



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

ADOPCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. ESTUDIO DE
CASO: TRÁMITE DE PASAPORTE MEXICANO, 2013-2018

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

P R E S E N T A

RAMIRO IVÁN CALDERÓN HERNÁNDEZ

ASESOR: MTRO. ÁNGEL LÓPEZ GALVÁN



CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX., 2022



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

DEDICATORIA

A mis padres, Sandra y Ramiro, que me enseñaron a trabajar y dedicar esfuerzo en lo que se pretende lograr. No existe acción o palabras para agradecer todo el amor y apoyo constante que me han dado, manifestarles que todos mis logros y sueños también son suyos y que los cumpliré en nombre de ustedes.

A mis hermanos, Sofía Romina y Yael Ricardo, que son mis acompañantes de toda la vida, expresarles que siempre estaré para apoyarlos en todo, sé que lograrán todo lo que se propongan. A mi familia en general, a mis abuelas, a mis tíos y primos, mi amor y cariño para ustedes.

A mis amigos y amigas que han estado conmigo a lo largo de esta vida, sé que puedo confiar en ustedes, así como ustedes confían en mí. Por una vida llena de amistad, anécdotas y logros.

Y por supuesto a mi asesor, Ángel López, que gracias a su enseñanza y guía he podido estar escribiendo estas palabras. Muchas gracias a todos y todas.

Esta meta cumplida y las que vienen, son por y para ustedes.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
CAPITULO I. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA ERA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	7
1.1 GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	8
1.2 MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL	11
1.3 GLOBALIZACIÓN	15
1.4 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	18
1.5 GOBIERNO ELECTRÓNICO	20
CAPÍTULO II. PROPUESTAS DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE DESARROLLO DIGITAL	23
2.1 SISTEMA NACIONAL E-MÉXICO (SNEM)	24
2.2 AGENDA DEL BUEN GOBIERNO	28
2.3 AGENDA DE GOBIERNO DIGITAL DE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (2009)	31
2.4 AGENDA DIGITAL NACIONAL	33
2.5 AGENDA DIGITAL MX	35
CAPÍTULO III. INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	38
3.1 PROGRAMA PARA UN GOBIERNO CERCANO Y MODERNO 2013-2018	38
3.1.1 ESTRATEGIA DIGITAL NACIONAL	40
3.1.2 MEJORA DE LA GESTIÓN	45

3.2 MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (MAAGTICSI)	46
3.3 COMISIÓN INTERSECRETARIAL PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO (CIDGE)	48
3.4 GUÍA DE DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS GUBERNAMENTALES.....	50
3.5 GUÍA PARA LA ESTANDARIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES DIGITALES CON EL SELLO DE EXCELENCIA EN GOBIERNO DIGITAL.....	55
CAPÍTULO IV. USO DE HERRAMIENTAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL PASAPORTE MEXICANO	56
4.1 ANTECEDENTES DE LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	56
4.2 MISIÓN Y VISIÓN	57
4.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA	58
4.4 TRÁMITES Y SERVICIOS QUE BRINDA LA SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES.....	60
4.4.1 PASAPORTE EN MÉXICO	62
4.4.2 DIAGNÓSTICO	66
4.4.3 RESULTADOS.....	80
CONCLUSIONES.....	84
REFERENCIAS.....	89

INTRODUCCIÓN

La tecnología es un aspecto fundamental que ha sido impulsado por la globalización. Los avances alcanzados especialmente en el campo de las tecnologías de información han transformado considerablemente las actividades económicas y sociales. Actualmente, se está configurando una interacción entre gobierno y ciudadanos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las cuales han modificado las estructuras tradicionales de interacción en el espacio público.

Así, el objetivo de este trabajo es analizar la incidencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la eficacia y eficiencia del trámite de pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores. En cuanto a los objetivos específicos se encuentran los siguientes:

1. Describir qué son las TIC y cómo se han desarrollado en un contexto de globalización para entender el proceso de mejora los trámites y servicios de la Administración Pública.
2. Revisar los diversos antecedentes y proyectos en materia de TIC para comprender su incorporación en los procesos que llevan a cabo las instituciones de la Administración Pública en México.

El presente trabajo se realizará con base en una metodología de tipo cualitativo, descriptivo, no experimental y se recurrirá al análisis de datos derivados de proyectos estadísticos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) como la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG). La temporalidad del estudio es del 2013-2018, en el sexenio de Enrique Peña Nieto en el que se propuso la creación de la Estrategia Digital Nacional.

El propósito de este trabajo es analizar la interacción entre la Administración Pública y la sociedad a partir de la adopción de las TIC en la manera de trabajar y configurarse en las distintas áreas del gobierno, centrándose de forma específica en la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE).

La Administración Pública aprovecha el desarrollo de las TIC para ampliar y mejorar su relación con la sociedad, así como para la mejora y simplificación de los trámites y servicios que llevan a cabo las instituciones. El gobierno electrónico (GE) impulsa la eficiencia y eficacia en los procesos institucionales.

Se estudiará de manera específica a la SRE poniendo atención al pasaporte como uno de sus trámites más importantes, dando así una mayor eficiencia y eficacia en sus procesos y con posibilidad de ahorrar recursos. Esta nueva forma consiste en la implementación, desarrollo y aplicación de las herramientas informáticas.

Es importante para la Administración Pública porque marca un antes y un después en la gestión por procesos en instituciones públicas mexicanas. El aprovechamiento del gobierno electrónico no está únicamente en el uso de la tecnología y la digitalización, sino más bien, en su correcta aplicación en los procesos gubernamentales y en la generación de valor para los usuarios.

La presente investigación está compuesta por cuatro capítulos:

- El primer capítulo se centrará en conocer y analizar, en primera instancia, la parte teórica y conceptual. Se explicará que es el Estado y el gobierno según distintos pensadores, hasta llegar a conceptos relativamente nuevos como lo es el GE y las TIC. De igual forma, se explicará el proceso de la globalización como un precursor fundamental para el inicio del GE tanto en México como en el mundo. Con las TIC se comenzó un proceso de modernización e innovación gubernamental.
- En el segundo capítulo se abordará el marco contextual de la investigación y se destacarán los antecedentes que ha tenido México en materia de TIC a lo largo de los últimos años, así como también una breve descripción e historia del internet. Se analizará el Sistema Nacional e-México (SNeM) y cómo en el sexenio de Vicente Fox, fue que se comenzó a dar más ímpetu al tema de GE como parte de los procesos de reforma administrativa. Igualmente, se revisarán cuatro de las agendas más sobresalientes que manejaron este tema, las cuales funcionaron como precursoras de nuevas políticas para el gobierno mexicano.

- En el tercer capítulo, se abordará la adopción de las TIC en el gobierno mexicano y cómo fue el paso de éstas a través de los últimos años en la forma de gobernar, pasando por la SRE. Además, se revisarán otros programas y estrategias, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI).
- Para el cuarto y último capítulo se analizará cómo las TIC han sido herramientas primordiales para la modernización de los procesos en trámites y servicios que ofrece la SRE, principalmente en el trámite de pasaporte. Se examinará la estructura de la SRE, así como su visión y misión, además de indicadores de gestión y desempeño. Un instrumento estadístico será la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) desarrollada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), de la cual se revisarán datos en torno a la satisfacción del trámite del pasaporte en México.
- Posteriormente se incluirán las conclusiones generales y retos que brotan del estudio, haciendo conocimiento de que la evolución no surge simplemente de la adquisición de hardware y software. Se hará una apreciación de cómo han cambiado los procesos del “papel y la tinta” a hacerse de manera digital y hasta cierto grado automatizado, facilitando el manejo de estos procesos de trámites y servicios, tanto al servidor público como al usuario/ciudadano.

CAPITULO I. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA ERA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El escenario público contemporáneo está obligando a las administraciones públicas a mirar por encima de sus formas y estructuras administrativas, y penetrar de forma más directa en comunicación e interacción con la sociedad.

La globalización toma importancia como un parteaguas para llegar a los cambios y evoluciones dentro de las administraciones públicas, en pocas palabras, puede ser estudiada como un proceso de interacción e integración entre la gente, las empresas y los gobiernos de diferentes naciones para “envolver” ciertas conductas, pensamientos, etc.

También entendida como una eliminación de barreras ideológicas y geográficas que propicia el intercambio no solo de bienes y servicios, sino también de ideas, personas, información y capital, la globalización ha propiciado nuevos retos a gran escala y en diferentes vertientes, da la pauta para el llamado gobierno electrónico y la innovación en materia gubernamental.

Se empezará analizando el gobierno y la Administración Pública de manera general, consecuentemente se abordará el papel que realizan las TIC y su función como precursoras de la modernización e innovación gubernamental, hasta convertirse en herramientas para el gobierno electrónico.

A través de los años, la Administración Pública se ha visto modificada debido a la modernización que ha tenido el mundo social, el individuo es un ser cambiante que experimenta modificaciones en su vida diaria por lo que pide nuevas reglas, formas o leyes para satisfacer sus necesidades.

En esta trinchera, el gobierno ha experimentado una forma de hacer más eficaz y eficientes los procesos administrativos con la implementación de las TIC. Este tema fue elegido para dar a conocer cómo ha ido cambiando el gobierno y con esto los procesos administrativos de mano de las tecnologías contemporáneas, cómo ha

impactado e impacta en la sociedad actual, y conocer cómo México se ha visto involucrado en estas nuevas prácticas.

Se espera conocer más a la Administración Pública, el gobierno electrónico y la inclusión de las nuevas tecnologías especialmente en la SRE y en torno a esto, saber cuál es la aportación que se genera en México y específicamente en los trámites y servicios.

1.1 GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Todo comienza con la creación de un elemento fundamental, que es el núcleo de todo proceso: la sociedad. Coexiste gracias al ser humano, cuando la sociedad aparece con el hombre, surge el poder. Una sociedad bien constituida forma un cuerpo político mejor conocido como “Estado” o “Nación”.

En palabras de Manuel Colmeiro (1982: 179) “El Estado es un conjunto de personas que viven en común bajo un régimen legal”. En esta línea, el autor propone que los componentes de un Estado son: un determinado número de personas que son miembros de una sociedad, los cuales tienen derechos y obligaciones, y un Poder supremo que dicta leyes y las hace obedecer, a la persona que está al frente del Poder supremo se le denomina “jefe de Estado”.

La formación del Estado moderno responde a un proceso histórico, político, económico, social y cultural. Para fines de la presente investigación, se considerará al Estado como un todo que dispone de al menos cuatro elementos:

- 1) Población
- 2) Territorio
- 3) Gobierno
- 4) Soberanía

Maximilian Weber es considerado uno de los fundadores del estudio moderno de la sociología y la Administración Pública. Weber (1998: 83) define al Estado como “aquella comunidad humana que, dentro de un determinado territorio (el «territorio»

es elemento distintivo), reclama (con éxito) para sí el monopolio de la violencia física legítima”.

Del Estado como concepto es de donde se deriva la idea de *Gobierno*. Omar Guerrero (1981: 402) asume que:

(...) el gobierno, es el ejercicio del poder del Estado en la sociedad y, por tanto, es una relación que vincula a los dos. El gobierno es una fórmula que compensa el divorcio entre la sociedad y el Estado, una forma de relacionar dos entes divididos.

Se puede inferir entonces que el gobierno es la entidad en la que se concentra la gestión y toma de decisiones de la organización política y social de una nación.

El Gobierno es el poder supremo de la sociedad, la vigilancia sobre sus intereses y el ordenado manejo de sus negocios en la intención del mejor estar de los asociados y con sucesión a reglas de un superior. Este superior es el poder supremo y sus reglas son las leyes. Las leyes ordenan o estatuyen de una manera general: consideran los hombres en cuerpo y las acciones en abstracto. (Woodrow, 1999: 197)

En síntesis y según Luis de la Hidalga (2008: 125) expone que:

(...) el gobierno se encarga de dirigir los objetivos del Estado como concreción del poder. Es esencialmente la acción por la cual la autoridad impone una línea de conducta, un precepto, a individuos humanos. La actividad de la autoridad en su aspecto de gobierno es dar ordenes. Su misión principal es ordenar. Naturalmente que esas órdenes no deben ser arbitrarias, sino que han de dirigirse hacia la consecución del bien público.

La administración para los pueblos es parte esencial de los conocimientos políticos y legislativos y hoy en día la utilidad de ésta es irrefutablemente reconocida por todas las naciones. Así, la Administración Pública (caracterizada como la actividad del Estado) “tiene por objeto a la sociedad, para la cual labora en su perpetuación y desarrollo. Por consiguiente, dicha Administración tiene su origen existencial, así

como su legitimidad y justificación, en la perpetuación y desenvolvimiento de la sociedad.” (Weber, 1972: 159)

En el marco de la Administración Pública, desde el siglo XIX se erige en la institución que se ocupa y preocupa de los que significa el bien común. Uvalle (2003: 505) establece que:

La Administración Pública es un aparato de poder orientado a cumplir fines de coerción, destrucción y violencia instrumental. (...) Lo público no es adverso a lo político ni a la política; por el contrario, los contiene y los desarrolla hasta configurar las relaciones entre la sociedad y el Estado.

El papel de la Administración Pública es fundamental, dado que a través de ella se orientan decisiones, se gestionan y distribuyen recursos, además de mantener un compromiso con la sociedad.

El gran compromiso del administrador público es de carácter axiológico, es decir con los valores que favorecen la identidad civil, la pertenencia a la comunidad política, el fortalecimiento democrático del Estado, la gestión de los problemas públicos, el desarrollo de la sociedad, la vida emprendedora de la esfera pública, la distribución equitativa de los beneficios y el derecho a la información. (Uvalle, 2003: 511)

Jean Baptiste Bonnin (1982: 25) pensador político y social francés (padre fundador de la ciencia de la Administración Pública), afirmó lo siguiente:

La administración es una consecuencia natural del estado social, como éste lo es de la sociabilidad natural del hombre: su naturaleza es un resultado de la comunidad, pues desde el momento en que existe pacto social, se concreta que hay administración.

Bonnin (1982) tiene dos concepciones acerca de la administración, las cuales denomina por ciencia y arte: ciencia para poner en claro la teoría de las relaciones sociales, y arte cuando tiene por objeto la práctica de esta teoría para la aplicación de las leyes. Por otra parte, menciona que la administración nace del instinto de conservación y de la voluntad de mantenerse en comunidad.

Se establecen postulados como principios fundamentales a manera de sintetizar lo aprendido de los escritos del pensador Bonnin (1982).

1. Que la administración nació con la asociación o comunidad.
2. Que la conservación de esta es el principio de la administración.
3. Que la administración es el gobierno de la comunidad.
4. Que la acción social es su carácter, y su atribución la ejecución de las leyes de interés general.

Con estos principios se establece que la administración maneja asuntos para la comunidad, y que debe de estar en manos de los ciudadanos siempre y cuando se cuente con el “apoyo” del gobierno para cumplir sus fines.

En palabras de Woodrow Wilson (1999: 197):

(...) la administración es la parte más obvia del gobierno; es gobierno en acción, es el lado ejecutivo, el operativo, el más visible del gobierno y, desde luego, es tan antigua como el gobierno mismo... Alrededor del mundo, en todas partes la administración se adapta a las necesidades de un Estado compacto, y se le obliga a embonar en formas de gobierno sumamente centralizadas, se le debe adaptar no a un Estado sencillo y compacto, sino a uno complejo y multiforme.

De acuerdo con Colmeiro (1982: 179) “la ciencia administrativa se encarga y vela por los intereses y las necesidades de todos aquellos que conforman la sociedad, esta tarea nunca terminará puesto que la administración siempre se encargará de ella”. Para lograr esto, tiene que actuar de manera en que prevenga lo que puede acontecer.

1.2 MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

La modernización administrativa e innovación gubernamental surgen debido a que cada vez era mayor la presión de la opinión pública que exigía la simplificación de trámites y la terminación de los procesos burocráticos tan largos, lo que llevó a un descontento tanto de ciudadanos como para los propios administradores públicos.

Durante los últimos dos decenios, diversos países han llevado cabo programas de modernización, la cual en términos gubernamentales “surge como una respuesta a la crisis de la legitimidad” (Cabrera, 1995: 17) en la Administración Pública. Este concepto actualmente se utiliza refiriéndose al ajuste de procedimientos administrativos y a la simplificación de los mismos.

El fenómeno de esta innovación ha ocurrido en países industrializados, en los llamados de economía en transición, y en los que están en camino al desarrollo. Ignacio Pichardo (2004: 55) propuso varios detonadores del proceso de modernización administrativa.

- En primer lugar, el proceso denominado de la globalización que, al multiplicar y estrechar los contactos comerciales y financieros entre naciones de todo el globo, ha generado un agudo fenómeno de competencia entre países en el ámbito del comercio internacional y, también, en materia de inversiones directas. Pichardo (2004: 56) afirma que “la búsqueda de índices de competitividad cada vez más elevados, ha obligado a los gobiernos a emprender medidas de cambio estructural en la economía nacional y en su aparato de Administración Pública”.
- En segundo lugar, entre las razones que impelen a los gobiernos a la modernización administrativa figuran, de manera prominente, las recomendaciones de los organismos financieros internacionales.
- En tercer lugar, en algunas ocasiones son decisiones de política interna las que llevan a un gobierno a decidir la implantación de un amplio proceso de modernización. Algunas decisiones tienen una clara connotación ideológica en tanto que se refieren, a la reducción del tamaño y las funciones del Estado, que necesariamente desembocan en cambios en la Administración Pública.

La modernización administrativa forma parte fundamental de los esfuerzos para incrementar la productividad y eficiencia de los procesos administrativos. Pichardo (2004: 56) señala que algunas de las razones que explican el proceso de modernización e innovación son:

- Las crisis económicas

- Acuerdos o tratados internacionales de apertura económica.
- Altos niveles de endeudamiento público.
- Programas de ajuste estructural implantados por diversas razones.
- Compromisos electorales o presión de la opinión pública.

Pichardo Pagaza (2004) señaló que en una modernización administrativa hay principios (fundamentales de la Administración Pública los cuales son aquellos que encuentran su razón legal en las disposiciones constitutivas del país) o la llamada filosofía de la modernización que se distingue de otras recomendaciones generales que carecen de un contenido valorativo. Estos principios no son reglas inmutables; dichos principios se dividen en grupos que a la vez se subdividen de acuerdo con su campo de actuación. Los principios que propuso son los siguientes (Pichardo, 2004: 41):

Primer grupo: Principios de orden constitucional

Son los principios fundamentales de la Administración Pública, encuentran su razón legal en las disposiciones constitutivas del país.

- El relativo al interés público, también llamado interés general. Constituye la filosofía básica del gobierno y/o la Administración Pública. La finalidad del Estado consiste en buscar y obtener el mayor beneficio para el mayor número de ciudadanos. El interés general se constituye como un principio de filosofía jurídica y forma parte de la categoría de los principios generales de derecho.
- El principio del Estado de Derecho: Es el señalamiento de que todas las relaciones entre los individuos y los agentes sociales deben regirse en el marco de las instituciones legales y con apego estricto a la ley. El Estado de Derecho es aquel donde el Estado existe y actúa gracias a un marco jurídico.
- El principio de la distribución del poder: El poder del que dispone la Administración Pública no debe estar concentrado verticalmente.

Segundo grupo: Principios de carácter administrativo

- Distinción entre la Administración Pública y la administración privada: En primer lugar, las finalidades que persigue la función pública están directamente relacionadas con el bienestar de los ciudadanos; las de la administración privada están relacionadas con el objetivo de obtener el mayor provecho para los propietarios de los recursos de las empresas.
- El principio de la eficiencia: Toda modernización de la Administración Pública debe buscar la mayor eficiencia en el desempeño del aparato gubernamental; este principio también se denomina como el de las tres “E”: eficacia, eficiencia y economía.
 - *Eficacia* es la capacidad de una persona, un grupo o una institución, para alcanzar las metas y resultados realmente esperados de un programa o una actividad.
 - *Eficiencia* es la capacidad para obtener el mayor y mejor resultado con el menor uso de insumos (recursos) posible y al más bajo costo.
 - *Economía* es la actitud de evitar el desperdicio, la ostentación, la mala administración; es actuar con espíritu de ahorro y austeridad. (Pichardo, 2004: 42)

Tercer grupo: Principios de carácter social

Básicamente aquí se encuentran los “principios sociales de la Administración Pública contemporánea”.

- El principio de la igualdad: Dentro de un país, cualquier ciudadano tiene derecho a recibir el mismo trato que cualquier otro ciudadano.
- El principio de la transparencia:
 - Un acceso público más extenso. (entre otros)

Por otra parte, y debido a que las sociedades contemporáneas se transforman a gran velocidad, a un ritmo más rápido que las mismas instituciones fundamentales que les dan sustento, es necesario reformar la cultura política del Estado. Los esfuerzos de modernización o reforma del sector público son vistos como una necesidad impostergable. Existen factores que podrían explicar la rápida transformación de las sociedades, algunos de ellos son:

- Los cambios tecnológicos, especialmente en las áreas de la información y las comunicaciones.
- El desarrollo económico, que se traduce en incrementos en los niveles de vida; en particular, en aumentos en el ingreso personal disponible.
- El desarrollo cultural, que se transforma en mayor calidad y alcance de la educación personal.
- La creciente madurez política del ciudadano, que exige cada vez mayor representatividad, transparencia, responsabilidad; en pocas palabras, mayor apertura democrática a las instituciones políticas.

Se puede concluir que la modernización es algo más que un programa gubernamental, ajeno a las preocupaciones de los ciudadanos. Por el contrario, deberá de ser entendida como respuesta a una demanda social que tome en cuenta la participación ciudadana.

Todo proceso de reforma administrativa debe proponerse como objetivo el generar, incrementar y fortalecer la confianza de los ciudadanos hacia la Administración Pública y sus servidores públicos.

1.3 GLOBALIZACIÓN

Se vive en un mundo cambiante en donde existe un nuevo juego, hay nuevas reglas y se deben aplicar nuevas estrategias. El proceso de globalización que se ha venido desarrollando con gran fuerza desde la década de los ochenta ha tenido grandes impactos en el área de la cultura, así como en los procesos sociales.

En este sentido, es importante señalar que la globalización no es sólo un proceso económico y financiero, sino también un proceso cultural que ha implicado una nueva forma de organización social en todos los niveles. Todos los países, naciones y pueblos se encuentran inmersos en esta evolución. De ahí la importancia de conocer qué es la globalización y qué implicaciones tiene ésta en nuestro contexto y como impactó en la Administración Pública.

Lerner (2012: 11) establece que:

La velocidad del cambio es intensa, lo cual ocasiona que las estructuras, procesos y sistemas de gestión sean puestos incesantemente a prueba, en virtud de la variedad de acontecimientos y problemas que se suscitan en la sociedad. Los ritmos del cambio económico, político y social obligan a los actores institucionales a transformar tipos de desempeño, estrategias y programas sobre la base de sociedades mejor informadas, exigentes y hasta contestatarias, lo que es manifestación del nuevo protagonismo de la sociedad.

La globalización es un proceso que ha existido, desde varios siglos atrás. Pero, centrándonos en las afirmaciones de David Dollar (2005:10) “hacia finales del siglo XIX dicho proceso se ha vuelto más grande y fuerte y actualmente nos encontramos en la tercera ola globalizadora”.

- La primera ola tuvo lugar de 1870 a 1914, esta etapa “naciente” de la globalización se caracterizó por un fuerte crecimiento de las inversiones y América Latina recibió una parte de estas. Sin embargo, los gobiernos llevaron a cabo políticas proteccionistas al no saber manejar la nueva economía mundial, acabando así esta etapa.
- La segunda etapa u ola se dio entre 1950 y 1980; aquí se establecen fuertes relaciones comerciales entre varios países de Europa con algunos de Norteamérica, especialmente Estados Unidos y Canadá. En esta etapa la mayor parte de los países en tendencias de desarrollo no participó de este caso, mientras que los demás países industrializados compartieron los beneficios del aumento de inversiones y del comercio entre países alrededor del mundo.

- La tercera ola, que es en la cual nos encontramos, comenzó en 1980. Tiene como punto central el gran desarrollo acelerado de la tecnología, que ha aumentado el nivel y el alcance de las comunicaciones. En esta ola nueva, los países en vías de desarrollo se han incorporado al proceso de integración tales como México y Brasil. Estos países han logrado incorporarse al mercado mundial y a los beneficios como perjuicios que traen esta alteración en el mundo.

Con esto en mente, uno de los debates más habituales en relación con el fenómeno de la globalización es el que gira en torno al impacto generado por el mismo. En términos generales, el proceso globalizador genera una serie de beneficios que van desde una asignación más eficiente de los recursos productivos hasta remarcar mas las diferencias en ámbitos económicos en la sociedad.

Centrándonos en primer lugar en las repercusiones de la globalización, María Maesso (2003: 3) indicó las siguientes consecuencias positivas:

La eliminación de barreras a los movimientos de bienes y servicios asociada a la globalización permite acceder a nuevos mercados, con lo que se amplían las posibilidades de producción y se facilita el acceso a economías de escala.

Menanteau (2002: 21) decreta que:

La idea que la globalización tiene la capacidad de generar nuevas condiciones para la organización económica, política, y social parece tener una amplia aceptación. Es bastante claro que las innovaciones tecnológicas en las áreas de la electrónica, computación, comunicaciones y en el transporte han modificado las viejas formas económicas en la producción, comercio y consumo de los productos.

La tecnología ha contribuido también a alterar significativamente la velocidad y el cambio de la sociedad y la cultura, desde facilitar las relaciones a distancias hasta incrementar la eficacia de los procesos administrativos.

El cambio mundial es mucho más amplio y abarca el conjunto de las relaciones sociopolíticas y formas de vida, a partir de complejos procesos inacabados que

surgen directamente de las condiciones de problemáticas y apuntan hacia cambios fundamentales en el tejido social.

1.4 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La ciencia, la tecnología y la sociedad de la información con todo lo que trajo la globalización consigo, hacen que las palabras desarrollo y progreso se equiparen intencionalmente. Las tecnologías responden a la idea de los humanos de mejorar las actividades que llevan a cabo y mejorar el entorno que los rodea con el fin de satisfacer sus necesidades.

En este sentido, se despliegan nuevas herramientas digitales con el objetivo de ayudar a las personas a procesar información mediante dispositivos electrónicos, así como de internet. Las TIC inciden en el manejo de información y producción de conocimiento, inciden en nuevas formas de comunicación de la sociedad moderna.

Una tecnología que ha recibido la mayor atención en el último tiempo es internet, el cual es más que una plataforma de tecnología para el intercambio de información, “específicamente, consiste en una tecnoestructura cultural comunicativa, que permite la resignificación de las experiencias, del conocimiento y de las prácticas de interacción humana” (Cabrera, 2004: 36).

Simbólicamente, Internet ha sido construida como un fenómeno de dos caras. Edgar Tello (2007: 2) señala que:

Para algunos, constituye una herramienta al servicio de la homogeneización y hegemonía cultural que facilita la reproducción de las inequidades existentes. Para otros, representa la promesa del bienestar en distintos ámbitos del desarrollo, como la educación, la superación de la pobreza, el mejoramiento de la gestión pública a través del e-gobierno, la creación de ciudadanía, la protección de los derechos humanos y el fortalecimiento de la democracia.

Tabla 1. Evolución de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las Administraciones Públicas

Aspectos de interés	1950-1970s	1980-mediados 1990s	Mediados 1990-2010	2010-
Tipo de Tecnología	Mainframes	Micro-informática	WWW, Internet	Plataformas sociales
Idea Fuerza	Automatizar	Informatizar	Digitalizar	Innovar
Tema clave en la gestión de los sistemas de información	Mantener los sistemas de Información operativos y funcionando	Controlar y coordinar los sistemas de información en el conjunto de la organización	Adaptar los sistemas de Información para alcanzar las necesidades de los clientes organizativos	Involucrar a la comunidad y a los clientes en los procesos de innovación. Servir como plataforma
Papel de las TIC	Suplantar	Apoyar	Cambiar	Transformar
Contenido de los puestos de trabajo	Sustitución de la mano de obra por maquinas	Desarrollo de recursos de información de valor añadido <hr/> Cambio de maneras de pensar y analizar	Cambio de maneras de hacer	Puestos de trabajo fluidos

Fuente: Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados. México: INFOTEC. (Criado, G.-G. &. 2017).

En esta trinchera, el uso de las TIC en el gobierno también tiene el potencial de transformar sus relaciones con los ciudadanos, empresas y otras áreas del mismo gobierno.

En particular, el principal objetivo de las TIC es el soporte y la mejora de los procesos de operación para incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones en la manipulación de todo tipo de información.

Sin embargo, la llegada de las TIC y el proceso de digitalización como consecuencia en los sectores de la sociedad no están exentos de inconvenientes. A esto, Tello (2007: 3) menciona que:

Por una parte, han creado muchas oportunidades para los países en desarrollo, ya que el hecho de que las TIC y las prácticas digitales tengan beneficios que van más allá de la esfera económica y sean aplicables en el ámbito de la salud, la política, la administración pública, la educación e investigación, así como en actividades culturales, sociales e incluso religiosas, demuestra el potencial que tiene el paradigma tecnológico actual para el desarrollo.

Las TIC serán un elemento dinamizador fundamental en la sociedad. Criado (2017: 5) menciona:

La gestión y las políticas públicas han tendido a considerar las TIC en el sector público como un medio para aumentar la eficiencia, eficacia y productividad, incluso la calidad de los servicios, la participación ciudadana o la transparencia, pero sin considerar el alcance del fenómeno en toda su dimensión.

El uso de las TIC será fundamental en el desarrollo de las administraciones públicas con el fin de mejorar la atención de trámites y servicios que se prestan al ciudadano, lo anterior con el fin de simplificar procesos y que sean eficaces, eficientes y de mayor calidad. En este sentido, la incorporación de las TIC en las Administraciones Públicas no debería olvidar que el objetivo final es mejorar la calidad de vida de las personas, a quienes se debe orientar en todo momento la acción pública.

1.5 GOBIERNO ELECTRÓNICO

Hoy en día, los servidores públicos utilizan modernas tecnologías, naturalmente en grados muy diferentes de extensión, profundidad y aplicación. El uso de las TIC en la Administración Pública se ha extendido muy rápidamente en todo el mundo. Es

cierto que las Administraciones Públicas de los países industriales llevan una amplia delantera sobre las demás regiones del mundo. Sin embargo, cada día, las Administraciones Públicas de las sociedades en transición o en desarrollo incorporan algunas aplicaciones tecnológicas y se van modernizando con el paso del tiempo.

La Secretaría de Función Pública (2013) indica que:

El E-Gobierno o Gobierno Electrónico, incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías de la información (mayormente Internet) que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer las acciones de gobierno en un marco más visible a los gobernados.

Como otras definiciones de otros autores o instituciones establecen similares visiones de gobierno electrónico. Por ejemplo, el Banco Mundial (2014) establece que el GE se refiere a:

Sistemas de información operados por el gobierno que transforman las relaciones con los ciudadanos, el sector privado y otras agencias gubernamentales para promover el empoderamiento de los ciudadanos, mejorar la prestación de servicios, fortalecer rendición de cuentas, aumentar la transparencia o mejorar la eficiencia del gobierno. (Banco Mundial, 2014)

Por otra parte, José Gil García y Luis Luna Reyes (2008: 64) lo definen como:

(...) la selección, desarrollo, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para proveer servicios públicos, mejorar la efectividad administrativa y promover valores y mecanismos democráticos, así como el rediseño y desarrollo de marcos legales y reglamentarios que faciliten ajustes organizacionales para el desarrollo de iniciativas orientadas a mejorar el uso de la información.

Se debe precisar lo correspondiente a lo electrónico y lo digital, “todo elemento digital es un elemento electrónico, pero no ocurre lo mismo al revés, no todo elemento electrónico es un elemento digital” (Trejo, 202: 73).

Como referencia, en un documento digital, sus datos o información están en bits, y para leer, visualizar o grabar la información se requiere de un dispositivo que transmita o grabe información codificada en bits, los datos de entrada son convertidos en dígitos (0, 1) obvios para la máquina y no para los sentidos humanos; y a la salida, otro dispositivo los convertirá en señales analógicas, claros para las personas. (Trejo, 2021: 72)

Las iniciativas de gobierno electrónico también incluyen actuaciones en el campo de la democracia digital. En la actualidad, con excepción de algunos países que han avanzado en materia de gobierno electrónico, trámites, transacciones y servicios pueden ser iniciados por el usuario de manera electrónica, pero se requiere en algún momento presencia física en alguna oficina pública.

El gobierno electrónico adquiere relevancia en la medida en la que se implementa una mejora en la atención a los ciudadanos, la cual puede efectuarse los 365 días del año, las 24 horas del día, además de considerar que puede ser desde cualquier lugar y con diversos dispositivos. Cada Administración Pública debe avanzar en gobierno electrónico de acuerdo con sus propias condiciones y entorno político, social, económico y cultural.

CAPÍTULO II. PROPUESTAS DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE DESARROLLO DIGITAL

Las TIC provocaron un gran impacto en las distintas actividades de los diferentes sectores de la sociedad, desde las más simples a las más complejas; todos somos partes de sus incontables usos y beneficios. Téllez (2013: 1) puntualiza que:

Internet es el agente de cambio capaz de transformar el estilo de vida y las actividades de todo el mundo. Los cambios que ha aportado a la sociedad mundial son innegables. Esta red de redes es un potencializador de las actividades humanas.

Todo esto tiene implicaciones sociales, principalmente de comunicación e interacción, con lo cual se ha denotado que uno de los principales elementos de la economía contemporánea es la información y que gracias a ello se le conozca como la “economía del conocimiento.” Procedente del valor que tiene la información para las personas, las empresas y por supuesto, el gobierno.

La información digital es el núcleo de la llamada sociedad de la información y el conocimiento. Esta, en compañía con el Internet, es la pareja motora de los cambios en el campo de las TIC y de las tres esferas principales de la humanidad: la social, la política y la económica.

Cada vez se ven más gobiernos que adoptan la computación e internet en estrategias de política pública para detonar el crecimiento económico a partir del desarrollo y la innovación tecnológica. En el caso de México, se debe atender y aprovechar el desarrollo tecnológico con investigación, inversión, fomento y aprovechamiento de las TIC.

Por otro lado, a la mitad del gobierno de Vicente Fox, acciones que se encontraban en otras políticas públicas se integran en la llamada Agenda de Buen Gobierno (ABG) que termina siendo la estrategia que da cuenta de las acciones y actividades en materia de Administración Pública. La agenda incorpora aspectos importantes de otras estrategias.

2.1 SISTEMA NACIONAL E-MÉXICO (SNEM)

En los siguientes apartados se abordarán los antecedentes que dieron pie a una evolución en como se han ido configurando y usando las TIC a lo largo de la era moderna de México.

El 30 de mayo de 2001, se publicó el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, el cual subrayó la transformación en la manera de vivir, conocer, trabajar e interrelacionarse con el mundo mediante el uso y conocimiento de la tecnología, informática y las telecomunicaciones, para ofrecer a la sociedad mexicana mejores servicios en todas las esferas posibles, tratando de eliminar cualquier índole de barreras.

Es así como nace el sistema e-México el cual es un proyecto que surge por iniciativa presidencial en el gobierno del ex-presidente Vicente Fox Quesada y el (entonces) Secretario de Comunicaciones y transportes, Pedro Ciserola, a mediados del 2001. Su propósito fue que gran parte de la población pueda tener acceso a las nuevas TIC, y que éstas sean el vehículo natural que entrelace a los ciudadanos entre sí, con el gobierno y con el resto del mundo.

Se concibe y es diseñado por el gobierno de México para (SCT, 2010):

- Impulsar la transición del país hacia un nuevo entorno social, económico y político.
- Conducir y propiciar la transición de México hacia la Sociedad de información y el conocimiento, diseñando los servicios digitales para el ciudadano del siglo XXI
- Dar cumplimiento a los compromisos internacionales en torno a la sociedad de la Información y el Conocimiento.

En marzo del año 2001, la SCT convocó a diferentes grupos y personalidades allegadas al tema, a participar en un foro de consulta ciudadana para el desarrollo

del Sistema Nacional e-México, donde se enfocaron para la discusión de los siguientes temas (SCT, 2010):

- Infraestructura de Comunicación
- e-Educación
- Infraestructura Informática
- e-Comercio
- e-Gobierno: Tramitología y servicios
- Marco Jurídico, Regulatorio y Tarifario
- e-Salud

Con base a esto, se permitió que se definieran las tres estrategias básicas: Conectividad, Contenidos y Sistemas, que se entienden como los ejes sobre los cuales se desarrollarían los servicios del SNeM. La SCT (2010) estableció que:

(...) la conectividad incorpora el desarrollo de proyectos que permitan cerrar la brecha digital existente para llevar los Contenidos en forma de servicios de utilidad para la gente (información, trámites, cursos, etc.), a través de los Sistemas como medio de acceso a los contenidos y servicios digitales.

Uno de los factores más importantes que determinan el desarrollo de un país es el acceso a la información y la posibilidad de estar comunicados con el resto de la sociedad, tanto a nivel nacional como internacional.

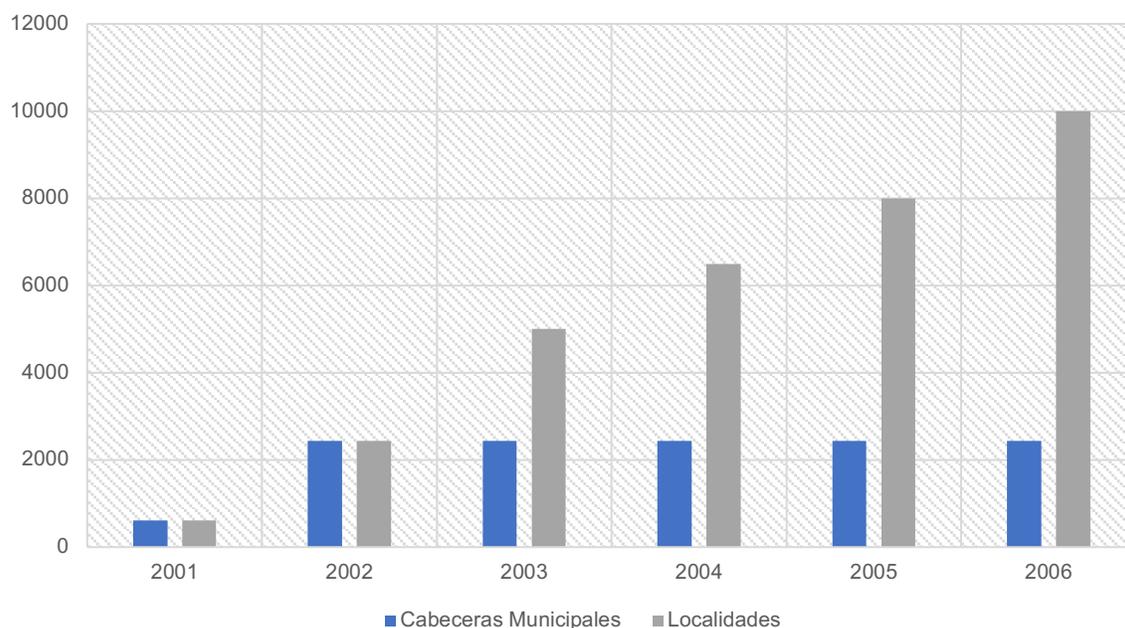
A esto la Subsecretaría de Comunicaciones (SCT, 2001: 3) agregó lo siguiente:

Cuando dicho acceso está abierto a todos los sectores de la sociedad, la transmisión y recepción fluye en todos los sentidos y los contenidos de la información circulante están diseñados para difundir mensajes educativos y culturales e incrementar el nivel de conocimiento de la población respecto a sus deberes y derechos, podemos asegurar que dicho sistema de comunicación está contribuyendo al fortalecimiento del proceso democrático y posibilitando una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones.

A raíz de esta iniciativa democrática se comenzaron a instrumentar mecanismos y herramientas para aumentar la eficacia, la eficiencia y la cobertura de servicios en diversas regiones del país. De igual forma, se trasladaron servicios digitales que contaban con la misma calidad a las zonas menos privilegiadas para que se lograra el alcance de toda la población.

Se establecieron centros comunitarios digitales (CCDS) como proyectos de infraestructura tecnológica con la finalidad de garantizar el acceso a la información, fomentar la capacitación y garantizar una conectividad en diversas comunidades de los municipios que conforman al país. En el siguiente gráfico se puede observar la evolución:

Gráfica 1. Municipios y localidades con CCDS



Fuente: *Gobierno de México*. Obtenido de Gobierno de México:
<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/67638/CAP-07.pdf> (SCT, enero de 2001).

De esta forma, y en materia de infraestructura tecnológica:

(...) el gobierno, la industria y la sociedad en general se han propuesto lanzar el Sistema Nacional e-México, cuyas metas a corto y mediano plazos incluyen, entre otros aspectos, el incrementar la teledensidad fija del 13.0 al 25.0 por ciento y el porcentaje de hogares con acceso a una línea telefónica fija, de 36.2 al 52.6 por ciento. Además, el Sistema contempla aumentar significativamente el porcentaje de gente con acceso a Internet. (SCT, 2001: 260)

Se debe de tener en mente que la tecnología debe ser vista como un medio y no como un fin. No tendría sentido la implantación de la infraestructura de TIC sin la conectividad que permita la comunicación interactiva, sin el libre acceso a la información de los ciudadanos y sin la participación activa de estos.

El mayor aspecto relevante del SNeM estuvo en ser de los primeros entes que dio los primeros pasos para acarrear al país a la Sociedad de la Información y el Conocimiento, dando así, un rumbo social al uso de las TIC. Además, se logró establecer la plataforma de portales e-México basada en un modelo computo en demanda, que propicia la generación de economías de escala.

Estos efectos se empiezan a notar hasta en el lenguaje y terminología que hoy se emplea en la administración pública en sus tres órdenes de gobierno y en los ciudadanos, donde es común que se mencionen los portales de gobierno para realizar ciertos trámites o encontrar cierta información para empezar un proceso de algún servicio.

Por otro lado, es digno de mencionar el efecto integrador de esfuerzos tanto en los órdenes de gobierno como en las comunidades, que a su vez están logrando un enfoque sumamente positivo en el uso de las tecnologías en la búsqueda de una vida mejor.

2.2 AGENDA DEL BUEN GOBIERNO

Existe una agenda del buen gobierno (ABG) internacionalmente, incluye conceptos o ideas tales como transparencia, justicia, participación, respeto, pluralismo y eficiencia como los elementos fundamentales en la construcción de un buen gobierno.

El concepto de buen gobierno ha venido ganando aceptación en los organismos internacionales y en muchos países alrededor del mundo: <Good governance> dicen los de habla inglesa, este concepto implica un gobierno cercano a la sociedad, un gobierno respetuoso de la legalidad, honesto, transparente y eficaz y un gobierno consciente de su misión de promover el desarrollo humano y social. (Romero, 2001: 173)

En congruencia con el compromiso adquirido con la sociedad en el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, desde el inicio de esa administración el Gobierno Federal del presidente en turno de ese periodo, inició el proceso para instituir un buen gobierno.

Bajo este contexto, se hizo evidente la necesidad de contar con un modelo de permitiera la participación de los responsables de las áreas de TIC para aprovechar eficientemente los avances en el desarrollo del Gobierno Digital en México, por lo que en el año de 2005 fue publicado el Acuerdo por el que se crea de forma permanente la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE). (Diario Oficial de la Federación, 2009: 3).

En sintonía con esta agenda internacional y el Plan Nacional de Desarrollo, en respuesta a las nuevas demandas ciudadanas surgidas del cambio democrático que experimentó México en el año 2000, el gobierno del presidente Vicente Fox diseñó una Agenda Presidencial de Buen Gobierno con seis líneas básicas de acción, a fin de posicionar la atención al ciudadano como el eje central de la acción pública:

1. Un gobierno honesto y transparente.
2. Un gobierno profesional.

3. Un gobierno de calidad.
4. Un gobierno digital.
5. Un gobierno con mejora regulatoria.
6. Un gobierno que cueste menos.

La propuesta intentaba que todas las dependencias de la Administración Pública promovieran cambios que apunten en esas seis direcciones, incluyendo procesos mediante los cuales se establezca una competencia que permita entrar en una dinámica en la cual las dependencias serían calificadas de acuerdo con el grado de avance.

Todas estas acciones están apoyadas por el aprovechamiento de las TIC, las cuales permiten a los ciudadanos obtener fácilmente información del gobierno y acceder a los servicios (tanto digitales como no digitales) que éste ofrece. Conforme a esto, la ABG obedece a las nuevas demandas y retos de un México democrático en la que también la ciudadanía forma parte y es responsable.

La ABG fue concebida –según la SFP– como una estrategia que incorpora los mejores elementos definidos por varios países para asegurar resultados y se debe entender como un estilo permanente de gobierno en el marco de un mundo globalizado y no como un plan de gobierno particular. De esta forma:

Lo fundamental de la operación de la ABG es su orientación hacia el ciudadano en la que convergen seis líneas estratégicas. Se trata de conseguir un gobierno al día y a la vanguardia, para satisfacer o superar las expectativas de los ciudadanos en los servicios que brinda la Administración Pública. (Sanchez, 2009: 24)

Al respecto, destaca en su informe final los avances alcanzados dentro del marco de la ABG, destacando entre otros los que a continuación se presentan:

Tabla 2. Avances de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno

PRINCIPIOS DE ABG	DESCRIPCIÓN
1.Gobierno honesto y transparente	Se asume como la guía fundamental de la acción gubernamental de la acción gubernamental y que requiere de políticas y acciones paralelas para alcanzar su objetivo
2.Gobierno profesional	Se tiene la certeza que contar con mejores servidores públicos, mas capacitados, que brinden mejor atención a la ciudadanía y que ocupe un puesto en la Administración Pública por méritos propios contribuye a la honestidad y al combate a la corrupción.
3.Gobierno de calidad	Que el gobierno sea eficiente, eficaz, productivo y competitivo, que tiene la obligación de ser honesto y actuar con transparencia, pues la calidad pretendida no puede lograrse sin honestidad.
4.Gobierno Digital	Que mejore y agilice, con tecnología de la información moderna, los procesos de gestión interna, pero, sobre todo, los relacionados con la atención a la ciudadanía en la prestación de bienes y servicios
5.Gobierno con mejora regulatoria	Debido a que una normatividad compleja y una regulación excesiva frenan la productividad dentro y fuera del gobierno, reduce la competitividad del país y propicia acciones de corrupción para solventar, con ilegal agilidad, trámites complejos.
6.Gobierno que cueste menos	Un gobierno que reduzca la corrupción, que sea transparente, que tenga servidores públicos bien capacitados y honestos, que avance en la digitalización, en la calidad de sus servicios, en la regulación clara, sencilla y transparente, y que genere ahorros en recursos que se puedan destinar a programas de gobierno sustantivos.

Fuente: *La Administración pública de Vicente Fox: del Modelo Estratégico de Innovación Gubernamental a la Agenda de Buen Gobierno*. México: UAEM (Sánchez, 2009: 25).

En buena medida, menciona Sánchez (2009: 27) que la ABG:

Es una interpretación “mexicana” de la *President Management Agenda* (PMA) en Estados Unidos de George Bush. Su aportación es que resume en seis acciones los avances alcanzados en materia de mejoramiento administrativo. Su mayor debilidad es su pobreza teórica, ya que, aunque incorpora algunos elementos de enfoques administrativos, tiene alcances limitados en determinados campos y proviene de la gerencia privada.

Es por lo dicho anteriormente, por lo que no se garantiza la aplicación e inducción de la Agenda del Buen Gobierno en la Administración Pública, la cual tiene un enfoque tradicional desde sus orígenes.

2.3 AGENDA DE GOBIERNO DIGITAL DE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (2009)

Gracias a las TIC, en el Gobierno a nivel Federal se establecieron medidas de modernización y calidad con el objetivo de ofrecer mejores beneficios a la sociedad. En los primeros acercamientos a las TIC, los estudios se concentraban en el papel de la tecnología para mejorar los resultados, mientras se reducían los costos de la gestión pública. Criado (2017: 40) menciona que “la continua innovación tecnológica y los nuevos desarrollos del Internet han diversificado y transformado la provisión de servicios en el gobierno en todos los niveles, local, estatal y federal”.

Entrando en tema, el origen de esta Agenda de Gobierno Digital comenzó con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, donde se instauraron cinco ejes núcleo en los que se comprenden los principales retos del país en ese entonces.

Se desarrolló la Agenda de Gobierno Digital (AGD), que tenía como finalidad, según la SFP (2008):

(...) el marcar la estrategia de desarrollo que debería seguir el gobierno mediante el uso de las TIC, así como el fomentar la participación ciudadana, a través de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en colaboración

con los poderes Legislativo y Judicial, los gobiernos estatales y municipales, la industria, la academia y la sociedad en general.

Esto con el fin de incrementar la eficiencia del gobierno, a través de la digitalización de trámites administrativos y el aprovechamiento de las TIC. A través de dicha agenda, la Administración Pública Federal estableció las estrategias para el desarrollo del gobierno digital, en apoyo al Programa de Mejora de la Gestión (PMG), con el fin de, facilitar el acceso a la información.

La AGD constituye un documento inédito, primero en su clase, que traza el camino a seguir en materia de tecnologías de información a toda la APF, a fin de dejar de lado los esfuerzos aislados, en este rubro, en cada dependencia oficial. (SFP, 2009)

Con la entrada en vigor de la Agenda de Gobierno Digital, se presentó el primer Modelo de Gobierno Digital, en el cual el ciudadano se colocó el centro de la estrategia. El modelo contiene elementos agrupados en niveles, que van de la creación de trámites y servicios, hasta la atención al usuario.

Dicho modelo abarca tres ámbitos con seis niveles (Diario Oficial de la Federación, 2009):

- a) Operación gubernamental interna (1: PND, PMG, programas sectoriales, planes estatales y municipales, estrategias de gobierno digital; 2: infraestructura y recursos humanos; 3: procesos gubernamentales de atención; 4: trámites y servicios digitales),
- b) Ventanilla de atención (5: canales múltiples de entrega), y
- c) Los usuarios (6: ciudadanos y empresas).

Se proponen siete estrategias de desarrollo en *El Modelo de Gobierno Digital* cada una de estas recae en líneas de acción que se traducen en políticas y proyectos, en la Administración Pública Federal. Dichas estrategias están agrupadas en dos áreas de impacto (Diario Oficial de la Federación, 2009):

Tabla 3. Estrategias de la Agenda de Gobierno Digital

Eficiencia operativa gubernamental	1	Aprovechar y optimizar el uso de los recursos de TIC para elevar la eficiencia operativa del Gobierno.
	2	Determinar, planear y ejecutar proyectos y procesos estratégicos del Gobierno Federal mediante la innovación tecnológica y aplicación de mejores prácticas.
	3	Elevar el grado de madurez de Gobierno Digital en las instituciones y con ello, el nivel de competitividad del gobierno.
	4	Asegurar la administración y operación de TIC a través del establecimiento de un marco normativo.
Servicio al ciudadano	5	Promover la digitalización de trámites y servicios gubernamentales integrados para facilitar el acceso al ciudadano.
	6	Fortalecer las funciones y competencias de los titulares de las áreas de TIC para reforzar su participación en la planeación estratégica de su institución con un enfoque ciudadano.
	7	Promover el desarrollo del Gobierno Digital mediante la vinculación con los gobiernos y organismos nacionales e internacionales, la industria, la academia y la sociedad.

Fuente: *Acuerdo por el que se da a conocer la Agenda de Gobierno Digital*. México. (Diario Oficial de la Federación, 2009).

Así, la Agenda de Gobierno Digital pretendió reducir la brecha tecnológica que existía en algunas instituciones de la Administración Pública Federal. Además, permitiría el funcionamiento de otros proyectos y procesos para mejorar la gestión de los trámites.

2.4 AGENDA DIGITAL NACIONAL

Con el contexto de la globalización, se debe analizar el estado en que se encuentra esta nación en materia de políticas públicas relacionadas con el mejoramiento y desarrollo de la tecnología y digitalización. Téllez (2013: 37) menciona que “la tarea del gobierno es crucial en la era de la información. Al combinar la tecnología con

nuevas formas de operación, el gobierno puede ser mas efectivo, eficiente, transparente, amigable con el ambiente y responsable socialmente”.

Resultado del esfuerzo conjunto de diversos actores de los sectores público, privado y social, se creó la primera Agenda Digital Nacional (ADN) a inicios de la década de 2010.

El objetivo de esta agenda es identificar las propuestas de políticas públicas necesarias para impulsar la innovación y competitividad de México, a través del uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), incluyendo el Internet y la banda ancha. (Téllez, 2013: 271)

La ADN fue un trabajo y resultado multisectorial (de la academia, la industria y el poder legislativo). La ADN tiene como fin generar competitividad mediante el fortalecimiento de las TIC.

Una de las propuestas más importantes fue incluir efectos a corto, mediano y largo plazo con estrategias definidas como la inclusión digital, banda ancha, conectividad, redes de telecomunicaciones, interoperabilidad, etc. Además, resalta la alineación a los ejes del Plan Nacional de Desarrollo.

Tellez (2013: 271) menciona que “una agenda digital debe edificarse en los tres órdenes de gobierno: federal, estatal y municipal, los cuales deberán adoptar lineamientos que beneficien al desarrollo de la sociedad en sus ámbitos de acción”. Una Agenda Digital debe incluir a cualquier organización que sea parte del desarrollo en el país, salud, educación, seguridad, empresas privadas y Administración Pública en general, esto para (Téllez, 2013: 273):

- Contribuir a la seguridad y al desarrollo económico, social y cultural.
- Aumentar la intensidad y profundidad de uso de las TIC por parte de la sociedad civil.
- Incrementar la transparencia y la participación ciudadana.
- Aumentar la competitividad de las empresas.
- Promover el desarrollo de un gobierno digital de calidad.

- Aumentar la penetración de la banda ancha.

En síntesis, una agenda digital debe promover y dar sentido a todas las capacidades para aprovechar las TIC tanto en organizaciones e individuos, a través del Plan Nacional de Desarrollo y planes sectoriales.

2.5 AGENDA DIGITAL MX

En el marco de la LV Asamblea General Ordinaria de la Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI), Dionisio Pérez-Jácome, el entonces Secretario de Comunicaciones y Transportes de México dio a conocer un documento llamado *Agenda Digital.mx* que plantea las estrategias a seguir para el fomento del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación o TIC.

Lo que se pretendía con la Agenda Digital MX era generar una política pública con líneas de acción específicas para que en los próximos años México (con una visión a 2015) se consolidará en la utilización y manejo extenso de las TIC en todos los sectores de la vida pública y social, así como en la obtención de los máximos beneficios que se puedan conseguir mediante la óptima implementación de estas tecnologías.

Sin banda ancha no hay Agenda Digital. En esta trinchera, la Agenda Digital MX es auxiliar a la estrategia de banda ancha planteada en las *Acciones para el fortalecimiento de la Banda Ancha y las Tecnologías de la Información y la Comunicación* (enero 2012) y

(...) será un documento rector que articule las políticas públicas que México emprenda para extender el uso y aprovechamiento de las TIC. La Agenda Digital MX es un documento transversal que comparte el planteamiento presentado en las acciones: que la infraestructura de conectividad, y en particular el acceso a la banda ancha es el principal habilitador de la economía digital y de la sociedad de la información y el conocimiento. (SCT, 2012: 4)

El sector de las TIC influye en todo el espectro de la realidad social y económica, además consideraba las recomendaciones que organismos internacionales habían hecho sobre acciones que México debía implementar para desarrollar las telecomunicaciones y el sector TIC.

Esta agenda fue resultado de los esfuerzos en materia de TIC anteriores; la ADN, la Agenda Digital e-México y la Agenda de Gobierno Digital. En esencia, su objetivo fue definir las líneas de acción y las estrategias a implementar por parte del gobierno, la industria, la academia y la sociedad civil. Se estableció una visión en materia de uso y apropiación de las TIC al 2015. Se describen a continuación los seis objetivos de la consolidación de la AgendaDigital MX.

El contenido de la AgendaDigitalmx fue el siguiente (SCT, 2012):

1. Internet para todos: A) Competencia y regulación. B) Acceso Universal. C) Cobertura, calidad y asequibilidad de la banda ancha.
2. TIC para la equidad y la inclusión digital: A) Acceso para la población de menos ingresos B) Inclusión de pueblos y comunidades indígenas. C) Accesibilidad para personas con capacidades diferentes. D) Inclusión equitativa de las mujeres. E) Inclusión digital de los adultos mayores.
3. TIC para la educación: A) Conectividad en centros de salud. B) Habilidades digitales de alumnos y docentes. C) Contenidos educativos digitales.
4. TIC para la salud: A) Conectividad en centros de salud. B) Telemedicina. C) Administración y comunicación sectorial.
5. TIC para la competitividad: A) Competencias laborales. B) Aumento de la productividad. C) Ciencia, investigación e innovación. D) Desarrollo del sector de las TIC. E) Sustentabilidad y medio ambiente.
6. Gobierno Digital: A) Simplificación administrativa. B) Participación ciudadana, transparencia y gobierno abierto. C) Conectividad gubernamental y armonización de sistemas.

La Agenda Digital MX presentó un diagnóstico del estado de la conectividad en la nación mexicana con base en su ubicación geográfica, nivel de ingresos y condición sociodemográfica. Para el cierre del 2011

México tenía 13 millones de accesos de banda ancha fija, equivalentes a una penetración de 11.4 accesos por cada 100 habitantes, y 7.8 millones de accesos de banda ancha móvil, con una penetración de 7 accesos por cada 100 habitantes. (SCT, 2012: 7)

Es importante remarcar que, según la SCT (2012: 7)

En términos de dispositivos, la mayoría de los mexicanos utilizaba computadores de escritorio (85.5%) o portátiles (13.8%), sin embargo, entre los hogares sin computadora o algún dispositivo con la capacidad de conectarse a internet, las dos razones principales documentadas son la falta de recursos económicos (59.2% de los casos) y por considerar que no eran necesarios (el 21.3% de los casos).

CAPÍTULO III. INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Las TIC poseen un carácter transversal que las hace presentes en prácticamente todas las tareas y actividades de las esferas tecnológicas, económicas, culturales, sociales y políticas de los países. Sin embargo, existen muchas tareas pendientes que deben ser resueltas por los actores relevantes en materia de TIC, con la participación de la sociedad en conjunto. Así, en este apartado se analizará el marco de actualización en torno a la incorporación de las TIC en la Administración Pública.

3.1 PROGRAMA PARA UN GOBIERNO CERCANO Y MODERNO 2013-2018

Este programa fue insertado en el año de 2013 como parte de la política de modernización del Estado mexicano con el fin de hacer más eficientes los resultados por parte del gobierno.

Se tomaba por “Gobierno Cercano” como aquel que esté atento a las necesidades y demandas de la población permitiendo el escrutinio público de forma abierta y transparente, sin censura. Por otro lado, “Gobierno Moderno” implicaba una evolución a los estándares internacionales en materia de gestión y manera de gobernar, con una orientación a resultados. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2013) menciona que se requería utilizar mecanismos de evaluación adecuados que midan los avances en el logro de las finalidades planeadas y el uso de las TIC

Representó uno de varios programas transversales de política pública puestos en marcha por parte del gobierno federal mexicano como parte del Plan Nacional de Desarrollo (2013-2018) en el sexenio de Enrique Peña Nieto. El mayor desafío para este plan de acción era modernizar la gestión pública.

El programa consideraba la propuesta integral que posibilitaría una reingeniería organizacional en toda la Administración Pública Federal, la reducción de procesos, así como hacerlos más simples y la eliminación de funciones y programas que presenten doble esfuerzo para el gobierno o los administradores.

El programa daba forma a una Administración Pública moderna, donde las herramientas digitales y la innovación permitieran a los ciudadanos realizar y desarrollar tanto sus ideas (negocios, planes, viajes, etc.) como sus denuncias o trámites.

El Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM) se integró por cinco objetivos, 28 estrategias y 209 líneas de acción. Su impacto será examinado a través de 10 indicadores de resultados.

Este programa especial contempla los tipos de líneas de acción prescritos en los “Lineamientos para dictaminar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018” para los programas que impactan en varios campos de acción (transversales) que permitan el cumplimiento de las estrategias, las cuales son (Secretaría de la Función Pública, 2015):

- Coordinación de la estrategia: referentes a aquellas acciones que implementarán las dependencias o entidades encargadas de la coordinación de la política en cada materia.
- Generales: que todas las dependencias y entidades deberán incorporar en sus respectivos programas sectoriales.
- Específicas: que serán de observancia obligatoria para una o más dependencias o entidades a través de sus respectivos programas.

Los objetivos del programa son los siguientes (Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 2013):

1. Impulsar un gobierno abierto que fomente la rendición de cuentas en la APF. Alude al fortalecimiento de la rendición de cuentas, con acciones desde la apertura de datos de manera que cualquier persona pueda acceder a ellos y reutilizarlos, hasta facilitar la participación ciudadana para la mejora y evolución de los programas y acciones del gobierno que ayuden en la generación de espacios para la colaboración entre el gobierno, la sociedad civil y el sector privado.

2. Fortalecer el presupuesto basado en resultados de la APF, incluyendo el gasto federalizado. Lograr que el presupuesto sea manejado como una herramienta para aumentar la eficiencia operativa y la efectividad del gasto público.
3. Optimizar el uso de los recursos en la Administración Pública Federal. Incluye estrategias y líneas de acción la división de los recursos, y destinar los ahorros generados a fortalecer los programas prioritarios de la APF.
4. Mejorar la gestión pública gubernamental en la APF. Transformar el funcionamiento de las dependencias y entidades de la APF, a través de la mejora en la prestación de bienes y servicios a la población, el incremento en la eficiencia de su operación mediante la simplificación de sus procesos y normas; así como el incremento en el desempeño de los servidores públicos.
5. Establecer una Estrategia Digital Nacional que acelere la inserción de México en la Sociedad de la Información y del Conocimiento. A través del uso de Tecnologías de la Información y Comunicación, promocionar un gobierno centrado en valores democráticos que contribuyan a construir una nueva relación entre la sociedad y el Estado centrada en el individuo y en su experiencia como usuario de los servicios públicos, con la finalidad de lograr los objetivos de la Administración Pública moderna.

3.1.1 ESTRATEGIA DIGITAL NACIONAL

Esta iniciativa tuvo como objetivo poner a disposición de todos los mexicanos (más a habitantes de regiones con mas difícil acceso para las telecomunicaciones) las nuevas y modernas herramientas que son las TIC.

El día 25 de noviembre del 2013, en el Museo Nacional de Antropología en la Ciudad de México, el gobierno mexicano encabezado por el entonces presidente Enrique Peña Nieto y acompañado por Alejandra Lagunes (coordinadora de dicha iniciativa), dieron a conocer oficialmente el documento de la Estrategia Digital Nacional (EDN) que lo instituyó como política pública.

Se erigió una premisa, la cual fue “Lograr un México digital”; este plan de acción se implementaría los cinco años siguientes (2013-2018), con el propósito de fomentar la adopción y el desarrollo de las TIC en el país.

Como consecuencia del Decreto de Reforma a la Constitución Política en materia de Telecomunicaciones y Competencia Económica promulgado en junio del 2013 y a que era sabido que México se encontraba dentro de los lugares mas bajos en materia de conectividad y digitalización, se origina esta EDN.

Asimismo, de acuerdo con el documento rector de la EDN, “el propósito fundamental de la Estrategia es lograr un México Digital en el que la adopción y uso de las tecnologías maximicen su impacto económico y social en beneficio de la calidad de vida de todos” (Presidencia de México, 2013).

A través de cinco objetivos clave –1) Transformación Gubernamental; 2) Economía digital; 3) Educación de calidad; 4) Salud universal y efectiva; y 5) Innovación cívica y seguridad ciudadana–, la Estrategia buscaba impulsar la calidad de vida de todos los mexicanos, maximizando los beneficios económicos, sociales y públicos derivados del acceso y uso de las TIC (Presidencia de México, 2013).

Para el 2018 se planteó el objetivo de convertir a México en el país líder en digitalización en América Latina. Desde 2018, Chile encabezaba el ranking en materia de digitalización en América Latina. El propósito era posicionar a México en el primer lugar y alcanzar el promedio de digitalización de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) que era de –59.29 puntos– (Presidencia de México, 2013).

Tabla 4. Objetivos de la Estrategia Digital Nacional 2013-2018

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
1.TRANSFORMACION GUBERNAMENTAL	Mejorar la relación entre la sociedad y el gobierno, centrándose en la experiencia del ciudadano como usuario de servicios públicas, mediante la adopción del uso de las TIC
2.ECONOMIA DIGITAL	Desarrollar un ecosistema de economía moderna y digital a través de la asimilación de las TIC en los procesos económicos para estimular el aumento de la productividad y el crecimiento económico.
3.EDUCACIÓN DE CALIDAD	Incorporar las TIC a las actividades educativas y académicas, tanto en la gestión educativa como en los procesos de enseñanza-aprendizaje, así como en la formación de docentes y difusión de cultura e información.
4.SALUD UNIVERSAL	Crear una política digital integral de salud con dos prioridades: aumentar la cobertura, la calidad de los servicios de salud y por otra, hacer mas eficiente el uso de la infraestructura instalada tanto presencial como virtualmente.
5.SEGURIDAD CIUDADANA	Hacer uso de las TIC para prevenir la violencia social, articulando los esfuerzos de la ciudadanía y de las autoridades en torno a los fines comunes para promover la seguridad y prevención de los desastres naturales.

Fuente: Elaboración propia con base en: Presidencia de México (2013). Estrategia Digital Nacional. México.

Para lograr estos objetivos, las autoridades de la EDN plantearon cinco “habilitadores” clave (Presidencia de México, 2013):

1. **Conectividad.** Desarrollo y ampliación del despliegue de una mejor infraestructura en el territorio nacional, la ampliación de la capacidad de las redes existentes. Cableado de fibra óptica.
2. **Inclusión y Habilidades Digitales.** Desarrollo equitativo de habilidades de la población mexicana para operar tecnologías y servicios digitales,

contemplando la cobertura social y el desarrollo de habilidades con equidad de género.

3. **Interoperabilidad.** Apunta a las capacidades técnicas, organizacionales, de gobernanza necesarias en los sistemas tecnológicos para compartir información y transacciones de forma cotidiana.
4. **Marco Jurídico.** La armonización del marco jurídico con la finalidad de propiciar un entorno de certeza y confianza favorables para la adopción y fomento de las TIC.
5. **Datos Abiertos.** Hace alusión a la disponibilidad de información gubernamental en formatos útiles y reutilizables por la población, para fomentar el emprendimiento cívico e impulsar la transparencia, mejorar los servicios públicos y detonar mayor rendición de cuentas.

Uno de los objetivos que más importa y resalta es el de “Transformación Gubernamental” el cual estaba diseñado para construir una nueva relación entre el gobierno y la sociedad a partir de la experiencia de los mexicanos como usuarios de los servicios públicos. Sus objetivos secundarios son (Presidencia de México, 2013):

- Generar y coordinar acciones orientadas hacia el logro de un Gobierno Electrónico.
- Instrumentar la Ventanilla Única Nacional para trámites y servicios.
- Instrumentar una política digital de gestión del territorio nacional.
- Crear una política de TIC sustentable para la Administración Pública Federal.
- Usar datos para el desarrollo y el mejoramiento de políticas públicas.
- Adoptar una comunicación digital centrada en el ciudadano.

A grandes rasgos, las líneas de acción que tuvieron mayor relevancia en este apartado fueron promover la consolidación de servicios de cómputo y uso de recursos compartidos e infraestructura de TIC en las dependencias y entidades, así como desarrollar un catálogo nacional de trámites y servicios en una plataforma

digital y como consecuencia la digitalización de los trámites y servicios del Catálogo Nacional de Trámites y Servicios del Estado e incorporarlos al portal www.gob.mx.

Es importante recalcar que esta serie de antecedentes son parte fundamental para los avances que se han tenido hasta ahora en materia de TIC en el Estado mexicano, comenzando desde el golpe de perspectiva que dio la globalización y la modernidad internacional a México. Estas políticas públicas o proyectos gubernamentales fueron en respuesta a las demandas tanto nacionales como internacionales para que evolucionara la forma en como se trabajaba interna y externamente en la Administración Pública federal.

La transformación digital e interoperabilidad tienen una gran relación ya que la interoperabilidad, la cual se puede pensar en ella como un concepto donde es la capacidad de organizaciones y sistemas diversos para interactuar con objetivos comunes, con la finalidad de obtener beneficios mutuos, en donde la interacción implica que las Instituciones compartan infraestructura e información.

Ahora bien, a modo de actualización, en el año 2021 se expidió la Estrategia Digital Nacional 2021-2024, después de varios años sin haber una nueva renovación de dicha política. Comparte los mismos estatutos y objetivos del documento anterior (2013-2018), principalmente en sintonía con el artículo sexto de la Constitución Política de México que establece que el Estado garantizará el derecho de acceso a las TIC y a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones.

De igual forma se alineó al marco normativo y legal del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 donde se impulsó una nueva vía hacia un desarrollo para el bienestar y construyendo una modernidad desde abajo, sin exclusiones de ningún tipo.

El marco jurídico que aplica, como bien se mencionó anteriormente, es con base en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y programas que de él derivan, con una dirección hacia el logro de la independencia tecnológica o mejor entendida como a la no dependencia o subordinación de condiciones impuestas por los proveedores o fabricantes de tecnologías, de esta forma avanzando hacia el logro de la

autonomía tecnológica, creando soluciones técnicas propias de la Administración Pública.

La mayor diferencia entre el documento del 2013 y el 2021, es que en la más reciente busca quitarse ataduras de otras normativas para que pueda ser más directa y tener mayor impacto tanto en el gobierno como en los usuarios.

Tabla 5. Marco Jurídico de la EDN 2021-2024

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiofusión	Reglamento de la Oficina de la Presidencia de la República	Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
	Ley de Ciencia y Tecnología		Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024
	Ley Orgánica de la Administración Pública Federal		Lineamientos en materia de Austeridad Republicana
	Ley Federal de Austeridad Republicana		

Fuente: Elaboración propia con base en: Presidencia de la República (2021). *Acuerdo por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024*. México

3.1.2 MEJORA DE LA GESTIÓN

Una mejora de gestión implica un óptimo aprovechamiento de los procesos y herramientas que la Administración Pública dispone y que hacen posible lograr los objetivos de desarrollo y de bienestar de la población maximizando la calidad de los trámites y servicios, lo anterior con el objetivo de satisfacer y superar las expectativas y exigencias de los ciudadanos.

Los procesos de mejoramiento de la Gestión Pública promueven homologación de métodos, adopción de buenas prácticas, eliminación de normas que entorpecen el quehacer gubernamental y el empleo de herramientas que fomentan el incremento de la efectividad y la disminución de costos de operación de las instituciones. (Secretaría de la Función Pública , 2013)

En este tiempo, la sociedad tiene una opinión desfavorable de la Administración Pública, sin embargo, el desarrollo de un país se basa en la participación y confianza del ciudadano en los asuntos públicos.

En el contexto mexicano, la encargada de este proceso de mejoramiento es la Secretaría de la Función Pública (SFP), quien funge como responsable de coordinar el desarrollo administrativo integral en las entidades y dependencias.

En síntesis, la mejora de la gestión se puede entender como una expresión de una Administración Pública comprometida con el desarrollo económico, cultural y fundamentalmente social de una comunidad, que se coadyuva en un entorno de normas, instituciones y maneras de convivencia democrática. Viéndose, así como un proceso de naturaleza multidimensional que se extiende a todas las actuaciones del gobierno.

3.2 MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (MAAGTICSI)

El MAAGTICSI establece nuevas obligaciones derivadas del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), decreto de disciplina presupuestaria y sus correspondientes lineamientos en materia de TIC. Como bien se menciona en el PND, el cual se enfocó en la utilización de TIC, así como en la modernización de los procesos digitales en el sector público, la relación es que el MAAGTICSI llega para estandarizar los procesos con el que todas las dependencias públicas se deben de guiar para esta nueva transformación hacia al mundo digital.

El manual funge como un habilitador para lograr el objetivo de digitalizar, a través de las TIC, tanto de *inputs* como *outputs* (de gobierno>servidor público>usuario y viceversa), los procesos y la vida gubernamental de la Administración Pública mexicana.

Su objetivo es definir los procesos con los que las instituciones deberán mediar y regular su operación, más allá de su estructura organizacional y las metodologías de operación con las que cada institución cuente, además, el DOF (2014) denotó tres objetivos específicos, a continuación:

1. Proporcionar a las instituciones procesos simplificados y homologados en materia de TIC y de seguridad de la información, así como las correspondientes regulaciones de cada proceso.
2. Establecer indicadores homologados que permitan a la SFP medir los resultados de la gestión de la UTIC (Unidad Administrativa de la institución responsable de proveer infraestructura y servicios de TIC), de manera que le sea posible definir estrategias de apalancamiento.
3. Contribuir a alcanzar una mayor eficiencia en las actividades y procesos institucionales, mediante la aplicación del “Marco rector de procesos”.

El manual consta de tres áreas, en los cuales se denotan los nueve mecanismos que se necesitan para motivar la operación ágil y oportuna. Para cada área de conocimiento se utilizan los mayores estándares y mejores prácticas.

Con la guía de este manual, la SRE comenzó a implementar y a modificar distintos procesos, por decir los más importantes, digitalizar varios acuerdos y subirlos al sitio web, que las personas pudiesen agendar citas o hacer algún otro trámite vía internet sin la necesidad de acudir físicamente a algún centro o a la misma institución *per se*; y en general hacer más accesible la información y procesos hacia el público de esta institución.

Las instituciones tienen la necesidad de organizarse tanto en tareas internas como hacia la sociedad, para poder entregar los servicios que demandan los ciudadanos

en tiempo y forma más eficaz y efectiva. Con estas nuevas formas de modernización, la configuración de los procesos internos han sido bastantes modificadas para atender las demandas tanto nacionales como internacionales.

3.3 COMISIÓN INTERSECRETARIAL PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO (CIDGE)

El Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 que impuso el gobierno en turno resaltaba la incorporación de las TIC como herramientas de apoyo para evolucionar y modernizar la gestión pública, ayudar a la profesionalización de los servidores públicos, reducir la corrupción y hacer mas transparente la función pública, hacerla más eficiente y ofrecer servicios electrónicos de mayor calidad a los ciudadanos, donde el gobierno y el usuario activo de estas nuevas herramientas se incorporen de manera competitiva al país en la vida moderna y digital.

La Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE) es un órgano colegiado que se estableció mediante un acuerdo presidencial en el sexenio de Vicente Fox, publicado en el Diario Oficial de la Federación el nueve de diciembre de 2005. En este acuerdo se establecieron los mecanismos y procesos de coordinación entre las dependencias y entidades en este modelo de gobernanza, así como los grupos de participación que se fundan alrededor de esta temática.

El objetivo que persigue esta comisión es promover y consolidar el buen uso y aprovechamiento de las TIC en la Administración Pública Federal y gobiernos locales (Gobierno de México, 2018).

Es necesario establecer una adecuada coordinación que tome en cuenta los principios de las mejores prácticas de Gobierno Electrónico y tecnologías de la información y comunicaciones, a nivel nacional e internacional, derivados de la mejora en la eficiencia económica de las operaciones gubernamentales, la innovación o mejora sustancial de los servicios y productos públicos y el crecimiento de la participación ciudadana y empresarial bajo las condiciones propias de nuestro país. (Gobierno de México, 2005: 1)

En términos de su funcionamiento y estructura (Gobierno de México, 2018):

- La Comisión será presidida por el Secretario de la Función Pública, en caso de ausencia por el Subsecretario de la Función Pública.
- Secretario Ejecutivo: Titular de la Unidad de Gobierno Digital
- Integrantes: La Comisión está integrada por los titulares de las Dependencias.
- Invitados permanentes:
 - El Titular de la Oficina de la Presidencia de la República para la Innovación Gubernamental
 - El Titular del SAT, y
 - Los Titulares de la Comisión Federal de Electricidad; del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología; del Instituto Mexicano del Seguro Social y de Petróleos Mexicanos

La comisión a su vez se divide en tres apartados: consejo ejecutivo, grupo consultivo y subcomisiones (Gobierno de México, 2018).

a) Consejo ejecutivo: Es un grupo de apoyo, orientación y ejecución para el desarrollo de los temas rectores del Gobierno Electrónico. Es un grupo de apoyo, orientación y ejecución para el desarrollo de los temas rectores que se establezcan en la materia.

Está integrado por los responsables de las Unidades de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y es presidido por la Secretaría de la Función Pública por conducto del Titular de la Unidad de Gobierno Digital.

b) Subcomisiones: Las Subcomisiones permiten una adecuada coordinación entre las Dependencias y Entidades para el desarrollo del Gobierno Electrónico. Con la finalidad de que exista una adecuada coordinación entre las Dependencias y, en su caso, Entidades, en los

procesos electrónicos establecidos o los que se lleguen a implantar en la ejecución y desarrollo del Gobierno Electrónico

Las Subcomisiones reportarán a la CIDGE y trabajarán de manera coordinada en caso de requerirse con el Consejo Ejecutivo, Consejos Técnicos y otras Subcomisiones.

- Subcomisión de Identidad Digital y Firma Electrónica.
- Subcomisión de Datos Abiertos.
- Subcomisión de Compras Estratégicas.
- Subcomisión de Interoperabilidad.
- Subcomisión de Vinculación con Entidades Federativas y Municipios.
- Subcomisión de Laboratorio de Innovación Digital.
- Subcomisión de Accesibilidad web.
- Subcomisión de Ciberseguridad.
- Subcomisión de Inteligencia Artificial.

c) Grupo consultivo: Es un grupo de apoyo que brinda asesoría y consultoría para el desarrollo de los temas rectores del Gobierno Electrónico.

Esta integrado por representantes de la Secretaría de la Función Pública (SFP), Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de Economía (SE). Se puede invitar al sector privado y/o académico que tenga relación con las TIC para la mejor atención de los temas propuestos.

3.4 GUÍA DE DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS GUBERNAMENTALES

La Guía de Digitalización de Trámites y Servicios Gubernamentales está hecha con base en lineamientos que orientaran a las dependencias y entidades en la digitalización de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

Se relaciona/divide con otros ocho criterios que conjuntamente crean la guía central (la Guía de Digitalización de Trámites y Servicios Gubernamentales). A continuación, se abordarán los más relevantes según la información mas pertinente del estudio.

- Modelo de tramitación electrónica
- Guía de procesos de tramitación electrónica
- Guía de marco legal para trámites y servicios digitales
- Guía de integración de cadenas de interoperabilidad
- Criterios de digitalización de trámites y servicios digitales
- Estándar de diagramación de procesos BPMN
- Estándar de resoluciones electrónicas
- Guía de marco legal para el gobierno digital en la APF

Respecto al Modelo de tramitación electrónica, se encuentran tres objetivos precisos, los cuales son, según el Gobierno de México (2018):

- 1) Identificar el abanico de trámites presentes en la APF y su clasificación por proceso.
- 2) Disponer de un catálogo común de procesos que permita definir protocolos de acción (esquemas de tramitación) y
- 3) Establecer los lineamientos generales para la definición de los esquemas de tramitación.

Creando una estructura de trámites desde una lógica de procesos es el primer paso para el diseño e identificación de los “esquemas de tramitación existentes” en la Administración Pública Federal.

Para los componentes de GE, los esquemas de tramitación identifican el proceso del trámite y para cuando estos se hacen en línea, es cuando se toman en cuenta estos componentes de GE que están disponibles en el portal gob.mx y que ayudan a la gestión total del trámite. Estas son:

Tabla 6. Esquemas de tramitación

Solicitud en línea	Copias electrónicas certificadas	Captación de opiniones
Registro de información	Seguimiento del trámite	Expediente electrónico
Motor de pago	Firma electrónica avanzada	Acuse de recibo electrónico
Notificación electrónica	Gestión de citas	Documento electrónico

Fuente: Elaboración propia con base en: Gobierno de México (2018). Modelo de tramitación electrónica. México

Según esta guía, los siguientes elementos condicionan la mecánica operativa de las etapas de tramitación (Gobierno de México, 2018):

1. Trámite
2. Modalidad de tramitación
3. Solicitud
4. Presentación de Información Adicional
5. Requisitos Previos
6. Análisis
7. Resolución
8. Notificación
9. Pago
10. Cobro
11. Seguimiento del trámite
12. Evaluación del trámite

Para la guía de procesos de tramitación electrónica, los objetivos que pretende alcanzar son (Gobierno de México, 2018):

- 1) Definir a alto nivel los Esquemas de Tramitación que describen el conjunto de trámites de la Administración Pública Federal.

- 2) Generar un instrumento de información que permita a las dependencias y entidades participantes, agrupar sus esquemas de tramitación en alguno de los modelos estándar ya definidos.

Se habla de igual forma de la simbología que se usa como herramienta visual en los trámites y es usada parcialmente en todos los archivos relacionados con el proceso de trámites por parte del gobierno mexicano. Aparte, se indica el funcionamiento de los esquemas de tramitación, su flujo y los diferentes tipos. Se detalla el flujo de los trámites más importantes.

Para la guía de marco legal para trámites y servicios digitales, se hacen distintas incógnitas legales y su respuesta fundamentada en los diferentes estatutos jurídicos con los que cuenta el gobierno de México, las más importantes son:

a) ¿Por qué se pueden digitalizar los trámites y servicios del gobierno?

Porque el artículo 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, en lo conducente, establece lo siguiente:

(...) En los procedimientos administrativos, las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal recibirán las promociones o solicitudes que, en términos de esta Ley, los particulares presenten por escrito, sin perjuicio de que dichos documentos puedan presentarse a través de medios de comunicación electrónica.

b) ¿Quién es el encargado de la digitalización de trámites y servicios de gobierno en la Administración Pública Federal?

Según el artículo 18 fracciones XII, XIII y XIV del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública:

Corresponderá a la Coordinación de Estrategia Digital Nacional el ejercicio de las siguientes atribuciones: XII. Establecer las acciones que se requieran para homologar, implantar y promover los medios de identificación electrónica, así como administrar y controlar los certificados de firma electrónica avanzada emitidos por la Secretaría, a través de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional, a fin de que los mismos permitan el acceso a los trámites y servicios digitales que ofrecen las

dependencias, las entidades y la Procuraduría y, en su caso, los gobiernos de las entidades federativas y municipios.

Para los criterios de digitalización de trámites y servicios digitales, se aborda cómo un trámite pasa desde la publicación de la información en el Portal hasta la operación completa en línea. Para contemplar de manera integral la digitalización de los trámites se abordan diferentes ámbitos de éste.

Por otra parte, se identificaron varias líneas de acción que podrían funcionar para conseguir un estándar más alto de digitalización. Con las iniciativas de digitalización se podrá obtener un *Plan de Trabajo global* de cada ente público.

Tabla 7. Criterios de digitalización de trámites y servicios digitales

Ámbito	Acciones de Comprobación	¿El trámite cumple?	Requerido Nivel 1
Procesos	•Algunos procesos están definidos	Sí	Sí
	•Existe documentación funcional de los procesos	Sí	Sí
Organizacional	•En el personal predomina una visión funcional y no de proceso, con resistencia al cambio	Sí	Sí
Normativo	•La normativa del trámite hace obligatorio el uso de componentes electrónicos para el trámite	No	Sí
Tecnológico	•Se tiene un nivel alto en el grado de adaptación del sistema	No	Sí

Fuente: *Criterios de digitalización de trámites y servicios digitales*. México. (Gobierno de México, 2018).

3.5 GUÍA PARA LA ESTANDARIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES DIGITALES CON EL SELLO DE EXCELENCIA EN GOBIERNO DIGITAL

En sintonía con el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 e incorporación de esta guía como línea de acción de la EDN, es como se emite la creación de esta guía. Con base en la Ventanilla Única Nacional para los trámites en información del gobierno, señala que ésta se establece como el punto de contacto digital por medio del portal de internet www.gob.mx, la cual propiciará la interoperabilidad con los sistemas electrónicos de las Instituciones.

La guía define el transcurso que las Instituciones deben hacer previo a la publicación de un trámite y posterior a la puesta en operación de los mismos, a través de la Ventanilla Única Nacional, *gob.mx*. Asimismo, enuncia movimientos básicos: 1) Planea, 2) Estandariza, 3) Valida, 4) Publica, 5) Evalúa, 6) Mejora y 7) Certifica. Corresponde principalmente a la SFP y a sus derivados vigilar el cumplimiento de esta guía.

En este marco y por parte del gobierno de México se hace la recomendación de que las dependencias y entidades de las administraciones públicas modifiquen sus manuales de procedimientos internos (que algunos ya cuentan con nuevas cláusulas relacionadas a las TIC) para que la atención en vez de que sea mediante canales presenciales se haga por medio del moderno y principal canal en línea, el cual es la Ventanilla Única Nacional (www.gob.mx). Con ello, las personas usuarias y empresarios puedan darle seguimiento a sus trámites y servicios mediante este portal web.

Es pertinente mencionar que la Constitución, en materia de defender y desarrollar las TIC en el gobierno mexicano, apoya con el hecho de garantizar, actualizar y reformar distintas leyes, programas y procesos. Es a través de estas guías que se observa de mejor manera que todo va concatenado desde los primeros documentos/procesos oficiales, hasta la injerencia de estos procesos ya directamente con el usuario.

CAPÍTULO IV. USO DE HERRAMIENTAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL PASAPORTE MEXICANO

En los siguientes apartados se abordará la historia que dio paso a la creación de la SRE. La cual ha sido un elemento fundamental para la historia tanto interior como exterior de México y toma un papel sumamente importante como instrumentador de la política exterior. Se ha establecido que la SRE ha estado presente desde en la escena política desde los primeros momentos de México como nación independiente.

La SRE representa para el país todos los acuerdos y tratados internacionales para/con los países del globo, en este sentido, los habitantes de la nación mexicana recurren a la SRE (o a sus derivados) para tratar, resolver o actualizar documentos o situaciones que competan a otros países sin importar que país sea el emisor o el receptor.

4.1 ANTECEDENTES DE LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

Se consideró la relevancia de las relaciones exteriores desde hace ya dos siglos, lo cual tuvo como consecuencia que se conformara una de las primeras Secretarías de Estado, tal y como se señala en sus antecedentes del Diario Oficial de la Federación (2011: 2):

El primer antecedente verídico y fidedigno de la Secretaría de Relaciones Exteriores, se cita el 4 de octubre de 1821, cuando la Regencia del Imperio Mexicano, en su calidad de Gobernadora Interna, nombra un Secretario de Negocios y Relaciones Interiores y Exteriores. La misma Regencia acordaría el 8 de noviembre del mismo año expedir un reglamento, en el que una de las cuatro Secretarías de Estado y del Despacho Universal sería la de Relaciones Exteriores e Interiores a la que correspondían todas las relaciones diplomáticas con las partes extranjeras.

Para el año 1824 se consolida formalmente el Estado Mexicano, a través del establecimiento de la Constitución promulgada el 4 de octubre, en la que se señala la forma en que se han de desarrollar las relaciones internacionales y se determinan

las pautas para el nombramiento y remoción de Secretarios, enviados Diplomáticos y Cónsules.

En torno a la nueva estructura Jurídica-Política y por la cantidad de compromisos y reconocimientos que el Estado Federal Mexicano tendría en la esfera internacional, la Secretaría de Relaciones Exteriores e Interiores, establece el 7 de julio de 1826 su primer Reglamento Interior.

4.2 MISIÓN Y VISIÓN

La Secretaría de Relaciones Exteriores declara su Misión:

Ampliar y profundizar las relaciones políticas, económicas, culturales y de cooperación con las distintas regiones del mundo a favor del desarrollo integral de todos los mexicanos. Preservar y fortalecer la soberanía e independencia de México y garantizar los intereses y la seguridad nacional con base en los principios constitucionales de política exterior. Asegurar la coordinación de las acciones y programas en el exterior de los tres niveles de gobierno y los distintos poderes que incidan en las relaciones de México con otros países. Vigorizar la expresión de la identidad cultural y la imagen de México. (Diario Oficial de la Federación, 2011)

De la misma manera, se plantea en el tiempo alcanzar la Visión que contempla a México como un país que:

Cuenta con un alto prestigio a escala internacional y que, por medio de la difusión y defensa de los principios de no intervención y de autodeterminación de los pueblos, preserva y fortalece la soberanía de México; promueve sus intereses a nivel internacional en un contexto de paz y respeto al derecho internacional, por medio de la colaboración entre el gobierno y los diversos actores sociales; asegura una vinculación profunda entre las comunidades de mexicanos y de origen mexicano en el exterior, con el país, sus desafíos y sus éxitos y con su cultura; defiende de manera eficaz y eficiente los derechos e intereses de mexicanos que residen en el extranjero; y enfrenta los retos y aprovecha los beneficios de la globalización para impulsar el desarrollo del país. (Diario Oficial de la Federación, 2011)

Estos dos fragmentos dirigentes de la SRE, abonan al Plan Nacional de Desarrollo (PND) actual 2019-2024, del presidente Andrés Manuel López Obrador, en dos de sus tres ejes que el PND expone los cuales son: Política Social y Economía. Ya que en el primero se trabaja por un desarrollo sostenible (con varios programas) y derecho a la educación en donde se expone que tiene/tendrá gran mancuerna con las TIC.

Por parte del segundo eje (Economía), va ligada a la estrategia de detonar el crecimiento de varios sectores con ayuda de ciencia y tecnología; y con la estrategia de tener cobertura de internet para todo el país. El gobierno federal promoverá la investigación de la ciencia y el CONACYT coordinará un plan para la innovación en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional.

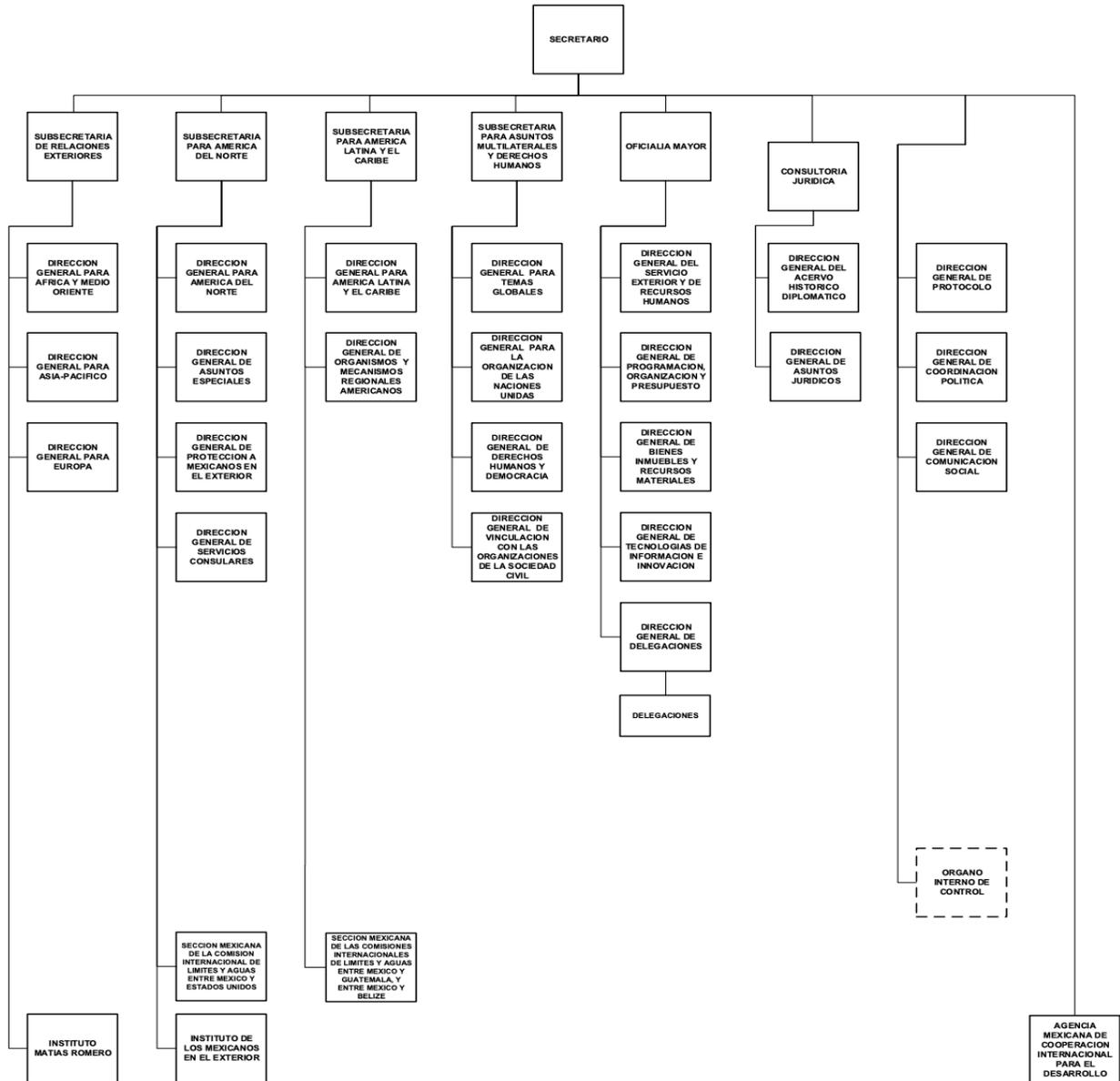
4.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA

Es de suma importancia conocer como se compone la estructura interna de la Secretaría de Relaciones Exteriores, ya que de esta forma ayuda a facilitar la relación con otras dependencias del gobierno federal y la sociedad interesada en materia. El organigrama es el siguiente:

Ilustración 1. Estructura orgánica de la SRE



**SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES
ESTRUCTURA ORGANICA BASICA**



Fuente: (SRE, 2018)

Es importante recalcar que los procesos de Globalización y de Cooperación internacional obligaron a la Secretaría de Relaciones Exteriores a robustecer la presencia de México en el Exterior. Por ello y con el objetivo de cumplir positivamente las atribuciones asignadas a esta Secretaría se emprendió una reestructuración orgánico-funcional enalteciendo la desconcentración del Instituto Matías Romero y la creación de un Instituto Mexicano de Cooperación Internacional, así como de áreas encargadas de fortificar las relaciones de México con el Exterior en materia de Derechos Humanos, Narcotráfico y Medio Ambiente.

4.4 TRÁMITES Y SERVICIOS QUE BRINDA LA SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES

Los trámites y servicios que la SRE expide son de basta necesidad tanto para la población mexicana como el gobierno. En primera instancia se debe definir (a grandes rasgos) lo que es un trámite en términos gubernamentales:

- El trámite se define como “cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo, sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o, en general, a fin de que se emita una resolución.” (Presidencia de la República , 2013)

Con esto en mente, los principales documentos y servicios que la SRE pone a disposición de la ciudadanía son de índole exterior. Es decir, de cualquier tópico o actividad que provenga o tenga que ver con otros países (internacionalmente). Los trámites que la SRE (2018) expone en su página web son los siguientes:

- **Pasaporte.** Es el documento de identidad y viaje que la SRE expide a los mexicanos para acreditar su identidad y nacionalidad y de esta manera solicitar a las autoridades extranjeras permitan el paso libre.
- **Nacionalidad y Carta de naturalización.** La nacionalidad es el vínculo que relaciona a un individuo con el Estado o nación, al momento de cumplir derechos y obligaciones de dicho país; La carta es un instrumento jurídico

por el cual se acredita el otorgamiento de la nacionalidad mexicana a los extranjeros.

- **Legalización de Firmas de Documentos Públicos que deben surtir efectos en el Extranjero.** Firmas que avalan la participación o consentimiento del país en un tratado o acuerdos, que primero son revisados en los procesos internos de la Secretaría.
- **Adquisiciones por Extranjeros.** Compras de un individuo no nacional que desea importar a un país receptor.
- **Trámite de permiso para aceptar y usar condecoraciones extranjeras.** Conforme a la fracción III del apartado C) del Artículo 37 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los ciudadanos mexicanos, por nacimiento o naturalización, están obligados a solicitar permiso al Poder Ejecutivo Federal para aceptar y usar condecoraciones concedidas por autoridades extranjeras, públicas o privadas, a fin de no perder la ciudadanía mexicana.
- **Trámite de permiso para prestar servicios oficiales a un gobierno extranjero.** La Dirección General de Protocolo (DGP), de conformidad con sus facultades y atribuciones que le confiere el artículo 15, fracción XII del Reglamento Interno de la Secretaría de Relaciones Exteriores, es la encargada de recibir, tramitar y expedir los permisos para prestar servicios a un gobierno extranjero.
- **Trámite de permiso para admitir del gobierno de otro país título o funciones.** La elección de un candidato a desempeñar funciones o a recibir títulos de otro país es responsabilidad del Estado oferente.
- **Exhorto o Carta Rogatoria Internacional.** Es la figura jurídica por medio de la que una autoridad jurisdiccional de un Estado solicita a una autoridad jurisdiccional extranjera, el auxilio en el desahogo de actos de mero trámite que resultan necesarios para la tramitación de un juicio.
- **Certificación de firmas del personal del Servicio Exterior Mexicano.** La certificación consular de la firma de un particular en documento público o

privado es un trámite personal que requiere la previa registración de la firma en el registro de este Consulado General.

En cuanto a servicios, una de las principales líneas de acción es el desarrollo de capacidades básicas. A través de su política exterior, la SRE (2018) menciona que:

México alienta el desarrollo económico y social del país por medio de la promoción económica, cultural y turística. Ejemplo de esto son los programas de becas o esquemas de cooperación científica y técnica que la Cancillería promueve con otros países.

Mediante estos programas, los mexicanos tienen la oportunidad de conocer nuevas experiencias para así fortalecer sus habilidades y mejorar sus condiciones de vida. Asimismo, una comisión primordial de la SRE se encuentra en la defensa de los derechos humanos y de los intereses de los connacionales en el exterior, “razón por la cual la SRE trabaja sin cesar en la ejecución de programas que buscan reducir la vulnerabilidad de las personas debido a desigualdades de género, edad o condición étnica, o bien, ante contingencias económicas o naturales.” (SRE, 2018)

Resalta el caso de los migrantes, quienes al no tener una identidad jurídica en el país de destino, son frecuentemente maltratados y sujetos a la violación de sus derechos humanos.

La promoción comercial de México en el exterior, a través de ferias, exposiciones, congresos y otros esfuerzos organizativos que lleven a cabo las representaciones de México en el exterior, consigue atraer inversión extranjera directa e inversión productiva. Todo lo anterior logra un impacto positivo tanto en la generación más joven como en una mejor remuneración de los empleos en México. (SRE, 2018)

4.4.1 PASAPORTE EN MÉXICO

El pasaporte es un documento que comienza por trámite y es expedido por la Administración Pública de cada Estado. Es un documento de índole pública, personal e intransferible que acredita a los ciudadanos mexicanos como tal permitiendo viajar al extranjero y así mantener un control fronterizo en general.

El pasaporte implica la autorización y el consentimiento legal para desplazarse a nivel internacional. A simple vista, este documento es un cuadernillo donde se registran todos los ingresos y egresos de un Estado, además de incluir sellos de visado que representan la entrada exitosa y legal (de los países que requieren visa).

En el caso de México existe un “Reglamento para la expedición de pasaportes” que fue expedido desde 1981, que posteriormente se cambió a ser “Reglamento de pasaportes y del documento de identidad y viaje” instaurado en el Diario Oficial de la Federación en agosto del 2011 donde a través de cinco capítulos y 46 artículos (en su última modificación) se describe el marco legal, normativo y social tanto del proceso del trámite como el documento en sí de este país. Cabe mencionar que existen tres tipos de pasaporte actualmente.

- 1) Ordinario, color verde: Expedido a ciudadanos mexicanos que desean hacer viajes de vacaciones o negocios.
- 2) Oficial, color gris: Expedido a legisladores directivos de área de los distintos ordenes de gobierno.
- 3) Diplomático, color negro: Expedido a diplomáticos del Servicio Exterior Mexicano con cargos jerárquicos.

Estas ediciones especiales sirven a los funcionarios públicos para viajar fuera del país, por cuestiones de trabajo, sin necesidad de contar con visa para que se ahorren el tiempo y el proceso de ésta.

Se puede iniciar el trámite de tres distintas formas, como lo son: presencial en cualquier de las 148 oficinas consulares que México tiene en el exterior o en las oficinas de la SRE en la ciudad de México y los demás estados. Vía telefónica; y, por último, vía internet, en el portal de gobierno.

Tabla 8. Proceso de trámite de pasaporte modo “en línea”

Actividad	Información de entrada	Información de salida	Descripción
1.Presentar solicitud	Solicitud de certificado, acreditación o dictamen.	Solicitud completa y documentación complementaria (incluye folio de registro o expediente)	Para trámites en línea: La presentación de la solicitud y toda la documentación adjunta se hace a través del portal.
2.Pagar tasas	Solicitud de certificado, acreditación o dictamen.	Recibo pago de tasas	Para trámites en línea: El pago se podrá hacer a través del módulo de “pasarela de pagos” del portal de trámite.
3.Comprobar requisitos previos	Solicitud completa y documentación complementaria (incluye recibo pago de tasas)	Requisitos previos validos y folio de registro o expediente.	Para trámites en línea: La revisión de requisitos previos se realizará junto con el análisis de la solicitud por parte del técnico. Si estos son correctos, se genera el folio del registro o expediente.
4.Registrar documentación	Solicitud completa y documentación complementaria (incluye recibo pago de tasas)	Comprobante de registro	Para trámites en línea: El registro de documentación se hará de forma automática a través del sistema una vez se ha adjuntado toda la documentación. El solicitante recibirá su comprobante de registro conforme el trámite ha sido iniciado y una clave de acceso para el seguimiento del mismo.
5.Analizar solicitud	Solicitud completa y documentación complementaria (incluye recibo pago de tasas)	Solicitud y documentación analizada	Para trámites presenciales y en línea: El personal técnico recibe el expediente de tramitación que contiene la solicitud. El personal técnico revisa el expediente y toda la información a fin de resolver.

6.Presentar información extra	Requerimiento para presentación de documentación	Documentación adicional	Para trámites en línea: Cuando así se requiera, el personal técnico pueda solicitar información adicional al solicitante. La comunicación podrá hacerse a través de la dirección de correo electrónico por el solicitante y celular.
7.Resolver	Solicitud y documentación analizada	Resolución	Para trámites presenciales y línea: Una vez analizada la solicitud y toda la documentación aportada, el personal técnico emite la resolución del expediente que puede ser favorable o no.
8.Notificar resolución	Resolución	Notificación	Para trámites en línea: La notificación es automática a través del portal a la dirección electrónica o celular facilitado por el solicitante. En caso afirmativo, la resolución implicaría el otorgamiento del certificado o acreditación.

Fuente: Elaboración propia con base en: CIDGE (2018). *Guía de procesos de tramitación electrónica*. México

Se realizó una solicitud de información al Portal Nacional de Transparencia (PNT) pidiendo se proporcionarán datos acerca de evaluaciones, informes, encuestas sobre conformidad, satisfacción y la buena o mala experiencia de los usuarios que tienen al realizar el trámite de pasaporte.

La solicitud fue contestada por la Unidad de Transparencia de la SRE, la Dirección General de Servicios Consulares (DGSC) y a la Dirección General de Oficinas de Pasaportes (DGOP) quienes son las entidades que poseen esta información. La DGSC informó que se han realizado distintas acciones relacionadas con la satisfacción de los usuarios de servicios consulares en la red consular de México:

- Entre 2012 y 2016 se adoptó el concepto mejora de la calidad en la atención al público, con la finalidad de que las oficinas consulares de México

estuvieran en condiciones de conocer a fondo la operación relacionada al trámite del pasaporte.

- Entre 2017 y 2019 se continuó con la medición de tiempos y aplicación de encuestas al público en algunas oficinas.
- Se anexó modelo de salida aplicada al público usuario de servicios consulares.

La encuesta que se hacía en los consulados, así como también en algunas oficinas de tramitación de pasaportes dentro de la república, contenían las siguientes preguntas:

- ¿Qué trámite hizo hoy en el consulado/oficina?
- ¿Cómo obtuvo su cita?
- ¿Se le atendió a la hora de su cita?
- ¿Cuánto tiempo le tomo todo el trámite?
- ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad profesional y cortesía del personal del consulado/oficina?
- ¿Qué tan satisfecho está con su visita?

Por otra parte, la DGOP remitió archivos electrónicos que contienen gráficos con las consultas, quejas y sugerencias por parte de los usuarios en las Oficinas de Pasaportes, correspondientes a las llamadas telefónicas y correos electrónicos recibidos en el área de Atención Ciudadana, durante el primer trimestre de 2022, donde la mayoría de los contactos eran de quejas y comentarios.

4.4.2 DIAGNÓSTICO

En este apartado se analizarán datos derivados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental desarrollada por el INEGI. En ella se abordan datos referentes a trámites y servicios gubernamentales, los cuales resultan de utilidad para el desarrollo de la investigación, toda vez que se trata de estudiar su eficacia y eficiencia. En este caso, el proyecto estadístico considera la percepción de la ciudadanía.

4.4.2.1 ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL (ENCIG) 2019: PRINCIPALES RESULTADOS

El INEGI lleva a cabo la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) cada dos años. El proyecto estadístico tiene como misión hacer de conocimiento la información recabada sobre la evaluación que la ciudadanía mayor de edad otorga generalmente a los trámites, servicios públicos y otros contactos con autoridades públicas y así aportar puntos de mejora a determinaciones de política pública en los tres órdenes de gobierno (INEGI, 2019).

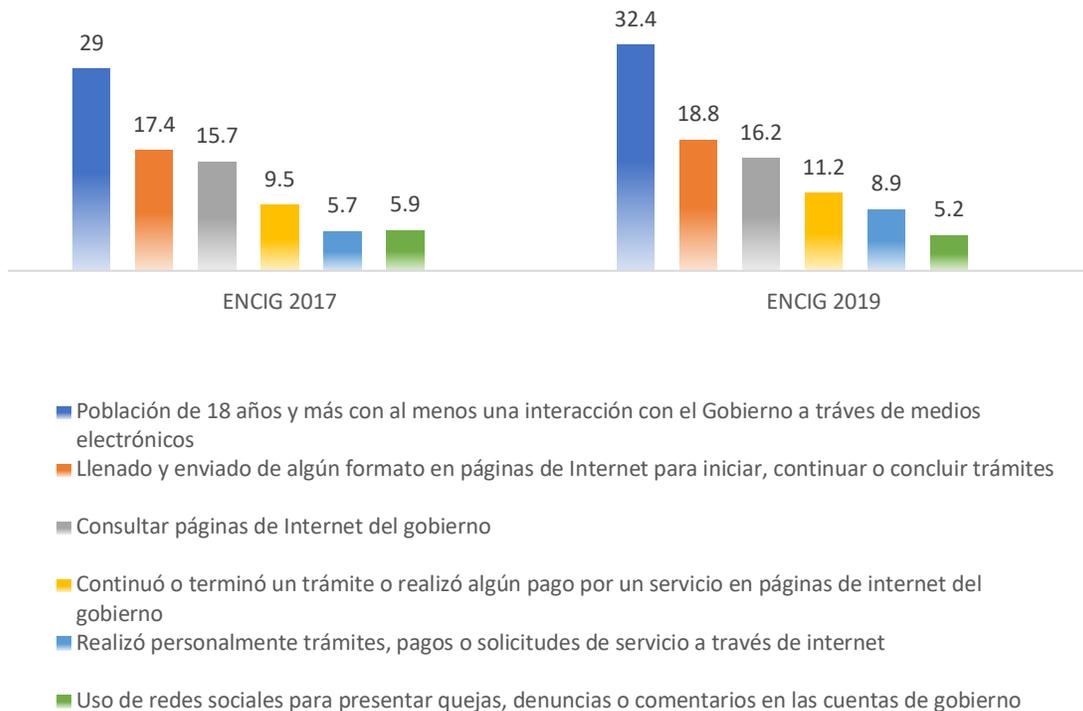
Es conocido que las encuestas constituyen un instrumento fundamental para la medición y mejora de la calidad del gobierno. Como suma, se busca generar datos puntuales e información sobre actos de corrupción en procesos que van dirigidos al público usuario.

Es importante remarcar que en el apartado de *Gobierno Electrónico* (a partir de la edición de 2019) se agregaron dos opciones más de respuesta, a) realizado un trámite y b) solicitado información o apoyo al gobierno para la realización de un trámite, pago o para obtener algún tipo de información; para actualizar las formas en las que se accede o realiza un trámite.

Así, se puede observar como el gobierno electrónico cada vez toma más relevancia e importancia tanto para el gobierno como para el usuario (sociedad). A nivel nacional y según la ENCIG 2019, “el 32.4% de la población mayor de 18 años tuvo al menos una interacción con el gobierno a través del internet” (INEGI, 2019).

Un 18.8% llenó y envió electrónicamente formatos para iniciar, continuar o concluir algún trámite; mientras que 11.2% accedió a páginas de internet del gobierno para realizar algún pago o solicitar algún servicio (INEGI, 2019).

Gráfica 2. Porcentaje de interacción con el gobierno a través de internet



Fuente: *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*. México. (INEGI, 2017, 2019).

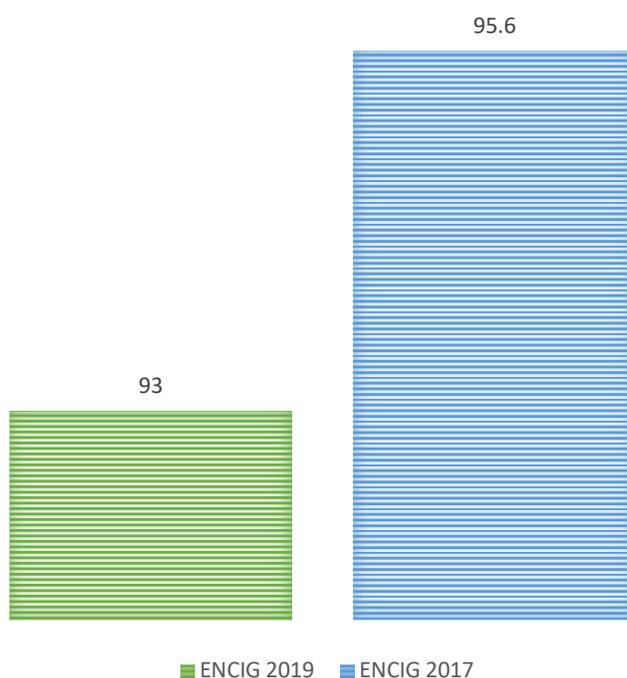
El diseño estadístico para estas ediciones del ENCIG permiten contar con representatividad en estimaciones a niveles nacionales urbanos, por entidad federativa y para 32 áreas metropolitanas de gran representatividad. Es importante remarcar que es en las grandes urbes mexicanas (donde el desarrollo tanto tecnológico, social y económico es mayor) donde se registró mayor porcentaje de interacción entre el usuario y los portales de gobierno. Con esto, se puede generar la idea de que es en que es en las ciudades donde el gobierno potencia más el auge de las TIC que en otras entidades.

Se debe de empezar a dar más apoyo en estas áreas para que no haya una gran brecha (que ya existe, pero que se reduzca) en cuanto al nivel de acceso a las TIC a nivel nacional. Se ha visto que los trámites de gobierno son susceptibles de mejora por varias circunstancias, una de las más relevantes es la pérdida de tiempo para el usuario. Es por ello que, a pesar de que en la SRE los servicios y trámites (según el ENCIG 2019) son trámites de baja frecuencia (que se realizan de manera

esporádica durante el año de referencia) se precisa y es de alta importancia el uso de las TIC para acelerar y hacer más los procesos en esta Secretaría.

Específicamente en el trámite de pasaporte (el más común en la SRE), se denota que hubo un decremento en cuanto al porcentaje de trámites realizados personalmente en la institución (o sus derivados) comparando las encuestas de los años 2017 (95.6) y 2019 (93.0).

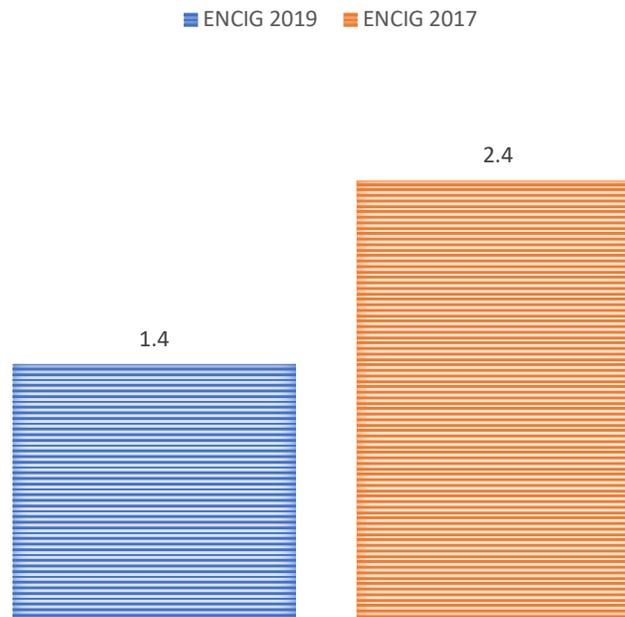
Gráfica 3. Porcentaje de trámites realizados personalmente en la institución



Fuente: *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*. México. (INEGI, 2017, 2019).

Con esta encuesta también se puede observar que con el uso de las TIC implementadas se da una reducción al nivel de corrupción y esto es debido a que los trámites ya son a través de un portal, son automatizados y no se necesita (en algunas fases) un trato de persona a persona. En la siguiente gráfica se puede observar que se redujo en un punto el porcentaje de percepción de corrupción al momento de realizar este trámite.

Gráfica 4. Porcentaje de usuarios que experimentaron algún acto de corrupción (pagos, trámites o solicitudes de servicios más frecuentes)

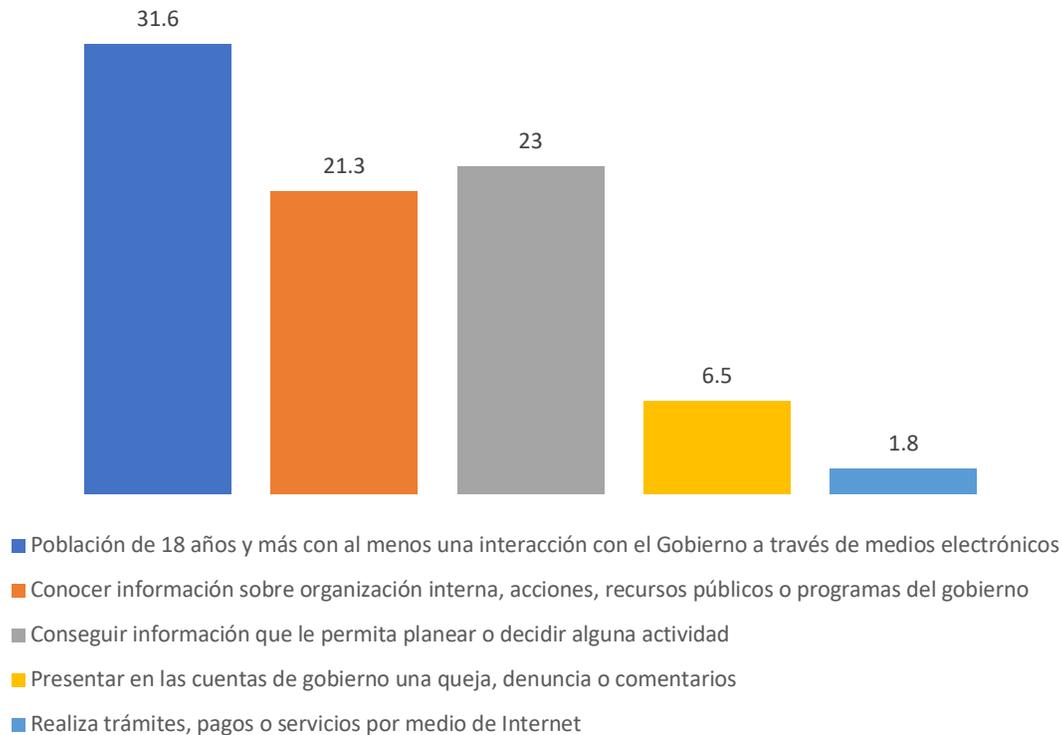


Fuente: *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*. México. (INEGI, 2017, 2019).

Ahora bien, desde el año 2013 la ENCIG ha añadido la integración y uso del gobierno electrónico, donde se propone el conocer cuántas personas (tanto en el ámbito nacional como estatal) interactúan con el gobierno a través de medios electrónicos, ya sea para realizar algún trámite o conocer información de los mismos, así como también de los servicios que el gobierno de ese momento ofrece a través de los distintos portales y/o maneras de contacto. Para cuestiones prácticas y de la investigación sólo se abordarán los datos a nivel nacional.

Es importante remarcar que, en esta época, el internet, así como la accesibilidad a esta plataforma y los dispositivos electrónicos con la capacidad de conectarse a ella, eran muy limitados para la población mexicana. Esto a los diversos factores como lo eran el alto costo de estos dispositivos tanto como el costo del servicio de internet, la poca difusión por parte del gobierno en adoptar esta nueva tecnología y el poco interés de la población en inmiscuirse en ella se refleja en que las cifras de este año (2013) se vean bajas.

Gráfica 5. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más según interacción con el Gobierno a través de medios electrónicos y el objetivo de las mismas. ENCIG, 2013



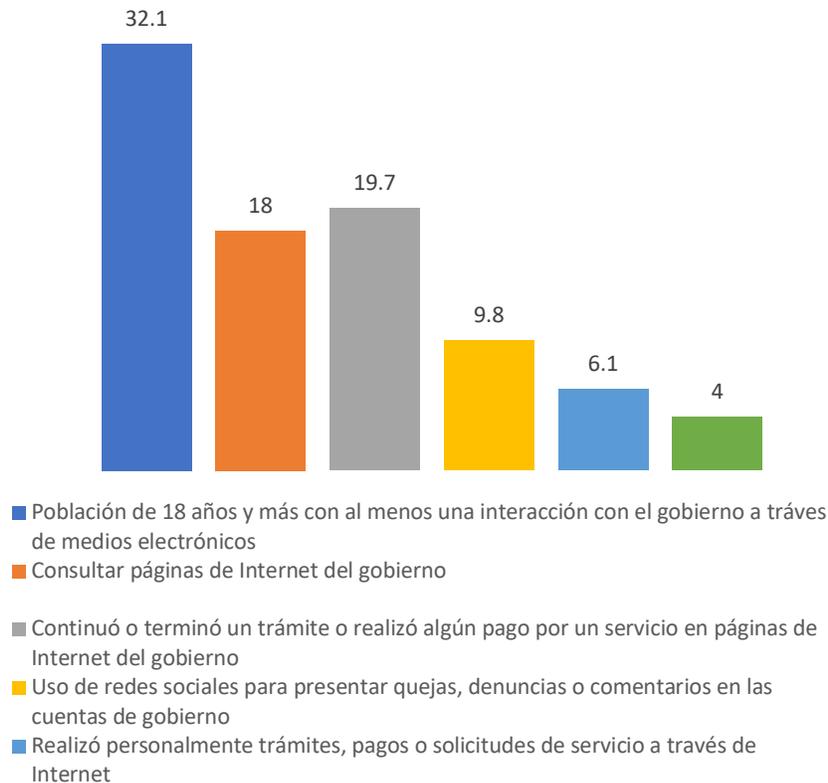
Fuente: *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*. México. (INEGI, 2013).

En el año 2015, los objetivos de interacción cambian considerablemente o se hacen mas específicos, ahora son cinco, INEGI (2015):

1. Consultar páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal).
2. Llenado y enviado de algún formato en páginas de internet para iniciar, continuar o concluir trámites.
3. Continuó o terminó un trámite o realizó algún pago por un servicio en páginas de internet del gobierno.
4. Uso de redes sociales para presentar quejas, denuncias o comentarios en las cuentas de gobierno.

5. Realizó personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicio a través de internet.

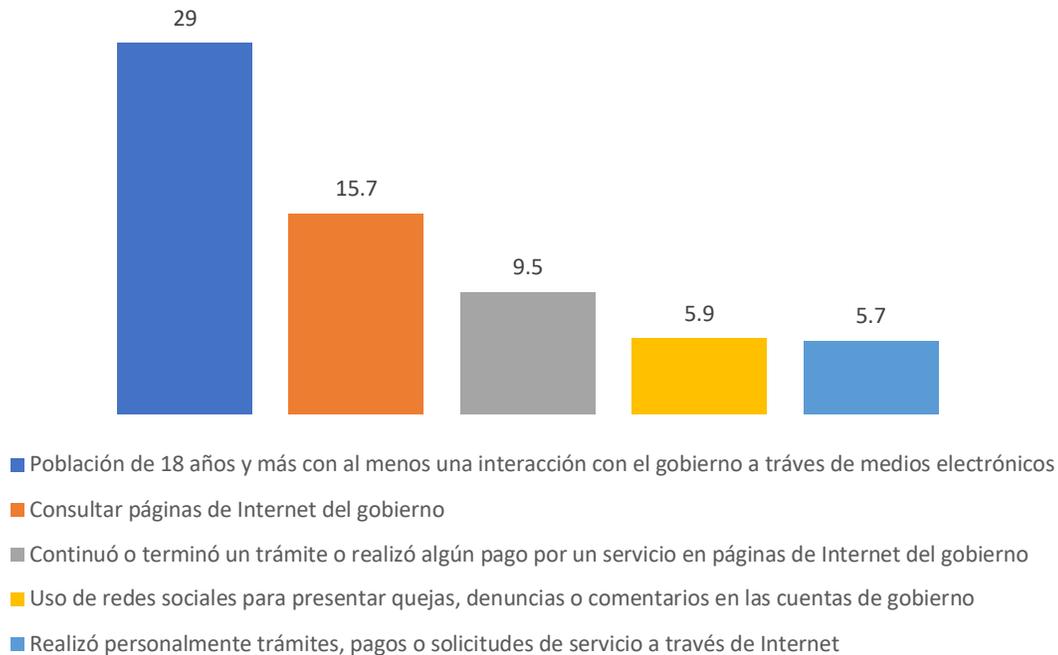
Gráfica 6. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes, según interacción con el gobierno a través de medios electrónicos y el objetivo de las mismas. ENCIG, 2015



Fuente: *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*. México. (INEGI, 2015).

Debe hacerse hincapié en el aspecto de digitalización de trámites y servicios. Además, se incorporaron a las redes sociales digitales, las cuales poco a poco van tomando protagonismo en los procesos de un gobierno electrónico y comienzan a ser uno de los enlaces más directos y fáciles de usar entre el ciudadano y el gobierno (en este año principalmente en la retroalimentación hacia el gobierno).

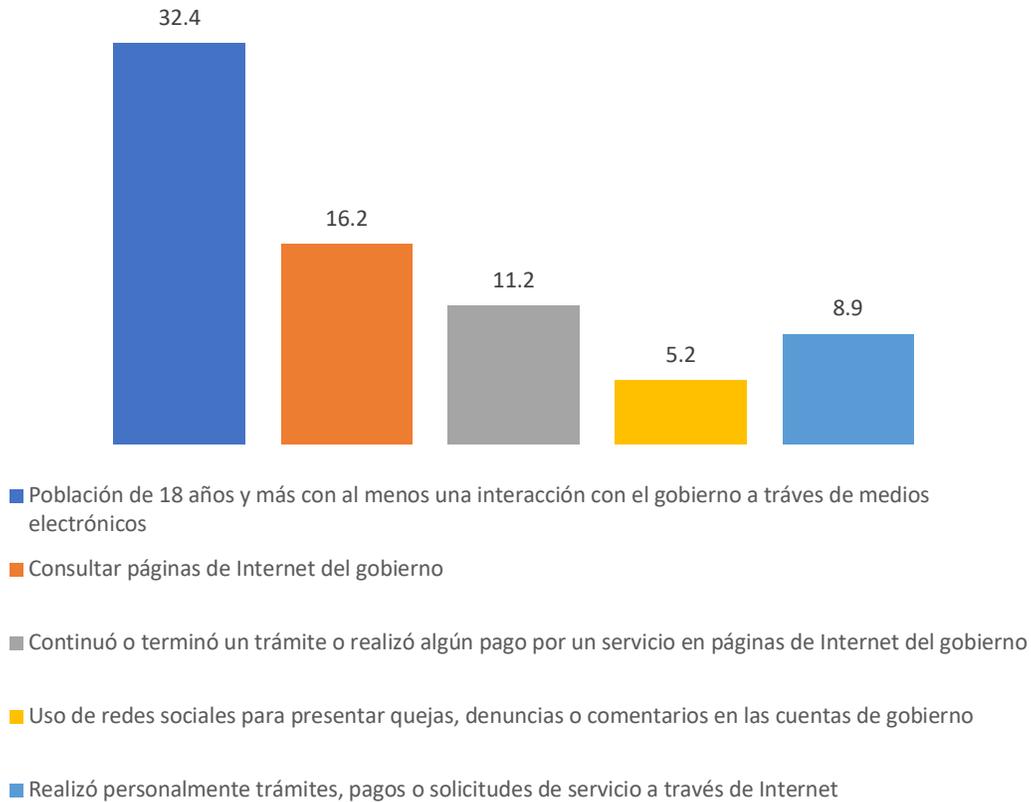
Gráfica 7. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, según interacción con el gobierno a través de medios electrónicos y el objetivo de las mismas. ENCIG, 2017



Fuente: *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*. México. (INEGI, 2017).

Concluyendo, en la ENCIG de 2019 se mantuvieron los mismos objetivos de interacción. Es importante señalar que cuestionamiento de “*Llenado y enviado de algún formato en páginas de internet para iniciar, continuar o concluir trámites*” la cantidad enunciada (9,413,034) es bastante mayor a comparación del primer año en donde se analiza el gobierno electrónico (año 2015). Esto quiere decir que cada vez los mexicanos utilizaban las herramientas digitales para satisfacer alguna cuestión gubernamental y que es de uso para su vida cotidiana.

Gráfica 8. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, según interacción con el gobierno a través de medios electrónicos y el objetivo de las mismas. ENCIG, 2019



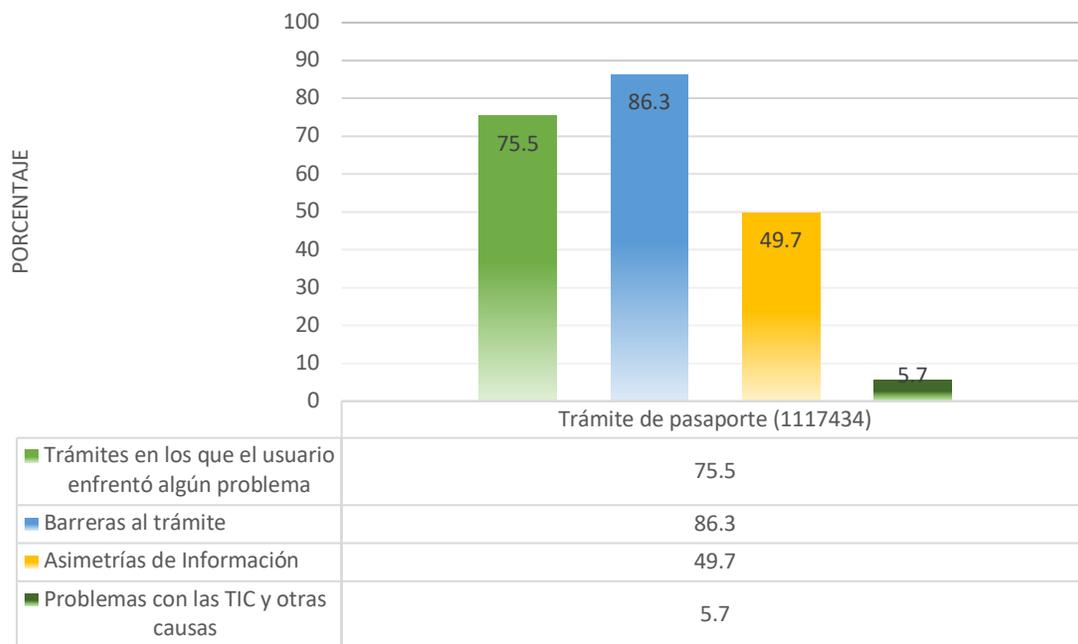
Fuente: *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*. México. (INEGI, 2019).

Es importante destacar la importancia de las estadísticas señaladas, ya que exponen el nivel de evolución que va teniendo la tecnología y la digitalización gubernamental y cómo impacta en la vida cotidiana de los mexicanos.

Sobre esta línea, el ENCIG también desarrolló un apartado llamado “Experiencia con pagos, trámites y solicitudes de servicios” en el cual se detallaron los procesos y barreras a los cuales se enfrenta el usuario en el momento de realizar tareas de índole gubernamental, tanto a través de los medios electrónicos como personales o tradicionales.

En la revisión de este apartado, se hará énfasis en el pasaporte, ya que es el trámite con más relevancia de la SRE y es uno de los trámites que, para su expedición, es necesario algún movimiento en línea (de manera digital).

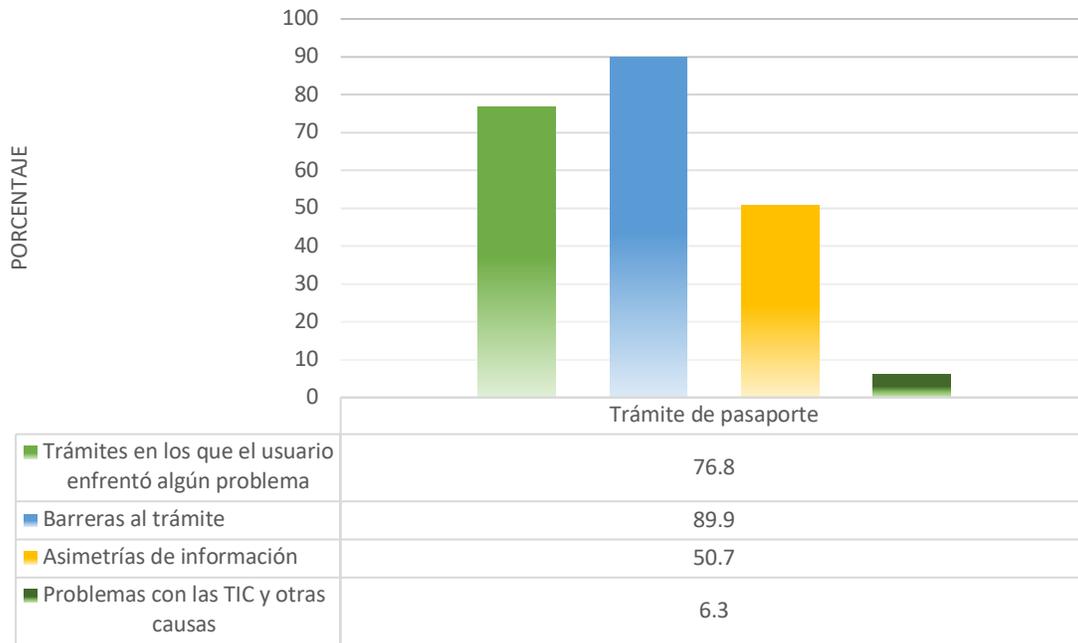
Gráfica 9. Trámites realizados personalmente por tipos de trámite, según problemas que enfrentaron los usuarios. Cantidades expresadas en porcentajes. ENCIG, 2013



Fuente: *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*. México. (INEGI, 2013).

En el año 2013, de los 1,117,434 trámites realizados, más del 75% presentaron algún problema. De estos 843,407 usuarios con problemas, 48,352 usuarios presentaron algún problema con las TIC. En el cual la encuesta menciona que incluye a problemas con la atención telefónica, problemas con la página de internet y otras causas.

Gráfica 10. Trámites realizados personalmente por tipos de trámite, según problemas que enfrentaron los usuarios. Cantidades expresadas en porcentajes. ENCIG, 2015

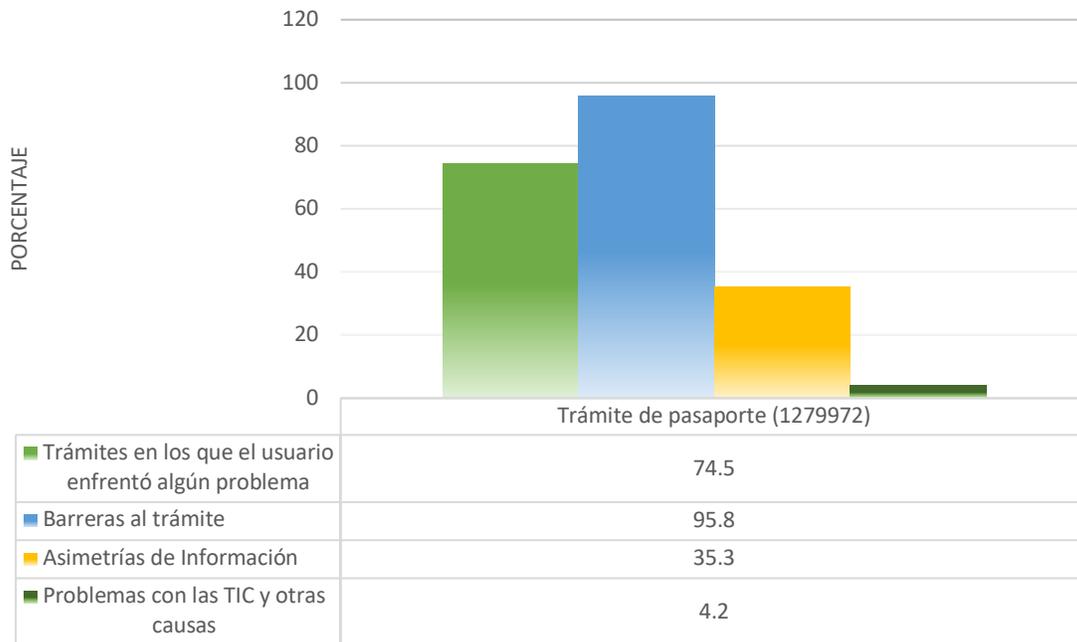


Fuente: *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental. México.* (INEGI, 2015).

En solo dos años, los ciudadanos se interesaban en hacer uso de estas nuevas herramientas para realizar su trámite. Además, destaca el hecho de que el gobierno incorporara de forma obligatoria el uso de la tecnología para concluir el trámite.

Para el año 2017, aunque disminuyó el número de personas que realizó el trámite del pasaporte, solamente 39,796 tuvieron problemas con las TIC, los problemas a través de este medio disminuyeron en más del 25%, esto quiere decir que el gobierno mejoró en cierto punto el mecanismo para este proceso y que se vió reflejado en la satisfacción del usuario en cuanto al trámite (INEGI, 2015).

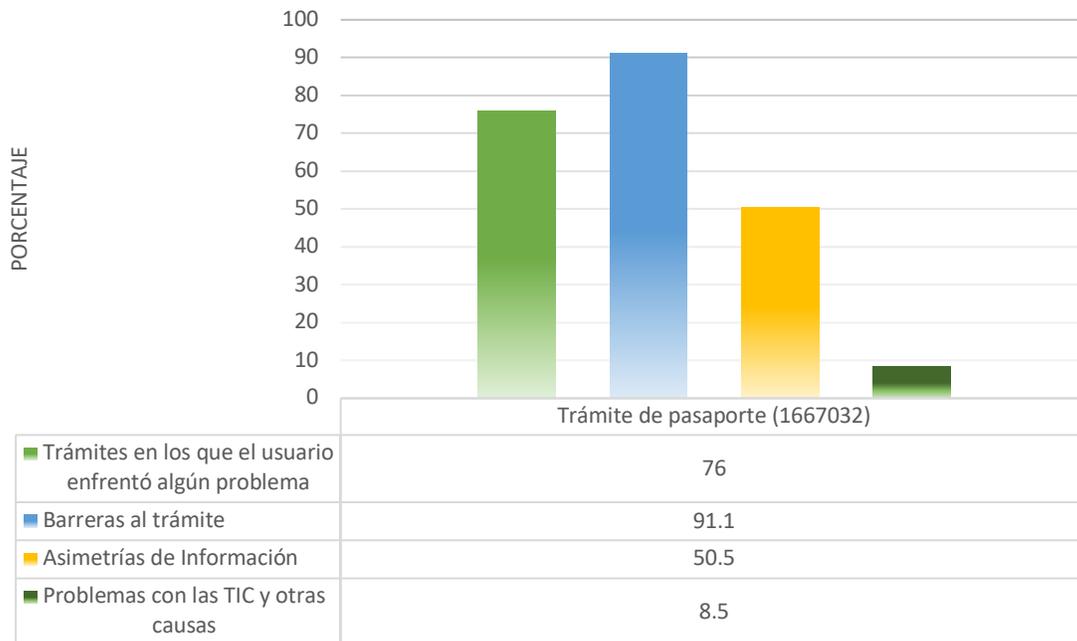
Gráfica 11. Trámites, pagos, solicitudes de servicios y contactos, realizados personalmente por población de 18 años y más por tipo, según problemas que enfrentaron los usuarios. Cantidades expresadas en porcentajes. ENCIG, 2017



Fuente: *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*. México. (INEGI, 2017).

Para el año 2019, se repitió un caso parecido al 2015 en cuanto a cifras (a mayor número de encuestados los problemas en las subdivisiones se elevan, como es de esperarse) sin embargo, se esperaría que para este momento los problemas con las TIC disminuyesen, debido a que el gobierno ya cuenta con un basto bagaje de información recolectada a lo largo de los años, con lo cual podría dar soporte y solución a los problemas que aquejan a la sociedad en cuanto a este tipo de conexión entre gobierno/usuario.

Gráfica 12. Trámites, pagos, solicitudes de servicios y contactos, realizados personalmente por población de 18 años y más por tipo, según problemas que enfrentaron los usuarios. Cantidades expresadas en porcentajes. ENCIG, 2019



Fuente: *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*. México. (INEGI, 2019).

Se cuenta con 107,285 de usuarios que presentaron algún problema con las TIC al momento de hacer el trámite de pasaporte en este año. Se deben reforzar y estudiar las fallas en los servicios y trámites a través de medios electrónicos para así mantener una confianza a los ciudadanos. Las TIC serán fuentes importantes para un buen funcionamiento gubernamental en cualquier país.

Ahora bien, es pertinente mencionar que el gobierno mexicano en sintonía con la SRE y sus desconcentrados a partir de este enero (año 2022) en todas las oficinas, tanto en el exterior como en territorio nacional se han estado expidiendo pasaportes electrónicos.

Se implementan en estos nuevos pasaportes un chip y una hoja de policarbonato. La SRE (2021) menciona que “su implementación fortalece las medidas de seguridad, aumenta la confianza en los documentos mexicanos, facilita el tránsito migratorio y reduce la necesidad de imponer visados a México.”

Aunado a esto, se anunció la actualización del sistema de emisión de citas para pasaportes en línea. La plataforma brinda mayor accesibilidad y es mas amigable con los ciudadanos para que sea mas sencillo tramitar la cita del pasaporte contando que, es aún más segura la nueva plataforma actualizada para los ciudadanos.

Se habían detectado un gran número de correos temporales con los cuales se hacia un uso indebido para apartar citas y lucrar con ello. Con esta plataforma actualizada se permite bloquear este tipo de fraude y con ello se genera mayor disponibilidad de citas y por ende mejor servicio al usuario, todo esto gracias al mejor entendimiento y manejo de las TIC aplicadas al trámite mexicano.

En esta trinchera, la red consular mexicana ha adoptado un sistema informático SIAC 2 (Sistema Integral de Administración Consular) sistema que se utiliza en el exterior para validación de documentos en secciones consulares y procesos de atención para la solicitantes de servicios mediante internet donde en consecuencia y según el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE, 2018: 117) “se han reducido los tiempos de atención a menos de 60 minutos en promedio, eliminando filas y asegurando la obtención de citas en menos de 14 días.”

Con esto, se quiere eliminar la necesidad de acudir en persona para la tramitación de ciertos documentos de valor internacional y gracias a esto, reducir costos tanto para el gobierno como para los usuarios.

Este tipo de implementaciones aumentan la confianza de los usuarios, fortalecen el manejo de tecnologías en la Administración Pública y se trata de reafirmar el compromiso de satisfacer las necesidades alrededor del pasaporte y brindar servicios ágiles, sencillos y cercanos a la población mexicana.

4.4.3 RESULTADOS

Los componentes tecnológicos son factores indispensables que ofrecen la oportunidad de perfeccionar el modelo de trámites y prestación de servicios. Al hacer uso de ellos para apoyar procesos ya establecidos en la mayoría de las instituciones públicas, es posible incrementar la eficacia y eficiencia, haciéndolos más ágiles y, sobre todo, accesibles.

La tendencia para la modernización del aparato administrativo ha sido retomar las nuevas y creativas prácticas del sector empresarial para mejorar los procesos internos de las instituciones de gobierno.

Ahora bien, los portales web son parte esencial del e-gobierno ya que reconfiguran primordialmente los mecanismos en las relaciones entre el Estado, los ciudadanos y estos convertidos en usuarios de los servicios públicos. Los portales web son ahora instrumentos de gobierno electrónico que son necesarios tener al día (actualizados) para responder a las necesidades de una sociedad mexicana actual.

A pesar de esto, la variación constante de estos portales supone una transformación que incluye una reelaboración tanto de procesos como de marcos jurídicos y regulatorios, así como la transición de las modalidades tradicionales a modernas y consecuentemente, virtuales. Conforme a lo expuesto se puede inferir que aumenta el número de casos con los que el usuario enfrenta algún problema o no satisface su necesidad con el gobierno.

Esto en el año 2013, el primer año donde se tomó en cuenta a las TIC en sus bastas presentaciones, era hasta cierto punto algo normal ya que tanto el gobierno como la sociedad mexicana no estaba lista para este gran salto evolutivo procedural. Esto, gracias a diversos factores enunciados al principio del texto.

Por otra parte, del año 2013 al 2015, de las poco más de 46,000,000 personas, 14,753,286 tuvieron al menos una interacción con el gobierno a través de los medios electrónicos, lo cual denota un leve incremento de los ciudadanos que ya adoptaron

el uso de estos medios para dirigirse con el gobierno y (como se mencionó anteriormente) principalmente para iniciar o terminar el proceso de algún trámite.

En la última ENCIG analizado (2019) se revela que, a nivel nacional, sólo el 32.4% de la población adulta tuvo al menos alguna interacción con el gobierno a través de medios electrónicos. Con la evolución cíclica de la tecnología y la audacia y creatividad de los otros gobiernos, estos van a la vanguardia en cuanto a esta implementación de herramientas.

En el caso del pasaporte, es importante resaltar que en el apartado de “problemas con las TIC y otras causas” a lo largo de los años se mantiene como uno de los apartados con menos porcentaje de error, aunque ha sido dinámico, siempre se mantiene bajo. Esto es algo a tomar en cuenta, ya que para el pasaporte la SRE pide a los usuarios obligatoriamente hacer uso de los dispositivos electrónicos para una parte del proceso, sin mencionar que la gran parte de éste es a través de su portal web.

Es remarcable como la cifra de pasaportes tramitados en estos años se mantiene como algo constante, con esto hace referencia a que los mexicanos (entre los que renuevan y por primera vez) van siendo cada vez más y que por diversos factores utilizan este trámite con fines para salir del país.

No obstante, se observa que la mayor porción de problemas o errores se da cuando los usuarios tienen que estar presentes físicamente en los entes o instituciones, debido a que los portales son lineales y casi no hay ninguna injerencia de terceros, es normal que haya pocos problemas en comparación con los “problemas presenciales”.

A esto, en las encuestas se explica que “Las barreras al trámite” las cuales son una de las más altas, incluyen:

- “Largas filas”, “Requisitos excesivos”, “Le pasaban de una ventanilla a otra”, “Tenía que ir a un lugar lejano”, “Horarios restringidos” y “Costos excesivos”.

Con esto, se afirma que los problemas más comunes son cuando los usuarios tienen que estar presencialmente.

Ahora bien, es sencillo reconocer que las grandes ciudades de México fueron las que más tuvieron una mayor demanda de trámites y/o servicios vía internet. Pero, a pesar de la oferta, la demanda no es en el mismo nivel o proporción y varía entre cada entidad, desde que no hay el acceso al internet (debido a la inactivación gubernamental) hasta que la población no tiene habilidades digitales para poder explotarlo.

A modo de síntesis se expone una tabla que recopila las situaciones y las observaciones generales (de cada situación) que se pudieron notar a lo largo del estudio acerca de las ENCIG en estos últimos años y tienen una ventana de mejora más explícita.

México necesita aprovechar las TIC como herramientas elementales para contribuir a superar la crisis coyuntural de seguridad en el país, impedir que se quede estancado el avance y ayudar al constante desarrollo de México hacia las nuevas tecnologías y prácticas del nuevo mundo.

Tabla 9. Situaciones y observaciones en torno al trámite de pasaporte

SITUACIONES ACERCA DE PASAPORTE	OBSERVACIONES
Tipo de lugar al que se acudió o medio por el cual se realizó el trámite.	Acudir a la institución o alguna oficina sigue siendo requerido para completar al 100% el trámite del pasaporte.
Satisfacción con el tiempo destinado a la realización del trámite.	Se tiene que acortar los tiempos del trámite, no obstante, contar con mayor porcentaje (más del 50%) de usuarios que están satisfechos con el tiempo es razonable.

<p>Condición de obtención de lo requerido por el usuario. Usuario satisfecho con el trámite y que obtuvo su pasaporte.</p>	<p>Es casi el 100% de los usuarios que intentaron sacar su pasaporte y lo lograron. El resto de los casos corresponden a la respuesta “No se ha podido concluir el trámite o pago” y los demás corresponden a la respuesta “No sabe/ No responde”.</p>
<p>Trámites en los que el usuario se inconformó con la atención o resultado del trámite del pasaporte.</p>	<p>El público usuario sólo manifestó su inconformidad y este punto no se atendió según la ENCIG y no hay información concreta.</p>
<p>Trámites en los que el usuario se quejó ante alguna institución de gobierno o ante alguna asociación civil / asociación ciudadana.</p>	<p>El número de quejas hacia la SRE o sus ramas acerca su mala experiencia, notable y bastante específica ya que se tiene un conteo de contactos por esta razón.</p>
<p>Satisfacción general con el trámite de pasaporte.</p>	<p>Corresponde a las opciones de respuesta “Muy satisfecho” y “Satisfecho”. En las encuestas que se hacen proactivamente por parte del INEGI, la SRE y sus desconcentrados para conocer el nivel de experiencia en general de todo el proceso (hasta su conclusión).</p>

Fuente: Elaboración propia con base en: INEGI (2019). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*. México

CONCLUSIONES

El uso de las TIC para el desarrollo de las tareas y responsabilidades de las administraciones públicas no es un fenómeno nuevo. A pesar de la continua evolución y su forma de configuración, hacen de su aplicación y uso un proceso dinámico y evolutivo.

Es de suma importancia la revisión del gobierno electrónico, específicamente en la SRE y su impacto en el trámite del pasaporte, ya que se evidencia una nueva visión de la Administración Pública tanto general, como en el caso mexicano. Se reconoce que la tecnología ha llegado para quedarse y que a partir de su impacto en la vida humana y la adopción en el gobierno y por consiguiente la Administración Pública, evolucionaron ciertos procesos y tareas para realizarse con mayor eficacia y eficiencia.

Aunque los beneficios y las promesas esperadas a raíz de la incorporación de las TIC en el gobierno son numerosas, es claro que aún no se ha llegado a tener el 100% de efectividad ya que hay algunos criterios y procesos que siguen presentando errores tanto internos para el gobierno como externos para el usuario.

Sin embargo, la administración ha sabido jugar a favor con la tecnología, viendo y analizando como lo hacía el sector privado y a partir de ahí, el gobierno y los administradores públicos acogiendo las mejores formas que funcionarían para el ámbito público. De esta forma la Administración Pública a través de sus constantes transformaciones y nuevas prácticas de trabajo, han logrado optimizar, un abanico variable de recursos.

En este sentido, el gobierno de México ha implementado una serie de estrategias relacionadas con el gobierno electrónico que incluye a los ámbitos estatales y locales, pues se considera un medio para que todos los mexicanos puedan tener acceso a esta nueva manera de comunicación.

Esta exploración sobre el gobierno electrónico en México, específicamente en una de sus instituciones (SRE) se ha organizado en general en tres diferentes secciones.

Una que es el contexto y breve historia de la globalización y tecnología, la segunda que es el impacto y adopción en el país mexicano por medio de programas, estrategias y políticas públicas, llegando finalmente a la tercera sección que es la adopción de estos nuevos elementos en la Secretaría, concretamente en el trámite de pasaporte que es uno de los trámites donde se percibe sencillamente esta modernización.

Además, se entabla que, gracias a las nuevas medidas o maneras de comunicación entre el gobierno y el ciudadano, se hacen más sencillos y eficaces los trámites, ya que, con la automatización de los procesos se podría tener mayor efectividad, objetividad y con menor margen de error, ya que se enmarcan con respuestas más específicas.

Por lo tanto, se disminuyen los tiempos de espera y la orden de ejecución es más precisa y eficiente. Es cierto que se presentan todavía precariedades en algunos de los trámites que ofrece la SRE y esto es en gran parte a la poca actualización de estas herramientas, siendo así que debería ser primordial esta tarea para siempre contar con las mejores soluciones.

Se sugiere implementar y poner mayor atención al establecimiento de nuevas políticas públicas que visibilicen la importancia de tener un gobierno electrónico cercano a los ciudadanos más experimentados como a las personas que se encuentran por debajo de la brecha digital. Se tiene que promover la alfabetización digital de las personas adultas mayores en este tema.

Cabe mencionar que la educación de estos tiempos ya contempla el uso de las TIC en sus procesos educativos, además de que los adolescentes y las nuevas generaciones son más susceptibles a familiarizarse y adoptar a una edad temprana a las tecnologías.

Sin embargo, no todo es remarcable positivamente, gracias a la información proporcionada por los distintos entes que competen en este tema y su revisión en este trabajo, se puede inferir que las TIC, en este momento de la realidad mexicana dejan que desear ya que no se cumplen en su totalidad como se plantea en la teoría y cómo expone el gobierno que se aplicará. Esto gracias a que ni el gobierno mexicano ni sus autoridades están especializados en el completo manejo y aplicación de las TIC en los distintos niveles de gobierno.

Es preciso mencionar que no existe una visión para adecuar estas cuestiones y si las hay, no son perceptibles para el ciudadano-usuario de este trámite. También, el uso de recursos (debido a corrupción y otras problemáticas que aquejan al país) no es aplicado como se debiera y que esto, si fuese lo contrario, beneficiaría a la mejora de muchos procesos en el país.

No hay que dejar de lado que sí existe un desarrollo y un avance notable a comparación de la segunda década del nuevo siglo (después del 2010) y a lo largo de los años donde el internet y los dispositivos electrónicos como TIC cada vez van tomando más estabilidad y que la mayoría de los usuarios están satisfechos con el trámite del pasaporte en general.

Como resultado de este estudio, se originan para un futuro, diversas líneas de investigación, comenzando desde el impacto y la acogida de las TIC en los diversos órdenes de gobierno (particular y generalmente desde local y estatal, hasta el federal), así como la evolución de algunos procesos en otras dependencias de gobierno y la revisión anual de los cambios y formas de acción que las instituciones habilitan para una mejor respuesta tanto en tiempo como en efectividad.

Igualmente se pueden generar comparaciones entre los gobiernos de distintas naciones con el fin de recabar información de cuáles son las estrategias que más han servido para cada una y adaptarlas a la cultura, contextos y entorno de cada nación.

Se atravesó el tema del pasaporte electrónico que inicio a incluirse desde el año 2021 pero fue hasta enero de 2022 que se implanto al completo, referente a esto se pueden abordar diferentes y variados puntos de inflexión como investigaciones a futuro. Se tuvo una delimitación cualitativa en el estudio, sin embargo, se puede llegar claramente a estudios cuantitativos, donde se generen datos estadísticos a gran escala y poder compararlos con los demás países y preferentemente con aquellos que ya instauraron las TIC en sus procesos administrativos.

Conforme a lo establecido de manera inicial y con la temporalidad revisada (2013-2018) que es donde se da un auge para las instituciones mexicanas, especialmente en la SRE, se cumplió el objetivo general de encontrar y analizar los factores que dieron pie a la adopción de las TIC en la Administración Pública federal ya que se revisaron diversos antecedentes (los más remarcables) en materia de TIC para comprender la incorporación de éstas en la nueva forma de trabajar en las instituciones de la Administración Pública mexicana y se llevó a cabo una reforma.

En este trabajo se fueron respondiendo distintas incógnitas que se habían planteado desde la concepción del tema y se fueron cumpliendo los objetivos iniciales. Se describieron que son las TIC y como han ido tomando partido cada vez más en la vida cotidiana, gracias a su constante desarrollo y aplicación, lo anterior para entender el proceso de mejora de los trámites del gobierno federal.

Además, se examinaron las eventualidades de donde se originaron éstas, así como la manera en que se han ido desarrollando a lo largo del tiempo. Se revisaron los proyectos, políticas públicas y programas impartidos por el gobierno federal mexicano para impulsar (cada uno en su contexto, ambiente y objetivos específicos) y acoger el uso de las TIC en sus procesos internos y externos. Gracias a que la investigación es un trabajo descriptivo no se necesitó comprobar ninguna hipótesis y sólo se dio a conocer un panorama de la situación del pasaporte y las TIC en el país mexicano.

En síntesis, la presencia (a veces tropezada) de la Administración Pública en entes digitales y tecnológicos la hace más funcional, con el fin de brindar servicios en línea

o ser un nuevo canal de interacción entre el gobierno y el usuario. La tecnología impactó de tal manera que cambió la relación gobierno-ciudadano haciendo más rápido el desarrollo de todos los procedimientos.

México y la SRE deberán reforzar su innovación gubernamental para ser más competitivos, tanto hacia adentro (con sus ciudadanos y sus oportunidades de mejora) como para afuera (en comparación con los demás países) con especial atención al sector de las telecomunicaciones, así como áreas de interés donde el país puede competir globalmente como son los medios creativos digitales y soluciones móviles, que para esto primero se necesita una solidificación de procesos y trámites básicos como lo es el pasaporte.

La Administración Pública es una pieza importante en el diseño y operación del gobierno, el cual aprovecha el desarrollo de las TIC para ampliar y mejorar su relación con la sociedad. Será interesante ir conociendo hasta que nivel las TIC y el gobierno mexicano son capaces de hacer una sinergia con tal de mejorar y hacer más sencillos sus diferentes servicios a los mexicanos, siempre teniendo como objetivo la solución más efectiva y rápida para el usuario y el menor gasto de recursos para el gobierno.

REFERENCIAS

Cabrera, E., (1995) *Del Administrador Público al Gerente Público*. México: INAP.

Cabrera, J., (2004) *Navigators and castaways in cyberspace: psychosocial experience and cultural practices in school children's appropriation of the Internet*. Ontario: Southbound/IDRC Books.

Lerner, B. & U. R., (2012) *Gobernabilidad y gobernanza en los albores del siglo XXI y reflexiones sobre el México contemporáneo*. México: Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C..

CIDE, (2018) *La política exterior de México 2018-2024: Diagnóstico y propuestas*. [En línea] Disponible en: <http://cidemiq.cide.edu/documents/3512396/2596b146-fe9a-4018-b3b7-0589b322de03>

CIDGE, (2018) *Guía de procesos de tramitación electrónica*. [En línea] Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/387733/Gu_a_de_procesos_de_tramitaci_n_electr_nica.pdf

Colmeiro, M., (1982) De la ciencia administrativa. *Revista de la Administración Pública INAP*, pp. 173-191.

Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, 2018. *Ley Orgánica de la Administración Pública Federal*. México: Gobierno de México.

Criado, G.-G. &, (2017) *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. México: INFOTEC.

Abraham, S., (2001) *Federal., El E-government: Estrategia para la innovación en el Gobierno.* [En línea]
Disponibile en: www.narxiso.com

Akhtar, S., (2017) *ECONOMIC AND SOCIAL SURVEY OF ASIA AND THE PACIFIC 2017.* Bangkok: United Nations Publications.

Banco Mundial, (2014) *Banco Mundial APL.* [En línea]
Disponibile en: <http://projects.bancomundial.org/P100635/oecs-e-government-regional-integration-program-apl?lang=es&tab=overview>

Bonnin, J., (1982) *Principios de Administración.* México: INAP.

De la Hidalga, L., (2008) *Teoría General del Estado.* México: Porrúa.

Diario Oficial de la Federación, (2009) Acuerdo por el que se da a conocer la Agenda de Gobierno Digital, México:s.n.

Diario Oficial de la Federación, (2011) *Manual General de Organización de la Secretaría de Relaciones Exteriores,* s.l.: s.n.

Diario Oficial de la Federación, (2014) *Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información,* México: s.n.

Dollar, D., (2005) *¿Puede la globalización beneficiar a todo el mundo?.* Colombia: Banco Mundial y Alfaomega Colombiana.

Gil García, J. R. & Luna Reyes, L., (2008) Una breve introducción al Gobierno Electrónico: Definición, aplicaciones y etapas. *Revista de Administración Pública* 116 Vol. XLIII Núm. 2 INAP, pp. 49-71.

Gobierno de México, (2005) *Comisión Intersecretarial Para El Desarrollo Del Gobierno Electrónico*. [En línea]

Disponible en:

[http://www.ordenjuridico.gob.mx/Federal/PE/APF/CI/CIDGE/09122005\(1\).pdf](http://www.ordenjuridico.gob.mx/Federal/PE/APF/CI/CIDGE/09122005(1).pdf)

Gobierno de México, (2018) *Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico* [En línea]

Disponible en: <https://www.gob.mx/cidge>

Gobierno de México, 2018. *Criterios de digitalización de trámites y servicios digitales*. [En línea]

Disponible en: <https://www.gob.mx/wikiguías/articulos/criterios-de-digitalizacion-de-tramites-y-servicios-digitales?state=published>

Gobierno de México, (2018) *Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General*. [En línea]

Disponible en:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/380408/MAAGTICSI_compilado__20182208.pdf

Gobierno de México, (2018) *Modelo de tramitación electrónica*. [En línea]

Disponible en: <https://www.gob.mx/wikiguías/articulos/modelo-de-tramitacion-electronica?state=published>

Guerrero, O., (1981) *La Administración Pública del Estado Capitalista*. México: INAP.

INEGI, (2013) *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*, s.l.: s.n.

INEGI, (2015) *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*, s.l.: s.n.

- INEGI, (2017) *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*, s.l.: s.n.
- INEGI, (2019) *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*, s.l.: s.n.
- Maesso, M., (2003) *El impacto de la globalización en América Latina*. España: Universidad de Extremadura.
- Menanteau, D., (2002) *Impactos Socio-Políticos de la Globalización en América Latina*. Valdivia, Chile: Universidad Austral de Chile.
- Pichardo, I., (2004) *Modernización administrativa, propuesta para una reforma inaplazable*. México: Colegio de México.
- Presidencia de la República , (2013) *¿Qué es un trámite?*. [En línea]
Disponibile en: <https://www.gob.mx/eprn/articulos/que-es-un-tramite>
- Presidencia de la República-SEGOB, (2021) *Acuerdo por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024.*, México: Diario Oficial de la Federación.
- Presidencia de México, (2013) *Estrategia Digital Nacional*, México: Gobierno de México.
- Romero, E., (2001) *La agenda presidencial del buen gobierno*. [En línea]
Disponibile en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1691/5.pdf>
- SCT, (2000) *El Sistema Nacional e-México (SNeM)*. [En línea]
Disponibile en: <http://www.sct.gob.mx/informacion-general/areas-de-la-sct/coordinacion-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-el-conocimiento/el-sistema-nacional-e-mexico/>
- SCT, (2001) *Gobierno de México*. [En línea]
Disponibile en: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/67638/CAP-07.pdf>
- SCT, (2010) *El Sistema Nacional e-México (SNeM)*. [En línea]
Disponibile en: <https://www.sct.gob.mx/informacion-general/areas-de-la-sct/coordinacion-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-el-conocimiento/el-sistema-nacional-e-mexico/>

sct/coordinacion-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-el-conocimiento/el-sistema-nacional-e-mexico/

SCT, (2012) *Agenda Digital.mx.* [En línea]

Disponible en: http://www.sct.gob.mx/uploads/media/AgendaDigital_mx.pdf

Sanchez, J., (2009) *La Administración pública de Vicente Fox: del Modelo Estratégico de Innovación Gubernamental a la Agenda de Buen Gobierno.* México: UAEM.

Secretaria de la Función Pública, (2013) *Mejora de la Gestión Pública.* [En línea]

Disponible en: <https://www.gob.mx/sfp/documentos/mejora-de-la-gestion-publica-mejoras-practicas-internacionales#:~:text=Los%20procesos%20de%20mejoramiento%20de,%20operaci%C3%B3n%20de%20las%20instituciones.>

Secretaria de la Función Pública, (2008) *ACUERDO por el que se da a conocer la Agenda de Gobierno Digital..* [En línea]

Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5077667

Secretaría de la Función Pública, (2013) *Gobierno Digital o Electrónico.* [En línea]

Disponible en: <https://www.gob.mx/sfp/documentos/gobierno-digital-o-electronico>

Secretaria de la Función Pública, (2015) *Instrumentación del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno.* [En línea]

Disponible en: <https://www.gob.mx/sfp/acciones-y-programas/instrumentacion-del-programa-para-un-gobierno-cercano-y-moderno>

Secretaria de Comunicaciones y Transportes, (2011) *Agenda Digital MX,* México: SCT, Gobierno de México.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, (2013) *Programa para un Gobierno Cercano y Moderno*, México: s.n.

Secretaría de Relaciones Exteriores, (2018) *¿Qué hacemos?*. [En línea]
Disponibile en: <https://www.gob.mx/sre/fr/que-hacemos>

SFP, (2009) *Agenda de Gobierno Digital*, México: Diario Oficial de la Federación .

SRE, (2018) *Secretaría de Relaciones Exteriores*. [En línea]
Disponibile en: <https://www.gob.mx/sre>

SRE, (2018) *Secretaría de Relaciones Exteriores. Estructura Orgánica Básica*. [En línea]
Disponibile en: <https://sre.gob.mx/sre-docs/organigrama/estructurabasica.pdf>

SRE, (2021) *Cancillería presenta avances para agilizar la emisión de pasaportes en beneficio de los mexicanos*, México: Gobierno de México.

Téllez, J., (2013) *Estudio jurídico del computo en la nube de México*. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM.

Tello, (2007) Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, p. 8.

Trejo, D., (2021) *Transformación digital y administración del conocimiento para directores. Introducción a las tecnologías de la información*. México: DIDAC.

Uvalle, R., (2003) El Estado, la Administración Pública y las Ciencias Sociales. En: *Las ciencias Sociales, universidad y sociedad. Temas para una agenda de posgrado*. Ciudad de México: UNAM.

Uvalle, R., (2005) *La Democratización de la Administración Pública*. México: IAPEM.

Uvalle, R., s.f. *Capítulo XII. Gobierno Electrónico*. México: INAP.

Weber, M., (1972) *Ensayos de Sociología Contemporánea*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca S.A..

Weber, M., (1998) *El político y el científico*. Madrid: Alianza Editorial.

Wilson, W., (1999) *El Estudio de la Administración Pública*. México: Fondo de Cultura Económica.