIC's en el proceso de producción para generar ganancias de productividad. Para el séptimo pilar el uso en negocios, se toma en cuenta en que medida las empresas adoptan las nuevas tecnologías, la capacidad de innovación, número de patentes de software, uso de las TIC's para transacciones en negocios y para compra-venta de servicios.
8. El Uso del Gobierno: muestra la importancia de que los gobiernos puedan llevar a cabo políticas de TIC's para la competitividad y el bienestar así como el número de servicios gubernamentales que proporcionan en línea. Toma en cuenta variables como la medida que tiene el gobierno tiene un plan claro de aplicación para la utilización de las TIC's para mejorar la competitividad general de su país, las prestaciones de servicios del gobierno por medio del Internet dentro de las cuales pueden ser emergente, mejorada, transnacional y conectada; la aceptación de las tecnologías.
9. Impactos Económicos: mide el impacto de las TIC's en la competitividad por medio de la innovación tecnológica y el cambio general de una economía. Se toman en cuenta los impactos de las TIC's en los nuevos servicios y productos, en los modelos de organización, personal empleado en actividades intensivas de conocimiento (directivos, profesionales y técnicos).
10. Impactos Sociales: evalúa las mejoras de en el bienestar gracias a los impactos de las TIC's. Para el décimo pilar, Impactos sociales, se toma en cuenta el impacto de las TIC's en el acceso a los servicios básicos (salud, educación, servicios financieros, etc.), el acceso al Internet en las escuelas, la medida del uso de las TIC's por parte del Gobierno para



mejorar la calidad de los servicios públicos, el índice de E-Participación, que muestra la calidad, la relevancia y la utilidad de los sitios web del gobierno.

Cada gobierno dependiendo de la forma en que ha implementado los diferentes pilares que se toman en cuenta para el Índice de Disponibilidad de Red, tiene un nivel de madurez en el tema de Gobierno Electrónico.

La ONU en 2010 (Naser y Concha, 2011) ha definido un marco evolutivo que permite clasificar las iniciativas del e-Gobierno, según su nivel de madurez, en este marco, se han clasificado cinco niveles (p.15).

1. Presencia emergente, que se refiere a un país donde solo se asume el compromiso de brindar información básica a través de internet.
2. Presencia ampliada, la presencia del gobierno en línea aumenta y crece la cantidad de sitios web.
3. Presencia interactiva, existe una mayor interacción entre el gobierno y el ciudadano por medio de los servicios más sofisticados.
4. Presencia transaccional, el Estado ofrece transacciones completas y seguras tales como: certificados de nacimiento, pago de impuestos y otros.
5. Integración total, Acceso instantáneo a diferentes servicios.

Los diferentes países adoptan iniciativas y proyectos con la finalidad de aumentar el nivel de madurez del gobierno electrónico.

## **1.2. GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LATINO AMÉRICA**

El uso de las tecnologías ha ocasionado la apertura de espacios que promueven el desarrollo, el bienestar y la integración, sin embargo el acceso no es para todos, ya que las diferentes barreras de comunicación y de ingresos acentúan las diferencias entre los diferentes sectores



de la población.

La CEPAL (2010) menciona que el Estado es o debería ser un actor importante para la transformación que se llevaría a cabo en la sociedad por medio de las nuevas tecnologías basados en la información y las comunicaciones masivas, así lograr un crecimiento con equidad, ayudando a la transparencia del gobierno y logrando una integración regional(p.5).

Por lo cual los diferentes países han llevado a cabo diferentes estrategias para la implementación del gobierno electrónico, y la agenda digital ha tomado mayor relevancia en los países de América Latina (incluyendo México).

### **1.2.1. ÍNDICE DE DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

El Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico se realiza a partir del 2005 por medio de los datos de las Naciones Unidas para el Desarrollo del Gobierno Electrónico por sus siglas en inglés “The United Nations e-government development index” (EGDI), es un instrumento de referencia que proporciona una evaluación comparativa del desarrollo del gobierno electrónico de los Estados Miembros de la ONU, se muestra con la intención de observar cómo los países están utilizando las tecnologías de la información para promover la inclusión y el acceso de la población, el índice está basado en la prestación de servicios en línea, conexiones de telecomunicaciones y el conocimiento de la población.

El Índice está diseñado a partir de tres indicadores:  
OSI (Online Service Index) los Servicios en Línea proporcionados por los diferentes, la prestación de los servicios del gobierno para proporcionar información y servicios a los ciudadanos, la prestación de servicios electrónicos eficaces para la inclusión de los grupos desfavorecidos y vulnerables.

TII (Infraestructuras de Telecomunicaciones) la forma en la que se han desarrollado las TIC's dentro de los países, toma en cuenta a los usuarios de Internet, la infraestructura en



línea telefónica, la suscripción móvil, la infraestructura en banda ancha inalámbrica y la banda ancha fija.

HCI (Human Capital Index) el conocimiento en tecnologías de los ciudadanos. El índice toma en cuenta la alfabetización de adultos mayores de 15 años que pueden leer y escribir, el porcentaje de población con un nivel escolar, el promedio de escolaridad de las personas adultas (mayores de 25 años).

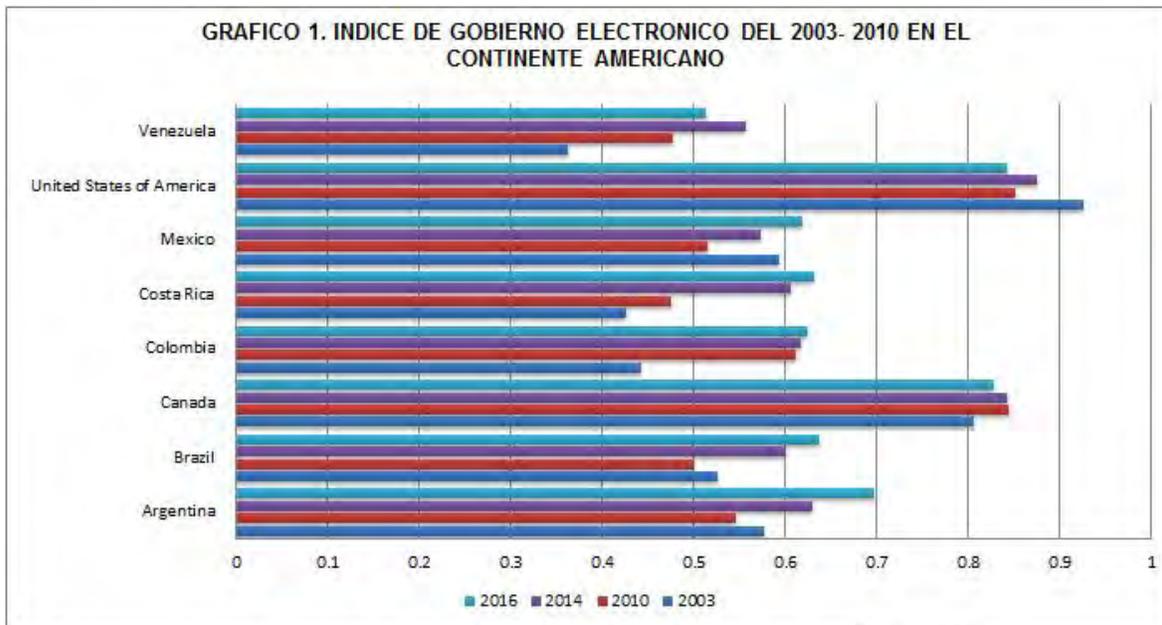
Matemáticamente, es un promedio de las tres puntuaciones de las dimensiones más importantes de la administración electrónica.

Los diferentes países han utilizado las tecnologías para dar inclusión a la población y así mejorar sus servicios a la ciudadanía sin embargo, no se han aprovechado al máximo ya que el índice para los países de América Latina (Gráfico 1) se encuentra alrededor del 0.60 y comparado con los países desarrollados como Canadá y Estados Unidos están entre el 0.80 y 0.90 respectivamente, lo que indica que aun los gobiernos tienen una ardua tarea que realizar. Los países latinos tienen aún el problema que se relaciona con el atraso respecto al mundo desarrollado en lo relacionado a las tecnologías y los servicios. Se puede observar según la UNPACS para 2016, (Tabla 2) las tareas que han realizado los gobiernos implementando servicios que prestan atención vía electrónica, no han logrado un gran impacto, la infraestructura en Telecomunicaciones sigue siendo escasa. El estudio contempla el acceso al Internet, la suscripción a telefonías celulares y la suscripción a banda ancha inalámbrica y fija. Por lo tanto el Índice de Gobierno Electrónico es menor; en el Índice de Capital Humano se toma en cuenta el nivel académico y de conocimientos que tiene la población. En el caso de Brasil en el Índice de Capital Humano es el que se encuentra en el menor nivel, pero cuenta con una mayor Infraestructura en Telecomunicaciones, para el caso de México tanto en HCI y TII son bajos respecto a países como Estados Unidos, Canadá y Argentina. En el caso de Venezuela su TII e OSI se encuentra por arriba del TII y OSI de México, sin embargo lo que lleva a Venezuela a tener un menor Índice, se debe a la forma en la cual el gobierno permite la participación de la ciudadanía mediante los medios electrónicos, así como los servicios en línea con los cuales el país cuenta.



Es fundamental según la CEPAL (2005) que los países de América Latina implementen diferentes proyectos que tengan objetivos claros los cuales puedan cumplirse y que puedan implementar las diversas innovaciones que se ha realizado en las Tecnologías de la Información porque cuentan con la relación entre el gobierno y las empresas(p.63).

La CEPAL (2005) menciona que los países de América Latina no poseen la madurez para estar en una Sociedad de Información debido a factores como la falta de estrategias y de coordinación entre el gobierno público, privado y académico, sin embargo es importante tomar en cuenta que los países latinoamericanos están tomando medidas para disminuir la brecha que existe en relación al desarrollo de gobierno electrónico (p. 53).



Fuente: Elaboración propia con datos de United Nations Public Administration Country Studies 2016



TABLA 2. INDICES E-GOBIERNO EN ALGUNOS PAISES DEL CONTINENTE AMERICANO EN EL AÑO 2016

Ciudad	Indice de e-Gobierno	Indice E-Participación	Indice de Servicios en Línea	Indice de Capital Humano	Indice de Infraestructura de Telecomunicaciones
Estados Unidos	0.84201	0.89831	0.92754	0.86155	0.71696
Venezuela	0.51285	0.40678	0.43478	0.74981	0.35395
Argentina	0.6978	0.62712	0.71014	0.88021	0.50306
Brasil	0.63769	0.72881	0.73188	0.67867	0.5025
Canadá	0.82847	0.91525	0.95652	0.85717	0.67173
Colombia	0.62371	0.76271	0.78986	0.70003	0.38126
México	0.61953	0.88136	0.84783	0.69934	0.31143

Fuente: United Nations Public Administration Country Studies 2016



## CAPÍTULO 2

---

### E-GOBIERNO EN MÉXICO

---

Según Sánchez (2005) en México, desde su formación como Estado independiente y soberano, han existido tres modalidades para transformar la administración pública federal: reforma, modernización e innovación (p. 12); las cuales se han implementado en diferentes circunstancias históricas por lo tanto con diferentes objetivos y estrategias.

#### **2.1. EVOLUCIÓN DEL E-GOBIERNO EN MÉXICO**

Los diferentes gobiernos a nivel mundial han reconocido la importancia del uso de las nuevas tecnologías de la información.

##### **2.1.1. PERIODO 1994-2000**

El gobierno electrónico comenzó a tomarse en cuenta a partir del sexenio de 1994-2000 con el Programa de Modernización de la Administración Pública, el cual una de las estrategias para llevar a cabo uno de los objetivos era “lograr una participación más activa de la sociedad”:



“Las dependencias de la APF deberán, a partir de 1996, adoptar medidas específicas para informar a la población usuaria, de manera clara y en lenguaje sencillo, sobre los servicios que prestan, la forma en que éstos pueden ser tramitados, los requisitos que es necesario cumplir y los conductos a los que deben dirigirse. Esto implicará una labor de difusión a través de esquemas de señalización en oficinas públicas, y del uso de sistemas electrónicos y telefónicos de información a la población”.

Otro de los objetivos era la capacitación de los servidores públicos

“A partir de 1996, las dependencias y entidades deberán emprender acciones de capacitación destinadas, entre otros aspectos, a proveer a los servidores públicos de las habilidades administrativas y técnicas que requieren los diversos puestos; a dotarlos de las capacidades y actitudes que demanda el nuevo enfoque de calidad en la atención a la población y la mejoría en los estándares de servicio; y a promover en ellos la utilización de nuevas tecnologías”

Lo que se buscaba en 1994 era una inserción del gobierno dentro de los medios de comunicación, la iniciativa era apenas el comienzo para mejorar los servicios públicos y sobretodo mejorar la calidad de los servicios con el uso de la nueva tecnología dentro del sector público. En 1995 se abre el primer sitio web con el dominio .gob.mx.

### **2.1.2. PERIODO 2000-2006**

En el sexenio de 2000- 2006 recibió un fuerte impulso con el nacimiento del Sistema Nacional de e-México, con el Modelo Estratégico para la Innovación y la Calidad Gubernamental, se crea en este sexenio el Modelo de Calidad de la Administración Pública Federal (INTRA-GOB).

- SISTEMA NACIONAL e-MEXICO (SNeM). Surge en diciembre del 2000 como un instrumento de política pública diseñado por el Gobierno para reducir la brecha digital



entre los gobiernos, empresas, hogares e individuos y se enfocaron en diferentes temas de interés como: infraestructura de comunicación, Infraestructura Informática, e-Gobierno, e-Salud, e-Educación, e-Comercio. Este sistema fue un impulso del gobierno a los servicios Electrónicos ya que ocasiono el surgimiento de nuevas plataformas para el acceso a los diferentes servicios.

- **MODELO ESTRATEGICO PARA LA INNOVACION Y LA CALIDAD GUBERNAMENTAL.** Se buscó dar valor agregado a las actividades que realiza el gobierno, tenía como finalidad visualizar las necesidades no percibidas por los ciudadanos y actuar para satisfacerlas, tomando en cuenta las características de la nueva organización social desde: el tiempo, el entorno, los nuevos paradigmas como lo es la aparición del Internet y la telefonía celular que para dichos años era lo que comenzaba a surgir como medio de comunicación.

Se implementa este modelo estratégico con el fin de penetrar en todos los sectores, lo político, público, económico, social, académico, cultural, social, etcétera. El MEIG tenía grandes estrategias como nos muestra en su estudio Sánchez (2009) de las cuales podemos retomar la administración por calidad, federalismo-municipalización, gobierno abierto y participativo, Informática y telecomunicaciones(p. 12).

Se pretendía con la administración por calidad establecer INTRAGOB como una herramienta para hacer eficiente la administración; mientras con el federalismo-municipalización el reto era para los gobiernos locales en incrementar la capacidad y velocidad de respuesta estratégica, frente a las demandas y necesidades de la población.

- **INTRAGOB.** El modelo Intragob se desarrolla a partir del 2001 enfocado principalmente a mejorar el funcionamiento de los servicios proporcionados por el gobierno y para recuperar la confianza que se le tiene al gobierno, proporcionar al ciudadano los elementos necesarios para el acceso a tramites que constituyen eficiencia en el servicio, relacionado a tiempo y costo. La INTRAGOB tenía la finalidad desde que se implementó, de provocar la evolución de la dependencia para un desempeño eficiente.
- **COMISION INTERSECRETARIAL PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRONICO.** Se publicó en diciembre del 2005 con el objetivo de promover y consolidar el uso y aprovechamiento de las TIC's en la Administración Pública Federal, y así establecer



una coordinación de carácter formal y multisectorial que impulse el desarrollo del gobierno electrónico, así como atender a las recomendaciones de la OCDE.

Durante este periodo se realizó un gran avance en el gobierno electrónico ya que se llevaron a cabo las estrategias para conformar la plataforma entre la infraestructura física y la disponibilidad de servicios para conformarlo, ya que en el Plan Nacional de Desarrollo (2000-2006) se señaló: “se buscará que la modernización de procesos y mecanismos los haga cada vez más rápidos, eficientes y accesibles a la ciudadanía. Este esfuerzo incluye el uso de la tecnología y de Internet y las telecomunicaciones para lograr procesos que nos lleven a un componente electrónico de gobierno cada vez mayor” (p.11).

Para lograr los objetivos plateados se incrementó la inversión en tecnologías de la inversión, alrededor de 35 mil millones de pesos al año, aproximadamente el 0.6 % del PIB.

### **2.1.3. PERIODO 2006-2012**

En el sexenio 2006-2012 se continua con los avances y se pone en perspectiva el uso de las TIC's dentro de los gobiernos estatales y municipales con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios proporcionados por la Administración Pública Federal; sin embargo en el Plan Nacional de Desarrollo es la base para dar una estrategia en específico en relación al Gobierno Electrónico. La Agenda de Gobierno Digital se da en relación al eje rector “Democracia efectiva y política exterior responsable” en el objetivo 4 y la estrategia 4.1 que dice: Elevar los estándares de eficacia y eficiencia gubernamental a través de la sistematización y digitalización de todos los trámites administrativos y el aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones para la gestión pública (PND 2007-2012), con la finalidad de incrementar la eficiencia gubernamental, para lo cual se marcó la estrategia de desarrollo mediante el uso de las TIC's.

- **AGENDA DE GOBIERNO DIGITAL.** Tiene el objetivo de aprovechar las TIC's en la mejora de la gestión interna de la APF para otorgar mejores servicios y facilitar



el acceso a la información, la rendición de cuentas, la transparencia y fortalecer la participación ciudadana, representa la interacción y flujo de los elementos que interviene en el desarrollo de Gobierno Digital, abarcando tres ámbitos: Operación gubernamental interna, Ventanilla de Atención y Usuarios.

- PROGRAMA ESPECIAL DE MEJORA DE LA GESTION EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA FEDERAL 2008-2012. Promovía la modernización de la gestión pública de las instituciones que conforman la APF con la finalidad de maximizar la calidad de los bienes y servicios, incrementar la efectividad de las instituciones y minimizar los costos de la operación y administración de las dependencias y entidades.

#### **2.1.4. PERIODO ACTUAL**

En el sexenio actual, el gobierno electrónico vuelve a tomar relevancia y dentro del Plan Nacional de Desarrollo (2012-2018) se incluye un eje transversal enfocado al “PROGRAMA PARA UN GOBIERNO, CERCANO Y MODERNO” el cual menciona que: “el Gobierno de la República fortalecerá una estrategia en materia de Sociedad de la Información y del Conocimiento y la Gobernanza de Internet, con el propósito no solo de ampliar y fortalecer nuestro liderazgo en la construcción de una agenda digital global, sino con la intención primordial de acercar el gobierno con la gente”.

Se implementa la Estrategia Digital Nacional, por lo cual en el programa de para un gobierno cercano y moderno se plantea en el quinto objetivo(PND 2013):

Establecer una Estrategia Digital Nacional que acelere la inserción de Mexico en la Sociedad de la Información y del Conocimiento.. con lo que busca impactar la calidad de los servicios.. mediante el uso de las TIC.

La Estrategia Digital Nacional tiene la finalidad de trastocar los diferentes ambitos del ciudadano, para lo cual se establecieron cinco objetivos en la Estrategia: Transformación Gubernamental, Economía Digital, Educación de Calidad, Salud Universal y Efectiva y Seguridad Ciudadana, de las cuales cada objetivo tiene sus diferentes lineas de accion.



Relacionado al Gobierno Electronico se toca el primer objetivo: TRANSFORMACION GUBERNAMENTAL, con la intencion de “construir una nueva relacion entre la sociedad y el gobierno, centrada en la experiencia del ciudadano como usuario de servicios públicos, mediante la adopcion del uso de las TIC’s en el Gobienro de la Republica” (Estrategia Digital, 2013)

<b>TABLA 3. MARCO ESTRUCTURAL DE LA TRANSFORMACION GUBERNAMENTAL</b>	
<b>TRANSFORMACION GUBERNAMENTAL</b>	1. Generar y coordinar líneas de acción orientadas hacia el logro de un Gobierno Abierto
	2. Instrumentar la Ventanilla Unica Nacional para trámites y servicios
	3. crear una política de TIC sustentable para la Administración Pública Federal
	4. Instrumentar una política digital de gestión del territorio nacional.
	5. Usar datos para el desarrollo y el mejoramiento de políticas públicas.
	6. Adoptar una comunicación digital centrada en el ciudadano.
	7. Desarrollar el mercado de bienes y servicios digitales.

Fuente: Estrategia Digital, 2013

El gobierno implementó el uso de las tecnologías de la información como un medio para fomentar la innovación y la mejora de los servicios públicos a la ciudadanía a lo largo de los diferentes gobiernos para mejorar la transparencia del gobierno y el acceso a la información.

## 2.2. REGULADORES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Con el fin de lograr el objetivo del Gobierno Electrónico se implementan diferentes organismos rectores así como normas que regularán su funcionamiento a lo largo de los diferentes gobiernos.



### **2.2.1. UNIDAD DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (UGEPTI)**

En 2003 se implementa la Unidad de Gobierno Electrónico y Políticas de Tecnologías de la Información (UGEPTI) con la finalidad de definir, instrumentar y dar seguimiento a la estrategia de gobierno electrónico y establecer los mecanismos de coordinación con las dependencias de la Administración Pública Federal que lleven al cumplimiento de los objetivos del Gobierno Electrónico.

Para poder llevar a cabo sus funciones la UGEPTI implementó diferentes programas, entre los cuales se encuentran:

- Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales: con el objetivo de difundir, agilizar y dar transparencia a los procedimientos de contratación celebrados por las dependencias y entidades, en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles y servicios de cualquier naturaleza; con dicho sistema los procedimientos de trabajo serán más eficientes y estandarizados.
- Recepción de Declaraciones Patrimoniales en forma Electrónica (Declaranet): su objetivo es proporcionar un mecanismo ágil y eficiente para que los servidores públicos presenten sus declaraciones patrimoniales por Internet, utilizando firma electrónica en sustitución de la firma autógrafa.
- Apoyo en materia de Gobierno Electrónico, con la finalidad de mejorar las Instituciones de la APF para facilitar la implementación de Planes y Acciones en materia de Gobierno Electrónico.
- Portal Ciudadano del Gobierno Federal: incorporando trámites electrónicos gubernamentales, tiene como objetivo incrementar la disponibilidad por medios electrónicos para que los empresarios y sociedad en general acceda a información, trámites y servicios gubernamentales con valor ciudadano y un alto beneficio social, que permita a los usuarios el acceso a éstos desde cualquier lugar, a cualquier hora y mediante dife-



rentes dispositivos, logrando así que los trámites y servicios gubernamentales de mayor impacto se ofrezcan en línea.

### **2.2.2. COMISIÓN INTERSECRETARIAL PARA EL DESARROLLO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Se crea en 2005 la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo de Gobierno Electrónico, con dicha comisión se consolida la estrategia de e-gobierno, el cual es el órgano rector de la política de gobierno electrónico federal, en la cual participan diferentes secretarías y dependencias, según el Acuerdo para la creación del CIDGE. Sus principales funciones son:

- Conocer las necesidades en materia de TIC's en la APF y recomendar acciones para su desarrollo.
- Conocer los acuerdos orientados a la búsqueda de recursos económicos para el desarrollo de los proyectos, con las dependencias y entidades, organismos nacionales e internacionales.
- Promover el mecanismo de coordinación y colaboración con los poderes federales, a fin de propiciar el intercambio de información y experiencias, así como realizar proyectos en conjunto en materia de Gobierno Electrónico y TIC's.
- Proponer el establecimiento de una arquitectura tecnológica de la APF, con una visión orientada a la administración estratégica de servicios de TIC's para definir y alinear los procesos del Gobierno Federal.

En febrero del 2015 se pronuncia el Decreto por el que se establece la regulación de Datos Abiertos por medio de la Comisión, en que el Ejecutivo Federal tendrá a su cargo la política de inclusión digital, preverán los objetivos y metas que se relacionen a la infraestructura, accesibilidad y conectividad, tecnologías de la información y la comunicación, así como los programas de gobierno digital. Al igual se establece el Decreto de la Ventanilla Única Nacional para los trámites e información del Gobierno, el cual en el artículo 1ro. Dice “el presente decreto tiene por objeto establecer la Ventanilla Única Nacional para los Trámites



e Información del Gobierno como punto de contacto digital a través del portal de internet [www.gob.mx](http://www.gob.mx), el cual propiciará la interoperabilidad con los sistemas electrónicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y de las empresas productivas del Estado”.

### **2.2.3. MANUAL DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

En 2010 se crea el Manual de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (MAAGTIC) con el objetivo de simplificar y estandarizar los procesos en las 279 dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, el cual contiene la estrategia para armonizar y homologar las actividades de las Instituciones en materia de TIC's y de Seguridad de la Información.

Fontes Martínez (2014) define claramente el objetivo de MAAGTIC como definir los procesos que en materia de TIC's regirán hacia el interior de la unidad administrativa en las instituciones, responsable de proveer de infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, con el propósito de lograr la cobertura total de la gestión; de manera que, independientemente de la estructura organizacional con que cuenten o que llegaran a adoptar los roles definidos pueden acoplarse a los procesos establecidos para lograr una mejor gestión. Se establecen tres objetivos específicos:

1. Proporcionar a las instituciones procesos simplificados y homologados en materia de TIC's.
2. Establecer indicadores homologados que permitan a la Secretaria de la Función Pública medir los resultados de la gestión.
3. Contribuir a alcanzar la mayor eficiencia en las actividades y procesos instituciones e interinstitucionales, a partir del quehacer orientado al servicio y satisfacción del ciudadano mediante las TIC's.



A partir de 1994 se han implementado acciones y medidas en el gobierno para lograr que se implemente el gobierno electrónico en México a la altura de los organismos internacionales, las medidas que se han implementado han variado dependiendo del gobierno, sin embargo el gobierno electrónico implica más que estrategias, ya que también implica un cambio en la estructura organizacional algo que en México aún se encuentra en desarrollo.

## **2.3. MADUREZ DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN MÉXICO**

El uso de las Tecnologías de la Información se han vuelto una herramienta para facilitar procesos entre los diferentes sectores, México ha implementado estrategias dentro de los procesos y servicios que otorga el gobierno con el fin de mejorar la eficiencia del Gobierno.

### **2.3.1. EL INDICE DE DISPONIBILIDAD DE RED EN MEXICO**

En el Capítulo 1 se menciona el Índice de Disponibilidad de Red, se observa por medio de dicho Índice la eficiencia que ha tenido México en la implementación de las Tecnologías de la Información. Para analizar el grado de madurez de Gobierno Electrónico en México, se tomaran en cuenta principalmente el Índice y el octavo y decimo pilar.

El Índice de Disponibilidad de Red para el caso de México se encuentra en una puntuación de 4 de 7, es el número 69 de 143 países contenidos en el Índice, la Tabla (4) muestra el valor de cada Pilar que se tomó en cuenta para el Índice.

En el subíndice de medio ambiente nos muestra que México está por arriba del promedio en un ranking de 81/143 países, es decir que las políticas que se han implementado han sido buenas, pero no las suficientes para que se desarrolle la innovación.

Para el segundo Subíndice, México se muestra por debajo del promedio con un ranking de 58/143; sin embargo, si se observa cada pilar que tenemos la Infraestructura se encuentra



TABLA 4. INDICE DE DISPONIBILIDAD DE RED

<b>PILAR</b>	<b>DATOS</b>	<b>RANKING</b>
<b>A. Subíndice de Medio Ambiente</b>	3.864823807	81
<b>1st pilar: Entorno político y regulatorio</b>	3.666293017	70
<b>2nd pilar: Negocios y Entorno de la Innovación</b>	4.063354596	87
<b>B. Subíndice de Disponibilidad</b>	4.965809227	58
<b>3rd pilar: Infraestructura</b>	3.744919727	81
<b>4th pilar: Asequibilidad</b>	6.692081268	4
<b>5th pilar: Habilidades</b>	4.460426686	92
<b>C. Subíndice de Uso</b>	3.683428892	79
<b>6th pilar: Uso Individual</b>	3.303339121	87
<b>7th pilar: Uso en Negocios</b>	3.558158177	72
<b>8th pilar: Uso en el gobierno</b>	4.18878938	56
<b>D. Subíndice de Impacto</b>	3.59139305	72
<b>9th pilar: Impactos Económicos</b>	3.169348208	72
<b>10th pilar: Impactos Sociales</b>	4.013437892	76
<b>INDICE DE DISPONIBILIDAD DE RED</b>	4.026363744	69

FUENTE: *The Global Information/Technology Report 2015*

en el lugar 81, es decir aún no cuenta con la infraestructura totalmente adecuada para desarrollarse, mientras que el pilar de Asequibilidad muestra que en las tarifas de los servicios electrónicos México se encuentra en el segundo lugar. Sin embargo en el pilar de habilidades se encuentra en el lugar 92, lo que significa que aún hay población no cuenta con los conocimientos básicos para acceder a los medios de comunicación, como un herramienta más allá del entretenimiento.

En el subíndice de uso nos encontramos en el lugar 79/143 donde hay un uso promedio de las Tecnologías de la Información tanto de forma individual, empresarial y pública.

Para el subíndice de impactos nos muestra que se ha tenido un impacto económico y social.

La tabla (5) nos muestra las variables que intervienen dentro del octavo pilar ya que es de relevancia para la investigación.

Para la primer variable, se toman en cuenta la forma en la que el gobierno tiene un plan para la aplicación de las TIC para mejorar la competitividad del país y en el caso de México



**TABLA 5. USO EN EL GOBIERNO**

Variable	datos	Ranking
8.01 IMPORTANCIA DE LAS TIC EN LA VISION DEL GOBIERNO	3.690156225	84
8.02 INDICE DE SERVICIOS ELECTRONICOS GUBERNAMENTALES	0.66141	35
8.03 ÉXITO DE LAS TIC S DENTRO DEL GOBIERNO	3.907751914	93

FUENTE: *The Global Information Tecnology Report 2015*

se encuentra en un nivel intermedio. Si mencionamos que 1=ningún plan y 7=plan claro, es decir, México tiene un plan para implementar las TIC dentro del gobierno pero el plan no es totalmente claro.

El Índice de Servicios Electrónicos tiene cuatro etapas: Emergente, Mejorada, Transaccional y Conectada. Esto es de acuerdo a su innovación, desde el básico hasta el más sofisticado, los cuales incluyen la presencia en línea, el contenido, las solicitudes por los ciudadanos, intercambio de datos y el uso de las redes sociales. En el caso de México el índice corresponde al 0.66 se podría considerar en una etapa mejorada, pero aún falta una mayor innovación.

Para la última variable del octavo pilar se muestra que las TIC en el gobierno han tenido un éxito normal.

La tabla (6) nos muestra el décimo pilar por variable.

**TABLA 6. IMPACTOS SOCIALES**

Variable	Datos	Ranking
10.01 Impacto de las TIC sobre el acceso a los servicios básicos	3.796270098	91
10.02 acceso a Internet en las escuelas	3.716684216	93
10.03 uso de las TIC y la eficiencia del gobierno	3.893857255	81
Indice 10.04 E-Participación	0.60784	45

FUENTE: *The Global Information Tecnology Report 2015*

La variable 10.1 impactos de las TIC sobre el accesos a los servicios básicos muestra el acceso que tienen los ciudadanos a los servicios básicos por ejemplo salud, educación, servicios financieros entre otros, de los cuales México se encuentra en el lugar 91/143 países.



En la variable 10.3 muestra como el gobierno mejora las estrategias para dar una mayor calidad en el servicio al ciudadano.

En la última variable el Índice de participación electrónica evalúa la calidad y utilidad de la información y los servicios proporcionados por un país con el fin de involucrar a los ciudadanos en las políticas públicas y en el caso de México tiene un índice del 0.6078.

Se puede observar, en materia de acceso a los diferentes sectores tanto público y privado por medio del Internet, se ha avanzado; sin embargo, no lo suficiente, todavía existe una brecha digital que debe que acortarse para lograr un funcionamiento correcto del Gobierno Electrónico. El grado de madurez del gobierno electrónico en el caso de México, se puede concluir, conforme al Índice de Disponibilidad de Red corresponde a Presencia Ampliada.

### **2.3.2. INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

A lo largo de la presente investigación se ha visto que uno de los objetivos del gobierno electrónico es la transparencia, por lo que es importante mencionar al Instituto Nacional de Transparencia, acceso a la información y protección de datos, como se menciona en su portal de Internet, en materia de gobierno abierto se permite conectar los principios de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana, rendición de cuentas y tecnologías de la información para convertirlos en políticas públicas que promuevan el dialogo, la colaboración y la generación de beneficios públicos (INAI, 2017).

La misión del INAI es garantizar en el Estado mexicano, los derechos de las personas a la información pública y a la protección de sus datos personales, así como promover una cultura de transparencia, rendición de cuentas y debido tratamiento de datos personales para el fortalecimiento de una sociedad incluyente y participativa.



El INAI nace en 2002 como el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI) el cual su objetivo principal era promover el acceso a la información, resolver sobre la negativa a las solicitudes de acceso a la información y proteger los datos personales; sin embargo, en 2015 cambia a INAI el cual tiene nuevas atribuciones sobre todo en materia de transparencia y con base a ella se armonizarán los marcos normativos sobre acceso a la información pública federal.

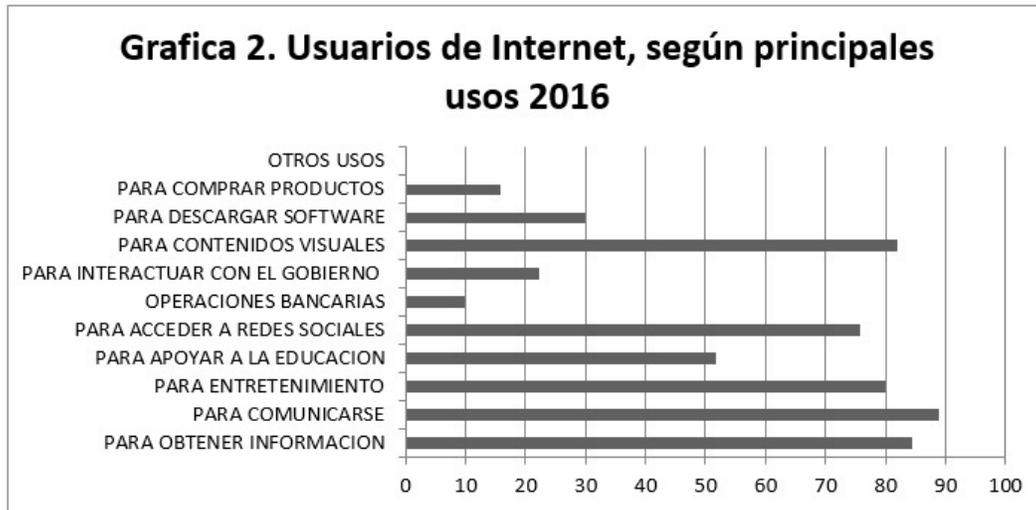
### **2.3.3. ESTADÍSTICAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN y SU USO EN MEXICO**

Los usuarios de Internet en la actualidad se reportan en 70 millones de usuarios en México, según el reporte de We Are Social agencia social dedicada a dar ideas creativas por medio de las tecnologías alrededor del mundo, para lo cual también realiza un estudio actualizado de la penetración del Internet a nivel mundial. En su estudio muestra que más del 50% de la población mundial usa Internet, además, el uso de teléfonos inteligentes ha aumentado, el tráfico de datos proviene ahora de teléfonos móviles, menciona que el Internet en México ha tenido un 59% de penetración.

Los usuarios de Internet para 2016 en México según cifras de INEGI que utilizan el Internet para obtener información es del 84% y solo el 22.2% de la población ocupa el Internet para interactuar con el gobierno, cifra que aumento proporcionalmente, ya que las estadísticas del Módulo sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías en los Hogares mostró que solo el 1.4% de la población interactuaba con el gobierno en 2014.

INEGI nos muestra que en 2016 los hogares que cuentan con una computadora son el 45.6%, mientras el 47% cuenta con Internet y el 89.26% de los hogares cuenta con un teléfono celular.

Los Usuarios de Internet como proporción de la población de seis años o más de edad es del 59.5%, de ellos el 20.5% acceden fuera del hogar, es decir más del 40% de la población no cuenta con acceso al internet.



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de TIC en Hogares, ENDUTIH.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) nos menciona que existen 16, 213,610 accesos de banda ancha fija tanto Residencial como No Residencial, de las cuales el 87.2 % son accesos Residenciales y el 12.8 % son accesos No Residenciales y 49 de cada 100 hogares cuentan con Banda Ancha.

Mientras que el 65.149 % de los hogares que no cuentan con una computadora mencionan que es por falta de recursos y el 17.29 % de ellos es porque no saben utilizarla, podemos observar en estadísticas específicas la falta de recursos económicos de la población para obtener los instrumentos para comunicarse, así como la falta de conocimiento. En México existen aproximadamente 4.7 millones de personas que no saben leer ni escribir, por lo cual se encuentran imposibilitadas para tener acceso a las TIC's ya que no tienen los conocimientos mínimos, tomando en cuenta que el 68.3 % de los usuarios de Internet tienen menos de 35 años de edad y el uso del internet se encuentra asociado al nivel de estudios, INEGI menciona que, de la población que cuenta con estudios de nivel superior, nueve de cada diez ha incorporado el uso del Internet en sus actividades, mientras que los que cuentan con nivel básico (primaria o secundaria) resultan poco menos de la mitad, el 48.7 %.

Se puede observar por medio de las estadísticas y del Índice de Disponibilidad de Red



que aún nos encontramos con barreras para la inserción de la población dentro de la Era Digital en la cual nos encontramos, ya que las personas con mayor rango de edad no tienen el conocimiento de las tecnologías, no se cuentan con los medios económicos o no existe el acceso a la Infraestructura.

Del 22.2% de la población que ocupa el Internet para interactuar con el Gobierno, se divide en la siguiente forma:

- 31.6% ha interactuado con el gobierno solamente para pedir información sobre organización interna, acciones, recursos públicos o programas del gobierno.
- 21.3% lo ha utilizado para conseguir información que le permita planear o decidir alguna actividad.
- 23% presenta en las cuentas del gobierno una queja, denuncia o comentario.
- 6.5% realiza tramites, pagos o servicios por medio del Internet.

Por lo tanto se puede ver conforme a las estadísticas del INEGI, el gobierno ha implementado sitios web, Portales Y Ventanillas; los ciudadanos están utilizando en su mayoría solo los dominios como sitios Web, es decir para recibir información del gobierno y no se ha logrado una interacción bidireccional la cual permita también la realización de trámites.

Existen 778,483 dominios registrados en México para 2015 de los cuales perteneciente al gobierno son únicamente 8,110 es decir el 1.04% del total de dominios.

Según el Gasto Programable del sector público para ciencia, tecnología e innovación en 2015 corresponde al 0.3% en proporción al PIB.

A pesar de las diferentes estrategias que el presente gobierno ha implementado para lograr un avance en gobierno electrónico, éstas han sido escasas, debido a la falta de infraestructura por la poca inversión del gobierno en ciencia, tecnología e innovación; la población no tiene los conocimientos para el uso de las tecnologías, ni la capacidad económica para obtener las herramientas; además, los dominios pertenecientes al sector público son mínimos.



## CAPÍTULO 3

---

### IMPACTO DEL E-GOBIERNO EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

---

#### **3.1. FUNCIONAMIENTO DEL E-GOBIERNO DENTRO DEL SAT**

El Gobierno Electrónico (como se ha visto en los dos capítulos anteriores) tiene la finalidad de mejorar la participación ciudadana por medio de las diferentes herramientas tecnológicas, así como aumentar la transparencia gubernamental.

A lo largo de los últimos años, los diferentes organismos gubernamentales han aumentado el uso de las TIC's como es el caso del Servicio de Administración Tributaria.

En varias partes del mundo los organismos tributarios han tenido gran aceptación del Gobierno Electrónico por parte de los ciudadanos y empresas para ofrecer un creciente número de servicios basados en necesidades particulares. El SAT en México ha sido de las primeras en utilizar las TIC's para cumplir sus funciones como la identificación de los contribuyentes, la información a los ciudadanos, mejoramiento del cumplimiento voluntario de las obligaciones



fiscales y la mejora de los mecanismos de control y recaudación y en general los servicios al Contribuyente.

La importancia de las Tecnologías de la Información dentro del SAT se relaciona con uno de los principios fundamentales en el ámbito de Tributación que menciona Adam Smith (1776) en su “Investigación sobre la Naturaleza y las Causas de la Riqueza de las Naciones” Principio de Comodidad, al contribuyente debe facilitarse el pago. Los impuestos deben ser recaudados en el tiempo y en la forma que les sea más conveniente.

El Servicio de Administración Tributaria tiene la responsabilidad de aplicar la legislación con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan al gasto público, así como, facilitar el cumplimiento voluntario, la Constitución Política en el Artículo 31 fracción IV establece:

“Son obligaciones de los mexicanos contribuir para los gastos públicos, así de la Federación, como del Distrito Federal o del Estado y Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes.”

En los últimos años se empezó a resaltar el uso y aplicación de tecnologías de la Información para lograr una mayor eficiencia en el cumplimiento de sus funciones y así facilitar el cumplimiento de los contribuyentes. Su Misión: Recaudar los recursos tributarios y aduaneros que la Ley prevé dotando al contribuyente de las herramientas necesarias para facilitar el cumplimiento voluntario.

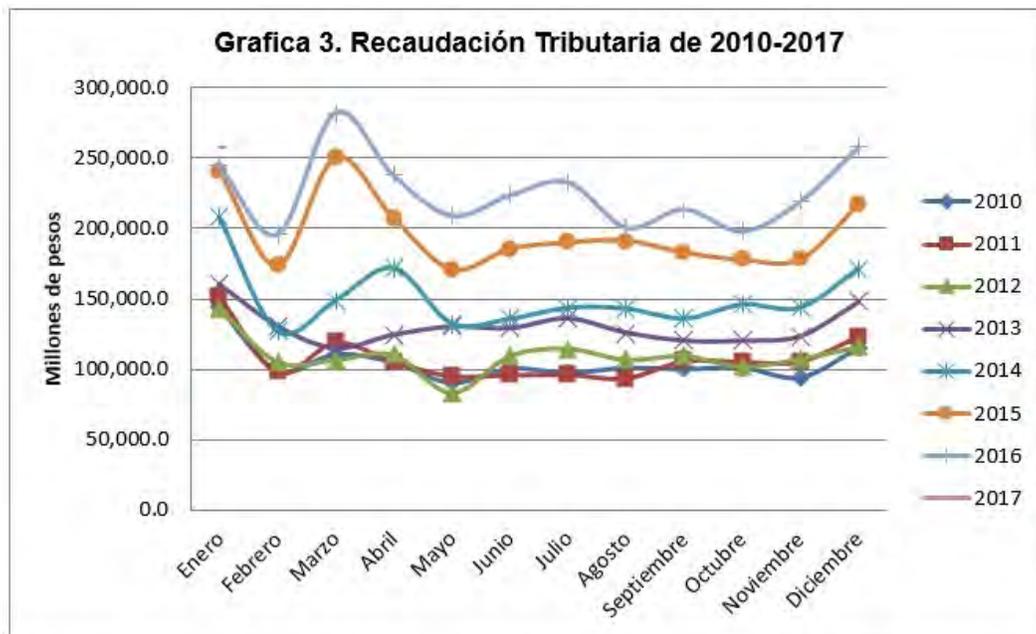
Su Visión: Ser una Institución moderna que promueva el cumplimiento voluntario de los contribuyentes a través de procesos simples.

Para lograr la misión y la visión del SAT las TIC's juegan un papel importante por lo que en los últimos años se han implementado diferentes herramientas electrónicas.



### 3.1.1. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

La recaudación de los ingresos tributarios, por ser uno de los principales objetivos del SAT se tienen que evaluar su crecimiento en los últimos años para analizar si la aplicación de las TIC's ha dado el resultado esperado.



Fuente: Elaboración propia con datos del SAT

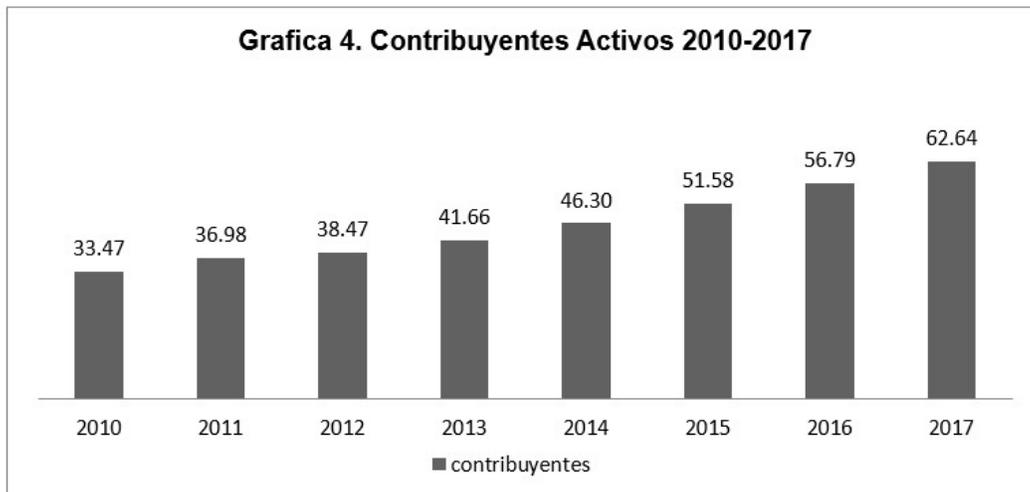
En el grafico (3) se puede observar el aumento de la recaudación de impuestos a partir de 2014, esto debido a las diferentes estrategias implementadas, dentro de las cuales se puede contemplar las herramientas tecnológicas para evitar la evasión de impuestos, y para que puedan ayudar al contribuyente en la mejora del cumplimiento de sus obligaciones, como los mencionados anteriormente.

Según informes del SAT el padrón de contribuyentes continua mostrando un aumento, para 2016 el padrón de contribuyentes era de 56 millones, mientras que para agosto de 2017 era de 62 millones, lo que representa un aumento del 10.3%.

El grafico (4) muestra el aumento del número de contribuyentes por año, de 2010 a agosto



del 2017, el 2014 fue el año con mayor aumento en el número de contribuyentes, con una tasa de crecimiento del 11.42 %, lo que significa que el SAT implementó en dicho año diferentes estrategias para lograr un mayor cumplimiento, una de las cuales fue la Facturación Electrónica.



Fuente: Elaboración propia con datos del SAT

## 3.2. SERVICIOS ELECTRÓNICOS

### 3.2.1. PORTAL SAT

El Portal del SAT es el sitio Web donde se puede encontrar información abierta de la dependencia, se encuentra dividida en:

- Trámites: Al ingresar a trámites, te llevará al portal de trámites y servicios.
- Información: Aquí se puede encontrar vínculos para factura electrónica, contabilidad electrónica, catálogo de trámites, devoluciones y compensaciones, bancos, estímulos fiscales, buzón tributario, pago referenciado, entre otros.
- Comercio Exterior: Ahí se encuentra la opción de Esquema Integral de Certificación, Verificación de Origen y Formas y Formatos de Comercio Exterior. Se vincula a otros portales relacionados con el flujo comercial para verificar los procedimientos relevantes.



- Aduanas: Se muestran subtemas de Criterios Operativos, Importación y Exportación, Manual de Operación Aduanera, Pasajeros, Servicios, Trámites, Vehículos, entre otros.
- Declaraciones: Se genera un vínculo para la plataforma de declaraciones y pagos.
- Datos Abiertos: Nos muestran los datos a consultar en estadísticas.
- Transparencia
- Sala de Prensa: Nos muestra la información de boletines y noticias relacionados con el SAT.
- Contacto: Se encuentra el directorio para pedir atención personal vía telefónica, chat y correo electrónico; además se vincula a una plataforma para solicitar la información que se requiera, perteneciente al SAT.

Se pueden encontrar accesos directos para trámites frecuentes que los contribuyentes tienen que realizar como:

- Inscripción en el RFC
- Buzón Tributario
- Régimen de Incorporación Fiscal
- Mis Cuentas
- Factura Electrónica
- Información Fiscal (Consulta de Transacciones y Facturas)
- Declaraciones de Pagos

Los accesos directos llevan a las plataformas correspondientes para que los contribuyentes puedan realizar sus trámites, en el caso del RFC se puede inscribir al RFC con CURP, se puede realizar actualización de datos, conocimiento de los padrones de contadores y despachos, pueden realizar búsqueda de tramites por medio del folio del trámite a buscar.



Para utilizar los servicios como Buzón Tributario se necesita la e. Firma, la cual se tiene que obtener directamente en las Oficinas del SAT con identificación vigente, CURP, Unidad de memoria extraíble y contar con correo electrónico. Conforme al SAT al corte del 29 de agosto del 2017, se tiene un total de 3, 266,947 contribuyentes con buzón tributario, de los cuales 528,769 corresponden a personas morales y 2, 738,178 a personas físicas.

### PORTAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

En el Portal de Trámites y Servicios se pueden agilizar algunos trámites por medio del Buzón Tributario y Mi portal, entre los cuales se encuentran: generación, cancelación y recuperación de facturas, consulta de ingresos y gastos, consulta de declaraciones, solicitudes de compen-

saciones y devoluciones de saldo a favor.



En la parte superior se encuentra el menú principal en las cuales pueden encontrar:

- Buzón tributario. Es un servicio que permite la comunicación entre el SAT y los contribuyentes, quienes pueden realizar trámites, presentar promociones, depositar información o documentación, atender requerimientos y obtener respuestas a sus dudas.
- Declaraciones. Pueden ser provisionales o definitivas, mensuales o anuales.
- Factura Electrónica. Pueden generar, consultar, cancelar y recuperar facturas, consultar folios de facturas en papel, así como CFDI.

El portal del SAT ha tenido del 1 de enero al 31 de agosto del 2017 200, 386,750 visitas, es decir tenemos un promedio de 828,044 visitas diarias aproximadamente.



### 3.2.2. COMPROBANTES FISCALES

El Comprobante Fiscal Digital (CFD) es el documento digital con validez fiscal que utiliza estándares técnicos de seguridad internacionalmente reconocido para garantizar la integridad, autenticidad, y no repudio del documento, facilita la administración de las empresas y hay un ahorro en los costos de operación de las empresas.

Los comprobantes fiscales tienen la finalidad de verificar los ingresos y egresos de los contribuyentes y sirven para el cálculo de los impuestos, dan certeza a las autoridades respecto a las actividades y transacciones que efectúen las entidades. Con el objetivo de simplificar los trámites y servicios así como apoyar la recaudación, se propuso fortalecer los mecanismos de comprobación y con ello evitar la evasión y la defraudación fiscal.

Anteriormente existían tres formas de comprobación fiscal:

1. Comprobante Fiscal en Papel, por medio de la impresión de comprobantes a través de impresores autorizados.
2. Comprobante Fiscal Digital, mediante un sello digital generado en medios electrónicos por los propios contribuyentes.
3. Estado de Cuenta Bancario, para soportar erogaciones pagadas con cheque, tarjeta de crédito o débito, o traspasos electrónicos.

Los medios anteriores presentaron deficiencias debido a la evasión fiscal, por medio de las facturas apócrifas en papel; las entidades financieras presentan registros con errores. Por lo tanto en 2010 se implementa un mecanismo para contrarrestar lo anterior mediante Comprobantes Fiscales Digitales por Internet. La representación impresa del CFDI es la Factura Electrónica que sirve para dar soporte a la transacción de compra-venta.

A partir de 2014 la emisión de la Factura Electrónica se vuelve obligatoria lo que lleva a México a ser uno de los primeros países en adoptar dicha estrategia para contrarrestar la



evasión y defraudación fiscal.

El artículo 29 del Código Fiscal de la Federación menciona que cuando las leyes fiscales establezcan la obligación de expedir comprobantes fiscales por los actos o actividades que realicen, por los ingresos que se reciban o por las retenciones de contribuciones que efectúen, los contribuyentes deberán emitirlos mediante documentos digitales a través de la página de Internet del Servicio de Administración Tributaria. Las personas que adquieran bienes, disfruten de su uso o goce temporal, reciban servicios o aquéllas a las que hubieren retenido contribuciones deberán solicitar el comprobante fiscal digital por Internet.

Por lo tanto las personas físicas o morales con actividad mercantil o de servicios tendrían que emitir facturas electrónicas, sin embargo el SAT menciona que existen 62 millones de contribuyentes para Agosto del 2017, de los cuales más de 37 millones son Asalariados, por lo cual no tendrían la obligación de emitir factura electrónica, pero quedan 25 millones que quizás si tendrían que emitir. Datos proporcionados por el SAT mencionan que de 2005 a diciembre de 2016 se emitieron un total de 25 mil 591 millones de facturas y 6 millones 410 mil contribuyentes han emitido una factura electrónica. El mayor aumento tanto en facturas como en emisores se dio en 2014.

**TABLA 7. FACTURAS Y EMISORES EMITIDAS ANUALMENTE**

<b>AÑO</b>	<b>FACTURAS EMITIDAS</b>	<b>NUM. EMISORES</b>
2011	1,782,497,270	332,315
2012	2,981,685,982	213,494
2013	3,765,030,126	372,915
2014	5,137,537,885	3,352,428
2015	5,782,122,364	1,151,930
2016	6,142,491,933	987,155
<b>TOTAL</b>	<b>25,591,365,560</b>	<b>6,410,237</b>

**FUENTE:** Elaboración propia con datos del SAT



### 3.2.3. FIRMA ELECTRONICA

Para empezar a utilizar los medios electrónicos como herramienta para el cumplimiento voluntario de los contribuyentes, se vio en la necesidad de implementar medidas de seguridad para el contribuyente, como lo es la Firma Electrónica (FIEL, cambia en el presente año a e.firma), como lo menciona Izquierdo Enciso (2011). Para llevar a cabo en México un adecuado desarrollo de la llamada Sociedad de la Información es indispensable el uso masivo de Instrumentos como la Firma Electrónica, para los tramites que los ciudadanos lleven a cabo con el gobierno.

La Firma Electrónica en 2004 se implementa y para 2005 se vuelve obligatorio su uso mediante reformas al Código Fiscal de la Federación. En 2011 se aprueba la Ley de Firma Electrónica Avanzada, para que los ciudadanos puedan realizar trámites administrativos y gubernamentales a través de Internet, logrando facilitar la interacción entre gobierno y los ciudadanos.

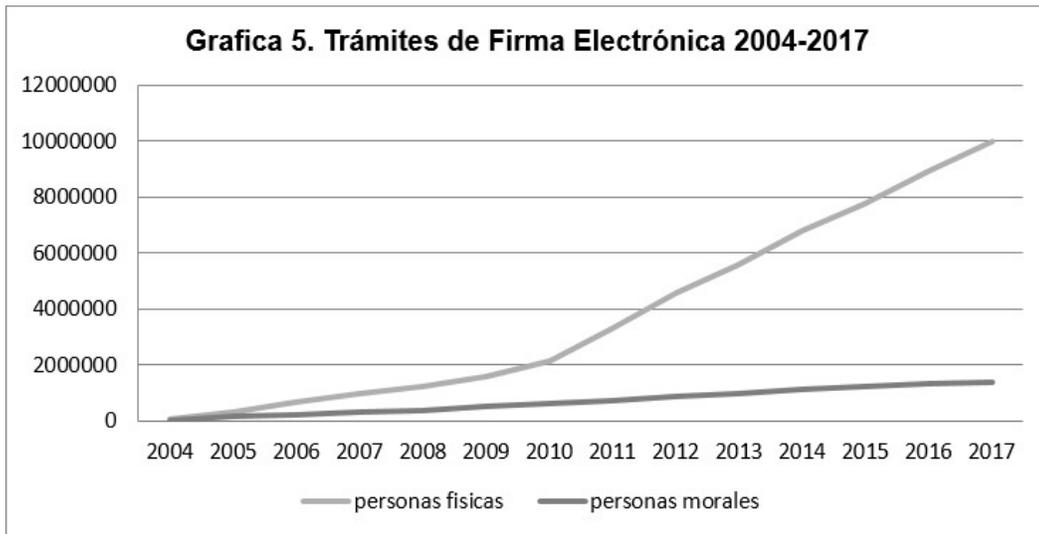
La firma electrónica, FIEL o e. Firma; se considera como los datos adjuntos a un mensaje electrónico que permite cifrar información para que sea enviada de forma íntegra y segura por medio de internet, tiene como propósito identificar al emisor del mensaje como autor legítimo; permite asegurar la identidad del firmante y la integridad del mensaje original, es única e infalsificable. Los contribuyentes pueden tener la seguridad y confianza para realizar los trámites y emitir facturas evitando el riesgo de una factura apócrifa.

La FIEL se adoptó mediante la reforma al Código Fiscal de la Federación, su uso es obligatorio para presentar las solicitudes en materia de RFC, declaraciones, avisos o informes en documentos digitales a través de los medios, formatos electrónicos, entre otros. Además permite consultar su situación fiscal mediante Internet, brinda mayor certeza jurídica, envió de recepción de información fiscal, disminución de costos, elimina el riesgo de fraude en transacciones electrónicas además de tener una identificación plena del contribuyente.

La grafica (5) muestra los contribuyentes anuales con firma electrónica de 2004 que se



implementó para Agosto del 2017. El total de contribuyentes que han realizado el trámite es de 11 millones 402 mil 665, de los cuales 10 millones 22 mil 297 son de personas físicas, mientras que 1 millón 380 mil 368 son personas morales.

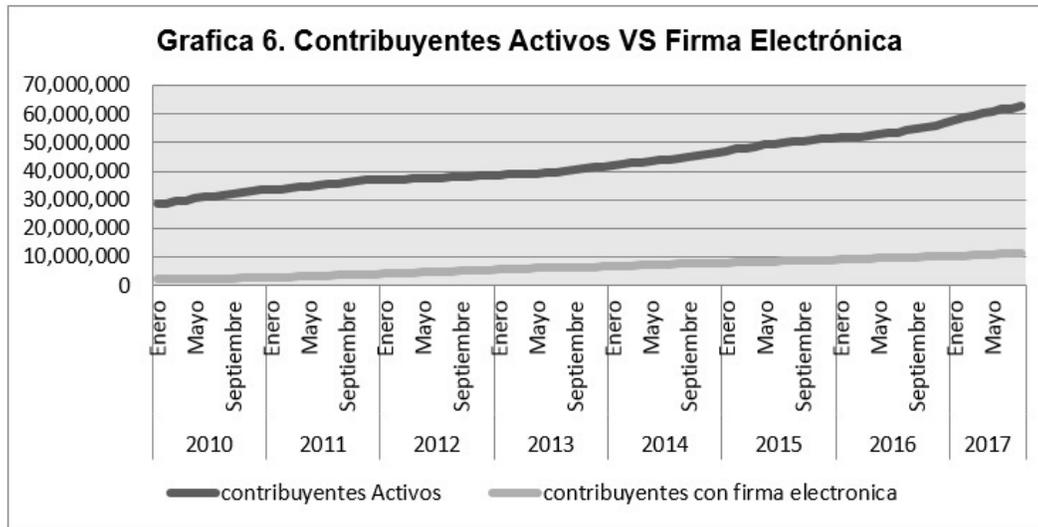


**FUENTE:** Elaboración propia con datos del SAT

El Artículo 27 del Código Fiscal de la Federación nos dice que:

“Las personas morales, así como las personas físicas que deban presentar declaraciones periódicas o que estén obligadas a expedir comprobantes por las actividades que realicen, deberán solicitar su inscripción en el registro federal de contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria y su certificado de firma electrónica avanzada...”

Aunque en 2011 hubo un aumento significativo de los contribuyentes que realizaron su trámite. Tenemos que existen un total de 62 millones de contribuyentes activos para Agosto del 2017 y la diferencia entre la cantidad de contribuyentes con Firma electrónica es alta como se puede observar en la gráfica 6. Lo que significa que solo el 18.2% de estos han tramitado su Firma Electrónica.



Fuente: Elaboración propia con datos del SAT

### 3.2.4. DECLARACIONES ELECTRÓNICAS

El SIPRED (Sistema de Presentación del Dictamen Fiscal) es una de las primeras herramientas que implementa el SAT para el cumplimiento de sus obligaciones. El SIPRED es un programa diseñado por el SAT para la presentación de los dictámenes fiscales a través de Internet y así facilitar el cumplimiento oportuno de sus obligaciones fiscales.

Al pasar del tiempo se implementaron herramientas para facilitar la declaración de impuestos, el servicio de Pagos y Declaraciones es una aplicación electrónica para presentar pagos provisionales o definitivos de ISR, IVA, IEPS, incluyendo retenciones a través de medios y formatos electrónicos, así como complementarias, extemporáneas y de corrección fiscal por medio del Portal del SAT.

Todas las personas físicas, inclusive las que tributan en el Régimen de Incorporación Fiscal lo deben presentar por medio del Portal del SAT/Información/Pago Referenciado, para ingresar deben proporcionar el RFC y su Contraseña.

Este nuevo sistema sustituye al Esquema de Pagos Electrónicos que se presenta directamente en los bancos. Con el pago referenciado antes Declaraciones y Pagos, los contribuyentes



primero envían la declaración al SAT a través de Internet, si resulta “Impuesto a Pagar” se genera la línea de captura, posteriormente el contribuyente debe pagar sin exceder la fecha establecida. Una de las principales ventajas es el hecho de no tener que hacer cálculo de impuestos, ya que este servicio lo calcula automáticamente.



Fuente: Elaboración propia con datos del SAT

Con respecto a las cifras proporcionadas por el SAT a partir de 2012 las declaraciones presentadas vía Internet disminuyeron de una forma proporcional, una de las causas debido al esquema de pagos que cambia, sin embargo ha comenzado a aumentar de 2014 a 2017.

Durante 2016 los pagos y declaraciones en ventanillas crecieron en un promedio del 32.08 %, mientras que los pagos y declaraciones por internet fue del 6.4 %.

---

## CONCLUSIONES

---

La presente investigación tuvo como objetivo principal conocer el uso de las Tecnologías de la Información dentro del Gobierno conocido como Gobierno Electrónico para el funcionamiento del SAT y el cumplimiento de sus objetivos.

En primer lugar se mencionó la definición e importancia del Gobierno Electrónico a nivel mundial y su relevancia en lo conocido como globalización, se ratificó su uso como una herramienta de mejora a los diferentes servicios que pueden obtener los ciudadanos.

En segundo lugar, se señaló la modernización del gobierno a lo largo de los años a través de la utilización de las TIC, para la cual se realizó un recorrido por las diferentes estrategias de los sexenios para la incorporación del Gobierno Electrónico en México conociendo que para el país el tema de las TIC es de importancia por la eficiencia, modernización y funcionalidad de la comunicación con los ciudadanos.

Comparando el funcionamiento del Gobierno Electronico en la teoria y el Gobierno electronico en México podemos concluir:

1. El nivel de madurez del gobierno Electrónico en México es de presencia Interactiva, sin embargo hay una discriminación por el acceso físico, económico y cultural ya que hay lugares en donde no se cuenta con la infraestructura necesaria para acceder al gobierno electrónico, en algunas localidades la infraestructura con la que cuentan es insuficiente. En el tema de la alfabetización digital la población aún no cuenta con la capacitación



adecuada, ya que un porcentaje relevante no sabe ni leer ni escribir. Por lo que se pudo observar que aunque el gobierno implemente las herramientas necesarias de acceso, no se logra el objetivo.

2. El gobierno no ha obtenido los resultados esperados de interacción con los ciudadanos ya que solo el 22.2 % de la población utiliza el internet como medio de conexión con el gobierno. Como se observó a lo largo de la investigación se ha implementado diferentes estrategias para el funcionamiento eficiente del gobierno electrónico a lo largo de los años, se han mejorado algunos servicios electrónicos, han aumentado el número de sitios web, en el último año se concentró el uso de los portales del gobierno en el sitio ?gob.mx?, la mejora del portal del INAI ahora en infomex, sin embargo no han tenido los resultados esperados.
3. Aunque el gobierno tenga una madurez dentro de gobierno electrónico de presencia interactiva para los ciudadanos solo lo toman como presencia emergente, tomando en cuenta las estadísticas de la investigación solo el 6.5 % utilizan el Internet para realizar algún trámite, pago o servicio.
4. El uso de las Tecnologías de la Información en el Servicio de Administración Tributaria, no ha logrado el impacto total en los contribuyentes, aunque ha implementado diferentes estrategias y servicios electrónicos para el logro del cumplimiento de sus objetivos, como lo son la firma electrónica, facturación electrónica, buzón tributario, declaraciones, entre otras; solo el 20 % de los contribuyentes tienen firma electrónica, el 5 % cuenta con buzón tributario y las declaraciones via internet tuvieron un descenso en los últimos años.
5. Se puede clasificar el sitio web del SAT como una ventanilla única por los servicios que se pueden realizar dentro del mismo; los contribuyentes que pueden realizar trámites son los que cuenta con firma electrónica los cuales son minoría, por lo que puede decir que el sitio web es más un portal web que una ventanilla única.

Como conclusión general se puede ver que la hipótesis planteada es verdadera, ya que aunque el uso de los medios electrónicos como son los celulares, computadoras, Smartphone, entre otros, han aumentado en uso, la infraestructura llega a ser insuficiente, ya que se concentran los servicios en algunas regiones y no a lo largo de todo el país. Además, aunque el



gobierno ha implementado estrategias para lograr el acercamiento con los ciudadanos, no se ha logrado el impacto necesario.

En el caso específico del SAT se concluye que ha tenido buenas estrategias como lo es buzón tributario pero la falta de infraestructura y conocimiento de los ciudadanos, no se ve reflejado en el cumplimiento de los objetivos. Se puede ver por un lado la recaudación de impuestos, que sí aumento a partir de 2014, por las diferentes estrategias como el uso de la factura electrónica, pero por otro lado disminuyo la declaración realizada vía electrónica.

Con la presente investigación se puede denotar que una de las mayores fallas que se tiene para el logro eficiente del gobierno electrónico es la infraestructura digital, ya que la mayor infraestructura se concentra dentro de las zonas urbanas de principal auge como son las zonas metropolitanas y se olvidan las zonas que están en crecimiento.

El SAT podría optar por capacitar a los contribuyentes en el uso de los servicios electrónicos, así como dar a conocer todos los servicios que ofrecen vía Internet para lograr una mayor comunicación con los ciudadanos.

---

## REFERENCIAS

---

1. Mercado: es cuando convergen ofertantes y demandantes para llevar a cabo el intercambio de productos y servicios.

2. Una sociedad de información es un conjunto de redes económicas y sociales que producen, acumulan e intercambian información de forma rápida y con costo bajo respecto al pasado mediante tecnologías digitales, incidiendo de manera determinante sobre las diferentes esferas (1994).

3. Rodríguez Gallardo define Brecha Digital como la diferencia que existe entre individuos y sociedades que tienen acceso a los recursos tecnológicos de computo, telecomunicaciones e Internet, al igual que algunos aspectos como la educación, la lengua, el género, la tecnología disponible (teléfonos, electricidad, entre otras), la diferencia económica, la generacional y la geográfica.

4. Información solicitada al SAT, se anexa respuesta con datos mencionados.

---

## Bibliografía

---

- [1] Cabero, J. (1998) Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. En Lorenzo, M. y otros (coord.): Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales (pp. 197-206). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- [2] Castells Manuel. (2000) Globalización, Sociedad y Política en la era de la Información. México: Siglo XXI pp. 42-53.
- [3] Castells, Manuel, (1999) La era de la Información: economía, sociedad y cultura Volumen 1. La Sociedad Red. Versión castellana de Carmen Martínez Gimero y Jesús Alborés en: <http://www.felsemiotica.org>
- [4] Castells, Manuel, (1999) La era de la Información: economía, sociedad y cultura Volumen 2. El poder de la Identidad. Versión castellana de Carmen Martínez Gimero. Siglo XXI.
- [5] CEPAL, (2005) Políticas públicas para el desarrollo de sociedades de información en América Latina y el Caribe. Copyright Naciones Unidas, Santiago de Chile en: <http://repositorio.cepal.org>
- [6] Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE) 2016, 20 Julio, disponible en <http://www.normateca.gob.mx>



- [7] Corojan, Ana Y Campos, Eva. (2011). Gobierno abierto. Alcance e Implicaciones. Documentos de Trabajo, 03/2011. Madrid: Fundación Ideas.
- [8] Documentos. Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico en <https://www.gob.mx>
- [9] Digital in 2017: Global Overview. A collection of Internet, social media, and mobile data from around the world. We are social and Hotsuite. Disponible en: <https://wearesocial.com/uk/special-reports/digital-in-2017-global-overview> [consulta: Septiembre 2017]
- [10] Gil García, J. R. (2006). Hacia un modelo de los determinantes de los portales de gobierno electrónico en México
- [11] Gil García, J. Ramón Y Luna Reyes, Luis Felipe; (2007), Modelo multidimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe, en Colección Documentos de Proyectos, Naciones Unidas-CEPAL
- [12] Guerra Massiel, Jordán Valeria (2010). Políticas públicas de Sociedad de la Información en América Latina: ¿Una misma visión?; CHILE: Naciones Unidas Marzo de 2010
- [13] Lara Navarra, Martínez Usero, Gómez Fernández, 2004, Administración Electrónica. Gestión de la informacion+conocimiento. Barcelona: Edd. Planeta
- [14] Luna Reyes, Luis Felipe; Sandoval Almazán, Rodrigo; Gil-García, J. Ramón; (2010). Reflexiones sobre la evaluación de los portales de gobierno en Internet. Espacios Públicos, Sin mes, 67-78.
- [15] Martínez José Ángel, Lara Navarra Pablo. La interoperabilidad de la información. Editorial UOC. 2007
- [16] Naser Alejandra, Concha Gastón, (2011) CEPAL: El Gobierno Electrónico en la gestión Pública. Serie 73. Chile: ILPES en: <http://www.cepal.org>
- [17] Naser, Alejandra (2010). Indicadores Sobre Gobierno Electrónico. Naciones Unidas-CEPAL <http://www.cepal.org>



- [18] PROGRAMA DE MODERINZACION DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA. DOF en <http://dof.gob.mx>
- [19] Rodríguez Gallardo Adolfo. (2006) La Brecha Digital y sus determinantes. UNAM-CUIB.
- [20] Sánchez García, Alejandro; Rincón Prado, Marcos; González González, Fernando; MODELO DE CALIDAD INTRAGOB; Secretaria de la Función Pública; en [www.spc.gob.mx](http://www.spc.gob.mx)
- [21] Sánchez González José Juan. (2009) El cambio institucional en la reforma y modernización de la administración pública mexicana. GESTION Y POLITICA PUBLICA, MEXICO VOL. XVIII
- [22] Sánchez González, José Juan (2009) La Administración pública de Vicente Fox: del Modelo Estratégico de Innovación Gubernamental a la Agenda de Buen Gobierno Espacios Públicos, vol. 12, núm. 24, abril, 2009, pp. 8-31 Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México
- [23] SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES. (2016) SISTEMA NACIONAL E-MEXICO en <http://www.sct.gob.mx>
- [24] UN E-Government Knowledge DataBase/ Department of Economic and Social Affairs. E-Goverment Development Index. Base de datos disponible en: <http://publicadministration.un.org> [consulta: mayo 2017]
- [25] Vargas Díaz Cesar Daniel (2010) LA GLOBALIZACION DEL E-GOBIERNO Y LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACION PUBLICA, Delta Publicaciones, , pp. 93
- [26] Weissbluth Mario (2008) Magister en Gestión y Políticas Publicas, Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Chile

ANEXO I. RANKING MUNDIAL DE GOBIERNO ELECTRONICO

PAIS	RANKING E-GOBIERNO	INDICE				
		E-GOBIERNO	E-PARTICIPACION	SERVICIO EN LINEA	CAPITAL HUMANO	INFRAESTRUCTURA EN COMUNICACIONES
UnitedKingdom	1	0.91928	1	1	0.94018	0.81766
Australia	2	0.91428	0.98305	0.97826	1	0.76459
Republic of Korea	3	0.89149	0.9661	0.94203	0.87947	0.85296
Singapore	4	0.8828	0.91525	0.97101	0.83598	0.84141
Finland	5	0.88168	0.91525	0.94203	0.94399	0.75903
Sweden	6	0.87039	0.76271	0.87681	0.92096	0.81339
Netherlands	7	0.86586	0.94915	0.92754	0.9183	0.75173
New Zealand	8	0.8653	0.94915	0.94203	0.94024	0.71364
Denmark	9	0.85102	0.81356	0.77536	0.95303	0.82466
France	10	0.84559	0.89831	0.94203	0.84452	0.75021
Japan	11	0.84397	0.98305	0.87681	0.82738	0.82771
UnitedStates of America	12	0.84201	0.89831	0.92754	0.88155	0.71696
Estonia	13	0.83344	0.81356	0.8913	0.87608	0.73295
Canada	14	0.82847	0.91525	0.95652	0.85717	0.67173
Germany	15	0.82099	0.76271	0.84058	0.88825	0.73415
Austria	16	0.82081	0.88136	0.91304	0.83959	0.70981
Spain	17	0.8135	0.9322	0.91304	0.87821	0.64926
Norway	18	0.81168	0.76271	0.80435	0.90306	0.72764
Belgium	19	0.7874	0.64407	0.71014	0.97124	0.68083
Israel	20	0.78056	0.83051	0.86232	0.86189	0.61748
Slovenia	21	0.77691	0.72881	0.84783	0.89517	0.58774
Italy	22	0.77636	0.91525	0.86957	0.81261	0.64691
Lithuania	23	0.77467	0.83051	0.82609	0.87174	0.62619
Bahrain	24	0.77335	0.74576	0.82609	0.71777	0.7762
Luxembourg	25	0.77046	0.69492	0.71739	0.77502	0.81898
Ireland	26	0.76888	0.71186	0.72464	0.92185	0.66015
Iceland	27	0.76619	0.66102	0.62319	0.89401	0.78137
Switzerland	28	0.75246	0.57627	0.60145	0.85794	0.79799
UnitedArabEmirat es	29	0.75153	0.74576	0.8913	0.67516	0.68813
Malta	30	0.74242	0.77966	0.7971	0.73101	0.69916
Monaco	31	0.73152	0.28814	0.31884	0.87573	1
Liechtenstein	32	0.73126	0.62712	0.66667	0.79783	0.72929
Kazakhstan	33	0.72499	0.59322	0.76812	0.8401	0.56677
Uruguay	34	0.72367	0.71186	0.77536	0.78201	0.61365

Fuente: UN E-Government Knowledge DataBase/ Department of Economic and Social Affairs. E-Government Development Index. Base de datos disponible en: <http://publicadministration.un.org> [consulta: mayo 2017]

ANEXO I. RANKING MUNDIAL DE GOBIERNO ELECTRONICO

PAIS	RANKING E-GOBIERNO	INDICE				
		E-GOBIERNO	E-PARTICIPACION	SERVICIO EN LINEA	CAPITAL HUMANO	INFRAESTRUCTURA EN COMUNICACIONES
Russian Federation	35	0.72147	0.74576	0.73188	0.8234	0.60913
Poland	36	0.72108	0.88136	0.7029	0.87465	0.58568
Croatia	37	0.71624	0.77966	0.74638	0.80498	0.59735
Portugal	38	0.71437	0.66102	0.74638	0.81294	0.58379
Serbia	39	0.71308	0.83051	0.81884	0.77695	0.54344
Kuwait	40	0.70795	0.64407	0.65217	0.72873	0.74295
Argentina	41	0.6978	0.62712	0.71014	0.88021	0.50306
Chile	42	0.69492	0.74576	0.77536	0.81235	0.49705
Greece	43	0.691	0.61017	0.57971	0.89012	0.60318
Saudi Arabia	44	0.68224	0.71186	0.67391	0.79946	0.57334
Latvia	45	0.681	0.52542	0.6087	0.8512	0.58311
Hungary	46	0.67455	0.49153	0.63043	0.8317	0.5615
Montenegro	47	0.67326	0.83051	0.68116	0.81647	0.52215
Qatar	48	0.66988	0.64407	0.67391	0.73166	0.60408
Belarus	49	0.66249	0.55932	0.48551	0.87159	0.63037
Czech Republic	50	0.64537	0.55932	0.47826	0.86266	0.59518
Brazil	51	0.63769	0.72881	0.73188	0.67867	0.5025
Bulgaria	52	0.63764	0.69492	0.56522	0.78747	0.56023
Costa Rica	53	0.63142	0.64407	0.63768	0.74364	0.51294
Barbados	54	0.631	0.42373	0.44203	0.81129	0.63967
Andorra	55	0.63016	0.44068	0.50725	0.69776	0.68546
Azerbaijan	56	0.62741	0.67797	0.68116	0.71583	0.48525
Colombia	57	0.62371	0.76271	0.78986	0.70003	0.38126
Mauritius	58	0.62306	0.66102	0.7029	0.7067	0.45957
Mexico	59	0.61953	0.88136	0.84783	0.69934	0.31143
Malaysia	60	0.61749	0.67797	0.71739	0.69534	0.43975
Georgia (Country)	61	0.61079	0.55932	0.63768	0.77631	0.41839
Ukraine	62	0.60756	0.74576	0.58696	0.83895	0.39677
China	63	0.60713	0.81356	0.76812	0.686	0.36727
Cyprus	64	0.60226	0.52542	0.53623	0.7782	0.49234
Republic of Moldova	65	0.59945	0.66102	0.5942	0.71913	0.48501
Oman	66	0.59616	0.55932	0.5942	0.67957	0.51471
Slovakia	67	0.59154	0.54237	0.44203	0.78223	0.55036
Turkey	68	0.58995	0.62712	0.60145	0.79096	0.37745

Fuente: UN E-Government Knowledge DataBase/ Department of Economic and Social Affairs. E-Government Development Index. Base de datos disponible en: <http://publicadministration.un.org> [consulta: mayo 2017]

ANEXO I. RANKING MUNDIAL DE GOBIERNO ELECTRONICO

PAIS	RANKING E-GOBIERNO	INDICE				
		E-GOBIERNO	E-PARTICIPACION	SERVICIO EN LINEA	CAPITAL HUMANO	INFRAESTRUCTURA EN COMUNICACIONES
TheformerYugosl avRepublic of Macedonia	69	0.58855	0.61017	0.6087	0.68766	0.46928
Trinidad and Tobago	70	0.57801	0.44068	0.52899	0.70772	0.49731
Philippines	71	0.57655	0.59322	0.66667	0.68389	0.37909
Tunisia	72	0.56823	0.69492	0.71739	0.6397	0.34761
Lebanon	73	0.5646	0.49153	0.51449	0.68816	0.49114
Ecuador	74	0.56254	0.57627	0.63043	0.71341	0.34379
Romania	75	0.56114	0.62712	0.45652	0.77361	0.45329
South Africa	76	0.55463	0.55932	0.55797	0.72526	0.38065
Thailand	77	0.55222	0.59322	0.55072	0.69418	0.41175
San Marino	78	0.5506	0.13559	0.23913	0.79992	0.61276
Sri Lanka	79	0.54454	0.66102	0.65217	0.73691	0.24453
Uzbekistan	80	0.54335	0.67797	0.68841	0.69535	0.2463
Peru	81	0.53815	0.54237	0.63043	0.71508	0.26892
Albania	82	0.53305	0.64407	0.5942	0.65199	0.35296
Brunei Darussalam	83	0.52981	0.37288	0.50725	0.73098	0.35119
Mongolia	84	0.51943	0.71186	0.51449	0.75968	0.28411
Morocco	85	0.51858	0.83051	0.73913	0.47372	0.3429
Seychelles	86	0.5181	0.40678	0.4058	0.68608	0.46243
Armenia	87	0.51785	0.52542	0.42754	0.73377	0.39225
Grenada	88	0.5168	0.32203	0.36957	0.78205	0.3988
VietNam	89	0.51426	0.69492	0.57246	0.59888	0.37145
Venezuela	90	0.51285	0.40678	0.43478	0.74981	0.35395
Jordan	91	0.51226	0.45763	0.45652	0.73442	0.34584
Bosnia and Herzegovina	92	0.51183	0.50847	0.44928	0.68151	0.40471
Bahamas	93	0.51084	0.33898	0.42754	0.72073	0.38425
Saint Kitts and Nevis	94	0.50345	0.27119	0.28261	0.69759	0.53015
Paraguay	95	0.4989	0.57627	0.60145	0.64086	0.25439
Fiji	96	0.49886	0.28814	0.41304	0.75091	0.33262
Kyrgyzstan	97	0.49686	0.59322	0.42754	0.75079	0.31225
DominicanRepubli c	98	0.49136	0.49153	0.50725	0.66762	0.29922
Panama	99	0.49035	0.37288	0.33333	0.71747	0.42023
Antigua and Barbuda	100	0.48922	0.16949	0.18116	0.74529	0.5412

Fuente: UN E-Government Knowledge DataBase/ Department of Economic and Social Affairs. E-Government Development Index. Base de datos disponible en: <http://publicadministration.un.org> [consulta: mayo 2017]

ANEXO I. RANKING MUNDIAL DE GOBIERNO ELECTRONICO

PAIS	RANKING E-GOBIERNO	INDICE				
		E-GOBIERNO	E-PARTICIPACION	SERVICIO EN LINEA	CAPITAL HUMANO	INFRAESTRUCTURA EN COMUNICACIONES
Bolivia	101	0.48212	0.57627	0.49275	0.70038	0.25322
Guatemala	102	0.47898	0.62712	0.66667	0.5345	0.23576
Cape Verde	103	0.47418	0.47458	0.45652	0.60313	0.36289
El Salvador	104	0.47184	0.55932	0.48551	0.60354	0.32646
Tonga	105	0.46996	0.35593	0.36957	0.81015	0.23015
Iran	106	0.46494	0.20339	0.33333	0.71014	0.35136
India	107	0.46375	0.76271	0.74638	0.50189	0.14298
Egypt	108	0.45941	0.40678	0.47101	0.60476	0.30246
Dominica	109	0.45775	0.18644	0.30435	0.63842	0.43048
Suriname	110	0.45462	0.33898	0.2971	0.65514	0.41161
Palau	111	0.45459	0.0339	0.1087	0.88665	0.36841
Jamaica	112	0.4534	0.27119	0.35507	0.68587	0.31926
Botswana	113	0.45315	0.28814	0.28261	0.6553	0.42153
Saint Lucia	114	0.45306	0.23729	0.27536	0.6744	0.40942
Saint Vincent and the Grenadines	115	0.44938	0.27119	0.2971	0.67544	0.3756
Indonesia	116	0.44784	0.37288	0.36232	0.6796	0.30158
Maldives	117	0.43299	0.22034	0.23188	0.63005	0.43703
Libya	118	0.4322	0.10169	0.1087	0.75878	0.42912
Kenya	119	0.41855	0.52542	0.55797	0.51688	0.18081
Ghana	120	0.41815	0.45763	0.44928	0.54581	0.25936
Samoa	121	0.40192	0.30508	0.34058	0.70757	0.1576
Belize	122	0.38253	0.25424	0.31884	0.64536	0.18339
Nicaragua	123	0.38011	0.40678	0.38406	0.5454	0.21088
Bangladesh	124	0.37995	0.52542	0.62319	0.39731	0.11934
Namibia	125	0.36818	0.23729	0.28261	0.55506	0.26686
Guyana	126	0.36509	0.25424	0.28261	0.56944	0.24323
Honduras	127	0.3611	0.38983	0.31159	0.57087	0.20082
Uganda	128	0.35992	0.49153	0.5	0.46684	0.11293
Gabon	129	0.35836	0.0678	0.15217	0.61616	0.30676
United Republic of Tanzania	130	0.35326	0.59322	0.57246	0.39736	0.08996
Cuba	131	0.35224	0.32203	0.19565	0.75074	0.11033
Zambia	132	0.35069	0.35593	0.36957	0.56434	0.11815
Bhutan	133	0.35065	0.35593	0.31884	0.51391	0.21919
Zimbabwe	134	0.34722	0.28814	0.26087	0.56412	0.21666

Fuente: UN E-Government Knowledge DataBase/ Department of Economic and Social Affairs. E-Government Development Index. Base de datos disponible en: <http://publicadministration.un.org> [consulta: mayo 2017]

ANEXO I. RANKING MUNDIAL DE GOBIERNO ELECTRONICO

PAIS	RANKING E-GOBIERNO	INDICE				
		E-GOBIERNO	E-PARTICIPACION	SERVICIO EN LINEA	CAPITAL HUMANO	INFRAESTRUCTURA EN COMUNICACIONES
Nepal	135	0.34581	0.50847	0.39855	0.47142	0.16745
Swaziland	136	0.34122	0.25424	0.27536	0.58818	0.16012
SyrianArabRepubl ic	137	0.34041	0.45763	0.32609	0.48644	0.2087
Rwanda	138	0.33904	0.49153	0.45652	0.45219	0.1084
Tajikistan	139	0.33663	0.20339	0.12319	0.70012	0.18658
Turkmenistan	140	0.33369	0.0678	0.08696	0.65826	0.25586
Iraq	141	0.33335	0.42373	0.35507	0.4803	0.16468
Angola	142	0.33114	0.44068	0.34783	0.50151	0.14409
Nigeria	143	0.3291	0.35593	0.41304	0.37843	0.19582
Senegal	144	0.32505	0.38983	0.37681	0.40252	0.19581
Kiribati	145	0.31219	0.25424	0.21014	0.65994	0.06649
Micronesia (FederatedStates of)	146	0.31031	0.22034	0.14493	0.66628	0.11971
Togo	147	0.30962	0.38983	0.31884	0.50563	0.10439
Lao People'sDemocrat icRepublic	148	0.309	0.27119	0.28261	0.49072	0.15366
Vanuatu	149	0.3078	0.20339	0.16667	0.58835	0.16837
Algeria	150	0.29991	0.11864	0.06522	0.64116	0.19336
Tuvalu	151	0.295	0	0.02174	0.66514	0.19813
Nauru	152	0.28682	0.08475	0.0942	0.52144	0.2448
DemocraticPeople 'sRepublic of Korea	153	0.28008	0.01695	0.02174	0.78223	0.03628
Lesotho	154	0.27702	0.11864	0.13768	0.51469	0.17867
Cameroon	155	0.27591	0.16949	0.21739	0.47938	0.13096
Marshall Islands	156	0.26953	0.05085	0.02899	0.6947	0.08492
Ethiopia	157	0.26655	0.49153	0.52899	0.22117	0.0495
Cambodia	158	0.25927	0.0678	0.05072	0.47847	0.24862
Pakistan	159	0.25832	0.37288	0.32609	0.31898	0.12989
Timor-Leste	160	0.25817	0.27119	0.21739	0.48429	0.07284
Sudan	161	0.25389	0.25424	0.21739	0.35814	0.18613
Congo	162	0.24974	0.08475	0.04348	0.53444	0.17132
Madagascar	163	0.24161	0.20339	0.22464	0.44875	0.05144

Fuente: UN E-Government Knowledge DataBase/ Department of Economic and Social Affairs. E-Government Development Index. Base de datos disponible en: <http://publicadministration.un.org> [consulta: mayo 2017]

ANEXO I. RANKING MUNDIAL DE GOBIERNO ELECTRONICO

PAIS	RANKING E-GOBIERNO	INDICE				
		E-GOBIERNO	E-PARTICIPACION	SERVICIO EN LINEA	CAPITAL HUMANO	INFRAESTRUCTURA EN COMUNICACIONES
Solomon Islands	164	0.24062	0.22034	0.16667	0.4402	0.11498
Equatorial Guinea	165	0.24027	0.08475	0.07971	0.5174	0.12371
Malawi	166	0.23977	0.28814	0.21739	0.45347	0.04845
Gambia	167	0.23963	0.20339	0.19565	0.32736	0.19589
Sao Tome and Principe	168	0.239	0.0678	0.04348	0.51883	0.15469
Myanmar	169	0.23619	0.10169	0.15942	0.48365	0.06551
Liberia	170	0.23378	0.28814	0.23913	0.35813	0.10408
Afghanistan	171	0.23132	0.42373	0.30435	0.28304	0.10658
Mozambique	172	0.2305	0.20339	0.2029	0.3893	0.09929
Burundi	173	0.22771	0.15254	0.15217	0.49788	0.03308
Yemen	174	0.22478	0.13559	0.14493	0.38288	0.14655
Côte d'Ivoire	175	0.21845	0.15254	0.18841	0.29589	0.17107
Comoros	176	0.21551	0.01695	0.05072	0.4885	0.10732
Benin	177	0.20389	0.16949	0.14493	0.31964	0.14709
Haiti	178	0.19314	0.13559	0.16667	0.3124	0.10036
Papua New Guinea	179	0.1882	0.20339	0.16667	0.324	0.07393
Democratic Republic of the Congo	180	0.18761	0.08475	0.08696	0.39702	0.07884
Guinea-Bissau	181	0.18175	0.16949	0.1087	0.35381	0.08276
Mali	182	0.18165	0.0678	0.0942	0.23583	0.21492
South Sudan	183	0.17909	0.10169	0.12319	0.36066	0.05341
Mauritania	184	0.17344	0.05085	0.06522	0.30146	0.15365
Burkina Faso	185	0.15977	0.23729	0.18841	0.16773	0.12318
Sierra Leone	186	0.15942	0.11864	0.11594	0.24068	0.12163
Djibouti	187	0.13367	0	0.02174	0.30947	0.06979
Chad	188	0.12564	0.15254	0.13768	0.19168	0.04755
Guinea	189	0.1226	0.08475	0.08696	0.1903	0.09055
Eritrea	190	0.09016	0.01695	0.02174	0.24874	0
Central African Republic	191	0.07888	0	0	0.1985	0.03813
Niger	192	0.05933	0.08475	0.07246	0.04979	0.05575
Somalia	193	0.02699	0.0339	0.01449	0	0.06649

Fuente: UN E-Government Knowledge DataBase/ Department of Economic and Social Affairs. E-Government Development Index. Base de datos disponible en: <http://publicadministration.un.org> [consulta: mayo 2017]



**Administración General de Recaudación  
Administración Central de Notificación**

**Administración General de Servicios al Contribuyente  
Administración Central de Comunicación Institucional**

**Folio: 0610100165717**

Ciudad de México, a 3 de octubre de 2017.

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política  
de los Estados Unidos Mexicanos".*

**Estimado Solicitante:**

En relación a su petición mediante la cual requiere:

*"Personas con buzón tributario desde que se implementó, personas que acceden a su RFC por medio de internet, declaranet, cuantas personas acceden al portal del SAT".*

La **Administración Central de Notificación**, adscrita a la **Administración General de Recaudación**, le informa que, al corte del 29 de agosto de 2017, se tiene un total de 3,266,947 contribuyentes con buzón tributario de los cuales 528,769 corresponden a personas morales y 2,738,178 a personas físicas.

Sobre el particular, la **Administración Central de Comunicación Institucional**, adscrita a la **Administración General de Servicios al Contribuyente**, le indica que respecto a las personas que acceden al Portal del Servicio de Administración Tributaria, no se cuenta con la información al detalle que lo solicita, resultando aplicable el Criterio 03-17 emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, que indica que no existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información, de acuerdo con los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que señalan que los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar, de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre. Por lo anterior, los sujetos obligados deben garantizar el derecho de acceso a la información del particular, proporcionando la información con la que cuentan en el formato en que la misma obre en sus

**Administración General de Recaudación  
Administración Central de Notificación**

**Administración General de Servicios al Contribuyente  
Administración Central de Comunicación Institucional**

archivos; sin necesidad de elaborar documentos *ad hoc* para atender las solicitudes de información.

Sin embargo, con la finalidad de dar cumplimiento al principio de Máxima Publicidad y en aras de la transparencia, se hace de su conocimiento que del 1 de enero al 31 de agosto de 2017 se registraron 200,386,750 visitas al portal del SAT.

Así mismo y en un ejercicio de orientación, se notifica que el tema de *declarar.net* es competencia de la Secretaría de la Función Pública, por lo cual, se le proporciona la liga electrónica donde pueda encontrar información de su interés <https://declarar.net/gob.mx/>



Lo anterior se encuentra fundamentado en los artículos 130, 135, primer párrafo y 144 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**A t e n t a m e n t e**

**Miguel Ángel Aquino Martínez**  
Administrador Central de Notificación

**Sandra América Rodríguez Peña**  
Administradora Central de Comunicación Institucional

Av. Paseo de la Reforma No. 10, Torre Caballito, piso 14, Col. Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06030, Ciudad de México,

Av. Hidalgo 77, módulo 1, planta baja, Col. Guerrero, Deleg. Cuauhtémoc, 06300, Ciudad de México

Tel. (55) 12031012 | Marca SAT: 627 22 728 | [sat.gob.mx](http://sat.gob.mx) | [facebook.com/SATMexico](https://facebook.com/SATMexico) | [twitter.com/SATMx](https://twitter.com/SATMx)



**Administración General de Recaudación  
Administración Central de Notificación**

**Administración General de Servicios al Contribuyente  
Administración Central de Comunicación Institucional**

Av. Paseo de la Reforma No. 10, Torre Caballito, piso 14, Col. Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, C.P.  
06030, Ciudad de México,

Av. Hidalgo 77, módulo 1, planta baja, Col. Guerrero, Deleg. Cuauhtémoc, 06300, Ciudad de México

Tel. (55) 12031012 Marca SAT: 627 22 728 | [sat.gob.mx](http://sat.gob.mx) | [facebook.com/SATMexico](https://facebook.com/SATMexico) | [twitter.com/SATMx](https://twitter.com/SATMx)