



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

**LA INCORPORACIÓN DE LAS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA: HACIA UN GOBIERNO ELECTRÓNICO. EL ESTADO
DE JALISCO COMO PIONERO DE INNOVACIÓN
GUBERNAMENTAL (2010-2015).**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
(OPCIÓN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA)

PRESENTA:

LUIS DANIEL PLATA RAMÍREZ

ASESOR: DR. RICARDO UVALLE BERRONES

CIUDAD UNIVERSITARIA

NOVIEMBRE 2015





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.

Agradecimientos.

A la Universidad Nacional Autónoma de México y a la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, por sembrar en mí el espíritu de la investigación y el compromiso por mejorar el país desde las aulas de esta Universidad.

Al Doctor Ricardo Uvalle Berrones, no solamente por la dirección de esta investigación, sino por todo el apoyo, consejos y recomendaciones que tuvo a bien señalarme durante este proceso.

A los revisores de esta tesis: Mtra. Raquel Lozano, Mtro. Francisco Moyado, Lic. Leopoldo Ruíz y Dr. Arturo Hernández, por sus valiosas y atinadas aportaciones al contenido de mi investigación.

A la Doctora Rina Aguilera, por darme la oportunidad de formarme en el terreno académico y profesional.

Dedicatorias.

A mis padres Isabel y José Luis, porque sin su apoyo, amor y confianza, nada de lo que hago sería posible. Gracias por motivarme siempre y creer tanto en mí. Hoy, de corazón, les devuelvo sólo un poco de lo mucho que me han dado.

A mi hermana Erika, como agradecimiento por todas las cosas que pasamos juntos, por su amor y apoyo en todo momento. A Saúl, esperando que algún día, esta tesis, sirva de inspiración y motivación para cumplir tus metas.

A Brianda, mi otra hermana, como muestra de que las cosas, por muy difíciles que parezcan, se pueden lograr y sobre todo, porque hay alguien que siempre te cuidará y estará orgullosa de ti.

A mi familia, porque sin ustedes, nada sería igual.

A Betza, por todo tu amor, por la motivación diaria, por la confianza, por el apoyo incondicional, por todo lo que haces por mí, porque me haces ser mejor persona, por crecer conmigo y compartir tantas cosas.

A mis amigas y amigos, mi otra familia: los que me han acompañado desde la Prepa 4 y los que, desde los primeros semestres en la FCPyS, me han motivado a esforzarme mucho más. A todas y todos los admiro y aprecio.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
I. GLOBALIZACIÓN, TIC, SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO: FUNDAMENTOS DE LA INNOVACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.	12
1.1 Los efectos de la globalización. Hacia un panorama general.	13
1.1.1 Dimensión económica.	14
1.1.2 Dimensión política.	15
1.1.3 Dimensión cultural.	16
1.1.4 Dimensión medioambiental.	17
1.1.5 Dimensión tecnológica.	18
1.2 Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.	20
1.3 Sociedad de la Información y el Conocimiento.	29
1.3.1. Diferencias entre información y conocimiento.	32
1.3.1 Sociedad de la Información.	34
1.3.2 Sociedad del Conocimiento.	37
1.4 Implementación de la tecnología en la Gestión Pública.	39
II. IMPORTANCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO.	44
2.1. Antecedentes del gobierno electrónico.	45
2.2. Qué es el gobierno electrónico.	49
2.3 Elementos y alcances del gobierno electrónico.	54
2.3.1 Elementos administrativos.	56
2.3.3 Elementos políticos.	58
2.3.4 Elementos legales.	60
2.3.5 Transparencia y rendición de cuentas.	61
2.4. Bienes y servicios provistos por el gobierno electrónico.	64
2.4.1 Información.	64

2.4.2. Trámites y servicios de manera remota.	65
2.5. Gobierno electrónico en México.	67
2.5.1 Antecedentes.	67
2.5.2 Estrategias Nacionales para de gobierno electrónico.	70
2.5.3 Legislación en materia de gobierno electrónico.	72
III. UNA EXPERIENCIA DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL: GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ESTADO DE JALISCO (2010-2015).	74
3.1 Contexto sociodemográfico.	75
3.1.2 Administración Pública en Jalisco.	78
3.2 Programas Públicos TIC.	81
3.2.1 Estrategias del estado de Jalisco en materia de tecnología.	82
3.2.2 Objetivos y metas Jalisco.	84
3.2.3 Objetivos y metas Jalisco Digital.	88
3.3 Estrategias de implementación del Programa Jalisco Digital.	89
3.4 Elementos para entender los trámites y servicios de los portales estatales.	91
3.4.1 Componentes del Índice de Gobierno Electrónico Estatal.	92
3.4.2 Trámites y servicios en el Portal Estatal de Jalisco.	97
IV. EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS, BIENES Y SERVICIOS DEL ESTADO DE JALISCO.	102
4.1 Evaluación del desempeño institucional.	103
4.2 Evaluación de la eficiencia.	106
4.2.1 Evaluación de la eficacia.	107
4.3 Punto Jalisco Abierto.	110
4.3.1 Evaluación del Programa Jalisco Digital.	115
4.3.2 Sociedad Digital.	116
4.3.3 Economía Digital.	117
4.3.4 Gobierno Digital.	117
4.4 Medición 2010.	118
4.5 Medición 2011.	120
4.6 Medición 2012.	121

4.7 Evaluación del portal electrónico en Jalisco 2015.....	126
CONCLUSIONES.	130
FUENTES CONSULTADAS	135
Bibliografía:	135
DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.....	138
Revistas y publicaciones.....	138
Páginas de internet.	139
Legislación	141
ANEXO	143

INTRODUCCIÓN

La globalización es un fenómeno caracterizado por una serie de procesos, que potencializa sus efectos debido a los grandes avances tecnológicos: desde el aspecto económico, cultural, ambiental y político, la sociedad es testigo de la necesidad de adaptación tanto de individuos, empresas, Instituciones públicas y privadas, Organismos Internacionales y Estados del nuevo panorama mundial, que tienen como escenario principal el uso y aprovechamiento de la tecnología en la búsqueda por mejorar la calidad de vida de los individuos.

Estas transformaciones repercutieron de forma distinta en cada lugar, por lo que los beneficios y consecuencias de la globalización se convirtieron en problemas y oportunidades que requirieron de soluciones y atención específica, puesto que no todos fueron capaces de beneficiarse de las nuevas formas de comunicación, interacción y traslado de información, generando una brecha importante entre los que han utilizado la tecnología y los que, por alguna razón, no pueden acceder a ésta, especialmente a las de Tecnologías de Información y Comunicación.

La eliminación de las barreras del tiempo y el espacio por los procesos de globalización han generado una serie de cambios en los sistemas de comunicación y de creación de conocimiento, a los cuales la Administración pública no se encuentra exenta; el quehacer gubernamental ha sido replanteado en función de los actuales sistemas de cómputo y potencializado en gran medida por el internet.

En ese sentido, el principal elemento de análisis refiere a la tecnología, puesto que ésta potencializó los cambios más importantes a nivel mundial, especialmente en cuanto a las formas en que los individuos se comunican; en ese sentido, la Administración pública requirió adoptar las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), con la finalidad de mejorar los procesos de gestión interna y externa que están a su cargo.

Derivado de estas transformaciones, se rediseñan las formas de interacción entre individuos, dando pie al surgimiento de las sociedades de información y

conocimiento, que se han convertido en referentes fundamentales en la búsqueda por mejorar las condiciones de vida de los individuos, mediante el uso y aprovechamiento de la tecnología como la base del desarrollo. Las sociedades de la información y el conocimiento son actores indispensables de las políticas públicas en materia de tecnología y provisión de servicios públicos basados en el internet, por lo que la Administración pública ha puesto especial énfasis en consolidar sociedades que sean capaces de aprovechar la tecnología, como una herramienta indispensable de comunicación.

En ese sentido, la revolución tecnológica obligó a los gobiernos a servirse de las TIC, como herramientas que promueven la innovación de la gestión pública, al tiempo que conciben una nueva relación con los ciudadanos mediante la apertura de canales institucionales de interacción, en los que es posible participar de las decisiones públicas mediante un portal de internet y a través de las herramientas tecnológicas.

De ahí que el aprovechamiento de las TIC en la Administración pública contribuye en el surgimiento del gobierno electrónico, como una nueva alternativa para mejorar los servicios públicos y promover el acceso a la mayor cantidad de personas posible, mediante el uso de una computadora como una ventanilla remota de atención ciudadana en la que se buscó la mejora y acceso a los servicios públicos, que incluyen desde el pago de impuestos, realización de trámites y servicios y hasta la consulta de información de interés general, mejorando la accesibilidad a través de un portal de internet.

Además, el e-gobierno se ha entendido como una herramienta indispensable de la Administración pública moderna, toda vez que permite a los servidores públicos desempeñarse de mejor forma y realizar sus tareas eficaz y eficientemente, mediante el aprovechamiento de las TIC.

Con la finalidad de explicar los referentes más importantes del surgimiento del gobierno electrónico, así como de describir una experiencia exitosa de innovación gubernamental, la presente investigación tiene como tarea fundamental determinar

las causas que originaron los cambios mundiales en cuestiones de comunicación e interacción y observar cómo estas transformaciones repercutieron en las nuevas necesidades de la sociedad, mismas que la Administración pública ha tenido que solucionar.

La revolución tecnológica afectó tanto a la sociedad, como a los gobiernos, generando en la Administración pública una serie de cambios que repercutieron en la forma de realizar las actividades a su cargo, por lo que se llevó a cabo una reinención del gobierno, generando cambios organizacionales, así como el diseño de nuevas estrategias de gestión, impulsadas por el desarrollo de la tecnología, generando nuevos esquemas para entender la complejidad de los problemas públicos.

En ese sentido, el gobierno electrónico da vida a una nueva realidad que permite a la Administración pública mejorar la calidad de sus servicios, así como promover la eficacia y eficiencia de sus objetivos, mediante el diseño e innovación gubernamental, por lo que se analizará al estado de Jalisco, en el periodo que abarca los años de 2010 a 2015.

El caso en análisis justifica la utilización de las TIC como herramientas de interacción directa con los ciudadanos, brindando 1155 trámites y servicios públicos a través de su portal de internet, lo que promueve la innovación gubernamental. En 2010, Jalisco ocupó el quinto lugar nacional en desarrollo de gobierno electrónico y durante 2011 y 2012 el primer sitio, de acuerdo al Índice de Gobierno Electrónico Estatal, mientras que en 2013, 2014 y 2015, se implementaron una serie de programas destinados a acercar a sus habitantes a los beneficios de las TIC.

Estudiar esa entidad federativa permitirá demostrar que el gobierno electrónico y el impulso de las TIC en la gestión pública es asunto indispensable de la Administración pública actual, por lo que se tomarán como referencia los programas Jalisco Digital y Punto Jalisco Abierto.

Los cambios mundiales han rediseñado las formas de contacto entre individuos, favoreciendo el surgimiento de sociedades de información y comunicación, en ese sentido, la hipótesis principal de esta investigación es la siguiente: los gobiernos se vieron obligados a reinventar la forma en que realizan sus procesos de gestión internos y externos, toda vez que el rediseño en la forma de comunicación e interacción en la Administración pública contempló el uso de las TIC, con la finalidad de brindar servicios públicos de forma innovadora y accesible. En ese sentido, Jalisco diseñó estrategias en materia de tecnología, posicionándose como un estado pionero de innovación gubernamental.

Siguiendo esta idea, bajo la premisa de asociar los postulados teóricos del e-gobierno, con la realidad administrativa de nuestro país, la hipótesis secundaria señala lo siguiente: el estado de Jalisco ha logrado hacer frente a las nuevas necesidades de los ciudadanos, mediante la implementación de las TIC entendiendo a estas herramientas, como nuevas formas de concebir los servicios públicos y promover la innovación y mejora de la Administración pública en dicho estado.

El objetivo de esta investigación es demostrar que el gobierno electrónico es una herramienta fundamental de las administraciones públicas del siglo XXI y que su diseño y propuesta radica en la creación de estructuras basadas en las Tecnologías de Información y Comunicación pues éstas permiten crear acciones innovadoras de gestión pública.

En ese sentido, la relevancia del estudio del gobierno electrónico para la Administración pública reside en la adaptación de ésta a las nuevas formas de comunicación a nivel mundial y en el aprovechamiento de la tecnología para fines de mejora institucional.

Asimismo, las aportaciones del objeto de estudio de esta investigación en la Administración pública, se manifiestan en las posibilidades de innovación gubernamental, tanto de los servicios públicos provistos, como de la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de metas y objetivos, al tiempo que la efectividad se

manifiesta en la oportuna respuesta de los servidores públicos ante las demandas de la sociedad.

Estructura de la investigación.

Para los fines de esta investigación, el primer capítulo analiza las bases de la globalización y las dimensiones en que se materializó, siendo el referente tecnológico el que sustenta los cambios de la sociedad y de la Administración pública para hacer frente a los nuevos problemas públicos.

Asimismo, se analizan las principales causas del surgimiento de las sociedades de información y conocimiento y cómo estas se conjugan en las nuevas formas de realizar la gestión pública. En ese sentido, se hará una revisión de la evolución de las TIC en el contexto de la Administración pública, con lo que se podrá entender el surgimiento *per se* del e-gobierno.

El segundo capítulo fundamenta de manera teórica el significado del gobierno electrónico, así como sus antecedentes, referentes, oportunidades y la relevancia que adquiere en la Administración pública de cara al siglo XXI. En ese sentido, se explicará qué es y cómo se ha materializado a nivel mundial y de qué forma se ha implementado y diseñado en México.

El tercer capítulo explica dos aspectos fundamentales: por un lado el contexto sociodemográfico en Jalisco y la complejidad de la Administración pública en dicho estado. En segundo lugar, las estrategias destinadas por el gobierno del estado de Jalisco, para hacer frente a las nuevas exigencias de las sociedades de información y conocimiento, por lo que se describirán tanto los programas públicos orientados a la promoción de las TIC, como los trámites y servicios en el portal electrónico del estado.

Por último, el cuarto capítulo destaca la evaluación de los dos ejes de análisis: los programas públicos destinados a promover las TIC en Jalisco y el acceso, utilidad y eficacia del gobierno del estado en materia del cumplimiento de objetivos y metas tanto de los programas, como de los servicios públicos disponibles. Para los

fines de este capítulo, se hará una evaluación del desempeño institucional, con la finalidad de comprobar la efectividad del estado de Jalisco y comprobar las hipótesis de esta investigación.

El último apartado de la investigación concierne a las conclusiones de lo analizado en materia de gobierno electrónico así como del estado de Jalisco, la conclusiones se argumentan en función de lo analizado a lo largo de este trabajo y con fundamento en la comprobación de las hipótesis planteadas.

I. GLOBALIZACIÓN, TIC, SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO: FUNDAMENTOS DE LA INNOVACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

La innovación¹ en la Administración pública se entiende en función de los cambios que acontecieron a nivel mundial y que rediseñaron por completo las formas de contacto y comunicación entre individuos, Estados y Organismos Internacionales. Dichos cambios contemplaron desde transacciones monetarias a gran escala, patrones de conducta, pérdida de la soberanía Estatal, grandes índices de contaminación y, por supuesto, una nueva forma de comunicación y creación de conocimiento, mediante el uso de la tecnología.

Las nuevas necesidades de los ciudadanos obligaron al gobierno y sus Instituciones a enfrentar la nueva realidad global, adentrándose en eso que potencializaba los efectos de la misma, es decir, mediante los grandes avances tecnológicos que impulsaron la puesta en marcha de un nuevo escenario global basado en la tecnología.

La necesidad de modernizar² a la Administración pública subyace, en gran medida, a las transformaciones de la sociedad y de sus formas de interacción. La globalización repercutió en prácticamente todos los estratos sociales, haciendo más eficaces y eficientes los vínculos entre individuos, por lo que la Administración pública, se ha valido de las Tecnologías de Información y Comunicación, para hacer de la gestión pública, un mecanismo innovador y efectivo que sea capaz de mejorar los servicios públicos.

¹ Para los fines de este trabajo, se entenderá a la innovación como “la ruptura de los patrones tradicionales de funcionamiento y comportamiento de una organización”, Cabrero, Enrique, Arellano, David, Amaya, María, “Cambio en organizaciones gubernamentales: innovación y complejidad” en: Arellano, David, Cabrero, Enrique, Del Castillo, Arturo, *Reformando al gobierno. Una nueva visión organizacional del cambio gubernamental*, CIDE, México, 2000, p.149.

² La modernización, vista desde el punto de vista administrativo, refiere a “las ideas que subyacen, que inspiran y que dan sentido a las medidas reformadoras en la Administración pública. Pichardo Pagaza, Ignacio, *Modernización administrativa. Propuesta para una reforma inaplazable*, UNAM/EL colegio Mexiquense, México, 2004, p.35.

Para entender la innovación en la Administración pública, es preciso describir aquellos elementos que detonaron los cambios mundiales, es decir, el conjunto de procesos de la globalización, que, catalizados por el desarrollo de la tecnología, rediseñaron por completo el quehacer político, ambiental, cultural, medioambiental y administrativo.

La acción del gobierno en el actual contexto global, se expondrá en una síntesis de ideas bajo las premisas de la globalización, puesto que, desde la perspectiva de esta investigación, dicho concepto abarca un sinfín de interpretaciones que posibilitan la explicación de una nueva realidad administrativa como el gobierno electrónico. Se parte de la idea de que la globalización ha motivado y fundamentado la transformación de la sociedad y de la gestión administrativa, toda vez que este fenómeno se manifiesta en diferentes facetas.

1.1 Los efectos de la globalización. Hacia un panorama general.

La globalización es un fenómeno que se ha manifestado de diferentes formas a lo largo y ancho del mundo. Implica una serie de cambios en virtud de los cuales se transforma la manera en que los Estados e individuos interactúan y afecta, en mayor o menor medida, a cada una de las personas de la humanidad. Supone la eliminación de las barreras de tiempo y espacio y ha potencializado sus efectos debido a los avances tecnológicos. Es, además, un proceso continuo del cual no podemos dissociarnos y se observa en prácticamente todos los ámbitos de la modernidad.

Para entender a la globalización es necesario hacerlo a partir de las dimensiones en las que se manifiesta, todas ellas relacionadas entre sí. En palabras de Anthony Giddens, “la globalización es una serie compleja de procesos, y no sólo uno.”³ Es decir, es un concepto multidimensional de realidades que afectan tanto a Estados como a individuos y que representa las transformaciones de la vida de la sociedad y la manera en que se desenvuelve de manera personal y colectiva, “la

³ Giddens, Anthony, *Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*, Taurus, México, 2002, p. 25.

globalización es política, tecnológica y cultural además de económica. Se ha visto influida, sobre todo, por cambios en los sistemas de comunicación.”⁴

De acuerdo con Manfred B. Steger, la globalización se entiende a partir de la dimensión económica, política, cultural y medioambiental⁵, sin embargo, es preciso añadir a este análisis la globalización tecnológica, que ha revolucionado las formas de comunicación global y local entre gobiernos, Instituciones y ciudadanos.⁶

En ese sentido, es menester explicar las dimensiones de la globalización, para así comprender su impacto en el desarrollo e impulso de las Tecnologías de Información y Comunicación y su introducción en la vida de los individuos y en el quehacer gubernamental, por lo que este capítulo tiene como objetivo demostrar que la Administración pública y sus procesos de gestión también fueron afectados por las consecuencias de la globalización, específicamente en las herramientas que, producto de las transformaciones mundiales en términos tecnológicos, redimensionaron las relaciones humanas.

1.1.1 Dimensión económica.

En primera instancia, la dimensión económica de la globalización es uno de los aspectos que se han estudiado con mayor detenimiento a lo largo de la historia y refiere a la intensificación de las actividades económicas y comerciales a partir de la economía global, basada en un mundo sin fronteras y dispuesta a partir de operaciones inmediatas gracias al uso de la tecnología, “en la actualidad las transacciones de dinero y los pagos se llevan a cabo principalmente en y a través de las computadoras [...] la economía global no sería posible sin la tecnología

⁴ Ibid. p. 23.

⁵ Steger, Manfred, *Globalization. A Very Short Introduction*, New York, Oxford University Press, 2009.

⁶ No existe una categoría universal de dimensiones para explicar a la globalización, por lo que pueden entenderse un sinfín de marcos de análisis al respecto.

cibernética que permite la transferencia increíblemente rápida de grandes cantidades de información.”⁷

Por otro lado, la globalización económica implica la apertura de los Estados para la intensificación de las interrelaciones económicas, con lo que es necesaria la reducción de barreras comerciales, la desregulación, apertura económica y la eliminación de aranceles.⁸ Ello implica la pérdida de la soberanía económica y el cambio del quehacer político de los Estados para adecuarse a lo que Kenichi Ohmae refiere como el nuevo escenario global.⁹ Ahora bien, las consecuencias para los Estados se encuentran en “la pérdida de la capacidad de equilibrar las cuentas, guiados sólo por los intereses expresados políticamente por la población dentro de su área de soberanía, los Estados nacionales se convierten cada vez más en ejecutores y plenipotenciarios de fuerzas sobre las cuales no tienen menor esperanza de ejercer algún control.”¹⁰

En suma, la dimensión económica de la globalización es una de las principales formas en las que se materializan los cambios que este fenómeno trajo consigo. Sus implicaciones han generado, entre muchas otras cosas, la pérdida de la Soberanía Nacional y la forma de interacción entre Estados y Organismos Supranacionales.

1.1.2 Dimensión política.

Las consecuencias de la globalización política han generado el deterioro del trípode incuestionable por el que se sostenían los Estados hasta antes de la mitad

⁷ Ohmae, Kenichi, *El próximo escenario global. Desafíos y oportunidades en un mundo sin fronteras*, Grupo Editorial Norma, Colombia, 2008, pp. 30-31.

⁸ Steger, *Op. Cit.* pp. 39-42.

⁹ Al respecto señala que las reglas económicas, políticas, sociales, corporativas y culturales que erigen la actualidad, son completamente diferentes a las de las décadas pasadas. Supone la incorporación de un nuevo guión, con igualmente nuevos actores, que tienen como puesta en escena un mundo cambiante, entrelazado por una economía global sin fronteras, apoyado en gran medida por la tecnología, sin reglas, con múltiples actores transnacionales y con un único y enorme escenario global sin fronteras. Ohmae Kenichi, *Op. Cit.*

¹⁰ Bauman, Zygmunt, *La globalización. Consecuencias humanas*, FCE, México, 2001, pp. 88-89.

del siglo pasado¹¹, por lo que los Estados-nación¹² se vieron obligados a adoptar medidas que responden a intereses particulares, ya sea de Estados más poderosos, Organismos Internacionales o Empresas Transnacionales, que no necesariamente buscan el bienestar de la sociedad en los países en vías de desarrollo. Asimismo, “la globalización expresa la idea del carácter indeterminado, ingobernable y autopropulsado de los asuntos mundiales; la ausencia de un centro, una oficina de control, un directorio, una gerencia general. La globalización es el nuevo desorden mundial.”¹³ La concepción de Estados fuertes, capaces de tomar decisiones oportunas y cuyo poder era incuestionable, fue dejando de ser una característica del nuevo orden global, concibiéndose ahora como un poder subordinado a lógicas transnacionales y ajenas a los ciudadanos. En ese sentido, la globalización manifestada en los asuntos del Estado, relegó al bienestar común, haciendo que las prioridades se establecieran con base en los intereses económicos de las potencias mundiales.

En suma, la dimensión política de la globalización asume el resquebrajamiento del Estado nación y la pérdida del poder político de los Estados, delegando éste último a las fuerzas transnacionales, quienes han difuminado los centros de toma de decisiones.

1.1.3 Dimensión cultural.

La dimensión cultural refiere a la intensificación y expansión de corrientes culturales a lo largo del mundo¹⁴, la cultura en la era global, supone la existencia de normas no escritas que obligan a la sociedad a seguir patrones de conducta nunca antes vistos, impuestos en gran medida, por empresas transnacionales, con

¹¹ El gran Poderío Militar, Económico y Político fueron características inmanentes de los Estados y sostenían la Soberanía de los mismos; el detrimento de esta base Estatal se vio reflejado en gran medida, con la incorporación de Empresas Transnacionales y Organismos Internacionales que incidieron en la toma de decisiones de los Gobiernos y por lo tanto, generaron la pérdida de la soberanía. Bauman, Zygmunt *Ibid.*

¹² Los Estados-nación se entendían como “un resultado histórico producido por una serie de hechos que convergen en el mismo sentido [que permitieron], que una nación existiera por sí misma”, Asimismo, “el desmembramiento de las naciones son la consecuencia de un sistema que pone esos viejos organismos a merced de voluntades a menudo poco ilustradas.” Renan, Ernest, *¿Qué es una Nación?*, París, 1882.

¹³ *Ibid.* p. 80.

¹⁴ Steger, *Op. Cit.* p. 69.

los cuales las nuevas generaciones se identifican. La cultura siempre ha sido la máxima expresión de la humanidad y hoy en día esa expresión se encuentra diezmada por la opinión pública, muchas veces contradictoria.

El sentido de pertenencia y de identidad es cada vez más importante para la humanidad, sin embargo, cada vez hay más personas iguales, pese a su distancia geográfica, “así como la creciente homologación de una serie relevante de factores sociales –los estilos de vida, las modalidades lingüísticas y culturales, las ideologías políticas, los modelos de producción y de consumo.”¹⁵

En gran medida, la unificación cultural ha sido posible debido al desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación y al internet; la globalización supone que aquello que acontece en determinado lugar, repercute, en mayor o menor medida, en cualquier lugar del planeta. En ese sentido, la cultura ya no se entiende como una característica exclusiva de una región, sino más bien, en función de las demandas globales.

1.1.4 Dimensión medioambiental.

El debate acerca de la globalización medioambiental es una de las principales paradojas de la modernidad; por una parte, la generación de nuevas tecnologías ha sido uno de los elementos más importantes de los que se ha valido la humanidad para interconectarse, sin embargo, la difusión de estos avances tecnológicos ha generado el deterioro de muchas otras esferas que afectan a todos de manera directa, aunque sus consecuencias no se observen a simple vista. El ejemplo más claro es el deterioro de la capa de ozono y la destrucción desmedida de los recursos naturales.

Asimismo, la dimensión medioambiental se ha intensificado debido al consumo desmedido de productos dañinos, alimentos y a la poca planeación natal, producto de la desigualdad y pobreza, aspectos que la globalización y sus impactos han pasado por alto, “la globalización, con la aceleración del desarrollo científico-

¹⁵ Zolo, Danilo, *Globalización: Un mapa de los problemas*, Madrid, Ediciones Mensajero, 2006, p. 40.

técnico-industrial que promueve y difunde en el mundo, está llevando a una ruina ecológica de dimensiones planetarias.”¹⁶ Los países con mayores índices de desarrollo son, efectivamente, aquellos que más contaminación y riesgos ambientales generan y, por supuesto, no tienen intenciones de revertir sus acciones o buscar alternativas para el medio ambiente, ya que ello generaría costos que no están dispuestos a pagar.

1.1.5 Dimensión tecnológica.

La globalización ha permitido que el acceso a la información sea más fácil y rápido, que los mercados lleven a cabo operaciones de manera remota y a gran velocidad y ha generado avances tecnológicos que, sin duda, mejoran la calidad de vida de las personas; la dimensión tecnológica de la globalización ha eliminado las fronteras espacio temporales, permitiendo que las personas conozcan aquello que tiene lugar en determinado punto del globo, gracias a las Tecnologías de Información y Comunicación y al inminente posicionamiento del internet como la red más importante de vinculación en todo el mundo. No obstante, pocas personas han sido beneficiadas por estas tecnologías, generando una brecha importante entre quienes tienen acceso a ellas y quienes todavía no lo hacen.

El escenario internacional representó una contradicción crucial: la innovación tecnológica es sólo una parte parcial de la explicación de la globalización; el desarrollo de estas herramientas demostró que “no es capaz de resolver los problemas de pobreza, de salud pública y de inseguridad del mundo, y que no contempla la solución a problemas como el envejecimiento de la población y el desempleo.”¹⁷

Por tal motivo, el uso e incorporación de Tecnologías de Información y Comunicación, ha cobrado un nuevo rumbo y todo un reto que los gobiernos deben asumir; valerse de estos avances tecnológicos responde a la lógica global

¹⁶ *Ibíd.* p. 32.

¹⁷ Pozas, María de los Ángeles, “El contexto de la desigualdad internacional y el problema del desarrollo”, en Cortés Fernando y De Oliveira Orlandina (Coords.), *Tomo V. Desigualdad Social, Los grandes problemas de México, México*, El Colegio de México, 2010, p. 38.

de la humanidad, por lo que la utilización de la tecnología en el ejercicio de la función pública es un punto toral de la innovación de la Administración pública y de la prestación de bienes y servicios hacia los ciudadanos.

En suma, la globalización y todas sus dimensiones, maximizan las oportunidades de desarrollo y crecimiento, a la par de los problemas públicos; en ese sentido, la globalización excluye a gran cantidad de individuos, debido a que no todos son capaces de acceder a los beneficios del desarrollo que fomenta a partir de las dimensiones en que se manifiesta; asimismo, trajo consigo un gran potencial tecnológico, pero dejó de lado los problemas como la pobreza, la desigualdad, el desempleo y la falta de oportunidades.

El desarrollo de un país está sujeto al impulso de las Tecnologías de Información y Comunicación, éstas son el motor de crecimiento y de Gestión Pública del Siglo XXI, por lo que la Administración pública debe procurar el bienestar de los ciudadanos mediante la utilización de dichas Tecnologías y reducir la brecha existente entre quienes tienen acceso a éstas y quienes se benefician directamente de las mismas, con ello, asegurarán el desarrollo nacional.

La globalización es un conjunto de procesos que afecta a todos los individuos, pero de manera desigual; su explicación debe entenderse a partir de la multidimensionalidad de sus efectos y consecuencias. La globalización no es el problema, el problema es cómo se gestiona¹⁸ y en ese sentido, el desarrollo tecnológico debe ser una prioridad gubernamental enfocada en todos los estratos sociales, no solamente en aquellos con la capacidad de pagar por la tecnología y la información.

La globalización debe combatirse con más globalización y, dado que es un proceso que afecta a todos, buscar que la mayoría de la población se beneficie de este fenómeno. Las estrategias gubernamentales deben encaminarse hacia el acceso y promoción de las Tecnologías de Información y Comunicación, así como

¹⁸ Cfr. Stiglitz, Joseph, *El malestar en la globalización*, México, Punto de Lectura, 2002.

la eliminación de la brecha digital¹⁹ generada por las desigualdades en términos tecnológicos.

La globalización sentó las bases de las transformaciones mundiales de la sociedad y de las formas de comunicación, eliminando por completo las barreras de tiempo y espacio, mediante las Tecnologías de Información y Comunicación. Estas herramientas generaron que, de manera virtual, fuera posible la eliminación de las distancias geográficas permitiendo la conectividad y accesibilidad entre dos o más sitios y personas, lo que fomentó la comunicación eficaz y el traslado instantáneo de información.

En el siguiente apartado se explicará la importancia y surgimiento de las Tecnologías de Información y Comunicación dentro del nuevo contexto global, a partir de sus características más importantes y sus principales elementos, con lo que será posible entender el surgimiento de las sociedades de información y el conocimiento y, por lo tanto el desarrollo del gobierno electrónico como una nueva realidad administrativa.

1.2 Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.

La globalización, como se mencionó con anterioridad, ha potencializado sus efectos debido a los grandes avances tecnológicos, haciendo más eficaz el traslado de información de un lado a otro del mundo; en ese sentido, las formas de comunicación y contacto humano fueron rediseñadas totalmente en función de la velocidad a la que viaja la información, mediante señales satelitales, el internet y los medios de comunicación masivos.

Al tenor de estos acontecimientos, las Tecnologías de Información y Comunicación han surgido como las herramientas de acceso, interacción, promoción, difusión e intercambio de datos a gran escala y a una velocidad sin precedentes, “el concepto de Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC) ha ganado relevancia en la vida cotidiana no sólo por su reciente nivel de

¹⁹ Se entiende como brecha digital a la desigualdad existente entre la distribución, utilización y aplicación de la tecnología en la sociedad.

accesibilidad (costo y manejo), sino también por su utilidad e impacto en la forma en que a partir de la tecnología se relacionan los individuos, ya sea por sí mismos o a través de las organizaciones.”²⁰

El surgimiento de estas innovadoras formas de comunicación, se entiende en función de las nuevas formas de interacción generadas por los avances tecnológicos; a partir de ellas y gracias a la accesibilidad de la información y la comunicación que generan, la sociedad tuvo un nuevo rol dentro del escenario global.

La utilización de las TIC en el quehacer cotidiano es una cuestión inmanente y una consecuencia de la modernidad, sin embargo, resulta importante conocer y entender cómo fue su intromisión en los procesos internos de la Administración pública y en la prestación de servicios públicos, toda vez que, en función de estos conocimientos, es posible entender el surgimiento del gobierno electrónico, de las sociedades de la información y el conocimiento, así como la innovación de la gestión pública mediante la reinención de los procesos internos y externos a partir de las TIC.

Sería imposible juzgar el surgimiento de las TIC, sin observar los procesos de la revolución tecnológica, que, en palabras de Manuel Castells, se expresan de la siguiente manera:

- Mediante la reestructuración de los sistemas económicos mundiales, luego de la crisis de los años setenta.
- A través de la transición entre la sociedad industrial a la sociedad de la información y comunicación.
- Como consecuencia de la dimensión política de la globalización, a raíz de la influencia internacional en el desarrollo tecnológico e industrial.²¹

²⁰ García, Maximiliano, “TIC gobierno electrónico y gestión pública en México”, en *Revista Buen Gobierno*, No. 11, Jul-Dic, 2011, México, p. 116.

²¹ Cfr. Castells, Manuel, *El impacto de las nuevas tecnologías en la economía internacional. Implicaciones para la economía española*, Instituto de Estudios de Prospectiva, Ministerio de Economía y Hacienda, Madrid, 1990, pp. 89-95.

Ahora bien, de acuerdo con ello, es posible distinguir entre cinco puntos de análisis que permiten entender el surgimiento de las TIC y su importancia dentro de las nuevas sociedades basadas en la información y el conocimiento, a saber:

1. La internacionalización de la economía, es decir, el detrimento de las economías nacionales, y el salto hacia las regiones económicas, caracterizadas por la creación de empresas y actores transnacionales, en constante competencia tecnológica.
2. Transformaciones entre el capital y trabajo, refiere al rediseño de las actividades laborales mediante la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación. Si bien es cierto que estas herramientas permitieron una mayor efectividad en las condiciones laborales, también limitaron las oportunidades de quienes, por alguna razón, no fueron capaces de recurrir a y utilizar a las TIC.
3. La transformación de la política económica y social del Estado: reducción del déficit al gasto público y la eliminación del Estado de bienestar.
4. Modificación de las relaciones internacionales, en mayor medida por superpotencias mundiales, lo que implicó la conexión entre el desarrollo tecnológico y la industria militar.
5. Transición de la agricultura y la industria hacia los servicios. Este es quizás el punto de partida más importante, toda vez que explica el cambio de las necesidades de la sociedad y concentra, la importancia del consumo y la necesidad de información característico de las sociedades modernas.²²

Como se puede observar, el desarrollo de la tecnología expresa una consecuencia del crecimiento económico mundial y de la industria militar. Las grandes potencias mundiales y las empresas especializadas, capaces de costear la inversión en materia de tecnología, desplazaron a quienes requerían de otro tipo de prioridades de acuerdo a sus necesidades, “en la medida en que el conocimiento científico y sus aplicaciones internas pasan a desempeñar un papel fundamental en el

²² Castells, Manuel, citado por: Rojo Villada, Pedro, *Sociedad global y nuevas tecnologías de la información*, Monografías de Ciencias Sociales y de la Comunicación, Universidad Católica San Antonio, España, 2003, pp. 21-22.

crecimiento económico, su concentración creciente en estos países les permite acumular cada vez mayor riqueza y poder en el sistema mundial.”²³

Es precisamente en este punto que surge la brecha digital, problema que se analizará más adelante. Una vez explicados los factores que dieron lugar a la revolución tecnológica, es preciso señalar los puntos específicos en que converge el surgimiento de las TIC.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) cobraron gran fuerza desde los últimos años del Siglo XX y los inicios del Siglo XXI; no obstante, el desarrollo de estas tecnologías tuvo lugar desde la Segunda Guerra Mundial, debido a la importancia que cobraron en el desarrollo de equipos que permitieron transmitir y descifrar información de carácter secreto, en el ámbito militar.²⁴

Actualmente, son herramientas fundamentales para la creación, multiplicación y distribución del conocimiento y de la interacción social. Para entender el rol que juegan dentro del nuevo escenario global y como herramientas innovadoras de la Administración Pública, es preciso identificar sus antecedentes, alcances e implicaciones.

Las TIC son un referente innovador a nivel mundial y redimensionaron por completo las formas de contacto humano, “a partir de estas posibilidades y con el desarrollo de innovaciones técnicas para comunicarnos, se transforman los sistemas de producción, distribución recepción y almacenamiento de la información.”²⁵ Su implementación ha representado un gran reto tanto para empresas, como para aquellos individuos que se valen de ellas día con día para comunicarse e intercambiar información.

Como se ha mencionado, el primer antecedente de la tecnología para gestionar información en materia gubernamental, data de los años 40, durante la Segunda

²³ Rojo, Villalda, Pedro, *Ibíd.* p. 23.

²⁴ García, Maximiliano, *Óp. Cit.*, p. 117.

²⁵ Covi Delia, “Sociedad de la Información y el conocimiento. Algunos deslindes imprescindibles” en: Covi, Delia (Coord.), *Sociedad de la Información y el Conocimiento. Entre lo falaz y lo posible*, La Crujia Ediciones, Argentina, 2004, p. 33.

Guerra Mundial. A partir de este momento, se reconoció la importancia de la telemática en el manejo de la información; es posible entender a la telemática como el “proceso de producción, almacenaje, transporte y distribución de la información por medio de la sinergia entre telecomunicaciones e informática”²⁶.

Por otra parte, la telemática es considerada como el elemento capaz de transmitir información, gracias a ésta y a las TIC, es posible entender la incorporación de la sociedad de la información y del conocimiento. Un aspecto fundamental de la telemática refiere al traslado de información de manera digital, lo que supone la reducción del papel y la reducción de costos por archivamiento de información, así como una comunicación más eficiente, mediante el uso de sistemas de red, basados en internet y mediante la creación y disposición de servidores de cómputo e informática.

En suma, la telemática supone la conjunción de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones que permiten digitalizar y distribuir la información y disponer de ella de manera más eficiente, mediante las TIC y las telecomunicaciones. La telemática es un aspecto fundamental de las TIC y del gobierno electrónico, puesto que, de ella deviene la importancia de los procesadores informáticos para hacer más eficiente el trabajo de una organización.

No todas las tecnologías desarrolladas en las últimas décadas pueden considerarse como promotoras de información, ni como creadoras de conocimiento, por ello, es necesario distinguir entre aquellas herramientas que permiten mejorar la distribución de la información.

En primera instancia es preciso entender qué tipo de tecnologías tienen cabida en la categoría de información y comunicación. De acuerdo con D. S. Paap, existen al menos siete, a saber:

- 1. La fibra óptica;*
- 2. Los ordenadores como elemento esencial de todo el proceso;*
- 3. Los sistemas de interacción del ordenador y el usuario, que permiten una relación entre el sujeto y la máquina;*
- 4. La digitalización de la*

²⁶ Lázaro, Jorge y Marcel, Miralles, citado de, García, Maximiliano, *Óp. cit.*, p. 117.

*información, al favorecer la transmisión, el almacenamiento e incluso el uso comprimido de la información; 5. Las comunicaciones vía satélite; 6. Las tecnologías telefónicas celulares; y 7. Las redes de comunicación.*²⁷

A esta lista habría que agregar, sin duda alguna, al internet, como un factor determinante de la nueva forma de acceder y compartir información a lo largo del mundo, puesto que ha marcado el futuro de la revolución tecnológica y de la innovación gubernamental²⁸ de la gestión pública.

De la misma manera, es preciso señalar que los servidores web, es decir, sistemas dispuestos mediante nodos, o redes capaces de interconectar el conjunto de tecnologías computacionales y telefónicas de una organización, para hacer más eficiente el flujo de la información interna. Dichos servidores funcionan a partir de una conexión a internet, mediante un servicio llamado intranet que permite conjuntar y compartir información para facilitar la comunicación interna de una empresa o dependencia de gobierno.

La intranet gubernamental funciona mediante servidores conectados entre sí, y permite una comunicación directa entre servidores públicos, con la finalidad de establecer canales estrechos de vinculación con miras a la mejora de la gestión pública. Asimismo, la intranet forma parte esencial de los componentes del gobierno electrónico, ya que, en función de esta, se desarrollan los procesos internos de comunicación entre servidores públicos y de dependencias gubernamentales.

La telefonía celular es quizás una de las tecnologías que más ha evolucionado en las últimas décadas, por lo que la programación de aplicaciones móviles será fundamental para la prestación de servicios públicos, mediante el uso de las TIC. El desarrollo de estas alternativas deberá girar en torno a la practicidad e

²⁷ D. S. Papp, citado de: Lucas Marín, Antonio y Linares, Virginia, “Las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación”, en: Lucas, Marín, Antonio (Ed.), *La Nueva Comunicación*, Trotta, Madrid, 2009, p. 96.

²⁸ La innovación gubernamental se entiende como “el elemento detonador de un conjunto de procesos de reconfiguración y cambio de uno o varios elementos de una organización (funciones, estructuras, comportamiento y relaciones con el contexto).” Cabrero, Enrique, Arellano, David, Amaya, María, *Óp. Cit.*, p. 153.

inmediatez con la que los usuarios puedan acceder, desde sus teléfonos inteligentes, a los beneficios del gobierno electrónico.

Ahora bien, es conveniente hacer una distinción entre lo que expresan las tecnologías de información y las tecnologías de comunicación. La primera de estas supone la existencia de ordenadores que llevan a cabo el procesamiento y conjunción de la información, principalmente mediante sistemas de cómputo y de telecomunicación; por su parte, las tecnologías de comunicación contemplan la interacción e interconexión entre individuos mediante procesos de intercambio y traslado de datos e información.²⁹

Uno de los aspectos fundamentales de las TIC que ha generado avances significativos en la innovación de los procesos internos de gestión pública, es la implementación del *hardware*, es decir, la infraestructura y equipamiento de sistemas especializados para la consecución de actividades de sistematización y traslado de información.

En esencia, contemplan “procesadores, que han permitido una mayor eficacia en las tareas de producir y gestionar la información; las memorias, que permiten almacenar abundante cantidad de datos; y autopistas de información, permitiendo el traslado de la misma a cualquier lugar.”³⁰ En virtud de los avances tecnológicos, la herramienta del *hardware* ha disminuido sus costos y espacio, al tiempo que sus capacidades y alcances son cada vez más precisos y efectivos.

Por otra parte, el elemento capaz de poner en marcha los ordenadores y hacer eficaz su funcionamiento, refiere al *software*, cuya funcionalidad radica en la aplicación de un lenguaje lógico de programación³¹, que facilita la realización de tareas a los usuarios y permite agilizar los procesos de gestión, tanto de manera interna como externa.

²⁹ Lucas Marín y Linares, Virginia, *Óp. Cit.*, p. 97.

³⁰ *Ibíd.* p. 99.

³¹ Los software utilizan lenguajes específicos mediante los cuales entienden las acciones que realizan; para que exista una interfaz con el usuario utilizan, además, lenguajes lógicos mediante los cuales se programan las respuestas y tareas para los que fueron creados.

Tanto el *hardware* como el *software* requieren de sistemas de red basados en una conexión a internet que posibilite su funcionamiento. La innovación en la Administración pública tuvo lugar en gran medida por la incorporación de estos elementos en el quehacer administrativo; su constante mantenimiento es fundamental para la consecución de un gobierno electrónico. En suma, el *hardware* de los ordenadores deberá ganar en potencia para mover todas las aplicaciones y servicios, mientras que el software deberá evolucionar para funcionar adecuadamente.³²

Las TIC hacen posible el intercambio de la información de manera eficaz, generando que la comunicación entre individuos, organizaciones, instituciones y gobierno sea instantánea y de manera remota, mediante sistemas de red basados en internet. Las transformaciones derivadas de la implementación de las TIC responden en gran medida a las exigencias de la globalización tecnológica y al nuevo escenario global.

Las TIC permitieron el aumento de velocidad a la que viaja y se transmite la información, generando grandes flujos de intercambios instantáneos de conocimiento, lo que generó la aceleración de los procesos de transacción y difusión a gran escala, característicos de la globalización.

Una vez que se han expuesto los referentes de las TIC, es preciso esclarecer sobre aquello que se entiende por estas tecnologías, a saber, “Las TIC se definen como sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores.”³³ Por otra parte, promueven la interconexión entre individuos de manera más eficaz, mediante el traslado instantáneo de información a gran escala.

En suma, las TIC revolucionaron por completo las formas de contacto entre individuos, pero también del gobierno y sus Instituciones, con la sociedad. Hacer

³² Rojo, Villalda, Óp. Cit., pp. 35-36.

³³ CEPAL, *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*, [En línea], Santiago de Chile, 2003, p. 12, Disponible en: www.cepal.org/publicaciones/xml/9/12899/lcg2195e2.pdf [Consulta: 22/10/14].

uso de estas nuevas tecnologías es una labor esencial de la gestión pública actual. La accesibilidad de la información es cada vez más grande y por tal motivo, los gobiernos deben entender la dinámica global y adaptarse a los cambios que las sociedades presentan, “la globalización ha incrementado las relaciones que se llevan a cabo en tiempos y espacios de escala mundial, las ha intensificado y las ha acelerado.”³⁴ En ese sentido, la tecnología permite acelerar el intercambio de información y de respuesta de las Instituciones, mejorando los tiempos en que se realizan actividades y la prestación de servicios públicos.

Los gobiernos deben garantizar el acceso a la mayor cantidad de individuos a los beneficios de las TIC, hacerlo supone un gran reto que debe asumirse, como factor determinante del desarrollo de un país; “las TIC adquieren cada vez más un nuevo significado para el gobierno, pues traspasa las fronteras de lo estrictamente científico y tecnológico para posicionarse como un campo que gestiona y aplica redes y servicios de comunicación e información que favorecen la organización interna de las instituciones, así como la prestación de servicios públicos oportunos, de calidad y con un costo razonable.”³⁵

Las nuevas TIC han representado una gran oportunidad para quienes pueden acceder a ellas; sin embargo, de poco han ayudado a los sectores más desprotegidos, pues son pocos todavía quienes pueden hacer uso de la tecnología; a esta paradoja del desarrollo y de la innovación tecnológica, se le conoce como brecha digital. El reto ya no es solamente crear más y mejores tecnologías, sino que estas sean accesibles para todos los ciudadanos de manera igualitaria.

Las transformaciones generadas por el uso y difusión de las TIC afectaron también a la sociedad y la forma en que generan información y producen conocimiento; a continuación se explican las transformaciones de la sociedad, desde la perspectiva de los avances tecnológicos y, específicamente, mediante la incorporación y utilización de las TIC como herramientas indispensables del

³⁴ Steger, Manfred, *Neoliberalismo, Una breve introducción*, Alianza, Madrid, 2011, p. 9.

³⁵ García, Maximiliano, *Óp. Cit.*, p. 120.

quehacer cotidiano de los individuos; se expondrán a detalle las características de las nuevas sociedades de la información y el conocimiento, como el último de los eslabones del surgimiento y motivación del gobierno electrónico.

1.3 Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Derivado de la revolución tecnológica, la sociedad y en general aquellos individuos que son capaces de acceder a las TIC, requirieron de la generación de información que les permitiera estar al tanto de los acontecimientos mundiales; el alcance de la información provista por sistemas mediáticos, tuvo lugar debido a las innovaciones tecnológicas y especialmente a causa del internet.

En ese sentido, el surgimiento de las sociedades de información y del conocimiento, recae en la necesidad de los individuos de conocer, entender e interpretar la realidad, mediante el manejo, procesamiento y disposición de la información a gran escala, de manera instantánea. Sin embargo, la lógica de las sociedades de la información y el conocimiento, responde también a la evolución de las demandas en materia de bienes y servicios que a los que los individuos fueron capaces de acceder.

La transición entre las sociedades industriales y posindustriales a las sociedades de información y conocimiento, responde, por una parte, a las nuevas relaciones sociales y laborales, de ahí que “en menos de cincuenta años, la sociedad ha pasado de manejar calculadoras a manejar potentes ordenadores”³⁶; asimismo, expresa la urgencia de la demanda de información y conocimientos técnicos, profesionales, científicos y sociales, que permitan brindar certidumbre a las decisiones y acciones realizadas por la sociedad actualmente: “el conocimiento, en forma de información ordenada, es el eje central del cambio que se está operando en la sociedad [...] la utilización adecuada de la información permite

³⁶ Rojo Villada, Pedro, Óp. Cit., p. 19.

ahorrar trabajo, espacio y tiempo, a la vez que aporta mayor fiabilidad y seguridad a las decisiones.”³⁷

Para entender de manera general la evolución de la sociedad es necesario partir de los primeros elementos de análisis, por lo que se expondrán brevemente algunos elementos indispensables de la transformación de la sociedad y su importancia dentro del nuevo modelo basado en información y conocimiento. De acuerdo con Giovanni Sartori, podemos entender un concepto en función de la palabra que expresa y de los referentes que posee y, a partir de sus características mínimas.³⁸

La evolución de las sociedades se entiende a partir de la revolución agrícola, la revolución industrial y la revolución tecnológica, cada una de ellas, caracterizada por un tipo de sociedad, regida por principios y creencias según el contexto en que fu desarrollada.

La sociedad agrícola fue caracterizada por su fe en dios, por la importancia de venerar el campo como una fuente fundamental de supervivencia y por la sintonía entre el tiempo y el espacio. Sin embargo, en los siglos XVIII y XIX, con la creación de la primera máquina, surgió la sociedad industrial, caracterizada por concepciones más técnicas e intelectuales; a partir de este momento, acontecieron una serie de cambios organizacionales como la división del trabajo y la producción en serie, generando una revolución importante en la sociedad. Actualmente, con el impulso de las TIC, es posible hablar de una sociedad de la información y del conocimiento.

La sociedad industrial se caracterizó por el acceso a bienes y servicios mediante la creación propia e intercambio de los mismos. El entorno en que este tipo de sociedad fue caracterizada, se dio hasta finales del siglo XIX. Posteriormente, con el desarrollo de máquinas e infraestructura, basadas en modelos de producción masivos, surgió la sociedad posindustrial, cuyas características recaen en la

³⁷ *Ibíd.* p. 20.

³⁸ Sartori, Giovanni, *La política. Lógica y Método de las Ciencias Sociales*, FCE, 1984, México, p. 57.

prestación de servicios mediante agentes diferentes, es decir, hacia el consumo e intercambio comercial de bienes.

Actualmente, es posible hablar de una tercera sociedad industrial, basada en las Tecnologías de Información y Comunicación, sin embargo, no ha sido posible instaurar los beneficios de esta nueva revolución tecnológica, en la mayoría de los individuos, por el contrario, se han “modificado radicalmente numerosos puntos de referencia y aumentado las brechas existentes entre ricos y pobres, entre países industrializados y países en desarrollo, e incluso entre los ciudadanos de un mismo país.”³⁹ Ante estos rezagos tecnológicos, han surgido importantes disparidades en materia de acceso a la información, que limitan la puesta en marcha de estrategias como el gobierno electrónico.

Por último, la sociedad de la información ya no solamente requirió de bienes y servicios para sobrevivir, sino que incorporó la constatación y manejo de información, para hacer frente a las nuevas necesidades características del siglo XXI, como la instantaneidad de los procesos sociales, políticos y económicos.

En este punto, la tecnología tuvo la mayor injerencia, puesto que facilitó la vida de muchas personas, mediante el desarrollo de artefactos de uso común, como electrodomésticos, computadoras, telefonía fija y móvil y, por supuesto, el internet. Cabe agregar que, los costos por la adquisición de estos bienes disminuyeron considerablemente en comparación con décadas anteriores, sin embargo, existe todavía un atraso considerable en cuanto a la capacidad de las familias e individuos de acceder a éstos.

La tecnología es capaz de cambiar las relaciones sociales, las formas de comunicación y los procesos de gestión, generando importantes transformaciones en las actividades de los individuos y las organizaciones, favoreciendo la eficacia en el funcionamiento de los sistemas de cómputo e informática.

³⁹ UNESCO, *Hacia las sociedades del conocimiento*, [En línea], Informe Mundial de la UNESCO, Francia, 2005, p. 28, Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf> Consulta [19-nov-2014].

1.3.1. Diferencias entre información y conocimiento.

Para poder entender a las sociedades de información y distinguirlas de las sociedades del conocimiento, es prudente explicar cómo se diferencian estos conceptos, es decir, comprender los referentes de la información y cómo se distingue del conocimiento, para ello se propone lo siguiente. El primero de estos elementos, se basa en el acceso, la producción y sistematización de los datos, es decir, la información es el primer elemento que requirieron las sociedades para hacer frente a la incertidumbre de la modernidad, con los contenidos y su procesamiento, se crea un valor que se materializa en el siguiente punto.

Por otra parte, el segundo elemento, es decir, el conocimiento, supone que, a partir de la conjunción y sistematización de la información, sea posible construir una mejor forma de vida para todos los seres humanos. La creación del conocimiento permite a los individuos enriquecer sus categorías de análisis y razonar en función de aquello que se conoce.

En términos generales, es posible señalar que la información es la materia prima del conocimiento, sin embargo, de nada sirve contar con los datos necesarios, si no hay un ejercicio de reflexión y conducción de los mismos, hacia una síntesis que permita la creación del conocimiento, con la finalidad de ir más allá en el proceso cognitivo de aprendizaje y razonamiento⁴⁰, en ese sentido, “el carácter reflexivo del juicio necesario para transformar una información en conocimiento necesita algo más que una simple comprobación de los hechos. Supone dominar algunas competencias cognitivas, críticas y teóricas [...] la avalancha de informaciones puede aplastarnos, pero el conocimiento es precisamente lo que permite orientarse en el pensamiento”⁴¹

De acuerdo con Daniel Bell, el conocimiento se entiende como “una serie de afirmaciones organizadas de hechos e ideas que presentan un juicio razonado o un resultado experimental que se transmite a los demás mediante algún medio de

⁴⁰ Con ello, es posible entender que la información y el conocimiento permitirán que los individuos mejoren sus condiciones de vida mediante la utilización de la tecnología.

⁴¹ *Ibíd.* p. 51.

comunicación, en alguna forma sistemática.”⁴² Asimismo, observa a la información como “los datos que han organizado y comunicado el conocimiento.”⁴³ Por tal motivo, el conocimiento expresa los procesos en virtud de los cuales es posible construir diversos saberes y habilidades, mientras que la información refiere a los productos y valores de ese conocimiento.

Para entender las implicaciones de la información y el conocimiento, el siguiente diagrama ilustra los productos y procesos que, de acuerdo con Castells, diferencian cada uno de estos conceptos.

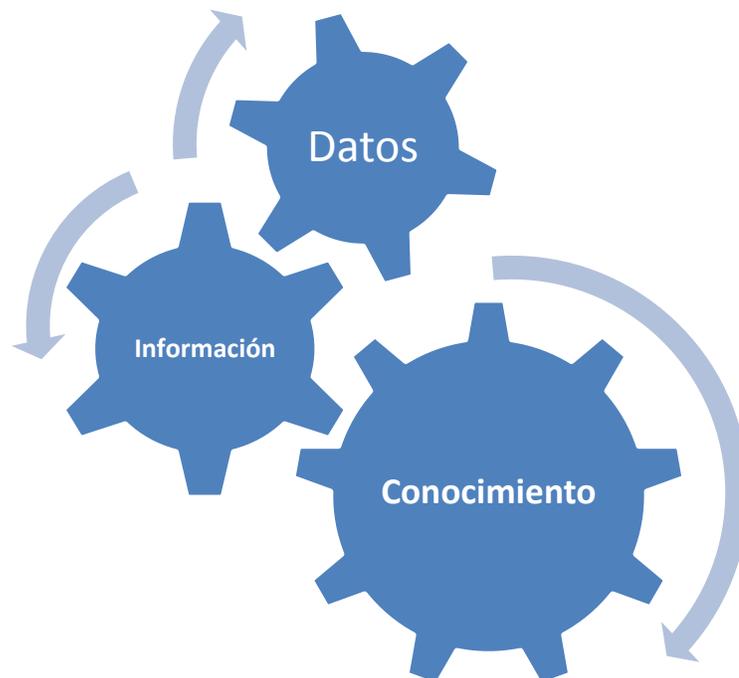


Diagrama 1. Elaboración propia con base en Manuel Castells, Óp. Cit.

Como se puede observar, para que el engranaje del conocimiento tenga efectos, requiere de información y de datos que permitan realizar el ejercicio de creación de conocimientos. Ningún elemento es más importante que el otro, puesto que ambos se relacionan y forman parte de una nueva realidad característica de las sociedades actuales.

⁴² Bell, Daniel, citado de: Castells, Manuel, *La era de la información: economía, sociedad y cultura*, Alianza, Madrid, 1997, p. 43.

⁴³ *Ibíd.*

Tanto la información como el conocimiento, son elementos fundamentales en la concepción actual de la sociedad y se complementan íntegramente; en función de ellos es posible entender la revolución tecnológica y cómo es que la sociedad juega un papel preponderante dentro del desarrollo de las TIC, de ahí la necesidad de implementar un gobierno electrónico, capaz de interactuar y proveer bienes y servicios de manera remota a los ciudadanos, a través de un portal de internet, de acuerdo a la era de la información y la comunicación.

Las sociedades actuales se entienden en función de los avances e innovaciones tecnológicas que permitieron utilizar a las TIC como herramientas indispensables del quehacer cotidiano, y que reemplazaron las formas antiguas de provisión de servicios⁴⁴; a partir de estas premisas, surgen la Sociedad de la Información y el Conocimiento, como actores que protagonizan la puesta en escena del nuevo contexto global y que caracterizaron las transformaciones en la gestión y procesamiento de la información y la creación del conocimiento.

Como se ha mencionado, no es lo mismo adquirir información que crear conocimiento; por tal motivo, es necesario describir cada una de las implicaciones de la sociedad que refiere tanto a uno como a otro elemento, para entender el contexto en que se desarrolla la tecnología. Se explicarán a detalle estos conceptos y categorías de análisis.

1.3.1 Sociedad de la Información.

Para entender la importancia de la sociedad de la información dentro del contexto gubernamental, es preciso puntualizar sobre su origen y conceptualización. En primer lugar, “su nombre procede de la relevancia que tienen en ella los procesos informativos, la producción y el traslado de la información, que se han hecho cada vez más importantes en la realidad económica y social.”⁴⁵ El nuevo tipo de

⁴⁴ La nueva gestión pública surgió como un modelo integral que buscaba mayor eficiencia en los procesos administrativos, que, vinculado a la cuestión de la gestión de la calidad, puso la competitividad y la producción de servicios en primer plano. Moyado Estrada, Francisco, “Gestión pública y calidad: un análisis desde la experiencia mexicana en el periodo 1995-2012”, En: Revista de Administración Pública, Núm 125, INAP, México, 2011.

⁴⁵ Lucas, Antonio, “Las Nuevas Sociedades Informacionales”, en: Lucas, Marín, Antonio (Ed.), *Óp. Cit.*, p. 31.

sociedad basada en la información responde también a los adelantos tecnológicos y a la utilización de las TIC como herramientas esenciales de la transformación del conocimiento. Si bien es cierto que, en cuestiones de temporalidad, la sociedad de la información tiene lugar antes que la del conocimiento, lo es también que ambas funcionan de forma concomitante, puesto que, la información permite al conocimiento, a través de una serie de procesos, crear nuevas oportunidades de desarrollo y crecimiento.

Siguiendo esta línea, es posible entender a la sociedad de la información como “un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y Administración pública) para obtener y compartir cualquier información instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera.”⁴⁶ Asimismo, la sociedad de la información se expresa en una evolución de la sociedad, caracterizada por el manejo, control, procesamiento, interpretación y empoderamiento a partir de la información.

La sociedad de la información implica una nueva organización social, basada en el desarrollo de las TIC; la revolución tecnológica generó que las transformaciones sociales propagaran una nueva forma de entender las relaciones económicas, características de siglos anteriores. Bajo estas premisas, la sociedad de la información forma parte de un proceso que culmina en la creación del conocimiento.

La sociedad de la información contempla la utilización del conjunto de tecnologías que fueron expuestas con anterioridad, sin embargo, es necesario dar un paso significativo en las transformaciones de las mismas, para generar información y que a su vez ésta pueda ser retransmitida a todo el mundo de manera instantánea. El internet es la tecnología más importante para esta labor, por lo que su desarrollo y la combinación y accesibilidad de las TIC dentro de la también conocida red de redes, debido a su importancia y potencial, es fundamental para la sociedad de la información.

⁴⁶ Rojo Villada, Pedro, Óp. Cit., p. 31.

Las sociedades, en el actual contexto global, obtienen poder en la medida en que son capaces de adquirir conocimiento. La globalización sentó las bases de los cambios mundiales que afectaron el quehacer personal y colectivo, así como la revolución tecnológica. Nunca antes, la frase “la información es poder” tuvo un significado tan importante como el que adquiere ahora, puesto que, gracias a las TIC, la inmediatez de la información hace posible que las sociedades sean capaces de acceder a internet y conozcan aquello que afecta no solamente a su entorno, sino también lo que tiene lugar en el planeta.

Hoy en día ya no es suficiente hablar de información y de su traslado, sino más bien de la importancia que cobra en la mejora de las condiciones de vida de las sociedades y en las oportunidades que ofrece para entender e interpretar la realidad y aquello que acontece en cualquier punto del mundo, haciendo posible tomar mejores decisiones en virtud de aquello que se tiene certeza.

Las nuevas sociedades requieren información y, para ello, el gobierno debe emplear estrategias que incentiven la difusión del acceso a ésta, mediante la promoción de la tecnología y, específicamente, en aquella que tenga que ver con la información y la comunicación; en ese sentido, “las nuevas tecnologías digitales influyen directamente en la rapidez de transmisión de la información y también en el tratamiento y la recepción de los conocimientos.”⁴⁷

Los ciudadanos ya no necesitan solamente contar con información, es necesario que realicen el proceso cognitivo de creación de conocimiento, con la finalidad de entender las nuevas realidades mundiales y atacar la brecha existente de acceso a la información, generada en gran medida por las disparidades económicas.

El paso de una sociedad de la información a una sociedad del conocimiento, forma parte de un proceso de conjunción de elementos que permitan a los individuos hacer frente al nuevo escenario global. Hoy en día no basta solamente con poseer la información sobre determinada situación, sino transformar la realidad en función de aquello que se conoce.

⁴⁷ UNESCO, Óp. Cit., p. 55.

1.3.2 Sociedad del Conocimiento.

La noción de estas sociedades surge de la idea de que el conocimiento es la fuente principal de la generación de la riqueza; ello, como referencia a los cambios de la economía global, materializados en diversas transacciones instantáneas generadas por los diversos procesos económicos que difuminaron todo tipo de barreras estatales a raíz del traslado inmediato de información, “en la medida en que comienza a acelerarse el proceso de innovación tecnológica, se comprende el valor central de la retroalimentación entre las fases ligadas al mercado y las fases relacionadas con el sistema [...] el conocimiento, entendido como un proceso que posibilita y crea la difusión de las TIC, se transforma en una necesidad imperiosa para el sostenimiento del sistema productivo.”⁴⁸

En ese sentido, la nueva economía requiere de la capacidad de adaptación ante los insumos y productos, como una forma de crear y hacer valer el conocimiento, con la finalidad de prever el futuro, especialmente en términos económicos.

Ahora bien, las sociedades del conocimiento, a diferencia de las de información, cuentan con la “capacidad para identificar, producir, tratar, transformar, difundir y utilizar la información con vistas a crear y aplicar los conocimientos necesarios para el desarrollo humano. Estas sociedades se basan en una visión de la sociedad que propicia la autonomía y engloba las nociones de pluralidad, integración, solidaridad y participación”⁴⁹

Las decisiones políticas deben cambiar hacia alternativas informacionales dispuestas en torno a las necesidades de las nuevas sociedades basadas en la creación de conocimiento, toda vez que es posible catalogar a la información como un bien fundamental de la sociedad actual y a la evolución tecnológica como la materia prima de la comunicación social, individual y organizacional.

⁴⁸ Aprea, Gustavo, “La sociedad, la información y el conocimiento ante la difusión de las TICs”, en: Quintanar, Aída, Calello, Tomás y Aprea, Gustavo (Comp.), *Los Usos de las TICs. Una mirada multidimensional*, Universidad Nacional de General Sarmiento, Buenos Aires, 2007, p. 184.

⁴⁹ UNESCO, Óp. Cit., p. 29.

Dado que la sociedad del conocimiento se plantea ir un escalón más arriba dentro del proceso de comunicación y del desarrollo humano, es necesaria la implementación de medidas que permitan a los ciudadanos disminuir las disparidades de acceso a la información, así como a las TIC.

El objetivo principal de la sociedad del conocimiento radica en que las tecnologías de información y comunicación sean el puente entre el desarrollo y la mejora de la calidad de las condiciones de vida de los individuos, mediante la promoción de habilidades y conocimientos que les permitan ser capaces de tomar mejores decisiones y enfrentar los problemas de la vida pública; en suma, la sociedad del conocimiento busca hacer “hincapié en un aspecto fundamental del principio de libertad de expresión, a saber: la libertad de información, definida como el derecho a acceder a datos en posesión de los poderes públicos y obtener una información periódica sobre las iniciativas que éstos adoptan.”⁵⁰

Es precisamente en este punto en donde convergen los esfuerzos gubernamentales para la promoción de estrategias que permitan a las dependencias de la Administración pública basar sus procesos internos y externos en el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, con la finalidad de ofrecer a sus ciudadanos servicios públicos de calidad⁵¹, atendiendo a la instantaneidad de la información y a la urgencia por generar conocimientos.

La información pública ya no es solamente un asunto de apertura de las acciones estatales, hoy en día representa una gran oportunidad para los gobiernos de incorporar en la toma de decisiones, la participación de los ciudadanos, con la finalidad de incidir de manera directa en la creación de políticas públicas, al tiempo que la tecnología permite innovar en la prestación de servicios públicos.

⁵⁰ *Ibíd.* p. 42.

⁵¹ “La calidad se revela en instrumento básico para promover una regulación económica de calidad y dar cauce a la diversidad de polos de poder económico; un marco institucional de calidad, una mejora en la gestión de los servicios públicos, así como una participación ciudadana de calidad, para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la misma democracia, [asimismo, la calidad se entiende] “como atributo relativo que un cliente le da a un producto ó servicio, con base en la capacidad de éste para satisfacer sus expectativas”. Moyado, Francisco, *Óp. Cit.*, pp. 50-54.

Para que los esfuerzos por crear una sociedad del conocimiento tengan efectos verdaderos en la sociedad, es necesario que las instituciones educativas transiten hacia la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación, en los procesos de enseñanza y aprendizaje; de esta manera, las nuevas generaciones asumirán su papel como los actores más importantes de la innovación tecnológica y de las sociedades del conocimiento.

1.4 Implementación de la tecnología en la Gestión Pública.

Una vez explicada la relación que guardan las Tecnologías de Información y Comunicación dentro del nuevo contexto global y como las herramientas indispensables del cambio en la concepción de las sociedades de la información y del conocimiento, es prudente explicar cómo han sido implementadas dentro del sector público, como herramientas de gestión. Se explicará a detalle la incorporación de estas tecnologías con la finalidad de entender el surgimiento del gobierno electrónico.

La Administración pública evoluciona –o debería hacerlo– a la par de las transformaciones de la sociedad y del Estado moderno, y en función de las exigencias del nuevo escenario global, “en la medida en que la sociedad avanza por la senda de la transformación, en igual medida tiene que hacerlo el Estado[...] el Estado se renueva para evitar que la sociedad quede a la deriva”⁵², por lo que es necesario incorporar en sus procesos internos y externos, aquello que ha dado vida a las nuevas relaciones sociales y que facilita la interacción entre individuos, es decir, la tecnología como elemento catalizador de la eficacia y eficiencia del traslado y generación de la información pública y el conocimiento.

La innovación y heurística son elementos fundamentales de la concepción actual de la gestión pública, puesto que los problemas públicos son cada vez más complejos y los ciudadanos exigen resultados con mayor velocidad. La capacidad de gobierno pone de manifiesto las habilidades de quienes toman decisiones y

⁵² Uvalle, Ricardo, “La administración pública como ciencia social tecnológica”, en *Gestión y Política Pública*, vol. III, núm. 2, segundo semestre de 1994, CIDE, México, pp. 295-299.

cómo éstos son capaces de garantizar el bienestar común, mediante la adaptación e instrumentación de las Tecnologías de Información y Comunicación, “la orientación tecnológica no consiste en un mero aprendizaje de los pasos o etapas que configuran la utilización de una técnica. Por el contrario, se refiere a una capacidad de inventiva para que los procesos de gobierno de la Administración pública tengan mejores rendimientos.”⁵³

La gestión pública se expresa en función de los “cambios de las normas, las estructuras organizacionales y los patrones directivos y operativos del gobierno, que por sus propósitos, modos y/o resultados se orienta hacia formas posburocráticas de organización, dirección y operación, con el fin de elevar la eficiencia, la calidad y la responsabilidad de la acción pública.”⁵⁴ En ese sentido, la gestión pública requirió de una serie de cambios y saberes institucionales que permitieran innovar en la forma de realizar la gestión interna.

El cambio primario que plantea esta visión del hacer administrativo se enfoca en transformar las conductas de los administradores públicos, dotándolos de nuevos conceptos para alcanzar resultados como la eficiencia o calidad de servicios, mediante la lógica de las empresas privadas y el remplazo de las estructuras jerárquicas, el auge de las empresas privadas fue uno de los referentes que se observaron y tomaron como referencia en la Administración pública.

De acuerdo con Luis Aguilar, la gestión pública se diferencia de la administración tradicional, debido a que se hace “énfasis en la observación de las “E” (economía, eficacia, eficiencia) en las operaciones administrativas, que conduce a reformas profundas en el sistema presupuestal y del control interno de gestión, con el apoyo e incorporación de las nuevas tecnologías de información.”⁵⁵ Esta transformación radica también en la importancia de buscar mejores resultados en el ejercicio de gobierno y la práctica administrativa.

⁵³ Uvalle, Óp. Cit., p. 307.

⁵⁴ Aguilar Villanueva, Luis, “Nueva Gestión Pública” en: Aguilar, Luis, *Gobernanza y Gestión Pública*, FCE, México, 2006, p. 146.

⁵⁵ *Ibíd.* p. 150.

Las TIC dentro del contexto organizacional de la Administración pública permiten realizar las tareas con mayor efectividad, al tiempo que generan las condiciones necesarias para que los servidores públicos tengan una mayor comunicación tanto al interior, como al exterior –con los ciudadanos–, con la finalidad de retroalimentar las acciones que realizan y dotar de mejores herramientas, orientadas todas ellas, hacia la adecuada gestión pública.

La innovación de la Administración pública se entiende en función de la incorporación y adaptación de ésta a los cambios globales y de la sociedad a la que representa. La necesidad de innovación reside, además, en la búsqueda de la máxima eficiencia de una organización, mediante la implementación de herramientas de mejora que permitan el dinamismo y concreción de los objetivos en el menor tiempo posible.

Una de las más grandes reformas o procesos de cambio, no solamente en la Administración pública es, sin duda, la relativa a la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación, como nuevos canales institucionales de interacción y corresponsabilidad entre los ciudadanos y el gobierno.

Dichas estrategias fomentan la agilización de la gestión pública, a partir de la prestación de servicios mediante una ventanilla digital de fácil acceso y a través de una computadora con acceso a internet. Asimismo, los gobiernos pueden legitimar sus acciones y resultados en sus páginas web, subiendo y actualizando información del ejercicio del gasto, personal, cumplimiento de objetivos, avance de programas y demás información de utilidad para la ciudadanía.

La implementación de las TIC en la Administración pública contribuye en la eliminación de la opacidad y pragmatismo del gobierno, en la medida en que estas nuevas herramientas fomentaron la transparencia y la creación de mecanismos más efectivos de participación ciudadana y de apertura del gobierno, “las TIC han dejado de ser percibidas como herramientas ceñidas a la eficiencia *per se*, para convertirse en medios que no sólo permiten hacer más con menos, sino también

impulsar procesos de democratización basados en la obtención de mejores resultados y en el trabajo transparente y responsable de los servidores públicos.”⁵⁶

Como resultado de los avances tecnológicos en materia de información y comunicación y ante la necesidad de apertura de las decisiones gubernamentales, la Administración pública se dio a la tarea de transformar la información que, desde sus Instituciones era procesada, por lo que se dio un salto a la digitalización de archivos y documentos de interés general. Con ello, además de reducir los costos generados por el uso de papel, se realizaron las tareas cotidianas de forma más eficiente.

Por otra parte, la información digital permitió a los ciudadanos conocer, mediante el acceso a los portales de las dependencias, evaluar y dar un tratamiento, transmisión y almacenamiento a la información de acuerdo a las necesidades e intereses. Las actividades de la Administración pública han cambiado en función de la implementación de la tecnología en sus procesos de gestión interna y externa.

La Administración pública se ha visto en la necesidad de transformar su línea de análisis teórico, metodológico y práctico, con el objetivo de constituirse como un lente que pueda observar la complejidad de la realidad administrativa, estos cambios serán posibles solamente si existe un consenso entre las diferentes instancias formales e informales que convergen dentro de las instituciones y organizaciones públicas.

La Administración pública ha requerido del uso de la tecnología, por lo que no es su incorporación en sí misma lo que representa una innovación de la gestión pública, sino la posibilidad de abrir, a partir del uso de las TIC, canales de comunicación mucho más cercanos entre ciudadanos y autoridades.

La naturaleza de las organizaciones públicas no recae en la forma en que los burócratas se entienden como gerentes de una empresa pública, sino en cómo entienden la realidad de la sociedad y cómo realizan acciones para mejorar las

⁵⁶ García, Maximiliano, Óp. Cit., pp. 117-118.

condiciones de vida de los ciudadanos. Las sociedades han aprovechado al máximo la incorporación de las TIC en su vida cotidiana, por tal motivo, el gobierno debe utilizarlas también y valerse del internet como elemento de cohesión entre el gobierno y los ciudadanos para cambiar la forma en que interactúan tanto sociedad, como gobiernos.

El gobierno debe ser facilitador y promotor del uso de las TIC, y capacitar tanto a funcionarios, como a ciudadanos interesados en el uso de estas herramientas, para fomentar así el crecimiento de las comunidades; a partir de ello, es posible ubicar al gobierno electrónico como una nueva alternativa para mejorar los servicios públicos y promover el acceso a la mayor cantidad de personas posible, mediante el uso de una computadora como una ventanilla remota, de atención ciudadana, con el objeto de mejorar el acceso a los servicios públicos, con mayor accesibilidad, menor tiempo y a través de un portal de internet.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la incorporación de la tecnología en la Administración pública, responde a una lógica global de utilización de las TIC como herramientas indispensables de información y creación de conocimiento, con lo que la innovación gubernamental permite mejorar los servicios provistos.

Asimismo, como resultado de los cambios de las reformas posburocráticas, las TIC propiciaron la mejora en el desempeño organizacional, tanto al interior de la Administración pública, en el sentido de las acciones de gestión cotidianas (comunicación interna, retroalimentación, utilización de sistemas de cómputo, utilización de *software* para facilitar las tareas), como al exterior, en la medida que los ciudadanos tuvieron un mayor acercamiento con el gobierno mediante los servicios públicos y la información dispuesta en un portal de internet.

En suma, el surgimiento del gobierno electrónico encuentra su punto de partida en la utilización de las TIC en la Administración pública, por lo que el siguiente capítulo tiene como finalidad explicar a cabalidad lo referente a la conceptualización de esta nueva realidad y el desarrollo integral de sus componentes y categorías de análisis.

II. IMPORTANCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Como resultado de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración pública, tuvieron lugar una serie de cambios en virtud de los cuales los procesos internos y externos de gestión pública fueron revalorizados, dando pie a la innovación de la Administración pública y en la forma en que, a partir de la utilización de la tecnología, es posible renovar la prestación de servicios públicos.

Derivado de ello, la tecnología en el contexto organizacional se presentó como una oportunidad de mejorar la eficacia y eficiencia, tanto de los servidores públicos, como de las Instituciones, por lo que se fortaleció la relación con los ciudadanos y demás grupos sociales, dando pie al surgimiento del gobierno electrónico.

A lo largo de este capítulo se explicará la importancia del gobierno electrónico, dentro del panorama actual de las administraciones públicas modernas, por lo que se expondrán sus características más importantes, sus elementos y antecedentes, de igual forma, a través de una revisión de la literatura del objeto de estudio, será posible brindar una definición del gobierno electrónico, de tal suerte que sea posible abarcar el total de sus connotaciones y referentes. Por último, se identificará la manera en que ha tenido lugar en México, así como las acciones implementadas para su funcionamiento.

En primera instancia, es preciso señalar que el desarrollo del gobierno electrónico va más allá de la adquisición de *hardware* y *software*, por lo que la Administración pública requirió de grandes cambios institucionales, tendientes a potencializar la prestación de servicios públicos, mediante la utilización de las TIC y en su aplicación dentro de los procesos de gestión pública.

Asimismo, una de las principales motivaciones del gobierno electrónico, radica en la necesidad de los gobiernos, de “aumentar la transparencia de la actuación gubernamental, facilitar trámites, promover una mayor participación ciudadana,

reducir gastos, así como proveer servicios de manera más eficiente.”⁵⁷ A raíz de ello, las TIC han permitido ofrecer servicios públicos a los ciudadanos de forma más inmediata, sin la necesidad de salir de sus casas o centros de trabajo. Se explicarán a detalle los referentes del gobierno electrónico.

2.1. Antecedentes del gobierno electrónico.

Para entender al gobierno electrónico, es necesario conocer los antecedentes más antiguos del uso de la tecnología en la Administración pública. Es posible pensar que el gobierno electrónico surge a partir de que se incorporaron las computadoras en el quehacer gubernamental, sin embargo, la utilización de la tecnología, bajo la premisa de incidir en la eficacia y eficiencia de la Administración pública y sus procesos de gestión y vinculación con la sociedad, radica en el aprovechamiento de las TIC, como catalizadoras de participación y transparencia gubernamental, por ello, es preciso discernir sobre los antecedentes que fundamentan dicha afirmación.

Existen tres enfoques en función de los cuales es permisible entender al gobierno electrónico, -mismos que se explicarán en líneas posteriores- el tercero de ellos, refiere a la perspectiva evolutiva, que busca entender la evolución del e-gobierno, por lo que, en palabras de Fernando González y José Gil-García, es posible señalar que “la modernización de los gobiernos a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) es un proceso continuo. Pocos cambios en los procedimientos gubernamentales son tan perceptibles como aquellos promovidos por los cambios tecnológicos y aplicaciones de e-gobierno.”⁵⁸

Asimismo, bajo el esquema definitorio-evolutivo del e-gobierno, “se puede decir que desde las primeras aplicaciones de cómputo a funciones gubernamentales ha existido el gobierno electrónico y que el uso de las tecnologías en el gobierno ha

⁵⁷ Garson, G. D., citado de: Gil-García, José, Mariscal, Judith y Ramírez, Fernando, “Gobierno Electrónico en México: Antecedentes, objetivos, logros y retos”, en: Revista Buen Gobierno, No. 8, ene-jun 2008, p. 11.

⁵⁸ González, Fernando, Gil-García, José, “E-democracia y oportunidades de participación ciudadana en los portales web estatales”, [En línea], en Documentos de Trabajo CIDE, Número 235, Noviembre 2009, CIDE, México, p. 1, disponible en: <http://www.cide.edu.mx/publicaciones/status/dts/DTAP%20235.pdf>, consulta: [19/02/2015].

venido evolucionando junto con la tecnología misma, las prácticas organizacionales y el ambiente institucional.”⁵⁹ De ahí la importancia de conocer los antecedentes y fundamentos del surgimiento de la innovación en la Administración mediante el gobierno electrónico.

Si bien es cierto que, el desarrollo y evolución de las sociedades ha marcado la pauta para la innovación de un sinnúmero de actividades públicas y privadas, en función de los avances tecnológicos, dentro del panorama de la Administración pública, este proceso fue particular.

A continuación se explicarán los antecedentes más importantes que dieron pie al surgimiento del e-gobierno, mediante la intromisión paulatina de la tecnología en la Administración pública, describiendo los elementos que dieron pie a la innovación gubernamental.

La introducción de la tecnología en el gobierno es el antecedente inmediato del gobierno electrónico. José Gil-García y Luis Luna entienden la implementación de las tecnologías en la Administración pública en diversos periodos, como se resumen a continuación: la primera etapa encuentra sus raíces en los años 50's y 60s, se observa a partir de la incorporación de las supercomputadoras, dentro de la Administración pública, mismas que se encargaron, principalmente, del pago de nóminas y el cálculo de impuestos.⁶⁰

Como resultado de los primeros esfuerzos de innovación gubernamental, la Administración pública reformuló la forma en que realizaba sus tareas cotidianas; con ayuda de las primeras supercomputadoras, las tareas de procesamiento de información, paulatinamente fueron más eficientes e instantáneas.

La siguiente etapa de la utilización de las TIC en el gobierno, refiere a los últimos años de los 60's y prácticamente a toda la década de los 70's y fue caracterizada,

⁵⁹ Gil, José y Luna, Luis, “Una breve introducción al Gobierno Electrónico: Definición, Aplicación y Etapas”, en: Revista de Administración Pública, No. 16, INAP, Volumen XLIII, No. 2 (Mayo-agosto), 2008, Disponible en: http://www.inap.mx/portal/images/REVISTA_A_P/revista%20rap%20116ok.pdf Consulta: [19/02/2015], p. 50.

⁶⁰ *Ibíd.*, p. 51.

en esencia, por la implementación de computadoras para el procesamiento de datos e información. En esta segunda etapa, “la mayor parte de las organizaciones gubernamentales de gran tamaño adquirieron sus propias computadoras centrales (*mainframes*) o adquirieron capacidad de cómputo de proveedores externos para satisfacer sus necesidades de procesamiento de información.”⁶¹

No obstante, los altos costos que representó la adquisición de equipos de cómputo para la Administración pública, fue una de las mayores implicaciones para la implementación de las TIC dentro de la misma, por lo que, hasta mucho tiempo después su utilización fue verdaderamente eficaz y promovió una mejora en la prestación de servicios públicos.

Posteriormente, con el invento de las computadoras personales, en los 80's y 90's, los costos en los equipos de cómputo disminuyó, por lo que las entidades gubernamentales lograron una renovación digital: “el incremento en capacidad de procesamiento y la reducción del tamaño, estuvieron acompañados de la reducción de los costos del equipo, lo que favoreció que más dependencias adquirieran capacidad de cómputo y se iniciara el desarrollo del recurso humano para poder obtener provecho de las inversiones en tecnologías y sistemas de información.”⁶²

A partir de este momento, las instituciones públicas empezaron el largo camino hacia la utilización de la tecnología como herramienta indispensable de gestión pública, por lo que surge la cuarta etapa, que describe al gobierno electrónico como una realidad institucional, naciente de la introducción de la tecnología en la Administración pública y que se consolida cuando esta instancia es capaz de proveer mejores servicios en función de los avances tecnológicos.

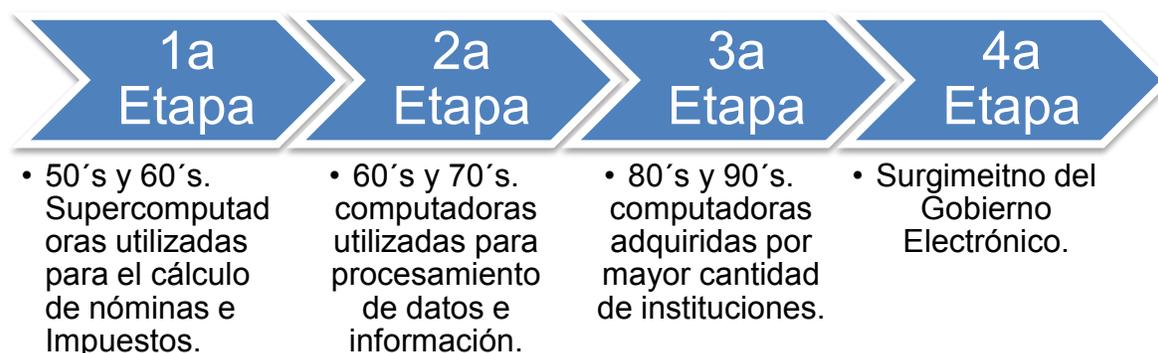
En las décadas subsecuentes, la aparición del internet y la importancia que adquiere a nivel mundial, obligó a la Administración pública a modificar los esquemas de comunicación y participación de los ciudadanos, por lo que la

⁶¹ *Ibíd.*

⁶² *Ibíd.*

aparición del e-gobierno, es una consecuencia del uso de la tecnología en la búsqueda de la innovación de la gestión pública, es decir, es el resultado de la adaptación de la Administración pública a los cambios de la sociedad.

El siguiente esquema tiene como finalidad resumir las etapas de incorporación de la tecnología y, más específicamente, de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración pública, con lo que se da pauta al surgimiento del gobierno electrónico tal y como se conoce actualmente.



Elaboración propia con base en José Gil y Luis Luna.⁶³

El uso de las tecnologías en la gestión gubernamental ha sido un gran avance para la prestación de servicios públicos, “el gobierno electrónico no sólo representa un proceso de evolución de las tecnologías y los sistemas, sino que, adicionalmente es el resultado de tendencias administrativas, organizacionales e institucionales,”⁶⁴ que responden a la lógica global del uso de la tecnología para la maximización de cualquier actividad, sea esta particular, o de carácter público. Los gobiernos decidieron asumir el reto de gobernar bajo la lógica de la globalización y relacionarse con sus ciudadanos a partir de las nuevas formas existentes.

En suma, el e-gobierno es el resultado de la necesidad de revalorizar a la administración pública, en función de las nuevas tendencias que devienen de los cambios globales. El gobierno electrónico forma parte del conjunto de esfuerzos, materializados en optimización de las actividades de la Administración pública

⁶³ *Ibíd.* pp. 51-53.

⁶⁴ *Ibíd.* p. 53.

mediante el uso de la Tecnología y, de la prestación de servicios públicos a través oficinas gubernamentales remotas, capaces de proveer tanto de servicios públicos, como información precisa a partir de un portal de internet.

Para comprender los impactos del e-gobierno, es necesario conocer sus elementos, características, acciones y oportunidades, con la finalidad de establecer un marco referencial que permita explicar el surgimiento de esta nueva realidad institucional dentro de los esquemas de la Administración pública mexicana y del gobierno abierto.⁶⁵

2.2. Qué es el gobierno electrónico.

El creciente uso de la tecnología dentro de las actividades gubernamentales, específicamente a raíz de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación, obligó a los estudiosos de la Administración pública, a referirse a un nuevo fenómeno nombrado de diversas formas, según el país de procedencia, a saber: gobierno electrónico, *e-government*, e-gobierno, gobierno digital, entre otros.⁶⁶

Dicho concepto, abarca un sinnúmero de connotaciones en virtud de las cuales es posible identificar sus referentes y características mínimas definitorias, por lo que este apartado tiene como finalidad dilucidar sobre la conceptualización del gobierno electrónico, en una suerte de revisión histórico-conceptual, de la literatura en esta materia. Con el objeto de enriquecer y revalorizar el uso de este término dentro del campo de las Ciencias Sociales y la Administración pública, se

⁶⁵ El Gobierno Abierto deviene de la necesidad de incorporar a la gestión pública, una serie de elementos fundamentales para el ejercicio del gobierno, impulsados en gran medida, por las TIC, a saber, la transparencia, la rendición de cuentas, el acceso a la información gubernamental y la participación de la sociedad en los asuntos públicos. A partir de estas acciones, se busca posicionar a los ciudadanos como el centro de las decisiones públicas, con el objeto de establecer canales de colaboración eficaces y reducir los índices de corrupción.

⁶⁶ Diversos autores, refieren al Gobierno Electrónico, de acuerdo a sus componentes, evolución histórica o desarrollo, para los fines de esta investigación, el término al que se hará mención con mayor medida será el de Gobierno Electrónico, así como e-gobierno, sin que esto implique que las demás formas de referirse a éste pierdan validez.

brindará una definición propia, dando crédito a quienes, con mayor experiencia han estudiado y conceptualizado el uso de tan amplia categoría de análisis.

En primera instancia, es necesario entender que el e-gobierno puede estudiarse en función de los elementos que posee, o de la forma en que incide en la prestación de bienes y servicios, mediante la utilización de las TIC; en palabras de José Gil, es permisible definir al gobierno electrónico desde tres ópticas diferentes, todas ellas válidas para los fines de esta investigación, a saber:

El primer enfoque considera definiciones directas que contienen los principales elementos y características de e-gobierno, el segundo enfoque considera los conceptos orientados a identificar a los principales beneficiarios (o "stakeholders") de las aplicaciones de e-gobierno. Finalmente, el tercer enfoque define el gobierno electrónico desde una perspectiva evolutiva, la cual consiste en identificar las distintas etapas de desarrollo de los proyectos de e-gobierno.⁶⁷

Siguiendo esta línea de análisis, es conveniente identificar aquellas definiciones que responden a la enunciación de las características del gobierno electrónico, así como a los beneficiarios de la implementación del mismo; asimismo, es prudente hacer énfasis en la evolución de las TIC en el gobierno, por lo que el siguiente apartado se enfocará en puntualizar sobre el tercer enfoque, es decir, su implementación y desarrollo dentro de las actividades gubernamentales.

De acuerdo con los enfoques que definen al gobierno electrónico, es posible argumentar que éste no se limita solamente a la utilización de las TIC en las actividades gubernamentales, ni a la prestación de servicios públicos, mediante un portal de internet, sino como una novedosa posibilidad de interacción instantánea entre ciudadanos y gobierno, que permite a éste último revalorizar el espacio público y la participación activa y remota, de los individuos dentro de las decisiones que tomen sus representantes.

La Administración pública, como ente promotor del bienestar de la ciudadanía, requiere de la incorporación de herramientas que le permitan llevar a cabo, de la

⁶⁷ Gil-García, José, Mariscal, Judith y Ramírez, Fernando, *Óp. Cit.*, p. 12.

mejor forma posible su función esencial; en ese sentido, la innovación de la acción gubernamental es fundamental para cumplir con sus objetivos y uno de los saltos más grandes para lograrlos fue la retroalimentación con la sociedad, de una forma más rápida y directa, mediante la incorporación de las TIC en la actividades gubernamentales y la concreción de la nueva realidad administrativa denominada e-gobierno.

A continuación, se observarán definiciones que atienden a los enfoques antes señalados, con el fin de apreciar de manera clara, las implicaciones conceptuales que refieren a dicho concepto.

En primera instancia, podemos entender al gobierno electrónico como “el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en los procesos internos del gobierno, así como en la prestación de servicios a los ciudadanos.”⁶⁸ Esta definición señala al gobierno electrónico únicamente en función de la utilización de las TIC en los procesos que realiza, es decir, se entiende bajo el primer enfoque, que refiere al e-gobierno por sus características y elementos; sin embargo, excluye la importancia de la retroalimentación entre el gobierno y los ciudadanos, así como la percepción de estos últimos acerca de los servicios que reciben.

Es necesario destacar que el uso de las TIC en la Administración pública es fundamental debido a las exigencias del nuevo escenario global y a las nuevas necesidades de los ciudadanos. Sin embargo, utilizar las TIC no debe considerarse solamente como un fin, sino como un medio por el que es posible incidir de manera eficaz en la obtención del bienestar en los ciudadanos, a partir de la innovación en las actividades de la Administración pública.

En ese sentido, el gobierno electrónico refiere a la implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno “para la provisión de servicios públicos, el mejoramiento de la efectividad gerencial, y la promoción de valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco

⁶⁸ Fumega, Silvana y Scrolloni, Fabrizio, “El acceso a la información y los gobiernos abiertos en América Latina” en: en Hoffman, Andrés, Ramírez, Alvaro y Bojórquez, José, *La promesa del Gobierno abierto*, ITAIP, México, p. 241.

regulatorio que facilite iniciativas que usen información de forma intensiva y fomente la sociedad del conocimiento.”⁶⁹ Bajo este esquema, el e-gobierno se identifica como un facilitador de información y creador de valor que, como se estudió en el capítulo anterior, son elementos esenciales de la sociedad del conocimiento. La información generada por el gobierno y puesta a disposición de los ciudadanos es una cuestión de suma importancia en el desarrollo

Si bien, esta definición brinda elementos básicos, deja de lado el fondo del gobierno electrónico, es decir, el fomento a la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, es decir, los beneficiarios de la incorporación de las TIC en la Administración pública, a partir de un portal de internet, empero, el gobierno electrónico busca la mejora de los servicios, la provisión eficiente de información y la corresponsabilidad del gobierno con la sociedad civil, para el fortalecimiento de la democracia contemporánea.

En suma, la aparición del gobierno digital es una consecuencia del uso de la tecnología para la innovación de la gestión pública, es decir, es el resultado de la adaptación de la Administración pública a los cambios globales de la sociedad y la materialización de esfuerzos y arreglos institucionales orientados hacia la ponderación de los ciudadanos y la sociedad civil como actores capaces de incidir en las decisiones del Estado.

Ahora bien, la OCDE también rescata la importancia del internet como factor del e-gobierno, por lo que define a éste último como “el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, especialmente el internet, como herramientas para lograr un mejor gobierno.”⁷⁰ Desde esta perspectiva, el gobierno electrónico se expresa como una herramienta que permite incidir en el mejoramiento del gobierno y de la Administración pública, en tanto ésta sea capaz de valerse del internet para brindar mejores servicios públicos a los ciudadanos.

⁶⁹ Gil, José, Op. Cit. p. 55.

⁷⁰ Traducción propia, con base en: OCDE, *The e-government Imperative*, [En línea], OCDE, Francia, 2003, p. 23, ISBN, 9789264101197, Disponible en: http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/ocde/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en#page27 consulta: [23/febrero/2015].

En ese sentido, el gobierno electrónico se expresa en función de los cambios globales que repercutieron en la transformación de los sistemas de comunicación mundial, potencializados por el internet y derivados de las dimensiones de la globalización. La Administración pública requirió de nuevas formas de interacción con los ciudadanos, por lo que el e-gobierno responde a las necesidades cada vez más específicas e inmediatas de los individuos, mediante el aprovechamiento de la tecnología, tanto en los procesos internos de las Instituciones, como en los externos, en la medida en que es capaz de involucrarse con los ciudadanos.

De acuerdo con la definición antes mencionada de la Organización para la Cooperación para el Desarrollo Económico (OCDE), en la que rescata al internet como un factor determinante de la construcción de un buen gobierno, es necesario asumir que el internet es un aspecto fundamental del desarrollo e implementación del e-gobierno, sin embargo, será útil siempre y cuando sea posible la prestación de servicios públicos y la disposición de información a través de los portales gubernamentales, en los tres órdenes de gobierno, por lo que las estrategias digitales serán de vital importancia en la construcción del e-gobierno.

Como se señaló al inicio de este apartado, con el objeto de hacer una aportación al estudio del gobierno electrónico, se propondrá una definición que brinde elementos suficientes para su estudio y comprensión, por lo que, para los fines de esta investigación, se entiende por e-gobierno lo siguiente:

Es posible entender al e-gobierno como el diseño, implementación y creación de estructuras en la Administración pública, derivadas de la utilización de la tecnología, especialmente con la incorporación y aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación, y su impacto en el desarrollo de estrategias tendientes a la innovación gubernamental, con el objeto de incidir en la mejora y eficacia en la prestación de servicios públicos y la disposición de información de manera

*remota e instantánea, mediante un portal de internet gubernamental, con el objeto de repercutir positivamente en el bienestar de los individuos.*⁷¹

Una vez analizado el concepto de e-gobierno desde dos perspectivas: de acuerdo a sus elementos y características, así como de sus beneficiarios, es prudente hacer énfasis en el aspecto evolutivo de la Administración pública que permite entender la innovación gubernamental mediante el uso de la Tecnología.

2.3 Elementos y alcances del gobierno electrónico.

Una vez analizadas las implicaciones del surgimiento y conceptualización del e-gobierno, es preciso explicar sus elementos y la manera en que inciden en las acciones gubernamentales. Estos se explican, en cierta medida, como el resultado de los procesos gerenciales que tuvieron lugar en la Administración pública.

Sin embargo, específicamente los que aquí se señalan son una suerte de innovación de la gestión pública, entendiendo a ésta como la acción del gobierno en función del uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación, para brindar mejores servicios y establecer canales innovadores de comunicación entre los ciudadanos y las instancias gubernamentales, con el objeto de que lo público del Estado sea más visible y abierto para la sociedad.⁷²

La implementación del gobierno electrónico supone esfuerzos considerables, característicos de la Administración pública como disciplina científica, pero también como ejecutora de decisiones del Estado, que permitirán observar los beneficios y requerimientos del gobierno electrónico desde diversas categorías, por lo que, las acciones administrativas, políticas y legales, serán fundamentales

⁷¹ Definición Propia.

⁷² Al respecto, se señala que, “lo público social no es más un espacio pasivo, sino que, con su actividad y movimiento, provoca que la Administración Pública sea más pública no sólo para la atención y solución de los problemas, sino también para que, en su ámbito de decisión, tengan presencia actores no estatales con interés por participar en la discusión y definición de las estrategias de carácter público”, Aguilera, Rina, “La importancia de lo público-social en la comprensión de la Administración Pública”, en: Castañeda, Fernando y Aguilera, Rina (Coord.), *La Administración Pública en el Debate Contemporáneo de las Ciencias Sociales*, FCPS, UNAM, 2015, p. 106.

para concretar los bienes y servicios provistos por el uso de las TIC en la Administración pública.

Para mayor precisión, el siguiente cuadro explica de manera gráfica lo antedicho.

Acciones de A. P.	Categorías de e-gobierno	Elementos o servicios.
Administrativas	E-servicios	e-servicios e-comercio
	E-administración	e-administración e-personal e-compras
Políticas	E-democracia	e-democracia e- participación e-voto e-transparencia
Legales	E-políticas.	e-políticas e-gobernanza

Elaboración propia con base en Fernando González y José Gil-García.⁷³

El cuadro anterior precisa sobre los requerimientos y posibilidades de la implementación del e-gobierno, sin embargo, para que dichos elementos cobren valor dentro de la Administración pública, es fundamental que las personas encargadas de materializar las acciones de gobierno, es decir, los servidores públicos, sean capaces de afrontar los retos y las demandas del nuevo escenario global, mediante la correcta utilización de las herramientas fundamentales del gobierno electrónico, es decir, las Tecnologías de Información y Comunicación.

Para describir los elementos del gobierno electrónico, se hará una distinción entre aquellos que pertenecen a la categoría de acciones administrativas, políticas y legales, de acuerdo con la clasificación descrita anteriormente establecida por Fernando González y José Gil-García.

⁷³ González, Fernando, Gil-García, José, *Óp. Cit.*, p. 5.

De acuerdo con la OCDE, además de la reducción de costos de transacción y producción, el e-gobierno, tiene como razones y beneficios principales de implementación, las que se traducen a continuación:

1. *El e-gobierno ayuda a mejorar la eficiencia en el gobierno.*
2. *El e-gobierno mejora la calidad de los servicios.*
3. *El uso de las TIC permite obtener resultados más eficaces,*
4. *Mejores objetivos de política económica.*
5. *El e-gobierno puede ayudar a las administraciones pública a enfocarse en los cambios adicionales necesarios para proporcionar mejores servicios y alcanzar una buena gobernanza.*
6. *El e-gobierno puede mejorar la confianza entre el gobierno y las administraciones públicas.*⁷⁴

Lo antedicho pone de manifiesto la necesidad de revalorizar la eficacia del gobierno y de la Administración pública, mediante el uso de las TIC, con el objeto de incidir en la mejora continua de la calidad de servicios públicos provistos, así como la búsqueda de mejores resultados de gestión pública y de las actividades gubernamentales en cuestiones de salud, educación, seguridad pública y bienestar social.

2.3.1 Elementos administrativos.

Estos elementos refieren a las acciones concretas de la Administración pública, que se entienden desde dos aristas diferentes, pero con gran valor complementario, es decir: los servicios públicos provistos de manera digital (e-servicios) y, la gestión de la organización interna, mediante la optimización de las instancias gubernamentales basadas en la tecnología (e-administración).

Los trámites y servicios brindados por el gobierno, deben dar un salto importante: la importancia de la gestión electrónica, “se refiere a una filosofía y a un método de trabajo institucional que cumple sus funciones públicas de proveer

⁷⁴ Traducción propia con base en: OCDE, *Óp. Cit.*, pp. 28-29.

bienes y servicios de manera eficiente, transparente, responsable y de acuerdo a los estándares de la cultura de la legalidad y la democracia por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicación.”⁷⁵

La racionalización del capital humano: La excesiva burocracia con la que cuentan los gobiernos, ha generado que los trámites y gestiones que se realizan en las instituciones públicas, sean lentas e ineficientes, el gobierno electrónico viene a revolucionar las formas en que se realizan. La satisfacción de los ciudadanos estará en función de la capacidad de los gobiernos de responder, de manera eficaz a sus demandas. La confianza de los ciudadanos hacia sus instituciones es fundamental para las democracias, por tal motivo, la eliminación de la burocracia y la innovación en la gestión pública son un elemento central del fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos.

Las **compras** realizadas por la Administración pública, son sujetas a validación no solamente por los ejecutores del gasto público y las entidades fiscalizadores, sino también por la ciudadanía que es capaz de verificar las licitaciones públicas, arrendamientos y adquisiciones del sector público, así obras públicas, contratadas en función de privados que brindar un servicio al gobierno. El desarrollo del gobierno electrónico permite visualizar esta relación, mediante la implementación de portales gubernamentales donde la información referente a las compras y contrataciones de la Administración pública sea pública, clara y accesible.

Un elemento fundamental del e-gobierno en la Administración pública mexicana, es la que refiere al sistema Compra-Net, cuya utilidad radica en la posibilidad de acceder a la información relativa a los proyectos de licitación entre los privados y las dependencias o entidades de la Administración pública Federal, a través de un portal de internet.⁷⁶

⁷⁵ *Ibíd.* p. 119.

⁷⁶ CompraNet, sitio electrónico, disponible en: <https://compranet.funcionpublica.gob.mx/web/login.html>, [Consulta: 23/marzo/2015.]

2.3.3 Elementos políticos.

Las acciones y elementos políticos del e-gobierno, refieren a la necesidad de las instituciones de hacer más visible aquello que realizan, con el objeto de incidir en la apertura del Administración pública y de fomentar la participación de los ciudadanos, a partir de canales innovadores de comunicación con el gobierno.

La ciudadanía es indispensable para el fortalecimiento de la democracia y de la efectividad del gobierno electrónico. Sin ciudadanos participativos y comprometidos con el bienestar del país; de nada servirá contar con portales accesibles si los ciudadanos nos se interesan en conocer qué información arrojan los gobiernos. Es preciso señalar que, a través de los gobiernos electrónicos se busca agilizar los procesos que se llevan a cabo en oficinas gubernamentales; es decir, los ciudadanos podrán evitar las filas y, desde una computadora con acceso a internet, solicitar un servicio público y consultar información.

Uno de los aspectos que mayores beneficios, en términos de democracia, refiere al involucramiento de los ciudadanos y a su incidencia en el mejoramiento y eficacia de la Administración pública, por lo que ésta última se ve obligada a proveer mejores servicios públicos, así como de contribuir en el diseño de políticas públicas encaminadas hacia el acceso de las TIC a la mayor cantidad posible de individuos.

La difusión de información de la Administración pública es uno de los puntos clave del gobierno electrónico: “el propósito de la comunicación no es la información en sí misma, sino lo es en la medida en que mejora las condiciones de vida por abrir puertas a una mejor toma de decisiones, a la eficiencia, la calidad, la transparencia y la certeza en las relaciones sociales.”⁷⁷ Por tal motivo, los gobiernos tienen la responsabilidad de informar de manera oportuna, clara y accesible.

⁷⁷ García, Maximiliano, “TIC, gobierno electrónico y gestión pública en México” en: *Revista Buen Gobierno*, No. 11 (Julio-Dic), 2011, p. 117.

Uno de los fines de la implementación y fortalecimiento del gobierno electrónico, es **evitar la corrupción**. A través de mecanismos de trámites y cobro de servicios en línea, se puede evitar el desvío de recursos y por tal motivo, la deslegitimación de los servidores públicos. El e-gobierno permite a los ciudadanos ingresar de manera personal a una computadora, realizar una gestión, trámite o consulta de información, sin tener que dirigirse hacia un servidor público directamente.

El gobierno electrónico debe ser un **valor de las instituciones**, es decir, no debe ser una cuestión que se estipule en la ley y que, por tal motivo, se cumpla, sino que, los gobiernos deben buscar la innovación en la Administración pública, mediante el uso de herramientas como las TIC, que permitan revalorizar el actuar del gobierno, y la eficacia y eficiencia de las Instituciones, en la medida en que sean capaces de fomentar un desarrollo al interior, es decir, en el funcionamiento diario de los procesos administrativos y, al exterior, a través de la prestación de servicios públicos.

Las gestiones deberán ser accesibles, respaldadas en la innovación tecnológica. El impacto en las TIC es crucial en los gobiernos digitales; la idea no es nada más plasmar, de manera electrónica todos los gastos, actividades y trámites a cargo del gobierno, sino que, fortalecer la confianza de los ciudadanos a partir de la certeza de la información que se encuentre en los portales de internet y de la capacidad de acceder a ellos de manera remota. Por tal motivo, las gestiones realizadas en función del e-gobierno, buscan cambiar el sentido de la ventanillas plasmadas con vicios burocráticos que incidían en la poca credibilidad del gobierno hacia los ciudadanos.

En suma todos estos elementos forman parte de las acciones que pueden consagrar una verdadera innovación de la Administración pública y de la forma en que realiza sus actividades. La disciplina en cuestión requiere de cambios que le permitan hacer frente a las exigencias de la sociedad moderna, por lo que valerse de los beneficios de la tecnología y aprovechar al máximo su utilización, es fundamental para las instituciones públicas de cara al siglo XXI.

En ese sentido, es necesario que exista una profesionalización de servidores públicos, con el objeto de garantizar, no solamente el cumplimiento de sus acciones de manera eficaz y eficiente, sino también la provisión de servicios públicos de manera remota, haciendo uso de la tecnología para satisfacer las demandas de los ciudadanos. Otrosí, la profesionalización de servidores públicos permitirá que las acciones gubernamentales y la gestión pública, auxiliadas por los beneficios de las TIC, sea innovadora, además de eficiente y de calidad. Se hablará al respecto en las páginas siguientes.

2.3.4 Elementos legales

Los aspectos legales del e-gobierno se explican en función de la instrumentación de normas, acciones y procedimientos de la Administración pública que permitan revalorizar la importancia del uso de la tecnología, mediante la fundamentación legal de los requerimientos de los servidores públicos y del gobierno.

Por otra parte, el gobierno electrónico se orienta a la construcción de una mejor **gobernanza**, toda vez que ésta sentará las bases de las relaciones entre el gobierno y los ciudadanos, en la medida en que estos últimos sean capaces de incidir en las decisiones que afecten su espacio. Aguilar Villanueva entiende a la gobernanza como “el proceso mediante el cual los actores de una sociedad deciden sus objetivos de convivencia – fundamentales y coyunturales – y las normas de coordinarse para realizarlos: su sentido de dirección y su capacidad de dirección”.⁷⁸ Además, es un “proceso social de definición de los objetivos de la vida en común y del modo colectivo de coordinarse para realizarlos”⁷⁹.

En ese sentido, la gobernanza cobra un nuevo valor sustentado en los lineamientos de la participación y vigilancia de los ciudadanos y la sociedad: la toma de decisiones deja de ser cerrada y piramidal, para hacerse más visible y evidente, porque se reconocen las nuevas formas de cooperación y coordinación de la acción pública, en la que convergen no solamente los actores estatales, sino

⁷⁸ Aguilar Villanueva, Luis, Óp. Cit., p. 90.

⁷⁹ *Ibíd.*, p. 93.

también la sociedad, es decir, una gobernanza democrática, que puede entenderse de la siguiente manera:

En una óptica de nuevas relaciones dadas entre sociedad y Estado y para ventaja funcional de la administración pública contemporánea, desde la mitad de la década de los noventas se ha formado el patrón de la gobernanza democrática, que combina redes, organismos sociales, mercados, iniciativas comunitarias, relaciones de corresponsabilidad, el enfoque de coproducción de política pública y la autonomía de las organizaciones de la sociedad, para dar paso a formas mejor articuladas entre el poder público y los grupos de la sociedad civil, lo que significa un cambio de fondo en las relaciones del poder constituido.⁸⁰

No es menester explicar las causas que originaron la reformulación de la gobernanza en la contemporaneidad de la Administración Pública, sin embargo, es importante señalar que, desde el enfoque del gobierno electrónico, este elemento es esencial en las relaciones del gobierno con la sociedad y su capacidad de coordinarse y participar activamente a través los canales institucionales construidos en función de las TIC. El e-gobierno es un elemento fundamental de la gobernanza democrática, toda vez que ésta sentó las bases de la redimensión de la sociedad dentro de la toma de decisiones del gobierno.

2.3.5 Transparencia y rendición de cuentas.

El gobierno electrónico, a partir de las herramientas de las que se respalda, ha permitido reformular la concepción de la transparencia y la rendición de cuentas gubernamental, como elementos esenciales de la gobernanza democrática – enfoque que ha redimensionado a la Administración pública–, en la medida en que la sociedad y los ciudadanos inciden más en la configuración estatal, mediante los canales de comunicación que genera el uso del e-gobierno mediante las TIC.

En consecuencia, la búsqueda de mecanismos que permitan coordinar esfuerzos entre el gobierno y la sociedad, obligó a las instancias gubernamentales a rendir

⁸⁰ Uvalle, Óp Cit.

cuentas y transparentar sus acciones, con la finalidad de eliminar la opacidad en la Administración pública.

La transparencia y la rendición de cuentas, son dos catalizadores de confianza y participación ciudadana, por lo que las posibilidades del gobierno electrónico, permiten identificar a estos elementos como alternativas importantes de la construcción de participación de los ciudadanos en las decisiones gubernamentales:

El gobierno electrónico se visualiza como una oportunidad de transformación del Estado desde una visión innovadora, haciendo uso intensivo de la tecnología y teniendo como fin construir un Estado enfocado en el ciudadano. La estrategia establecida para impulsar el desarrollo del gobierno electrónico está sustentada en los siguientes principios: igualdad, transparencia, accesibilidad; eficiencia y eficacia; cooperación e integralidad; confianza y seguridad.⁸¹

Por otra parte, Ricardo Uvalle entiende a la transparencia como una política pública que fortalece la relación entre la Administración pública y los ciudadanos. En este proceso continuo de comunicación y correlación, se posibilita la mejora de la capacidad de respuesta, y se fortalece la confianza en las instancias públicas. Al respecto señala:

la transparencia, adquiere en la sociedad contemporánea, la categoría de política pública para que sea entendida como un asunto de relación directa entre los ciudadanos y el Estado, valorados como los actores centrales que generan interacciones que obligan a mejorar la capacidad de respuesta institucional con base en los valores y prácticas de la democracia. Esto significa que la transparencia ha recorrido expresiones de valor para convertirse en una estrategia pública que ha de ampliar y fortalecer la convivencia democrática en los espacios colectivos.⁸²

⁸¹ Clastornik, José, Pardo, Virginia, "El Gobierno Abierto como parte integral de la agenda digital en Uruguay" en: Hoffman, Andrés, *Op. Cit.* p. 441

⁸² Uvalle Berrones, Ricardo, "Valor de la transparencia en México" En: *Revista Buen Gobierno*, Jul-Dic No. 11, (2011) p. 34

En suma, la transparencia es concebida como “...una política deliberada del Estado para producir y emplear sistemáticamente información como un recurso estratégico, destinado a facilitar y dotar de contenido a la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.”⁸³ La transparencia sigue el principio de máxima publicidad, basado en las TIC y se manifiesta como la apertura de los asuntos públicos que la sociedad exige y por lo tanto es capaz de evaluar no sólo la actuación de los funcionarios públicos, sino la manera en que llevan a cabo la ejecución del gasto público.

El gobierno electrónico permite que la apertura estatal se materialice en la construcción de portales electrónicos, en donde sea posible observar, evaluar y participar en las decisiones tomadas por las autoridades, “lo público del Estado es más abierto y visible a la sociedad y ésta tiene ventajas más fehacientes para aportar su capacidad instalada en la atención y solución de los problemas colectivos.”⁸⁴

La posibilidad de que los ciudadanos sean capaces de ver y evaluar lo que su gobierno hace, es una fuente de certidumbre que habrá de fortalecer la confianza hacia las instituciones; sumado a ello, la oportunidad de realizar una gestión, trámite, solicitud, consulta o demanda a partir de una conexión a internet es indispensable. El tiempo es fundamental y por ello, con tres clics, debe realizarse el trámite, consulta o servicio que se requiera, esta es una de las propuestas que se desarrollarán en el último apartado.

En ese sentido, Ricardo Uvalle reconoce la importancia de la incorporación de la tecnología, al distinguir que

“la necesidad de establecer mejores controles sobre el desempeño del Estado lleva a la Nueva Gestión Pública proponer cambios en la organización y el

⁸³ López Ayllon, Sergio; Merino, Mauricio, “La rendición de cuentas en México: perspectivas y retos”, En: Merino, Mauricio; López Ayllon, Sergio; Cejudo Guillermo (Coord.), *La estructura de la rendición de cuentas en México*, IJ, UNAM, México, 2010, p. 8.

⁸⁴ Aguilera, Rina, citada de: Uvalle, Ricardo, “Nueva visión de la Administración pública Contemporánea: El lenguaje ortodoxo, el lenguaje de la innovación gerencial y el lenguaje de la gobernanza democrática”, en: Castañeda, Fernando y Aguilera, Rina (Coord.), *La Administración Pública en el Debate Contemporáneo de las Ciencias Sociales*, FCPS, UNAM, 2015, p. 69.

*funcionamiento de las Administraciones públicas con el uso de la tecnología, a fin de reducir los costos de transacción y agilizar las respuestas de las oficinas administrativas. De ahí el sentido de la categoría de gobierno electrónico, el cual implica la reducción de estructuras, personal y ámbitos de competencia.*⁸⁵

Siguiendo esta línea argumentativa, el e-gobierno promueve no solamente la efectividad del gobierno en la lógica de la prestación de servicios públicos, sino que incide de manera directa en la organización interna de la Administración pública, toda vez que permite reducir los costos de operación y conducir de manera instantánea la comunicación al interior de las instituciones gubernamentales, promoviendo que las dependencias y entidades sean capaces de acelerar los procesos de gestión pública.

La transparencia y la rendición, no son el objeto de estudio de este trabajo, sin embargo, son elementos esenciales del tratamiento y estudio del e-gobierno, toda vez que, en función de la utilización de las TIC, es posible promover su utilización y aprovechamiento para la construcción de una Administración pública contemporánea, que revalorice la participación activa de los ciudadanos y de la sociedad civil en las decisiones gubernamentales, con el objeto de coordinar esfuerzos en la búsqueda del bienestar común y de la prestación de bienes y servicios de calidad.

2.4. Bienes y servicios provistos por el gobierno electrónico.

El e-gobierno permite a la sociedad, acceder a bienes y servicios a través de los portales gubernamentales; este argumento es quizás, uno de las principales motivaciones de su implementación. Se explicarán los servicios que el gobierno electrónico promueve.

2.4.1 Información.

En primera instancia, se rescatan los servicios que tienen que ver con la obtención de información, ya sea de carácter gubernamental, es decir aquella que tenga que ver con la disposiciones de las dependencias y entidades de la Administración

⁸⁵ Uvalle, Ricardo, *Óp. Cit.* pp. 61-62.

pública. Esta información puede clasificarse en asuntos relacionados al gasto público, a la ejecución de programas y públicos, estadísticas del funcionamiento de las dependencias, así como la transparencia de asuntos relacionados con la información pública. En ese sentido, las instancias correspondientes en materia de transparencia deberán vigilar que, de manera constante y oportuna, se actualice la información gubernamental, con el objeto de retroalimentar y garantizar la máxima publicidad del gobierno.

La segunda fuente de información, radica en la publicación de temas de interés, ya sea con referencia a eventos culturales, deportivos y recreativos, así como a convocatorias, becas, promociones y demás asuntos que sean de utilidad para quienes ingresan a los portales electrónicos de la Administración pública en sus tres órdenes de gobierno.

Cabe destacar que la información debe ser completamente accesible y ordenada de tal forma que las personas puedan encontrarla sin mayor complicación. De esta forma, se incentivará el acceso de los ciudadanos a los portales gubernamentales.

2.4.2. Trámites y servicios de manera remota.

El e-gobierno busca la eficiencia y eficacia de sus actividades, por lo que, realizar un trámite o servicio de manera remota, es una posibilidad fundamental del mejoramiento de la Administración pública. En ese sentido, pagar impuestos, solicitar renovación de identificaciones, licencias o pasaportes, elimina el tiempo que se requiere para acudir de manera personal a determinada oficina y permite hacerlo desde una computadora con acceso a internet.

La cantidad de trámites que pueden realizarse por esta vía, depende de la disposición de reinventar la forma en que se han realizado a lo largo de los años; algunos servicios, como actas de nacimiento, credenciales o comprobantes, puedan solicitarse y pagarse por internet y, en un periodo determinado, ser enviados por paquetería, evitando el desvío de recursos y la corrupción en la Administración pública.

Esto no solamente representa un gran reto para los servidores públicos, sino también para las instituciones que han consolidado de manera clara sus reglas. El pago de cualquier impuesto debe ser una prioridad en los servicios de manera remota, mediante la utilización de una tarjeta de crédito o débito, y un portal de internet.

En suma, existen grandes posibilidades para el desarrollo del gobierno electrónico; de acuerdo con Ricardo Uvalle, pueden resumirse como se describe a continuación.

Permiten:

- Mejorar el desempeño general de todas las actividades del gobierno; obtener mayor eficiencia en sus tareas; hacerlo más competitivo.
- La medición de resultados en la ejecución de programas y la prestación de los servicios; por tanto, logrando mayor respuesta ante la demanda ciudadana (misma que día a día se torna más exigente y compleja).
- Dar respuesta “en tiempo real” a quejas, peticiones sugerencias y demandas ciudadanas.
- Dar participación inmediata a los ciudadanos en el combate a la mala administración, el desperdicio y la corrupción.
- Obtener para los usuarios, los causantes o clientes, una gran variedad de servicios con eficiencia, rapidez, bajo costo y comodidad, sin desplazarse de su propio domicilio.⁸⁶

Una vez explicados los referentes teóricos del e-gobierno, es necesario explicar aquello que acontece en nuestro país, por lo que el siguiente apartado describirá de manera general, las acciones implementadas en la Administración pública mexicana, con miras a la utilización de las TIC en el actuar administrativo.

⁸⁶ Uvalle, Ricardo, “Hacia el Gobierno Electrónico en todo el mundo” en: Pichardo Pagaza, Ignacio, *Modernización Administrativa, Propuesta para una reforma inaplazable*, México, El Colegio Mexiquense, y Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM, 2004, p. 335.

2.5. Gobierno electrónico en México.

Para hacer un puente entre los fundamentos del e-gobierno y la realidad mexicana, es preciso entender cómo se ha llevado a cabo la intromisión de la tecnología en la Administración pública en México, por lo que es fundamental explicar los referentes históricos de la implementación del gobierno electrónico en nuestro país.

2.5.1 Antecedentes.

Los primeros antecedentes del uso de las TIC en la Administración pública mexicana se remontan a la década de los setentas, y fueron implementados por tres grandes instancias gubernamentales: Petróleos Mexicanos (PEMEX), la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y, Nacional Financiera (NAFIN), instancias que, dicho sea de paso, fueron beneficiarias de servicios de cómputo provistos por la Universidad Nacional Autónoma de México.⁸⁷

El desarrollo de sistemas computacionales paulatinamente se incorporó en las dependencias de la Administración Pública Federal, siendo el Comité de Autoridades de Informática de la Administración Pública (CAIAPF), uno de los primeros esfuerzos concretos de la regulación y promoción de la tecnología en la Administración pública mexicana, en el año de 1971.

En términos económicos, el Programa de Modernización de la Administración Pública, contemplado en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), de 1995-2000, fue la primera estrategia prevista por el Ejecutivo Federal, “coordinado por la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM, actualmente Secretaría de la Función Pública, SFP) y el Programa de Desarrollo Informático coordinado por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).”⁸⁸

Dichos esfuerzos gubernamentales promovieron la innovación en la prestación de servicios públicos, específicamente en materia de educación, televisión educativa

⁸⁷ José Gil García, *et al.*, Op. Cit., p. 14.

⁸⁸ *Ibíd*, p. 15.

digital y los sistemas de compras y contrataciones gubernamentales, CompraNet, del que se hizo mención en páginas anteriores.

Más tarde, en el periodo presidencial de Vicente Fox, se desarrolló la Estrategia Digital, en los años de 2000-2006; con ello, se establecieron estrategias tendientes a la creación de infraestructura y el desarrollo de servicios y trámites en línea, mediante portales en internet, con lo que el PND destacó en el rubro de estrategias de desarrollo de e-gobierno, al respecto, se señaló que “este esfuerzo incluye el uso de la tecnología de internet y las telecomunicaciones para lograr procesos que nos lleven a un componente electrónico de gobierno cada vez mayor.”⁸⁹

En 2002, la implementación de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno, estableció las bases para el funcionamiento del e-gobierno, como una necesidad de utilizar a las TIC como herramientas indispensables, cuya finalidad es proveer servicios de mayor calidad.⁹⁰

Para el año 2003, la creación de la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de Información (UGEPTI), por la SFP, se encargó de dirigir la innovación en la Administración Pública Federal. Sin embargo, no es hasta el 2005, con la creación de la Comisión Intersecretarial de Gobierno Electrónico (CIDGE), cuyo objetivo es el aprovechamiento estratégico de las TIC para el buen gobierno, que existió una instancia gubernamental encargada del Desarrollo y regulación del gobierno electrónico en México.⁹¹

Vale la pena observar la posición del gobierno electrónico en México, respecto a los índices provistos por la ONU, en su estudio *global e-government readiness rankings*, realizado en el año 2012 y 2014, que da muestra del panorama mundial

⁸⁹ H. Congreso de la Unión, PND 2001-2006, Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/compila/pnd/PND_2001-2006_30may01.doc [Consulta: 28 de marzo de 2015]

⁹⁰ José Gil García, *et al.*, Op. Cit, p. 15.

⁹¹ El objetivo principal de la CIDGE, de acuerdo a su sitio en internet es: “Promover y consolidar el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC’s) en la Administración Pública Federal.”, Disponible en: <http://cidge.gob.mx/menu/gobernabilidad/cidge/> [Consulta: 28 de marzo de 2015].

del desarrollo de gobierno electrónico. El resultado para el caso de México es el siguiente:

México	Índice de desarrollo del gobierno electrónico.			Clasificación Mundial en el desarrollo del gobierno electrónico.		
	2014	2012	2010	2014	2012	2010
	0.5733	0.6240	0.5150	63	55	56

Elaboración Propia con base en *e-government readiness rankings*, 2012 y 2014⁹²

Es importante señalar que el estudio se hace con base en 190 naciones. Asimismo, de acuerdo a la clasificación específica de los países en América Central que señala la ONU, (México, Panamá, El Salvador, Costa Rica, Guatemala, Honduras, Belice y Nicaragua), nuestro país ocupa la primera posición, 11 lugares más arriba, respecto a Panamá, que ocupa el segundo lugar.⁹³

Por otra parte, de acuerdo a las etapas que Naciones Unidas describe para el desarrollo del e-gobierno, México se encuentra clasificado de la siguiente manera:

ETAPAS %	1.Presencia	2.Interacción	3.Presencia transnacional	4. Presencia Interconectada	Total.
2012	100	69	62	57	64
2014	97	73	40	32	59

Elaboración Propia con base en *E-government readiness rankings*, 2012 y 2014.⁹⁴

⁹² Naciones Unidas, "Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico 2012", Nueva York, 2012, p. 16, [En Línea], Disponible en: http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012_Spanish.pdf y, Estudio 2014, en: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf [Consulta: 1 de abril de 2015].

⁹³ *Ibíd.* p. 24.

⁹⁴ *Ibíd.* p. 51 y p. 219,

El cuadro anterior muestra la importancia de la utilización de portales electrónicos en los que sea posible brindar servicios públicos, pero también en la necesidad de que éstos sean canales de interacción entre los ciudadanos y el gobierno, con la finalidad de retroalimentar e incentivar la participación de los individuos en la toma de decisiones gubernamental. Asimismo, las cifras analizadas por Naciones Unidas dan muestra de un decremento en los niveles de gobierno electrónico en México, por lo que las estrategias dispuestas a nivel federal no fueron suficientes.

2.5.2 Estrategias Nacionales para de gobierno electrónico.

Estrategia Digital Nacional

La Estrategia Digital Nacional sentó las bases de las acciones que el Gobierno de la República llevará a cabo en materia de digitalización, “para fomentar la adopción y el desarrollo de las TIC e insertar a México en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.”⁹⁵ Sus principales ejes son los siguientes:

- Conectividad: la base sobre la que descansan todos los proyectos de la Estrategia Digital Nacional
- Inclusión y habilidades digitales: inclusión y el desarrollo de habilidades digitales para que todos los sectores sociales puedan aprovechar y utilizar las TIC.
- Interoperabilidad e Identidad Digita: las bases para la interoperabilidad hacia adentro del gobierno.
- Marco Jurídico. Con la finalidad de propiciar un entorno de certeza y confianza favorables para la adopción y fomento de las TIC, dentro y fuera del gobierno.
- Datos Abiertos: la publicación de datos abiertos para crear un ecosistema de co-creación de servicios públicos, detonar la innovación y el

⁹⁵ Estrategia Digital Nacional, [En línea], Disponible en: <http://www.presidencia.gob.mx/edn/> [Consulta: 29-oct-2015].

emprendimiento, al convertir a la información en manos del gobierno en un activo de valor social.⁹⁶

Programa para un Gobierno Cercano y Moderno.

El Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, busca impulsar la eficiencia en las actividades del gobierno, por lo que tiene como finalidad implementar “mecanismos de evaluación que permitan mejorar su desempeño y la calidad de los servicios; que simplifique la normatividad y trámites gubernamentales, rinda cuentas de manera clara y oportuna a la ciudadanía, que optimice el uso de los recursos públicos, y que utilice las nuevas tecnologías de la información y comunicación.”⁹⁷

La implementación del PGCM incluye los años de 2013-2018. En términos generales busca garantizar el acceso a la información, en un ejercicio de rendición de cuentas, mediante la adopción de las TIC y con la finalidad de insertar a México en la Sociedad del Conocimiento.

Catálogo Nacional de Trámites y Servicios del Estado

El Catálogo Nacional de Trámites y Servicios del Estado (CNTSE), es una estrategia del Gobierno Federal, “que promueve la innovación en el gobierno, impulsa la eficiencia, y transforma los procesos para proveer de información, trámites y una plataforma de participación a la población. Es el replanteamiento de la relación ciudadano-gobierno.”⁹⁸ Asimismo, mediante la unificación de los trámites y servicios del Estado, en un solo sitio en línea, es posible mejorar la prestación de servicios y la efectividad del gobierno, mitigando la corrupción y promoviendo un mayor acercamiento entre la sociedad y el gobierno.

⁹⁶ *Ibíd.*

⁹⁷ PGCM, [En línea], Disponible en: <http://www.gob.mx/que-es-gobmx> [Consulta: 29-oct-2015].

⁹⁸ CNTSE, [En línea], Disponible en: <http://www.gob.mx/que-es-gobmx> [Consulta: 29-oct-2015].

2.5.3 Legislación en materia de gobierno electrónico.

Si bien es cierto que, de acuerdo a la legislación mexicana, no hay propiamente una ley que regule, promueva y coordine el desarrollo del gobierno electrónico, sí existen algunas normas que, sin ser su objeto de estudio, señalan el cumplimiento de acciones de la Administración pública en materia de Tecnologías de Información y Comunicación.

En primer lugar, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en su Artículo 27, fracción V, señala la obligatoriedad de promover bancos de datos y la digitalización de leyes, decretos y reglamentos, con el objeto de proporcionar información pública.⁹⁹

Por otra parte, la Ley Federal de Procedimientos Administrativos, señala la incorporación de documentos electrónicos, así como expedientes de manera electrónica que permitan ordenar la información de forma adecuada. Con ello, además se rescata la utilización de medios de información electrónicos, que permitan a las instancias gubernamentales desarrollar sus acciones eficientemente.¹⁰⁰

La Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, faculta a las dependencias de la APF, a utilizar formatos de no inhabilitación, obtenidos por sistemas electrónicos coordinados por la SFP.¹⁰¹

Algunas otras acciones de la Administración Pública, como el Sistema CompraNet, el Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA), DECLARANET, el Registro de Servidores Públicos (RSP), son algunos ejemplos que han sido materializados en

⁹⁹ H. Congreso de la Unión, *Ley Orgánica de la Administración Pública Federal*, Disponible en: <http://inicio.ifai.org.mx/MarcoNormativoDocumentos/2.%20LOAPF.pdf> Consulta: [01-abril-2015].

¹⁰⁰ H. Congreso de la Unión, *Ley Federal de Procedimientos Administrativos*, Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/112.pdf> Consulta: [01-abril-2015].

¹⁰¹ H. Congreso de la Unión, *Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos*, Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/240_140714.pdf Consulta: [01-abril-2015].

mandatos legales, que hacen posible el desarrollo e implementación en cada vez más acciones del gobierno electrónico en nuestro país.¹⁰²

Asimismo, de acuerdo a las disposiciones del e-gobierno, instrumentos como la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. La Ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Sector Público, entre otras, han tenido que ser modificadas para que sus funciones permitan el desarrollo del e-gobierno y del uso de la tecnología.¹⁰³

En suma, México requiere de grandes esfuerzos para materializar las acciones tendientes al desarrollo de las TIC como herramientas de innovación en la Administración pública, que incidan en la provisión de bienes y servicios públicos, es necesario que exista una coordinación integral en los tres órdenes de gobierno, así como en el conjunto de las dependencias y entidades de la Administración pública, con la finalidad de que la tecnología permite a los individuos mejorar sus condiciones de vida y al gobierno, mejorar en la coordinación con los ciudadanos.

El siguiente capítulo pretende dar muestra de un caso exitoso del desarrollo e implementación del gobierno electrónico, por lo que se explicarán a detalle las acciones destinadas a su cumplimiento y eficacia, durante un periodo específico.

¹⁰² José Gil García et. al., *Óp. Cit.*, pp. 17-19.

¹⁰³ *Ibíd.* p. 18.

III. UNA EXPERIENCIA DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL: GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ESTADO DE JALISCO (2010-2015).

Una vez analizados los referentes teórico-conceptuales del e-gobierno, es prudente hacer un puente entre la literatura escrita al respecto y la realidad administrativa a la que enfrenta su implementación. Ello, con la finalidad de asociar la teoría con la práctica y comprobar una de las hipótesis de esta investigación, a saber: el estado de Jalisco ha hecho frente a las nuevas necesidades de los ciudadanos, mediante la implementación de las TIC como una nueva forma de entender los servicios públicos, de manera innovadora y accesible.

Para el estudio de este capítulo, se tomará como referencia principal al estado de Jalisco, durante el periodo que abarca los años de 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015. La elección de este tiempo y espacio, responde a la utilización e implementación de las TIC en dicho estado, con miras a la construcción de un gobierno más cercano, incluyente y basado en el uso de la tecnología para mejorar la prestación de servicios públicos.

Asimismo, con el propósito de explicar una experiencia exitosa de e-gobierno, se explicará por qué Jalisco es un referente de innovación gubernamental, materializada en el ámbito estatal, que puede incidir en el desarrollo e implementación de estrategias tendientes a mejorar el resto del país, mediante el uso y aprovechamiento de las herramientas fundamentales del siglo XXI, es decir, las Tecnologías de Información y Comunicación.

Para los fines de este capítulo, se explicarán dos acciones de gobierno que promueven la utilización de las TIC en Jalisco: la primera de ellas, mediante programas públicos que permiten a los ciudadanos acceder, desde espacios públicos, a internet de alta velocidad; la segunda, referente a la provisión de bienes y servicios mediante el portal estatal de Jalisco, incentivando la eficacia y eficiencia en el gobierno del estado.

3.1 Contexto sociodemográfico.

El estado de Jalisco se encuentra ubicado en el occidente de la República Mexicana, ocupando una posición privilegiada en el territorio nacional; su extensión territorial es de 78 597 km², es decir, el 4.0% del espacio geográfico del país.¹⁰⁴ Colinda al noroeste con Nayarit, al norte con Zacatecas y Aguascalientes, al este con Guanajuato y San Luis Potosí y al sur con Michoacán y Colima. Asimismo, gran parte de su territorio colinda con el Océano Pacífico, en dirección al suroeste, lo que lo convierte en un estado con grandes recursos naturales.

Para 2010, Jalisco contaba con una población total de 7, 350,682 habitantes.¹⁰⁵ De los cuales, 3, 600, 461 son hombres y 3, 750, 041 son mujeres¹⁰⁶, es decir, el 51% de la población son mujeres y el 49% son hombres. Debido a su gran cantidad de población, Jalisco es el cuarto estado mayor habitado en el país. Existen 125 municipios que componen al estado de Jalisco, ubicados en 12 regiones, siendo Guadalajara la capital y cabecera de la Zona Metropolitana que lleva su nombre, este municipio posee una extensión territorial de 187.91 km².

Ahora bien, de acuerdo con cifras del 2013, Jalisco es el cuarto estado con mayores aportaciones al PIB nacional, después del Distrito Federal, Estado de México y Nuevo León, con un total de 6.4%,¹⁰⁷ es decir que su importancia no solamente se ve reflejada en la cantidad de habitantes, ni en su posición respecto a los demás estados, sino en la concentración de recursos que aporta a la Federación.

En suma, es posible apreciar que Jalisco es uno de los estados más importantes de la República Mexicana, no solamente por su aportación a la economía

¹⁰⁴ INEGI, Monografías: Jalisco, México, 2014, [En línea], Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/jal/default.aspx?tema=me&e=14> Consulta: [12/abril/2015].

¹⁰⁵ INEGI, *Censo de Población y Vivienda 2010*, México, 2010, [En línea], disponible en: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?src=487&e=14> Consulta [12/abril/2015].

¹⁰⁶ INEGI, Monografías Jalisco 2010, [En línea], Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/jal/poblacion/default.aspx?tema=me&e=14>

¹⁰⁷ INEGI, PIB y Cuentas Nacionales, México, 2013 [En línea], Disponible en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/pibe/> Consulta: [12/abril/2015].

nacional, sino también por su extensión geográfica, ubicación y por las actividades que realiza.

El estado de Jalisco cuenta con una Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología, que se encarga de “promover, facilitar e impulsar la creación y la adopción de una cultura innovadora y competitiva.”¹⁰⁸ Dicha dependencia busca coadyuvar en el desarrollo del estado, mediante estrategias que promuevan la innovación tecnológica, educativa y científica, mediante acciones y programas encaminados hacia la vinculación de universidades y empresas, con el objeto de promover el desarrollo de la población jalisciense.

De acuerdo con cifras del INEGI, en su *Censo de Población y vivienda 2010*, en el apartado de “Ocupantes de viviendas particulares” de un total de 7, 230,012 viviendas en Jalisco, solamente 1, 960, 737 señalaron disponer de internet en sus hogares¹⁰⁹, lo que representa el 27.11 % de viviendas que cuentan con el acceso a una de las principales tecnologías; no obstante, existen 5, 217, 836 de ocupantes de vivienda que no cuentan con internet¹¹⁰, es decir un 72.16 % del total de hogares censados en Jalisco.

Lo antedicho, pone de manifiesto la brecha existente entre aquellos que pueden beneficiarse de una o varias de las TIC más importantes y quienes se encuentran rezagados. La importante posición de Jalisco respecto a los demás estados de la República Mexicana, promueve la implementación de estrategias tendientes a disminuir la desigualdad en materia de tecnología, por lo que, por una parte, requiere de acciones que permitan a los jaliscienses obtener los beneficios que la globalización brinda, mediante la utilización de la tecnología en las acciones cotidianas.

¹⁰⁸ Gobierno del Estado de Jalisco, Disponible en: <http://www.jalisco.gob.mx/gobierno/dependencias/sict> Consulta: [01/mayo/2015].

¹⁰⁹ INEGI, Sistema Estatal y Municipal de Bases de Datos, Consulta por Número de TIC, Disponible en: <http://sc.inegi.org.mx/cobdem/filtroContenidosServlet> [Consulta: 05/julio/2015].

¹¹⁰ *Ibíd.*

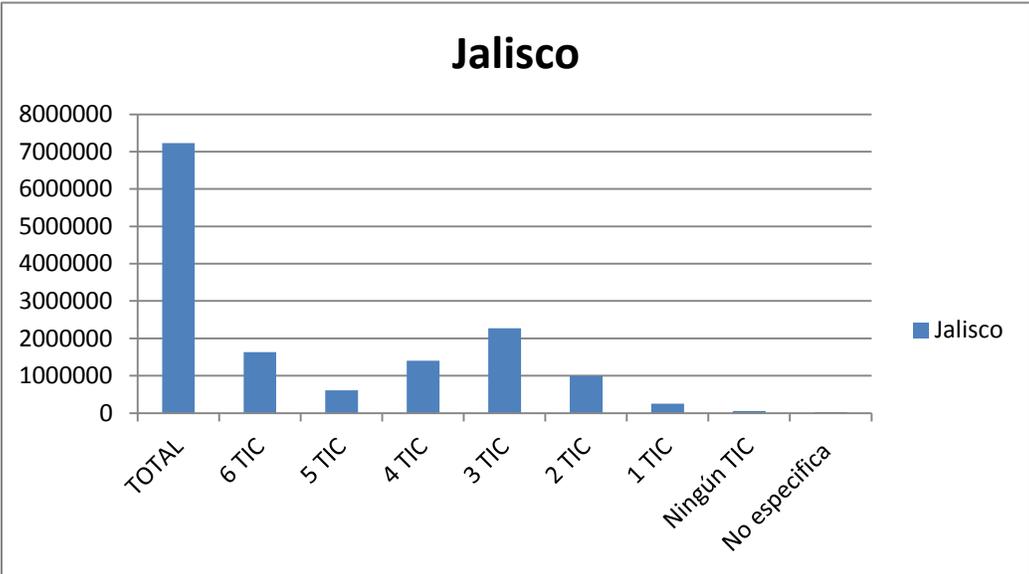
Ahora bien, siguiendo con el Censo 2010 del INEGI, existe un apartado en el que se determina el número de Tecnologías de Información y Comunicación con las que cuenta un hogar en el estado de Jalisco. Las TIC que señala el Censo 2010 son las siguientes: disponibilidad de computadora, de teléfono, internet, radio, línea telefónica fija y televisor.¹¹¹

Dentro de este estudio, se explica específicamente con qué cantidad de tecnologías cuentan los hogares censados por el INEGI, teniendo resultados particulares, que se describen a continuación.

TOTAL	6 TIC	5 TIC	4 TIC	3 TIC	2 TIC	1 TIC	Ningún TIC	No específica
7,230,012	1,635,317	605,679	1,400,969	2,269,867	989,903	254,433	53,017	20,827

Elaboración Propia con base en Consulta Censo 2010 del INEGI.¹¹²

De acuerdo con los datos anteriores, la siguiente gráfica permite entender la cantidad de TIC disponibles por hogar en Jalisco.



Elaboración Propia con base en Consulta Censo 2010 del INEGI.

¹¹¹ Ibíd.

¹¹² Ibíd.

Los cuadros anteriores permiten ver que, existe un número limitado de familias que cuentan con todas las TIC que censa el INEGI. Por otro lado, son más los hogares con capacidad de beneficiarse con 3 de estas tecnologías. Sin embargo, la brecha digital, materializadas en el estudio como hogares sin ninguna de las TIC, con una sola o con dos de ellas, demuestra que aún hay un largo camino por recorrer en el estado de Jalisco, para combatir la desigualdad tecnológica de sus habitantes.

Los esfuerzos realizados por Jalisco, se concentran en dos vías principales; la primera de ellas, bajo la lógica de brindar y proveer de servicios públicos a sus habitantes mediante la utilización de la tecnología, con la finalidad de reducir el tiempo y recursos, buscando la máxima eficacia y eficiencia en la gestión pública. En segundo lugar, las estrategias en Jalisco se asumen desde la óptica de la reducción de la brecha digital en sus habitantes, para así fomentar el aprovechamiento de la tecnología y formar parte de la sociedad de la información y el conocimiento.

3.1.2 Administración Pública en Jalisco.

Para poder entender las acciones diseñadas por el gobierno estatal en Jalisco, es necesario explicar el funcionamiento de las instancias que se encargan de materializar e implementar las estrategias de gobierno electrónico en dicho estado, por lo que se describirán las dependencias y entidades más importantes en materia de tecnología.

La Administración pública en Jalisco se encuentra organizada de la siguiente forma: el Poder Ejecutivo del estado es dirigido por el Gobernador Aristóteles Sandoval, quien ocupará el cargo en el periodo de 2013-2018. El Poder Ejecutivo en Jalisco, se encuentra organizado por la Administración Pública Centralizada y Paraestatal. De acuerdo con la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, así se organizan las entidades y dependencias.

Art. 6. La Administración Pública Centralizada se integra por las Dependencias, que son:

- I. Las Secretarías;
- II. La Fiscalía General del Estado;
- III. La Procuraduría Social del Estado;
- IV. La Contraloría del Estado;
- V. Los órganos desconcentrados; y
- VI. Los órganos auxiliares.¹¹³

En ese sentido, en el Título Tercero, Capítulo I, Artículo 49, se señala que:

Art. 49. La Administración Pública Paraestatal se integra por las Entidades siguientes:

- I. Los Organismos Públicos Descentralizados;
- II. Las Empresas de Participación Estatal; y
- III. Los Fideicomisos Públicos.¹¹⁴

Las Dependencias que conforman el estado de Jalisco son: Secretaría General de Gobierno, Despacho del Gobernador, Contraloría del Estado, Fiscalía General del Estado, Procuraduría Social del Estado, Secretaría de Cultura, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Desarrollo e Integración Social, Secretaría de Desarrollo Rural, Secretaría de Educación, Secretaría de Infraestructura y Obra Pública, Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología, Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial, Secretaría de Movilidad, Secretaría de

¹¹³ Secretaría General de Gobierno, Jalisco, *Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco*, [En línea], Disponible en: http://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/ley_organica_del_poder_ejecutivo_del_estado_de_jalisco_3.pdf [Consulta: 10/junio/2015].

¹¹⁴ *Ibíd.*

Planeación, Administración y Finanzas, Secretaría de Salud, Secretaría del Trabajo y Previsión Social y Secretaría de Turismo, son parte esencial del funcionamiento estatal.¹¹⁵

Por otra parte, en materia de tecnología, la Dirección General de Innovación Gubernamental¹¹⁶, la Dirección de Organización e Innovación¹¹⁷, la Dirección de Gobierno Digital¹¹⁸ y la Dirección General de Tecnologías de Información¹¹⁹ de la Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas, promueven los mecanismos que permiten la puesta en marcha de la innovación gubernamental, así como del e-gobierno, mediante la implementación de actividades impulsadas por el uso de las TIC.¹²⁰

Las dependencias y entidades encaminadas a la reducción de la brecha digital y a la puesta en marcha de infraestructura en materia de TIC, son fundamentales para el cumplimiento de las actividades en Jalisco.

La Administración pública en Jalisco es tan compleja como los problemas públicos a los que se enfrenta, por lo que los retos que deben asumir para garantizar y promover el bienestar en su población, exigen el esfuerzo tanto del gobierno federal, estatal y municipal, específicamente aquellos relacionados con el uso de tecnología.

¹¹⁵ Portal del estado de Jalisco, Disponible en: <http://www.jalisco.gob.mx/es/gobierno/dependencias> [Consulta: 10/junio/2015].

¹¹⁶ Las atribuciones de esta Dirección General son las siguientes: “Normar e impulsar el desarrollo administrativo y organizacional de las dependencias a través de diversas metodologías y modelos de gestión para la innovación y mejora de sistemas y procesos que permitan eficientar su desempeño y proporcionar servicios de calidad a la ciudadanía.” Disponible en: <http://www.jalisco.gob.mx/es/gobierno/estructura/136> [Consulta: 10/junio/2015].

¹¹⁷ Atribuciones: “Emitir la normatividad y las políticas administrativas así como las metodologías y criterios para la documentación institucional y la dictaminación de las estructuras orgánicas de las dependencias del Poder Ejecutivo. Asimismo, promover acciones de innovación en la Administración pública a través de las Redes de Innovación y Calidad Gubernamental.” *Ibíd.*

¹¹⁸ Atribuciones: “Promover y coordinar la modernización de los procesos y servicios en la administración pública del Poder Ejecutivo con el fin de ofrecer mayor agilidad, calidad y accesibilidad.” *Ibíd.*

¹¹⁹ Atribuciones: “Promover el desarrollo de una plataforma tecnológica que sea el soporte para la administración eficiente proporcionando información oportuna y veraz para la toma de decisiones.” *Ibíd.*

¹²⁰ Jalisco, *Ibíd.*

Debido a la complejidad de los problemas públicos del siglo XXI, en los que ya no solamente se busca erradicar la pobreza y la alimentación, sino también el rezago en materia de acceso a la tecnología, es necesario explicar que Jalisco es uno de los estados de la República que ha asumido los retos que la sociedad de la información y el conocimiento demanda, al tiempo que promueve el desarrollo del gobierno electrónico, como una forma de interacción y promoción de servicios públicos de manera instantánea.

En ese sentido, para comprobar la hipótesis que afirma que Jalisco es un estado pionero en innovación gubernamental se explicarán a detalle dos aspectos fundamentales: en primer lugar, las estrategias destinadas a incentivar el uso de la tecnología, específicamente de las TIC en los jaliscienses, con la finalidad de promover una sociedad de información y el conocimiento, mediante el combate a la brecha digital.

En segundo lugar, como respuesta a las necesidades de los ciudadanos de cara al siglo XXI, se describirán los servicios que, desde el portal electrónico del estado de Jalisco se han implementado para incentivar el uso de la tecnología, como medida de interacción, comunicación y retroalimentación entre los ciudadanos, la sociedad y el gobierno.

Bajo estas premisas, el presente capítulo contempla dos ejes principales de análisis: 1. Las estrategias gubernamentales destinadas a la reducción de la brecha digital mediante los programas públicos encaminados hacia este problema público. 2. Los servicios, información y material de interés provisto por el portal electrónico del estado de Jalisco.

3.2 Programas Públicos TIC.

En términos de políticas públicas¹²¹, el primer paso para su elaboración es la identificación y definición de un problema de la agenda pública, que permita

¹²¹ Podemos entender a las políticas públicas como respuestas que el gobierno en consenso brinda para resolver problemas que la sociedad demanda, es decir, las políticas públicas son estrategias del gobierno que buscan eliminar problemas de la agenda gubernamental, para el beneficio de un sector específico de la sociedad.

atender, implementar y desarrollar una estrategia tendiente a su solución, con la finalidad de promover el bienestar en un sector determinado del espacio público. En ese sentido, dada la urgencia de garantizar a los habitantes del estado de Jalisco, de las herramientas necesarias para hacer frente a la brecha digital, se han implementado una serie de estrategias que acerquen a los individuos en esta entidad a los beneficios de la tecnología.

Cabe mencionar que la sociedad de la información y el conocimiento son aspectos fundamentales que los gobiernos han reconocido a nivel mundial, lo que se confirma con estrategias como la cumbre de la Sociedad de la Información¹²² o con los Objetivos de Desarrollo del Milenio¹²³, asuntos que han motivado tanto a gobiernos federales, como estatales a atender de manera oportuna los requerimientos de los individuos a nivel mundial. En ese sentido la globalización, como se explicó en el primer capítulo cobra un papel fundamental dentro del nuevo escenario global.

Para entender de mejor forma la implementación de herramientas en materia de TIC en Jalisco, se detallan los programas que, de acuerdo al estado se han destinado para innovar y promover la tecnología en los habitantes y en la Administración pública del estado.

3.2.1 Estrategias del estado de Jalisco en materia de tecnología.

Para poder hacer una medición del panorama actual del Estado de Jalisco, es necesario establecer parámetros específicos como las metas, objetivos, trámites y servicios que permitan, entender la realidad que aqueja a dicha entidad federativa.

¹²² En términos generales, la Cumbre Mundial Sobre la Sociedad de la Información (CMSI), busca que, tanto el sector público, como el privado, gobiernos, sociedad civil y demás organizaciones internacionales, discutan “las oportunidades del nuevo ambiente de información y comunicación, y así como afrontar retos como la desigualdad en el acceso a la información y la comunicación llamada ‘brecha digital’. UNESCO [En línea], Disponible en: <http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/resources/multimedia/photo-galleries/world-summit-on-the-information-society-wsis/> [02/agosto/2015].

¹²³ Dentro de los Objetivos de Desarrollo de la ONU, y específicamente en el punto 8: Fomentar una asociación Mundial para el desarrollo”, se contempla “que se puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.” ONU, [En línea], Disponible en: <http://www.onu.org.mx/objetivo8.html> [02/agosto/2015].

Para ello, se expondrán los lineamientos que devienen del estudio del desempeño institucional, en función del panorama actual de Jalisco, a través de su portal de internet, cuya liga es la siguiente: www.jalisco.gob.mx.

Con base en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2015, Jalisco recibió un total de \$87, 694,651,930.00 de pesos¹²⁴. Jalisco es una entidad de suma importancia para el Estado Mexicano, por lo que la asignación presupuestal a dicha entidad es vital para entender su funcionamiento y operatividad.

De acuerdo con el Plan Estatal de Desarrollo 2030 y, especialmente en los años 2007-2013, se considera que un aspecto fundamental en el gobierno de Jalisco es la modernización, innovación y fomento a la tecnología que permita mejorar el servicio y la atención a los usuarios internos (funcionarios públicos) y externos (ciudadanía).¹²⁵ En ese sentido, Jalisco ha buscado la eficiencia en los servicios a la ciudadanía.

Esto permite reducir los tiempos de respuesta y lograr una mayor transparencia para la ciudadanía, al realizar los trámites sin tener contacto con funcionarios públicos. Conforme a lo establecido en su PED el impulso a los servicios vía digital se hace para contar con más servicios de transacción.”¹²⁶

Por otra parte, de acuerdo con una encuesta realizada por el portal del estado de Jalisco, en la que se buscaba conocer cuál era el interés principal de los usuarios para ingresar al portal, se encontró que el 6.30 % lo hizo para buscar información referente a eventos, el 7.03 % para consultar información de transparencia; el

¹²⁴ Periódico Oficial del Estado de Jalisco, “Presupuesto de egresos del Estado de Jalisco 2015” [en línea], disponible en: http://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/u44/12-30-14-iv_vol_i.pdf [Consulta: 02/junio/2015].

¹²⁵ Jalisco, “Plan Estatal de Desarrollo 2013-2015” [en línea], disponible en: <http://programas.jalisco.gob.mx/transparenciaFiscal/PED-2013-2033%20versi%C3%B3n%20completa.pdf>, p. 579, [Consulta: 06/junio/2015].

¹²⁶ Ruiz, Leobardo y Moreno, Roberto, “Gobierno electrónico (e-Government) en los gobiernos estatales de México”, en: Sánchez, José, *Experiencias de Gobierno Electrónico en Gobierno Locales en México*, Miguel Ángel Porrúa, México, 20014, p. 173.

7.34% consultaron noticias de interés, mientras que el 79.33 % ingresó al portal para realizar algún trámite o servicio.¹²⁷

En suma, mediante el portal del estado de Jalisco se ha consolidado una gestión interactiva, que permite a los usuarios buscar y consultar información, realizar trámites y participar de forma innovadora con sus gobiernos. Por otra parte, Jalisco ha promovido la cultura de la transparencia y rendición de cuentas, mediante la puesta en marcha de canales de apertura de información que sustentan la necesidad de contar con gobiernos modernos, cercanos a la sociedad y que sean capaces de resolver demandas de manera eficaz, eficiente y mediante el uso y aprovechamiento de las TIC.

Jalisco ha construido un portal electrónico eficaz y eficiente, que permite a los ciudadanos tener un acercamiento al gobierno, sin tener que salir de sus casas o lugares de trabajo, lo que representa una gran oportunidad para satisfacer sus necesidades, de manera instantánea. Asimismo, la innovación en Jalisco responde a la lógica global de obtener mayores beneficios, mediante el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación, lo que representa un gran ejemplo y avance en los estados de la República Mexicana.

3.2.2 Objetivos y metas Jalisco.

En primer lugar, de acuerdo al Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033, uno de los objetivos principales del estado de Jalisco es “contar con instituciones confiables y efectivas, organismos con funcionarios públicos calificados y comprometidos que, al poner en el centro el bienestar de las personas, impulsen de modo democrático y abierto la participación y la rendición de cuentas.”¹²⁸

En ese sentido, se reconoce que la participación es fundamental para el desarrollo de un gobierno abierto, tendiente a mejorar la calidad de vida de las personas de manera efectiva. Bajo este esquema, es fundamental señalar que Jalisco reconoce la importancia de la efectividad de sus instituciones, por lo que

¹²⁷ *Ibíd.* p. 174.

¹²⁸ Jalisco, “Plan Estatal de Desarrollo 2013-2015”, *Óp. Cit.*, p. 579.

asume la responsabilidad de hacer valer los referentes del Desempeño Institucional, mediante la innovación de las gestiones que realiza.

Por otra parte y, siguiendo con la argumentación del Plan Estatal de Desarrollo en Jalisco, se señala que “la administración pública es un agente articulador del desarrollo. Para obtener los resultados que impacten de manera positiva en la sociedad, se requiere de suficientes capacidades institucionales.”¹²⁹ Dicho argumento responde la consulta pública realizada por las autoridades estatales de Jalisco, con la finalidad de incluir las demandas y necesidades de la población, lo que pone de manifiesto el cumplimiento de uno de los rubros más importantes de la medición del e-gobierno, es decir: la participación.

Ahora bien, los objetivos y metas del estado de Jalisco se asumen como un gran reto para las autoridades estatales y para las instancias encargadas de su consecución; sin embargo, hacer una evaluación del Desempeño Institucional, requiere de la comprobación del cumplimiento de los objetivos programados.

Con la finalidad de disminuir la brecha digital en el estado de Jalisco, uno de los objetivos fundamentales para el análisis de esta investigación, reside en el rubro de la Administración pública, del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033, en el objetivo OD3106, que a la letra dice: “Facilitar el acceso a los servicios de gobierno mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).”¹³⁰ En ese sentido, los medios por los cuales se cumplirá el objetivo, son los siguientes:

- Poner en marcha un modelo de gestión pública orientada a la calidad y a la desconcentración de la gestión de servicios públicos a través de TIC.
- Planificar la asignación de recursos específicos para la implementación de un plan integral de gobierno electrónico que homologue el concepto y alcance de éste entre las unidades de tecnologías de información de las diferentes dependencias.

¹²⁹ *Ibíd.* p. 625.

¹³⁰ Plan Estatal de Desarrollo Jalisco, *Óp. Cit.*, p. 644.

- Promover canales de comunicación bidireccional entre el gobierno y los ciudadanos en la deliberación y decisión de las políticas públicas, mediante el uso de las TIC.
- Focalizar la disponibilidad de información mediante la creación de una página de internet de fácil acceso, conforme a los estándares de usabilidad aplicables y, sobre todo, que contenga toda la información pública de gobierno.
- Consolidar y modernizar la infraestructura de comunicaciones y el uso de las TIC de la administración pública estatal.
- Crear la infraestructura necesaria para el acceso universal de los jaliscienses a internet en los espacios públicos y otros sitios de las ciudades, de las cabeceras municipales del estado y de las poblaciones.
- Ampliar y fortalecer los espacios y dispositivos de participación e influencia ciudadana en los asuntos públicos y la gestión gubernamental, a través del uso del internet.
- Actualizar el marco normativo y legal que facilite la inclusión digital.¹³¹

Cabe mencionar que estas acciones responden a la alineación de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU, con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y con los objetivos en materia de política de bienestar, por lo que su implementación es fundamental para la puesta en marcha de las estrategias digitales de la Federación y de la conformación de Estados modernos frente a las necesidades globales.

En materia de programas públicos brindados por el estado de Jalisco, la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología, cuenta con 5 programas:

- Becas Académicas para alumnos de Instituciones Privadas de Educación Superior.
- Becas de Educación Superior: Manutención.
- Caminos al Bienestar.

¹³¹ Ibíd. pp. 644-645.

- Punto Jalisco Abierto.
- Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios.¹³²

Uno de los programas que demuestran el compromiso de Jalisco en materia de promoción de las TIC, es **Punto Jalisco Abierto**, el cual es un “proyecto orientado a acortar la brecha digital a través del acceso a servicios de comunicación de banda ancha para los sistemas de educación, salud y gobierno”.¹³³ Asimismo, el objetivo general del programa es que “cada plaza municipal del Estado sea un espacio abierto con acceso libre a internet para la población.”¹³⁴

El apoyo consta de proveer internet de manera gratuita a la población en general, mediante la infraestructura en telecomunicaciones, con lo que se plantea la reducción de la brecha digital. El periodo en el que se prevé otorgar este programa es del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

De acuerdo con la ficha técnica del programa Jalisco Abierto, se espera atender un total de 2, 827,000 personas, con lo que Jalisco busca atender al problema de la brecha digital, mediante la puesta en marcha de estrategias que acerquen a sus habitantes a los beneficios de las TIC.¹³⁵ Sin embargo, no se especifica el monto de apoyo que se destinará para cumplir con los objetivos del programa, lo que impide estudiar a detalle el desempeño en materia de costos y beneficios.

Otro de los programas y estrategias orientadas a la innovación gubernamental, es “**Jalisco Digital**”, mismo que se define como “un esfuerzo conjunto del Gobierno, la Industria, la Academia y la Sociedad para solucionar problemas y retos actuales de Jalisco, y México, a través del desarrollo y la innovación de tecnologías y

¹³² Programas por dependencia del estado de Jalisco, disponible en: http://www.jalisco.gob.mx/gobierno/programas-apoyo/dependencia/Secretar%C3%ADa*de*Innovaci%C3%B3n,*Ciencia*y*Tecnolog%C3%ADa [Consulta: 10/junio/2015].

¹³³ Punto Jalisco Abierto, Disponible en: <http://info.jalisco.gob.mx/gobierno/programas-apoyo/12508> [Consulta: 10/junio/2015].

¹³⁴ *Ibíd.*

¹³⁵ Ficha Básica Punto Jalisco Abierto, Disponible en: <https://programas.app.jalisco.gob.mx/programas/apoyo/Punto-Jalisco-Abierto/293#> [Consulta: 10/junio/2015].

servicios digitales.”¹³⁶ Dicho programa deviene de las estrategias conjuntas del Plan Estatal de Desarrollo, México Digital y la Cumbre Mundial Sobre la Sociedad de la Información.¹³⁷

3.2.3 Objetivos y metas Jalisco Digital

Es importante mencionar que Jalisco Digital es una estrategia pensada a largo plazo y abarca los años de 2014-2020 y se encuentra a cargo de la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología; asimismo, para su elaboración participan tanto la sociedad civil, como el gobierno y los actores de la vida pública más importantes, con la finalidad de fortalecer los vínculos entre los ciudadanos, la sociedad y la Administración pública.¹³⁸ En ese sentido, los objetivos de Jalisco Digital son garantizar el acceso a los mexicanos el acceso a internet en el estado de Jalisco, a través de:

- La inclusión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para generar oportunidades que contribuyan al bienestar y al desarrollo de las personas, familias y comunidades.
- La consolidación de Jalisco en América Latina como uno de los principales polos de alta tecnología, líderes en comercio electrónico y digitalización empresarial.
- La creación de un modelo de gobierno digital abierto, accesible y cercano a los ciudadanos.¹³⁹

Ahora bien, de acuerdo con los objetivos y metas de Jalisco Digital, en 2013, 52% de los jaliscienses tenían acceso a internet y a servicios digitales, en ese mismo año, Jalisco es un estado líder en la industria de Tecnologías de Información y Comunicación, aunado al 1% de individuos en Jalisco que interactúan con el gobierno por medio de la tecnología.

¹³⁶ Jalisco Digital, [En línea], Disponible en: <http://www.jaliscodigital.mx/que-es/> [Consulta: 11/junio/2015].

¹³⁷ Jalisco Digital, [En línea], Disponible en: <http://www.jaliscodigital.mx/quienes-estan-involucrados/> [Consulta: 11/junio/2015].

¹³⁸ *Ibíd.*

¹³⁹ Jalisco Digital, *Óp. Cit.*

Sin embargo, las metas para el año 2020, son las siguientes: al menos 70% de los jaliscienses tendrán acceso a internet y a los beneficios de las TIC; asimismo, Jalisco deberá ser un referente internacional en materia tecnología digital, al tiempo que el internet será una de las herramientas fundamentales de gestión entre el gobierno y los ciudadanos.¹⁴⁰

En ese sentido, “Jalisco Digital posicionará al Estado como la entidad con mayor acceso, competitividad e innovación tecnológica de México. Convirtiendo a Jalisco en una sociedad y economía digital líder en América Latina, con niveles de digitalización similares a los presentados por las principales economías del mundo.”¹⁴¹ Siguiendo esta idea, Jalisco asumió el reto de hacer de la tecnología uno de los puntos torales de la innovación gubernamental, con miras a la mejora de la gestión pública y de la cercanía del gobierno con los ciudadanos, entendiendo a estos como actores fundamentales para el diseño de políticas públicas y para la prestación de bienes y servicios.

3.3 Estrategias de implementación del Programa Jalisco Digital.

El Programa Jalisco Digital tiene como finalidad principal garantizar el acceso a internet a todos los habitantes en Jalisco, sin embargo, también se diseñó en búsqueda de la mayor competitividad y desarrollo. Para ello, cuenta con cuatro pilares que fundamentan su implementación:

1. Conectividad a servicios de internet de banda ancha.
2. Contenidos, servicios y aplicaciones digitales.
3. Capacidades y habilidades digitales.
4. Contorno habilitador de la sociedad de la información.¹⁴²

Los 4 elementos mencionados con anterioridad tienen, a su vez, tres ejes rectores que es necesario promover como factores determinantes de innovación

¹⁴⁰ Ibíd.

¹⁴¹ Ibíd.

¹⁴² Ejes, Retos y Estrategias del Programa Jalisco Digital [en línea], Disponible en: <http://www.jaliscodigital.mx/que-es/> [02/agosto/2015].

gubernamental: Sociedad Digital, Economía Digital y Gobierno Digital. Se explicarán a detalle a continuación.

1. Sociedad Digital. Derivado de los cambios tecnológicos a nivel mundial, la sociedad dispone de una gran cantidad de información que ha transformado en conocimiento, mediante el uso de las TIC.

- Inclusión y equidad social. Estrategias: búsqueda de cobertura social para todos los habitantes en Jalisco.
- Calidad y cobertura educativa. Estrategia: Digitalización educativa.
- Salud Universal con calidad. Estrategia: Salud digital.
- Inclusión digital. Estrategia: Campaña de habilidades digitales.¹⁴³

2. Economía Digital. La economía ha tenido un gran impacto debido a los importantes avances tecnológicos: hoy en día, se generan transacciones económicas desde cualquier parte del mundo de manera instantánea. Aunado a ello, las TIC permiten la competitividad y un mejor funcionamiento tanto en el sector público, como en el privado.

- Crecimiento económico sostenible. Estrategia: Alta tecnología.
- MiPyMES competitivas. Estrategia: Digitalización empresarial.
- Aceleramiento de Sectores estratégicos. Estrategia: Plataformas Tecnológicas.¹⁴⁴

3. Gobierno Digital. Como se ha explicado a lo largo de esta investigación, es necesario que las TIC generen un mejor desempeño en la Administración pública, con la finalidad de beneficiar a los ciudadanos en la prestación de bienes y servicios de manera instantánea.

- Gobierno cercano. Estrategia: Gobierno Digital abierto.
- Transformación gubernamental. Estrategia: Simplificación administrativa.

¹⁴³ Ibíd.

¹⁴⁴ Ibíd.

- Administración pública efectiva. Estrategia: Asimilación digital gubernamental.¹⁴⁵

Una vez explicadas las estrategias diseñadas por Jalisco para atender al problema de la brecha digital, es necesario destacar las herramientas disponibles en el portal estatal, que permiten a los ciudadanos interactuar de forma instantánea con el gobierno. Es necesario aclarar que este análisis deviene de la información dispuesta en el portal www.jalisco.gob.mx.

3.4 Elementos para entender los trámites y servicios de los portales estatales.

Para entender la complejidad de analizar y medir el desarrollo del gobierno electrónico a nivel estatal, el Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE), la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) y la Universidad de las Américas, Puebla (UDLA), se dieron a la tarea de realizar una estrategia, de manera conjunta en la que, año con año, fuera posible evaluar la funcionalidad de los portales electrónicos de los gobiernos estatales en México, a través de una serie de metodologías de análisis que permiten una mayor participación y mejor toma de decisiones en los ciudadanos e individuos que accedan a ellos.¹⁴⁶

Uno de los aspectos fundamentales de la medición del gobierno electrónico, reside en la accesibilidad de la información pública, dispuesta en los portales oficiales de las entidades federativas, o de cualquier otra instancia de gobierno. Las TIC promueven la cercanía de la Administración pública con los ciudadanos y, específicamente, a nivel estatal, una mayor efectividad en términos de prestación de bienes y servicios.

En términos generales, la evaluación de los portales estatales responde a tres factores fundamentales: la capacidad de los estados para proveer servicios de

¹⁴⁵ *Ibíd.*

¹⁴⁶ Luna, Dolores, Gil-García, José, Luna, Fernando y Sandoval, Rodrigo, “Índice de Gobierno Electrónico Estatal: La medición 2010”, CIDE, México, Año 2011, No. 264, [En línea], Disponible en: <http://libreriacide.com/librospdf/DTAP-264.pdf> Consulta: [12/abril/2015].

manera remota, al tiempo que sean de fácil acceso y con una rapidez considerable; por otro lado, la motivación de este índice, radica en la importancia de que los ciudadanos encuentren la información o servicio solicitado, sin tener que desplazarse de su domicilio o lugar de trabajo.

El siguiente diagrama resume la motivación de la evaluación del e-gobierno a nivel estatal, entendida como un engranaje que permite dar sentido a la utilización de las TIC, con miras al mejoramiento y accesibilidad de los servicios públicos dispuestos en un portal de internet.



Elaboración Propia con base en el Índice de Gobierno Electrónico del CIDE.

3.4.1 Componentes del Índice de Gobierno Electrónico Estatal.

Los cinco rubros que conforman el análisis del índice, son los siguientes: información, interacción, transacción, integración y participación. Se explicarán a detalle cada uno de ellos, con la finalidad de entender la importancia que tienen dentro de la medición de los servicios públicos en los portales estatales.

1. Información.

Este elemento refiere a la medición de la comunicación de manera horizontal, es decir, aquella que, desde las instancias gubernamentales sirve para informar a los ciudadanos; la información puede incluir desde anuncios, noticias, trámites, eventos, estadísticas, etc. En ese sentido, la información sólo tiene una vía, es decir, la de emisor-receptor (Administración pública-ciudadano). Los principales componentes con los que se evalúa el rubro de la información se resumen a continuación.

- Información completa y detallada: búsqueda precisa y útil, capaz de resolver las dudas ciudadanas.
- Información multimedia: aquella información que sea mostrada de forma innovadora.
- Organización de la información: capacidad de encontrar información de manera ordenada, de acuerdo al tipo e importancia.
- Actualización de información: refiere a la constante renovación de información.
- Accesibilidad: de fácil acceso, con máximo tres clics.
- Transparencia: información de uso común, como marco normativo, estructura orgánica, etc.¹⁴⁷

2. Interacción.

Este rubro refiere a la comunicación entre las dos vías fundamentales de gestión pública, es decir, el gobierno, con los ciudadanos, siendo un canal bidireccional en el que la Administración pública pueda dirigirse a los ciudadanos y viceversa. Los canales de interacción, serán capaces de redimensionar la actuación de los estados, como promotores de bienes y servicios hacia los individuos, siempre y cuando sean accesibles y eficaces.

¹⁴⁷ Luna, Dolores, Gil-García, José, Luna, Fernando y Sandoval, Rodrigo, “Índice de Gobierno Electrónico Estatal: La medición 2010”, Óp. Cit., p. 4.

La evaluación de la interacción se lleva a cabo mediante chats, links o cualquier otro medio de interacción provisto por los gobiernos estatales a partir de sus portales electrónicos.

A continuación se describen las características más importantes de la evaluación de la interacción.

- Interacción como atención ciudadana: existencia de chats como vías de comunicación instantánea.
- Formatos en línea: formatos de fácil descarga, para realización de trámites.
- Comunicación con funcionarios estatales: para solucionar dudas y orientar de manera remota.
- Búsqueda de información: motores de búsqueda con información útil.
- Personalización: adaptación de un portal de acuerdo a las características de los usuarios.
- Información dinámica, suscripción a boletines electrónicos.¹⁴⁸

3. Transacción.

Al igual que la interacción, la transacción implica un ciclo de información de dos vías: emisor-receptor, pero esta vez basado únicamente en cuestiones que tienen que ver con el pago u obtención de algún servicio público, mediante transacciones económicas digitales.

La transacción además, implica un proceso o ciclo de gestión. Es importante señalar que, los portales electrónicos que poseen esta característica, están obligados a brindar las condiciones de seguridad necesarias para los usuarios que utilizan los portales estatales, con la finalidad de obtener y pagar los servicios públicos.

La transacción requiere de la garantía de los siguientes elementos:

¹⁴⁸ *Ibíd.* p. 5.

- Pagos en línea: pagos de manera remota, mediante la utilización de tarjetas de crédito, débito o nómina, para facilitar las transacciones.
- Seguridad: capaces de garantizar la protección de los usuarios.
- Licencia de manejo: solicitudes, renovaciones y pagos en línea.
- Multas: pago de multas a través del portal estatal.
- Impuestos: pago de impuestos a través de la página web.
- Actas de nacimiento: obtención mediante los portales.
- Licitaciones: facilidad de acceso al total de licitaciones públicas, mediante el portal gubernamental de internet.¹⁴⁹

4. Integración.

Refiere a la importancia de hacer de los portales una ventanilla única de atención ciudadana, capaz de integrar, además de a los ciudadanos y gobiernos estatales, a las demás instancias de gobierno, con la finalidad de coordinar esfuerzos en la consecución del gobierno electrónico, no solamente a nivel estatal, sino en todos los órdenes de gobierno, con el propósito de retroalimentarse y buscar la máxima comunicación entre el conjunto de dependencias y entidades de la Administración pública y los ciudadanos.

Dentro del nuevo esquema de la gobernanza democrática, la integración es fundamental para el cumplimiento de la coordinación entre ciudadanos, sociedad civil y el gobierno, por lo que este es uno de los aspectos fundamentales del e-gobierno a nivel estatal. La coordinación intergubernamental resulta fundamental en el rubro de la integración, toda vez que los servicios solicitados por los ciudadanos, requieran de la coordinación de dos o más instancias para conseguirlo.

Su cumplimiento representa un gran reto para la Administración pública, ya que sin la colaboración institucional de las entidades y dependencias gubernamentales, el e-gobierno no será una herramienta de mejora, ni promoverá

¹⁴⁹ Ibíd. p. 6.

servicios públicos de manera remota, desde un portal de internet y de forma instantánea.

Para fines prácticos, la integración de entiendo a través de las siguientes categorías:

- Interacción vertical: información e interacción por parte de la federación o de los municipios.
- Interacción horizontal: información completa y detallada del gobierno estatal.
- Interacción transaccional: mide las transacciones que pueden darse en línea, mediante el portal electrónico.¹⁵⁰

5. Participación.

La participación es el aspecto más importante del gobierno electrónico toda vez que, siguiendo los esquemas de la gobernanza democrática, los ciudadanos son quienes inciden de manera directa en la toma de decisiones gubernamental. Si no existen personas interesadas en acceder a los beneficios de los portales electrónicos de los estados, éstos fracasarán y el gobierno electrónico no podrá ser de utilidad en la búsqueda de la innovación y mejora de la Administración pública.

Hoy en día, la verticalidad de la Administración pública ha sido desplazada por una nueva realidad: la participación e inclusión de los ciudadanos en la toma de decisiones del gobierno, no solamente por su importancia en la construcción de las políticas públicas encaminadas a la resolución de problemas que repercuten en el espacio público, sino también porque, desde la sociedad civil, se ha vuelto necesaria la formulación de los problemas y alternativas que perjudican a los ciudadanos. En ese sentido, la participación es un punto toral del e-gobierno y de la Administración pública.

¹⁵⁰ Ibíd. p. 7.

Por tal motivo, es necesario que el e-gobierno fomente y promueva la participación activa de los ciudadanos y la sociedad en general, en la toma de decisiones del gobierno, por las vías dispuestas en los portales de los gobiernos estatales. En este punto, se busca medir la comunicación estatal, pero específicamente en la retroalimentación que pueda existir de ambas vías de comunicación.

El e-gobierno fomenta las formas de participación siguientes:

- Participación en línea: discusiones, retroalimentación y cualquier tipo de incidencia en línea de los ciudadanos hacia el gobierno.
- Voto electrónico: votaciones en línea.
- Referendos sobre políticas públicas o iniciativas: opinión y participación de los ciudadanos sobre decisiones gubernamentales.
- Otras formas de participación: blogs, foros y chats electrónicos.¹⁵¹

Una vez descrita la metodología y los elementos de medición del Índice de Gobierno Estatal, es necesario describir el primer año del estudio de caso de esta investigación.

3.4.2 Trámites y servicios en el Portal Estatal de Jalisco.

Con la finalidad de explicar el segundo elemento de análisis en materia de gobierno electrónico en el estado de Jalisco, es necesario dar muestra de las acciones provistas en el portal, tendientes a la prestación de servicios públicos, por lo que se describirán los servicios más importantes.

El portal de Jalisco permite a los usuarios encontrar de manera oportuna, herramientas para la realización de trámites y servicios en línea, servicios vía mensaje de texto (SMS) y servicios de atención en línea vía chats.¹⁵² De acuerdo con su sección de trámites y servicios, Jalisco brinda un total de 1155 trámites, de

¹⁵¹ Ibíd. p. 8.

¹⁵² Estado de Jalisco, Portal Electrónico, disponible en: www.jalisco.gob.mx/trámites [Consulta: 01/junio/2015].

los cuales es posible filtrar la información por temas, tipo de beneficio, género, tipo de servicio y, de acuerdo al receptor.¹⁵³

Asimismo, para fines prácticos, el portal electrónico del Gobierno de Jalisco, organiza los trámites y servicios, de tal manera que puedan ser buscados por temas, tipo de beneficio, dirigido a una persona específica, por género o por tipo de servicio.

Los trámites organizados por temas son los siguientes: salud, negocios, microempresarios, vehículos, transporte, asistencia social, impuestos/derechos, infraestructura, cultura, turismo, campo, vivienda, financiamiento, becas, hogar, educación, empleo, infraestructura urbana, deporte, eventos culturales, educación Tecnológica, educación Primaria, educación Secundaria, educación Superior y medio ambiente.¹⁵⁴

En cuanto a los trámites provistos por tipo de beneficio, se encuentran los siguientes rubros: productos-documentos; servicios de: atención directa, consultoría/asesoría, capacitación, promoción y difusión, regulación y vigilancia; apoyos-en especie; mejora- regulación interna; obras de: infraestructura social, infraestructura productiva, infraestructura básica en vivienda; servicios de cumplimiento de obligación; por último, apoyos crediticios y apoyos a fondo perdido.¹⁵⁵

Por otra parte, el portal de Jalisco, establece trámites dirigidos a: población en general, empresarios, microempresarios, estudiantes, municipios, académicos, trabajadores, personas en extrema pobreza, agroproductores, con discapacidad, indígenas, madres solteras, amas de casa, desempleados, migrantes, turistas, analfabetas, servidores públicos del poder ejecutivo, escuela, administrativo, alumno, docente, jóvenes de 16 a 25 años, supervisor y padres de familia.¹⁵⁶

¹⁵³ Ibíd.

¹⁵⁴ Ibíd.

¹⁵⁵ Ibíd.

¹⁵⁶ Ibíd.

Existen dos categorías más en las que se organizan los trámites disponibles por el estado de Jalisco: por género y por tipo de servicio. En los tipos de servicio, destacan aquellos que pueden realizarse completamente en línea y que, son fundamentales para entender el desarrollo del e-gobierno en el gobierno estatal de Jalisco.

Los trámites más solicitados, de acuerdo al portal electrónico del estado de Jalisco son los siguientes:

- Pago de refrendo anual de registro y holograma.
- Pago de impuesto ISN (Impuesto Sobre Nóminas).
- Licencia de chofer (refrendo o duplicado).
- Cambio de Propietario.
- Licencia de Automovilista (Nueva).
- Pago de infracciones impuestas por la Secretaría de Movilidad.
- Licencia de Automovilista (refrendo y duplicado).
- Solicitud de Actas de Registro Civil de personas registradas en el Estado de Jalisco.
- Dotación de placas de vehículos nuevos.¹⁵⁷

Sin embargo, es prudente señalar que Jalisco atiende perfectamente al rubro de Integración que evalúa el Índice de Gobierno Electrónico Estatal, ya que éste se entiende como la posibilidad de conjuntar y unificar los trámites y servicios tanto del Gobierno Federal, Estatal y Municipal. En ese sentido, y dada la urgencia de brindar a los ciudadanos de servicios accesibles, instantáneos y de manera remota, el portal del estado de Jalisco retoma los trámites más importantes de orden municipal y federal, así como trámites de interés:

Trámites municipales:

- Pago de Predial.
- Guía de trámites y servicios municipales.

¹⁵⁷ *Ibíd.*

- Predial y/o licencias municipales.

Trámites federales:

- Pasaporte.
- Inscripción al RFC.
- Trámites de Hacienda.

Otros trámites:

- Visa americana.
- Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua (SIAPA) pago en línea.
- CFE (servicios en línea).
- Credencial del INE.¹⁵⁸

Con base en los servicios antes mencionados y, con la finalidad de evaluar la velocidad en la que un usuario puede satisfacer sus requerimientos mediante el acceso al portal del estado de Jalisco, se realizarán las consultas con algunos de los servicios más solicitados.

En primer lugar, es necesario señalar que, a pesar de que Jalisco precise sobre los 9 trámites más solicitados, solamente dos de ellos pueden hacerse en línea, a saber: el pago de refrendo anual de registro y holograma y el pago de impuestos sobre nóminas. Sin embargo, existen 126 trámites que pueden realizarse completamente en línea.¹⁵⁹

En ese sentido, Jalisco ha promovido la innovación gubernamental, desde el momento en que reconoce la importancia de las necesidades globales con respecto a la eliminación de la brecha digital; en ese sentido, Jalisco ha cumplido

¹⁵⁸ *Ibíd.*

¹⁵⁹ El total de estos trámites refiere a la obtención de formatos, inscripciones, obtención de citas para realizar un trámite en alguna dependencia, pagos de impuestos, consulta de CURP, validaciones, constancias, solicitudes, bolsa de trabajo, entre otros. Jalisco, Listado de trámites en línea [en línea], Disponible en: [http://www.jalisco.gob.mx/es/tramites/listado?keyword=&f\[0\]=sm field direccion tramite linea%3A%2A](http://www.jalisco.gob.mx/es/tramites/listado?keyword=&f[0]=sm field direccion tramite linea%3A%2A) [Consulta: 11/junio/2015].

de manera eficaz y eficiente, con la implementación de estrategias digitales que permitan el desarrollo de la población.¹⁶⁰

Asimismo, mediante el Índice de Gobierno Electrónico Estatal, se ha comprobado que Jalisco logró posicionarse como un estado innovador, capaz de brindar servicios públicos de manera eficiente, mediante la promoción de un portal electrónico accesible, eficaz y de puntual interfaz entre los ciudadanos y el gobierno.

Para reafirmar la importancia de Jalisco, como un estado pionero en innovación gubernamental, se explicarán tres de los años analizados en este estado, para determinar qué aciertos tuvieron y en qué todavía pueden mejorar, de cara a la prestación de servicios públicos mediante el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación.

¹⁶⁰ El Plan Estatal de Desarrollo, los Programas y los servicios prestados por el estado en su portal electrónico, permiten afirmar que Jalisco asumió los retos del e-gobierno, con la finalidad de mejorar los bienes y servicios que es capaz de brindar mediante un portal de internet. Asimismo, con base en los años mencionados, Jalisco mejoró en gran medida respecto al Índice de Gobierno Electrónico Estatal.

IV. EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS, BIENES Y SERVICIOS DEL ESTADO DE JALISCO.

Una vez explicados los elementos por los que es posible considerar a Jalisco como un estado innovador, es necesario ver qué tantos avances presenta al respecto. En ese sentido, se evaluará tanto al programa Jalisco Digital, como al portal electrónico del estado de Jalisco, con la finalidad de observar su avance en materia de servicios públicos en línea y en la reducción de la brecha digital.

La evaluación del estado de Jalisco deberá hacerse en función de tres elementos fundamentales: 1. la ejecución de las herramientas que promueven el **gobierno electrónico**, así como las estrategias diseñadas para su implementación y cumplimiento, es decir, el portal del estado; 2. La **eficacia**, encaminada a la consecución de los objetivos planteados, de la mejor forma posible por el estado de Jalisco en materia de servicios públicos a partir del desarrollo de las TIC y; 3. **Eficiencia**, asumida como la concreción o cumplimiento de los objetivos, que a la vez puedan ser cuantificados, a partir de los resultados del Programa Jalisco Digital.

Los tres elementos mencionados responden no solamente a una evaluación tradicional del estado, sino a una evaluación guiada en función del desempeño de las actividades del estado de Jalisco, que permitan determinar su funcionamiento, operatividad y cumplimiento. En ese sentido, el presente capítulo dará cuenta de la Evaluación del Desempeño Institucional en el estado de Jalisco, bajo la perspectiva del portal electrónico y de los programas públicos Jalisco Digital y Punto Jalisco Abierto, de acuerdo a los años 2010-2015.

Asimismo, con la finalidad de determinar el panorama actual del estado, se hará una evaluación del año 2015, únicamente para determinar la evolución y cumplimiento de los objetivos y metas planteados por el gobierno estatal y para determinar la efectividad de los trámites y servicios dispuestos por el portal estatal.

Para entender la evaluación de los tres rubros mencionados, se tomará como referencia el *Índice de Gobierno Electrónico Estatal*, así como los preceptos del Desempeño Institucional que, en gran medida, responden a la lógica económica, originada en los años 70's y 80's y, bajo el contexto de la nueva gestión pública, es decir, la eficacia y la eficiencia.

El capítulo anterior explicó los objetivos y metas de diferentes programas públicos encaminados a la mejora de la gestión pública y la reducción de la brecha digital en el estado de Jalisco, así como los diferentes trámites y servicios disponibles por el estado de Jalisco, por lo que es necesario evaluar los resultados de los mismos y la forma en que se llevan a cabo los trámites más importantes de manera electrónica.

4.1 Evaluación del desempeño institucional.

De acuerdo con Giovanni Sartori, es posible dar un tratamiento de los conceptos, en función de sus categorías de análisis, referentes, así como de sus características mínimas definitorias.¹⁶¹ Por tal motivo, siguiendo la lógica del tratamiento utilizado por Sartori, se describirá al Desempeño Institucional, con base en las categorías, conceptos y referentes, que fundamentan su existencia, es decir: la eficacia, eficiencia, efectividad gubernamental y gobierno electrónico, concepto que ya ha sido explicado en esta investigación. Con ello, será posible determinar el rumbo que ha tomado el estado de Jalisco, en materia de implementación de las TIC encaminadas a la prestación de servicios públicos a través de un portal de internet.

Para hacer una evaluación de las actividades referentes al gobierno electrónico en una Institución o instancia gubernamental, es preciso establecer los parámetros y elementos que permitan determinar el funcionamiento de las mismas. Para ello, se hará un análisis en función de tres conceptos esenciales, a saber, eficacia, eficiencia y efectividad: la suma de todos ellos refiere a la evaluación del

¹⁶¹ Sartori, Giovanni, *Óp. Cit.*, pp. 64-72.

desempeño institucional, como el gran eje de análisis de una experiencia exitosa de e-gobierno, como es el estado de Jalisco.

El Desempeño Institucional no puede ser abordado sin antes explicar a qué se refiere el desempeño y cómo es que se inserta dentro del mundo de las Instituciones, en ese sentido, Douglass North entiende a las Instituciones como “las reglas del juego en una sociedad o, más formalmente, como las limitaciones ideadas por el hombre que dan forma a la interacción humana.”¹⁶²

La acepción de North respecto a las instituciones, considera un punto fundamental del estudio de las mismas: la interacción humana, misma que se entiende en función de la cooperación, es decir, “cuando los individuos interactúan rápidamente, cuando tienen mucha información recíproca.”¹⁶³ De ahí la importancia de la evaluación de los rubros de interacción y participación en el esquema del e-gobierno.

En gobierno electrónico, la reciprocidad de la información es fundamental, toda vez que, existe una doble vía de comunicación entre la Administración pública y los ciudadanos en función de la puesta en marcha de servicios que benefician, por un lado a los usuarios y, por otro, a quienes se encargan de proveer los servicios. Sin la doble vía de intercambio de información, el e-gobierno no haría valer su importancia dentro del nuevo escenario global y dentro del esquema de las Administraciones públicas contemporáneas. Ahora bien, la identificación de los actores que participan dentro del marco de las instituciones, es fundamental para determinar el desempeño de las mismas.

En primer lugar, las limitaciones a las que hace referencia North para explicar las instituciones, permiten observar que los individuos son objeto de restricciones dada complejidad de los problemas públicos a los que la Administración pública debe atender, en ese sentido, “las instituciones existen y reducen las incertidumbres propias de la interacción humana. Estas incertidumbres surgen

¹⁶² North, Douglass, *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*, FCE, México, 1993, p. 13.

¹⁶³ *Ibíd.* p. 24.

como consecuencia de la complejidad de los problemas que deben resolverse.”¹⁶⁴ La necesidad de disminuir la incertidumbre creada en función de la deficiencia de información, es una cuestión fundamental del e-gobierno, por ello, uno de los rubros que se evaluarán, específicamente en el gobierno electrónico, refiere a la accesibilidad de de la información.

La evaluación del desempeño es una consecuencia de los preceptos de la nueva gestión pública y de la reforma administrativa que tuvo lugar en la Administración pública¹⁶⁵, como respuesta a las nuevas necesidades sociales. Sin embargo, el desempeño se estudió en un primer momento en una dimensión presupuestal y programática, en función de la planeación y programación, tendientes a la comparación de los objetivos planteados, con los resultados obtenidos, no obstante, la evaluación presupuestal ha redimensionado sus objetivos, para extender su alcance a la evaluación del desempeño.

Ante los nuevos requerimientos sociales, la Administración pública adoptó esquemas de las empresas privadas, dada “la necesidad de innovación estructural que se da más comúnmente como resultado de un cambio en el contexto, el cual exige de la organización la adopción de una nueva estructura para poder responder a las nuevas exigencias del medio.”¹⁶⁶ Como se explicó en el primer capítulo, la Administración pública requirió adaptarse a los cambios globales, de la misma forma que lo hicieron los ciudadanos; con ello, ha sido posible innovar en la prestación de servicios públicos y comunicación existente entre los ciudadanos y sus instituciones.

¹⁶⁴ *Ibíd.* p. 41.

¹⁶⁵ Estados Unidos fue uno de los primeros países que realizó una serie de reformas administrativas, debido a la evolución de su sociedad. Se pensó en una Administración Pública descentralizada, basada en lineamientos legales y normas claras que regularan el comportamiento y su acción, es decir, se buscaba “que los funcionarios gubernamentales actuaran competentemente en aras del interés público, al mismo tiempo que socavaban el poderío de las maquinarias partidistas que dominaban la política y la administración.” Barzelay Michael, *Atravesando la burocracia*, Fondo de Cultura Económica, México, 2000, p. 42.

¹⁶⁶ Cabrero Enrique, Arellano David, Amaya Ma. De Lourdes, “Cambio en organizaciones gubernamentales: innovación y complejidad”, en Cabrero Enrique, Arellano David y Del Castillo Arturo (Coord), *Reformando al gobierno: Una visión organizacional del cambio gubernamental*, Miguel Ángel Porrúa-CIDE, México, 2003. 155.

Los cambios generados fueron adaptativos y requirieron de la conciliación de estructuras nuevas con las ya establecidas, por lo que “la efectividad de una institución depende no sólo de sus objetivos y aceptación social, sino también de su capacidad para estimular un compromiso más cooperativo de los individuos en el intercambio.”¹⁶⁷ Dicho planteamiento es la esencia misma de la evaluación de la eficacia y eficiencia, por lo que estos dos elementos se explicarán a detalle a continuación.

Para poder entender la necesidad de evaluar el desempeño institucional, en función de la eficacia y la eficiencia, es prudente explicar que estos son aspectos que responden a la observación de la realidad Institucional, por lo que medirlos y fundamentarlos de manera integral a través del marco de referencia del gobierno electrónico permitirá, además de analizar su funcionamiento, plantear una propuesta de mejora integral, en la instancia que se ha decidido estudiar: el estado de Jalisco, como pionero de innovación gubernamental.

4.2 Evaluación de la eficiencia

Siguiendo esta idea, la eficiencia dentro de los portales estatales de gobierno electrónico es fundamental para eliminar la incertidumbre, en el sentido de la disposición de la información, pero también del intercambio entre la sociedad y la Administración pública. Por tal motivo, la eficiencia dentro del marco de la evaluación del desempeño institucional del estado de Jalisco, se hará en función del primer elemento que evalúa el Índice de Gobierno Electrónico Estatal: la información, misma que deberá ser constantemente actualizada, debidamente organizada, transparente y de fácil acceso.¹⁶⁸

¹⁶⁷ Ayala Espino, José, *Instituciones y Economía, Una introducción al neoinstitucionalismo económico*, Fondo de Cultura Económica, México, 2005, p. 74.

¹⁶⁸ Al respecto, de acuerdo al Portal Electrónico del estado de Jalisco, existe un apartado en el que es posible consultar Información, programas y servicios, mismos que cuentan con ligas específicas para acceder a sitios de interés. Para identificar con mayor facilidad aquella información reciente, el portal marca con la leyenda “nuevo”. La última actualización disponible respecto a la información del portal fue el 15 de enero de 2015. Portal del estado de Jalisco, Disponible en: <http://www.jalisco.gob.mx/es/acerca-de-este-portal> [Consulta: 07/junio/2015].

La maximización de recursos económicos, políticos y tecnológicos es un punto toral del desarrollo del e-gobierno, ya que las TIC, proyectadas por la Administración pública, promueven el intercambio de información de un lado a otro del mundo de manera instantánea, sin embargo, si no existen los canales adecuados para su utilización, interpretación, retroalimentación e integración, con los receptores (ciudadanos e individuos), los objetivos del gobierno electrónico no podrán ser cumplidos.

La eficiencia determina la utilización y correcta aplicación de los recursos destinados para el logro de los objetivos. Asimismo, es posible afirmar que la eficiencia representa el medio por el cual se pondrán en marcha los objetivos de una organización. Su evaluación será posible mediante la comprobación de los resultados, pero, en función del cumplimiento de la ley.

4.2.1 Evaluación de la eficacia.

Ahora bien, el desempeño representa la materialización de la eficacia y eficiencia, en el marco de las actividades desarrolladas por una institución, con la finalidad de cumplir con sus objetivos de manera oportuna. Siguiendo con la argumentación de Douglass North, la instituciones son quienes determinan el rumbo de una sociedad, por lo que evaluarlas, estudiarlas y proponer soluciones a los problemas que presenten, es fundamental para el cumplimiento de los objetivos planteados por las mismas.

Por otra parte, la eficacia gubernamental, toma como referencia la posibilidad de hacer más con menos, “la función de la administración es escoger cantidades que maximicen la utilidad de salidas y entradas, lo cual significa determinar la cantidad y el consiguiente precio que se establecerá.”¹⁶⁹ El ejemplo anterior describe la búsqueda por administrar recursos económicos en una institución, sin embargo, la eficacia examinada por North, permite hacer un símil con la Administración pública, en función del uso de las TIC para proveer servicios públicos mediante un portal de internet.

¹⁶⁹ North, *Óp. Cit.*, p. 103.

La eficacia refiere al cumplimiento de los objetivos previstos por una institución, es decir los fines a los que, en un periodo determinado, se han proyectado para su cumplimiento. En ese sentido, la eficiencia es el fin que se pretende obtener, mediante la consecución de los objetivos en razón de las necesidades previstas por las Instituciones; es decir, podrá ser evaluada mediante los resultados obtenidos, en contraposición con las metas y objetivos planteados por una organización.

La eficacia no podrá ser entendida de manera aislada, toda vez que, la consecución de las metas establecidas, dependerá también de la forma en que es posible su cumplimiento. La Administración pública no puede valerse de cualquier estrategia para atender a un problema público, sino que, en función de los marcos normativos, estará facultada para satisfacer una necesidad social, buscando el bienestar colectivo.

En suma, la eficacia y la eficiencia “son conceptos que se refieren a las dos puntas de proceso de generación de todo valor: lo que se logra de lo que se buscaba lograr (es decir, asignación de recursos vista desde el lado de sus fines) y la medida en que se logró que los recursos se aprovecharan para eso mismo (la asignación de recursos vista de estos mismos, o sea, los medios).”¹⁷⁰

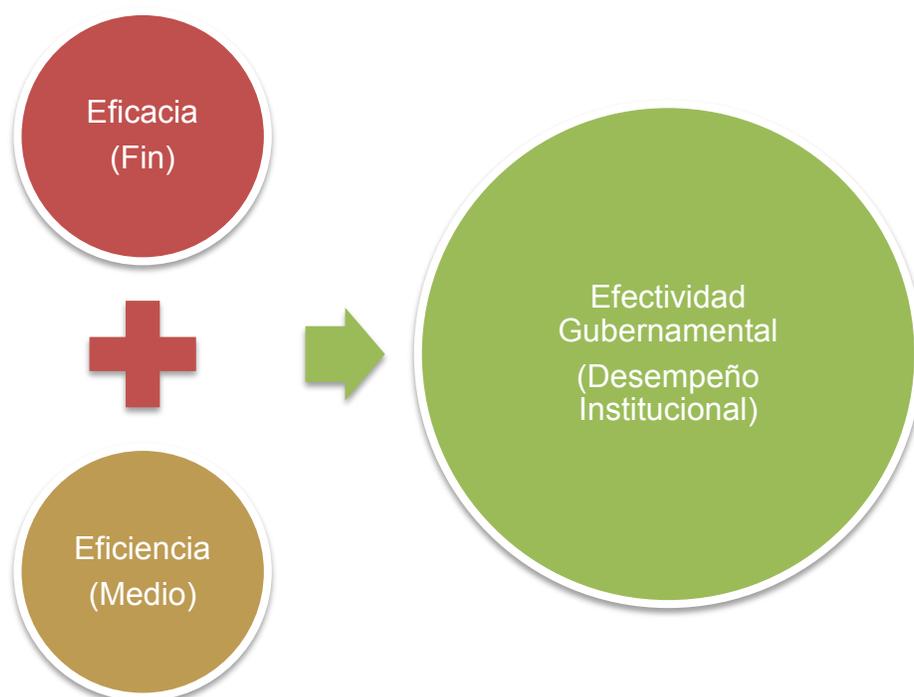
En ese sentido, la efectividad será entendida como el cumplimiento, tanto de los fines, como de los medios, para determinar el funcionamiento de una Institución, en la materia específica, que corresponde a esta investigación, al estado de Jalisco, como un caso exitoso innovación gubernamental en materia de gobierno electrónico.

En las líneas posteriores se dará cuenta de los años específicos que se estudiarán, por lo que se expondrán a detalle los componentes de evaluación del Índice de Gobierno Electrónico Estatal, con la finalidad de determinar y proponer

¹⁷⁰ Hintze, Jorge, “La evaluación de la efectividad de las organizaciones públicas (y la construcción de sus indicadores)”, en Revista Buen Gobierno, No. 12, Enero-Julio 2012, p. 61.

una alternativa de mejora para el total de las Dependencias y entidades de la Administración pública.

El siguiente diagrama resume el sentido la eficacia y la eficiencia para el estudio del Desempeño Institucional.



Elaboración Propia con base en Jorge Hintze.¹⁷¹

La evaluación de la eficacia y la eficiencia debe realizarse de manera paralela, es decir, atendiendo al cumplimiento de los objetivos previstos por una Institución, pero también a la forma en que los llevó a cabo. Tanto la eficacia como la eficiencia son aspectos cuya evaluación resulta compleja, por lo que los objetivos y metas planteados por las instituciones deben ser tangibles y debidamente fundamentados.

En las siguientes páginas, se explicará a detalle cada uno de los años que darán muestra de la efectividad del estado de Jalisco, en materia de innovación tecnológica, e-gobierno, así como en la importancia que tiene Jalisco, respecto a la necesidad de la Administración pública de proveer bienes y servicios, mediante

¹⁷¹Ibíd.

estrategias que permitan incluir el uso de las TIC, para obtener mayores resultados.

Por otra parte, es necesario observar que Jalisco fomentó la participación de los ciudadanos y la sociedad, mediante la apertura de canales institucionales que responden a la lógica de la instantaneidad de la información, así como su intercambio, interacción y retroalimentación, ello, basado en el desarrollo del e-gobierno, como una herramienta fundamental de gestión pública de cara al siglo XXI.¹⁷²

En ese sentido, la evaluación del desempeño Institucional en Jalisco, permite evaluar los objetivos y metas de los Programas Jalisco Digital y Punto Jalisco Abierto. En primer lugar, uno de los principales objetivos de ambos programas, es brindar internet de alta velocidad a los ciudadanos y habitantes de esta entidad, por lo que, en una proyección a 2020, se espera que al menos el 70% de individuos en Jalisco tengan acceso a internet, por lo que, en espera de cumplir con lo anterior, se han generado 125 puntos estratégicos en plazas públicas y edificios gubernamentales en los que existen redes WiFi de acceso libre, de alta velocidad.

4.3 Punto Jalisco Abierto.

Para determinar el cumplimiento de metas y objetivos del estado de Jalisco, es necesario observar los accesos dispuestos por el estado, con miras a garantizar el acceso a internet en espacios y plazas públicas. El alcance del Programa Punto Jalisco Abierto, se entiende de la siguiente manera:

Municipios	Status
Tlaquepaque	Conectado
San Sebastián del Oeste	Conectado

¹⁷² En la sección de “Atención Ciudadana”, el portal de Jalisco dispone de las siguientes formas de comunicación entre los ciudadanos y el gobierno del estado: 1. Atención en línea (chat); 2. Preguntas frecuentes; 3. Comunícate con el gobernador; 4. Reportes y denuncias; 5. Jaliscienses en EEUU y; 6. Números de Emergencia. Disponible en: <http://www.jalisco.gob.mx/es/atencion-ciudadana> [Consulta: 08/junio/2015].

Amacueca	Conectado
Atemajac de Brizuela	Conectado
Atotonilco el alto	Conectado
Autlán de Navarro	Conectado
Ayotlán	Conectado
Ayutla	Conectado
Cabo Corrientes	Conectado
Chapala	Conectado
Cihuatlán	Suspendido temporalmente por remodelación de la plaza
Concepción de Buenos Aires	Conectado
Cuautitlán de García Barragán	Conectado
Cuautla	Conectado
Cuquio	Conectado
Degollado	Conectado
Ejutla	Conectado
El Limón	Conectado
Guachinango	Conectado
Guadalajara	Conectado
Ixtlahuacán de los Membrillos	Conectado
Jocotepec	Conectado
Juanacatlán	Conectado
Juchitlán	Conectado
Lagos de Moreno	Conectado
Manzanilla de la Paz	Conectado
Mascota	Conectado
Mazamitla	Conectado
Mexicacán	Conectado
Mezquitic	Conectado
Ojuelos	Conectado

San Marcos	Conectado
San Martín Hidalgo	Conectado
Talpa de Allende	Conectado
Tequila	Conectado
Techaluta de Montenegro	Conectado
Teocaltiche	Conectado
Tizapán el alto	Conectado
Tlajomulco de Zúñiga	Conectado
Tolimán	Conectado
Tomatlán	Conectado
Tonalá	Conectado
Tonaya	Conectado
Totatiche	Conectado
Recaudadora 0 Guadalajara	Conectado
Recaudadora 13 Autlán de Navarro	Conectado
Recaudadora 17 Casimiro Castillo	Conectado
Recaudadora 20 San Gabriel	Conectado
Recaudadora 31 El Grullo	Conectado
Recaudadora 51 La Huerta	Conectado
Recaudadora 62 Pihuamo	Conectado
Recaudadora 65 Villa Purificación	Conectado
Recaudadora 83 Tapalpa	Conectado
Recaudadora 84 Tecalitlán	Conectado
Recaudadora 99 Tonila	Conectado
Recaudadora 103 Tupán	Conectado
Recaudadora 105 Unión de Tula	Conectado
Recaudadora 115 Zapoltitc	Conectado
Recaudadora 127 Zapotlán de Vadillo	Conectado
Subsecretaría de Administración	Conectado

Subsecretaría de Planeación	Conectado
-----------------------------	-----------

Fuente: Portal electrónico del estado de Jalisco.¹⁷³

De acuerdo con lo anterior, es un “Programa que brinda acceso de Internet de banda ancha gratuito a las 125 principales plazas públicas del Estado de Jalisco, así como a 17 recaudadoras y dependencias públicas. El servicio es de libre uso para toda la comunidad, permitiendo desarrollar las habilidades digitales de los ciudadanos, elevar su nivel educativo e impulsar el desarrollo de la región.”¹⁷⁴ En ese sentido, es fundamental observar que Jalisco ha promovido de manera adecuada el uso de las TIC en sus habitantes, sin embargo, aún existen muchas zonas que no cuentan con la cobertura necesaria.

De acuerdo con la solicitud de información No. 72.SI¹⁷⁵, en el que se demanda, de manera textual “Información sobre el presupuesto, cobertura e impactos (entiéndase resultados parciales) del programa Jalisco Digital.”, existen diversas acciones que conforman el Programa Jalisco Digital y Punto Jalisco Abierto.

Jalisco Digital, es un programa que busca involucrar tres ejes fundamentales: Sociedad Digital, Economía Digital y Gobierno Digital. Asimismo, el Gobierno Digital busca promover la eficacia y eficiencia de sus funciones, mediante la optimización de sus tareas basadas en el uso y aprovechamiento de la tecnología: con ello, es posible desarrollar bienes y servicios de manera remota e instantánea.

Ahora bien, para los fines de este programa, se han desarrollado una serie de acciones digitales encaminadas al desarrollo de la sociedad de la información, mediante el uso y aprovechamiento de la tecnología como un factor determinante de la mejora de vida de los individuos.

¹⁷³ Punto Jalisco Abierto, Disponible en: <http://red.jalisco.gob.mx/proyectos/conectividad/punto-jalisco-abierto> [Consulta: 08/agosto/2015].

¹⁷⁴ *Ibíd.*

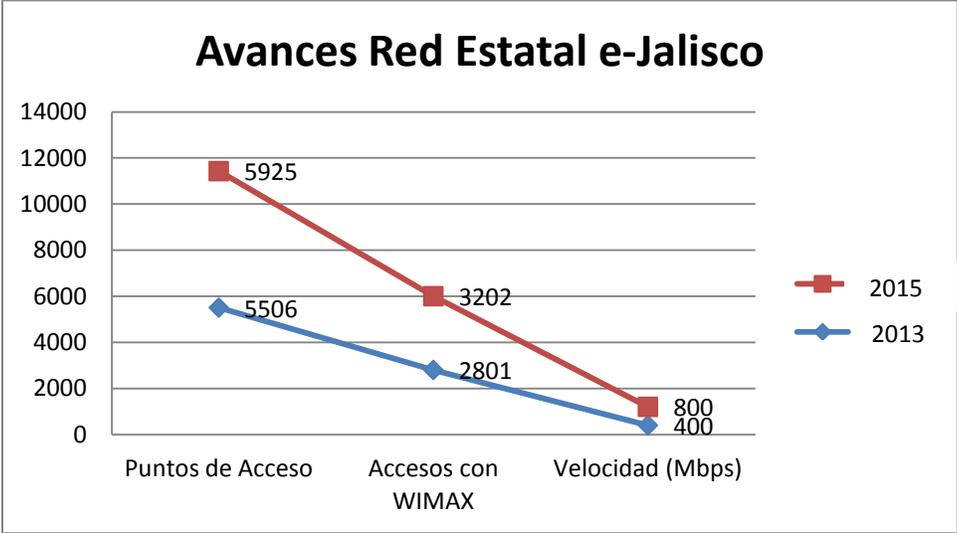
¹⁷⁵ Solicitud de información realizada de manera personal el día 29 de Julio de 2015 y recibida el 04 de agosto del mismo año.

La primera de ellas es la Red Estatal e-Jalisco, que consiste en conectar los espacios públicos, con instalación de hardware de alta velocidad, que permita a los habitantes del estado de Jalisco acceder, desde los espacios públicos destinados, a internet gratuito “en 2013 se había logrado la conectividad de 5506 puntos de acceso de los cuales 2801 puntos se instalaron con tecnología Wimax y contaban con una salida a internet centralizada de 400 Mbps.”¹⁷⁶, sin embargo, los logros actuales han permitido observar la mejora tanto de los espacios de libre acceso destinados a la provisión de internet, como la velocidad y tecnología de los mismos.

Para agosto 2015, existen

*5925 puntos de acceso en total, de los cuales 3202 puntos son tecnología Wimax. Se duplicó el ancho de banda de la salida centralizada a Internet a 800 Mbps. Se migraron 49 puntos de acceso satelital a tecnología inalámbrica con un ancho de banda de 2 Mbps y se cuenta con 49 radiobases con infraestructura propia. Adicionalmente, hemos iniciado con el proceso de regulación del servicio de energía eléctrica para radiobases ante la falta de convenios con CFE y/o entidades involucradas.*¹⁷⁷

En ese sentido, los 5925 puntos de acceso permiten a los 125 municipios acceder a internet de banda ancha, beneficiando a los habitantes de Jalisco y reduciendo la brecha digital.



Elaboración Propia con base en Solicitud de Información 72.SI.

¹⁷⁶ Solicitud de Información 72.Si. p. 2.

¹⁷⁷ *Ibíd.*

El cuadro anterior demuestra el avance patente por Jalisco, en cuanto a zonas con acceso a internet en espacios públicos, detallando también los accesos con tecnología de alto alcance y de velocidad de banda ancha, lo que supone una gran oportunidad para los ciudadanos de acudir a las plazas públicas y utilizar el internet de acceso libre, con la finalidad de acercarse al beneficio de las TIC.

Jalisco ha desarrollado una serie de acciones digitales encaminadas a la innovación tecnológica, tanto en su funcionamiento interno, como en la manera en que se involucra con los ciudadanos; entendiendo la necesidad de transitar hacia una sociedad de la información y el conocimiento, en Jalisco se han concretado esfuerzos intergubernamentales con la finalidad de garantizar el acceso a una de las herramientas tecnológicas más importantes del siglo XXI: el internet.

Para ello, además de disponer de accesos con internet libre para todos, se han optimizado la infraestructura WiFi, así como la velocidad y ancho de banda, para mejorar los servicios que los ciudadanos reciben, lo que comprueba la eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos.

Desde los enfoques del gobierno electrónico, en el que se pretende que los ciudadanos sean capaces de realizar y gestionar una gran cantidad de trámites y servicios de manera remota, hasta la garantía del acceso a internet en diversos espacios públicos, Jalisco ha entendido que el camino hacia un estado innovador se encuentra en el uso y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas que ha revolucionado al mundo, especialmente el internet, como la red de comunicación más rápida.

En ese sentido, de los 125 municipios que conforman el estado de Jalisco, el 100% dispone de al menos un acceso a internet; de acuerdo con cifras del programa Punto Jalisco Digital.

4.3.1 Evaluación del Programa Jalisco Digital.

Los pilares por los que el programa ha basado su implementación, permiten evaluar de manera específica las estrategias diseñadas para su cumplimiento, por

lo que se explicarán las acciones digitales por eje de acción, atendiendo a una evaluación de los objetivos y metas del programa.

4.3.2 Sociedad Digital.¹⁷⁸

La primera línea de acción refiere a las Estrategias de Inclusión y equidad social y calidad y cobertura educativa, con la creación de los Centros de Innovación para el Desarrollo de la Educación Media Superior (CIDES). El avance presentado hasta junio 2015, señala la creación de cuatro CIDES: Atemajac de Brizuela “Benito Juárez”, Ahualulco de Mercado, Jalostotitlán “Alfredo R. Plascencia” y Teocaltiche. Es importante mencionar que estos CIDES, se encuentran operando, bajo revisión de la oferta educativa en Jalisco. El presupuesto total de estos centros es de \$92,000.00 pesos.¹⁷⁹

En segundo lugar, en la estrategia e Inclusión digital, destaca la iniciativa “Epicentro: Festival internacional de inclusión digital e innovación social”, evento en el que, por medio de conferencias y talleres se explicó la importancia del uso de la tecnología en el mejoramiento de la vida de los individuos. Dicho evento tuvo lugar del 22 al 24 de noviembre de 2014 y contó con más de 15,000 participantes. El presupuesto ejercido fue de \$3,030,000 pesos.¹⁸⁰

En cuanto al rubro de calidad y cobertura educativa, se realizaron una serie de talleres denominados “Maker Spaces: Espacios jóvenes de desarrollo, innovación y emprendimiento digital”. Los talleres tenían como finalidad la promoción de habilidades digitales en jóvenes de preparatoria, mediante la fabricación digital y la programación. El presupuesto otorgado fue de \$224,500 pesos.¹⁸¹

¹⁷⁸ Para los fines de esta investigación, Sociedad Digital se entiende como una sociedad capaz de mejorar sus condiciones de vida mediante el uso y aprovechamiento de la tecnología. Asimismo, se entiende en función de la obtención, manejo y procesamiento de información y de la creación del conocimiento.

¹⁷⁹ Solicitud de Información... p. 3.

¹⁸⁰ *Ibíd.*

¹⁸¹ *Ibíd.*

4.3.3 Economía Digital.¹⁸²

En este rubro, mediante la estrategia de MiPyMES competitivas, se trabajó en la conclusión del “Centro de Innovación y Aceleración para el Desarrollo Económico (CIADE)”, con la finalidad de incentivar a los emprendedores y apoyarlos en inversiones adecuadas y con potencial de crecimiento. El presupuesto otorgado fue de \$1,100,000 pesos.¹⁸³

Ahora bien, basados en la estrategia de Aceleramiento de Sectores estratégicos, Jalisco promovió el desarrollo de “Clústeres de alta tecnología de clase mundial” que “promuevan el desarrollo de los ejes rectores de la economía del Estado y pertenezcan o impulsen a una de las plataformas tecnológicas de la SICyT de Jalisco: Agroindustrial, Salud, Tecnologías de la Información, Desarrollo Sustentable, Moda y Diseño.”¹⁸⁴ No hay como tal un presupuesto asignado para esta estrategia, sin embargo, se ha desarrollado con miras a la cooperación entre el sector privado y el gobierno.

4.3.4 Gobierno Digital.¹⁸⁵

La estrategia destinada a la búsqueda de un gobierno cercano y moderno, parte de la idea de promover en la Administración pública, una mayor apertura y transparencia, aunado a una cultura de rendición de cuentas, por lo que se capacitó a las Unidades de Transparencia del Poder Ejecutivo, con la finalidad de colaborar de manera estrecha con los ciudadanos.

¹⁸² Una economía digital permite realizar una mayor competitividad en las empresas, gobiernos y Estados, mediante el uso de la tecnología como el eferente más importante de mejora en la búsqueda de trasladar, de manera instantánea, gran cantidad de dinero. Asimismo, la economía digital busca la máxima eficiencia de los actores involucrados.

¹⁸³ *Ibíd.*

¹⁸⁴ *Ibíd.*

¹⁸⁵ Es posible entender al e-gobierno como el diseño, implementación y creación de estructuras en la Administración pública, derivadas de la utilización de la tecnología, especialmente con la incorporación y aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación, y su impacto en el desarrollo de estrategias tendientes a la innovación gubernamental, con el objeto de incidir en la mejora y eficacia en la prestación de servicios públicos de manera remota e instantánea, mediante un portal de internet gubernamental, con el objeto de repercutir en el bienestar de los individuos. Definición propia, citada en el capítulo 2 de esta investigación.

Asimismo, se implementaron kioscos digitales, en las plazas públicas, en los que los ciudadanos pueden hacer el pago y consulta de diversos servicios, como impresión de actas de nacimiento, pago de impuestos, impresión de líneas de captura, consulta de movimientos.¹⁸⁶

En ese sentido, el “Programa estatal de inclusión digital gubernamental” busca la puesta en marcha de cursos en línea en las dependencias de gobierno, mediante el diseño de una plataforma de acceso institucional.

En cuanto a la Administración pública efectiva y la asimilación digital gubernamental, se buscó la “Simplificación y Automatización Administrativa y Operativa”, por lo que los legisladores trabajan en la aprobación del “proyecto y la iniciativa de: La Ley de Gestión y conservación de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios.”¹⁸⁷

Una vez expuestos los elementos que permiten hacer una evaluación de las estrategias destinadas a acercar a los jaliscienses a los beneficios de la tecnología, es necesario observar la mejora del estado de Jalisco en cuanto al gobierno electrónico, específicamente en la posibilidad de obtener trámites y servicios de manera remota, mediante un portal de internet.¹⁸⁸

4.4 Medición 2010.

El estado de Jalisco, recibió un total de \$63, 759, 348, 400 pesos, de acuerdo al Presupuesto de Egresos de la Federación, para el Ejercicio Fiscal 2010.¹⁸⁹ En materia de Ciencia y Tecnología, invirtió un total de \$217, 090, 750 pesos.¹⁹⁰ Lo que representa un 0.34 % del presupuesto total del estado, cantidad mínima, si se

¹⁸⁶ *Ibíd.* p. 4

¹⁸⁷ *Ibíd.* p. 4.

¹⁸⁸ El anexo 2 muestra el cuadro de todos los Estados de la República Mexicana.

¹⁸⁹ Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Jalisco para el Ejercicio Fiscal del año 2010, Disponible

en:http://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/Presupuesto%20egresos%20jalisco%202010_0.pdf [Consulta: 01/junio/2015].

¹⁹⁰ *Ibíd.*

compara el presupuesto destinado a seguridad pública, cuyo valor es de: 1,304,581,026¹⁹¹.

De acuerdo a los rubros explicados por el Índice, para el año 2010, Jalisco se ubicó en la quinta posición del Índice de Gobierno Electrónico Estatal, cuyos resultados fueron los siguientes:

ENTIDAD	INFO.	INTER.	TRANS.	INTEGR.	PART.	ÍNDICE	RANKING
ESTADO DE MÉXICO	79.55	62.99	20.93	66.47	34.08	52.8	1
PUEBLA	83.31	56.19	38.70	69.44	12.68	52.07	2
YUCATÁN	60.96	49.25	45.37	73.41	7.89	47.38	3
SINALOA	63.96	46.34	36.85	72.22	15.09	46.89	4
JALISCO	83.43	50.84	20.00	59.72	15.63	45.92	5

Elaboración Propia con base en Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2010.¹⁹²

Es posible apreciar que, en términos generales, Jalisco se posicionó de forma importante como uno de los estados de la República Mexicana, con mayor interés en el desarrollo del gobierno electrónico, sobre todo porque, de acuerdo con año anterior, Jalisco ocupó la posición número 23 del ranking nacional de medición de e-gobierno, lo que representa un ascenso de 18 posiciones respecto a los demás estados de la Federación¹⁹³ y un importante interés por innovar en cuestiones tecnológicas y de prestación de servicios públicos mediante la utilización de las TIC.

La velocidad de descarga de contenido en Jalisco, de acuerdo al Ranking 2010, es de 2.60 segundos, asimismo, de acuerdo a los evaluadores, Jalisco es uno de los estados más completos en cuanto a formato y diseño, factores que incidieron en

¹⁹¹ Ibíd.

¹⁹² Ibíd. p. 11.

¹⁹³ Ibíd. p. 18-24.

que Jalisco tuviera un incremento de 18 posiciones con respecto a la medición 2009.¹⁹⁴

Por otra parte, de acuerdo con el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), para este año Jalisco obtuvo una ponderación importante en el desarrollo del gobierno electrónico, toda vez que, de acuerdo con esta Institución, ocupó el puesto número 5 del total de entidades federativas en materia de e-gobierno.¹⁹⁵

4.5 Medición 2011.

Para 2011, el Presupuesto total asignado al estado de Jalisco ascendió a la cantidad de \$65, 840, 412, 600 de pesos, de acuerdo al Presupuesto de Egresos de Egresos para el Ejercicio fiscal 2011.¹⁹⁶ Si bien es cierto que la cantidad es superior respecto al año anterior, también lo es la innovación y avance en materia de e-gobierno, de acuerdo a las mediciones estatales.

Resulta interesante observar que en este año, se destinaron \$100, 000, 000 de pesos, para la ampliación de la Red Digital Estatal e-Jalisco, misma que forma parte de los esfuerzos realizados por el Programa Jalisco Digital. Este dato es de suma importancia en el progreso e innovación del estado en materia de gobierno electrónico, ya que se comprueba la conjunción de estrategias digitales en Jalisco.¹⁹⁷ Por otra parte, el Fondo de Ciencia y Tecnología del estado, ascendió a la cantidad de \$300, 000, 000. Al tiempo se invirtieron \$8, 747, 800 pesos en el Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología del Estado de Jalisco.¹⁹⁸

Con base en el Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2011, Jalisco se posicionó en el primer lugar, de los Estados de la República, en el desarrollo del e-gobierno,

¹⁹⁴ *Ibíd.*

¹⁹⁵ IMCO, “Índice de Competitividad Estatal 2014” [En línea], disponible en: http://imco.org.mx/indices/#!/competitividad_estatal_2014/resultados/introduccion [Consulta: 02/junio/2015].

¹⁹⁶ Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Jalisco para el Ejercicio Fiscal del año 2011, Disponible en: http://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/PEE%202011_2.pdf [Consultad: 01/junio/2015].

¹⁹⁷ *Ibíd.*

¹⁹⁸ *Ibíd.*

De la misma forma que el año anterior, se consideraron las variables de información, interacción, transacción, integración y participación; en este año, se observaron un total de 16704 datos, que fundamentan el ranking estatal en materia de gobierno electrónico 2011, con las siguientes estadísticas:

ENTIDAD	INFO	INTER	TRANS	INTEGR	PART	ÍNDIC E	RANKIN G
JALISCO	84.43	67.28	53.96	73.61	16.67	59.19	1
AGUASCALIENTES	69.23	45.86	63.33	62.50	31.25	54.43	2
BAJA CALIFORNIA	69.86	48.48	59.38	65.28	24.85	53.57	3
NUEVO LEÓN	64.13	57.76	55.00	65.28	20.83	52.60	4
D.F	73.13	51.52	39.17	69.25	27.68	52.15	5

Elaboración propia con base en el Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2011.¹⁹⁹

Como se puede observar, Jalisco tuvo un aumento de 13.27 puntos con respecto al ranking de 2010, lo que pone de manifiesto las acciones estatales para consolidar el gobierno electrónico en dicha entidad federativa. Asimismo, el desempeño en cuanto a los rubros de medición del Índice de Gobierno Electrónico, se trabajó considerablemente, especialmente en integración.

El Esfuerzo del Gobierno del Estado de Jalisco, se materializó no solamente en 2011, al ocupar la primera posición, sino también en los años posteriores, que se analizarán a continuación.

4.6 Medición 2012.

El estado de Jalisco, recibió un total de \$72, 702, 262, 000 pesos, de acuerdo al Presupuesto de Egresos de la Federación, para el Ejercicio Fiscal 2012. Dicho

¹⁹⁹ Luna, Dolores, Duarte, Abel, Gil-García, José, Luna, Fernando, Sandoval, Rodrigo, "Índice de gobierno electrónico estatal: Comparativo de las mediciones 2011 y 2012", CIDE, 2012-273, [En línea], Disponible en: <http://www.libreriacide.com/librospdf/DTAP-273.pdf>

presupuesto es considerablemente mayor respecto a los dos años analizados anteriormente.²⁰⁰

En materia de Tecnología, se invirtió un total de \$9, 010, 300 pesos, erogados por el Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología del Estado de Jalisco (COECYTJAL). Asimismo, el Fondo Estatal de Ciencia y Tecnología recibió un total de \$ 225, 000, 000 pesos, dirigidos específicamente al Fondo de Ciencia y Tecnología ya la Red Estatal E-Jalisco.²⁰¹

Ahora bien, de acuerdo con el Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2012, Jalisco ocupó por segundo año consecutivo, la primera posición, sin embargo, para esta ocasión aumentó considerablemente el índice que se determina en función de los resultados de los cinco rubros. Se realizaron 174 preguntas y se conformaron 16704 datos, conforme a los rubros que se exponen a continuación.²⁰²

ENTIDAD	INFO.	INTER.	TRANS.	INTEGR.	PART.	ÍNDICE	RANKING
JALISCO	89.62	76.94	68.96	76.39	46.43	71.67	1
ESTADO DE MÉXICO	96.23	65.39	58.75	81.94	35.03	67.49	2
D.F	86.58	54.59	75.63	76.39	34.79	65.59	3
BAJA CALIFORNIA	86.57	69.22	62.5	65.28	25.42	61.8	4
CHIAPAS	93.23	56.66	50.21	76.39	29.29	61.15	5

Elaboración Propia con base en el Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2012.²⁰³

Es posible apreciar que para el estudio del año 2012, Jalisco registró un aumento de 12.48 puntos, con respecto al índice del año anterior. El rubro en el cual se

²⁰⁰ Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Jalisco para el Ejercicio Fiscal del año 2012, Disponible en:<http://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/Presupuesto%20de%20Egreos%20Gobierno%20del%20Estado%20de%20Jalisco%202012.pdf> [Consulta: 01/junio/2015].

²⁰¹ Ibíd.

²⁰² Ibíd. p. 2.

²⁰³ Ibíd. pp.11-12.

registró un avance mayor fue el de participación, con un aumento de 29.76 puntos respecto a 2011.²⁰⁴

Como se ha explicado de manera oportuna, Jalisco es un ejemplo de innovación gubernamental y un caso exitoso en el desarrollo del gobierno electrónico. La Administración pública estatal en Jalisco atendió a la necesidad de incentivar la participación de los ciudadanos, mediante la puesta en marcha de estrategias basadas en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Ahora bien, se analizará al estado de Jalisco, de acuerdo al Índice de Competitividad Estatal 2014, realizado por el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), cuyo objetivo es “la capacidad de las entidades federativas para atraer y retener talento e inversiones, [por lo que], un estado competitivo es aquel que consistentemente resulta atractivo para el talento y la inversión, lo que se traduce en mayor productividad y bienestar para sus habitantes.”²⁰⁵

Existen 10 categorías evaluadas por el IMCO, que tienen que ver con el desarrollo en materias como el Estado de derecho, el desarrollo sustentable, la sociedad, el sistema político, mercado laboral, economía, precursores, relaciones internacionales, innovación en los sectores económicos, así como gobiernos eficientes y eficaces. Este último punto dará cuenta de la innovación gubernamental en Jalisco.

La variable utilizada por el IMCO, referente al análisis de los gobiernos eficientes y eficaces, coloca a Jalisco como el primer lugar en el “Índice de calidad de gobierno electrónico” realizado por esta institución, en el año de 2012. Empero, Jalisco ha sido reconocido por su importante desempeño en materia de innovación tecnológica, específicamente mediante la implementación del e-gobierno.

En suma, los 3 años en los que se estudia el comportamiento estatal en Jalisco, dan muestra de la importancia de incorporar a la gestión pública, tanto de manera

²⁰⁴ Ibíd.

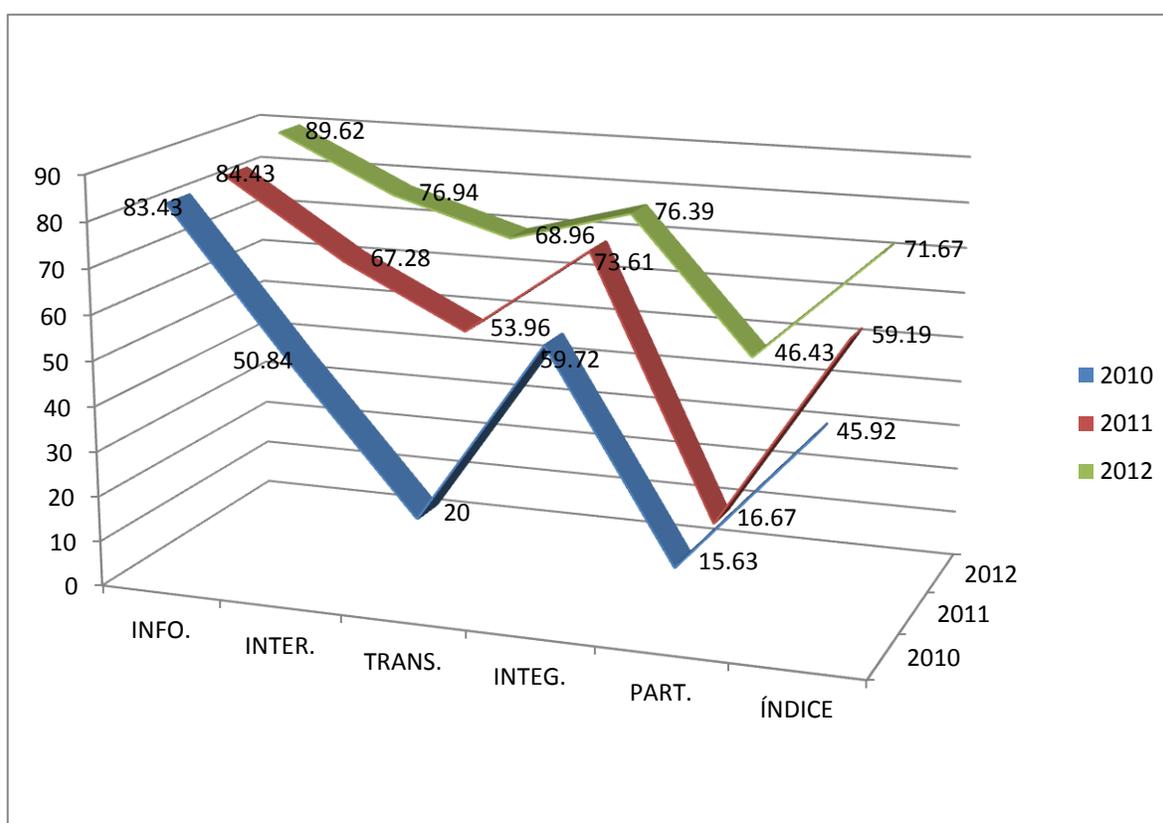
²⁰⁵ IMCO, Óp. Cit.

interna como externa, las TIC, como herramientas de mejora en la Administración pública.

El siguiente cuadro resume el objeto de estudio durante los años de 2010, 2011 y 2012, para su mejor comprensión.

JALISCO	INFO.	INTER.	TRANS.	INTEG.	PART.	ÍNDICE	RANKING
2010	83.43	50.84	20.00	59.72	15.63	45.92	5
2011	84.43	67.28	53.96	73.61	16.67	59.19	1
2012	89.62	76.94	68.96	76.39	46.43	71.67	1

Elaboración propia con base en los Índices de Gobierno Electrónico Estatal 2010, 2011 y 2012.

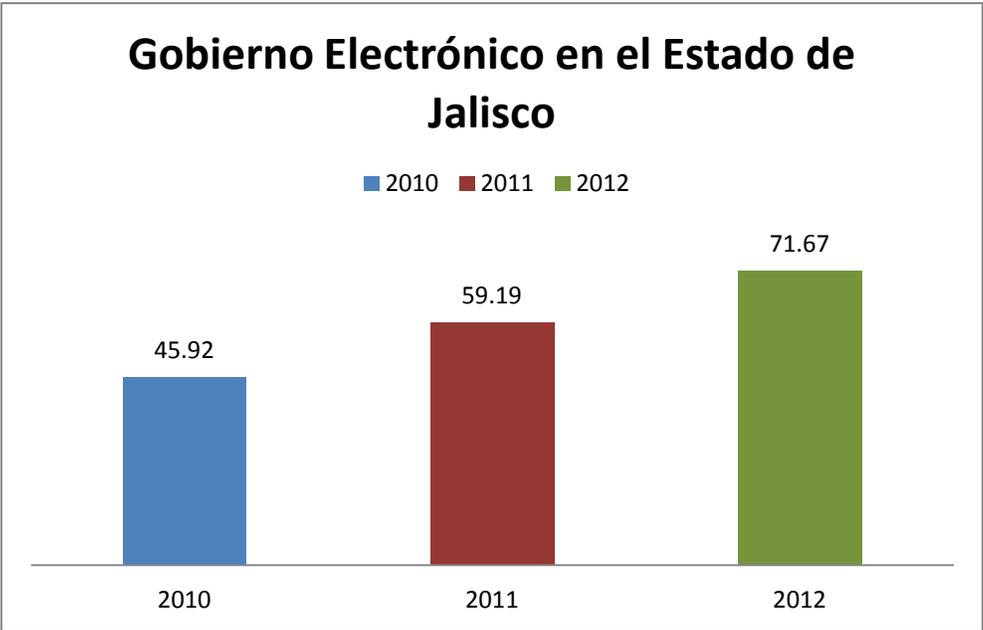


Elaboración Propia con base en los Índices de Gobierno Electrónico Estatal 2010, 2011 y 2012.

Las estadísticas anteriores demuestran la importancia de la innovación gubernamental, con miras a la prestación de servicios públicos haciendo uso de los beneficios de las TIC. Asimismo, como resultado de la atención a los

problemas públicos de cara al siglo XXI, Jalisco ha brindado respuestas desde dos perspectivas: la primera de ellas, como se demuestra con las cifras antes mencionadas, que a partir del constante mantenimiento de su portal electrónico, con miras a la prestación eficaz y eficiente de servicios públicos, se han conseguido importantes avances en materia de e-gobierno. En segundo lugar, el programa Jalisco Digital, con su proyección a largo plazo, comprueba la necesidad de involucrar al total de jaliscienses en las bondades del uso de las TIC, como herramientas de interacción en la actualidad.

Por otro lado, de esta manera puede resumirse el porcentaje de puntos, de acuerdo al Índice de Gobierno Electrónico Estatal, de acuerdo con los años estudiados. Se puede apreciar el incremento que, desde



Elaboración Propia con base en Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2010, 2011 y 2012.

En suma, el estado de Jalisco puede ser considerado como un pionero de innovación gubernamental por los esfuerzos realizados desde el año 2010; sin embargo, es prudente analizar qué tantos avances se han logrado y cuáles son los resultados obtenidos desde entonces. Para ello, es necesario hacer una

evaluación, tanto del Programa Jalisco Digital, como del portal electrónico del estado en la actualidad. Con ello, será posible distinguir entre los aciertos y en aquellas oportunidades que, desarrollándose, permitirán a Jalisco posicionarse a nivel mundial como una entidad innovadora, eficaz y eficiente, así como tecnológica.

4.7 Evaluación del portal electrónico en Jalisco 2015.

Como se explicó anteriormente, el portal electrónico del estado de Jalisco dispone de un total de 4000 servicios en línea que pueden beneficiar a diferentes sectores sociales. Para entender la innovación gubernamental en Jalisco, específicamente en el rubro del mejoramiento de servicios públicos, basados en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, se tomarán como referencia, tres trámites y servicios al alcance de los ciudadanos mediante el portal del estado de Jalisco, es decir: Pago de refrendo anual de registro y holograma; Licencia de automovilistas y; Pago de infracciones impuestas por la Secretaría de Movilidad.

La elección de los servicios anteriores, responde a la importancia que tienen respecto a las necesidades de los ciudadanos; asimismo, forman parte de los nueve trámites más solicitados del portal del estado de Jalisco. Es necesario evaluarlos, debido a que el e-gobierno supone la prestación de servicios públicos de manera remota, mediante la optimización de los procesos internos de gestión pública y basados en la utilización de las TIC.

1. Pago de refrendo anual de registro y holograma.

El pago de refrendo anual de registro y holograma es uno de los trámites más importantes en el estado de Jalisco; aunque esté disponible en el portal del estado, se encuentra a cargo de la Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas y de la Subsecretaría de Finanzas. Este trámite está dirigido a la población en general y se puede realizar completamente en línea.

Dado que refiere a la actualización del pago por concepto de registro y holograma tanto de automóviles, motocicletas, camiones, tractores, vehículos eléctricos y

remolques. El costo de este trámite va desde los \$110.00 pesos y hasta \$1,153.00, de acuerdo al tipo de vehículo que se solicite.²⁰⁶

De acuerdo con la descripción de este trámite, es posible concluirlo en tan sólo cinco minutos, haciendo el pago de manera instantánea vía tarjeta de débito o crédito. Es importante mencionar que la Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas, una vez que recibe el pago, realiza el envío de la tarjeta de circulación correspondiente al domicilio registrado. De esta manera, los interesados no necesitan salir de sus casas para realizar el trámite de refrendo y registro de holograma. El comprobante de pago servirá como tarjeta de circulación hasta el momento en que los beneficiarios reciban sus tarjetas de circulación.

Lo único que se requiere para concluirlo es contar con las placas y el número de serie del vehículo. Posteriormente, se hará el llenado de un formato y la realización del pago vía electrónica. La vigencia del servicio es de un año.

Este trámite demuestra la efectividad del desarrollo del e-gobierno en el estado de Jalisco, así como la innovación de los servicios públicos, al fomentar la rapidez en la realización del refrendo y registro de holograma de los vehículos, con lo que obtienen la actualización de las tarjetas de circulación. Los ciudadanos que acceden a este beneficio tienen la certeza de obtenerlo en cuestión de segundos, de manera remota y mediante una computadora.

2. Licencia de Automovilistas.

El trámite para obtener la licencia para conducir vehículos de transporte particular, es también la forma de adquirir uno de los documentos de identificación más importantes.²⁰⁷ La vigencia de este documento es de 4 años y, de acuerdo con el tiempo estimado, se puede realizar en 1 hora. Su costo es de \$424.00.

²⁰⁶ Portal del estado de Jalisco, Sección Trámites [En línea], disponible en: <http://info.jalisco.gob.mx/tramites/4838> [02/agosto/2015].

²⁰⁷ Portal del estado... Disponible en: <http://info.jalisco.gob.mx/tramites/4828> [02/agosto/2015].

Los requisitos para la solicitud de la licencia son: tener más de 18 años, CURP o acta de nacimiento, comprobante de domicilio, identificación oficial, la aprobación de examen vial, examen de la vista, examen de manejo y el pago de la solicitud.²⁰⁸

A pesar de que el portal del estado de Jalisco coloca a este trámite como uno de los más solicitados de manera electrónica, su concreción es únicamente de manera personal, acudiendo a los diferentes centros de Licencias en Jalisco.

Si bien, los requisitos implican la presencia de los interesados, Jalisco podría innovar respecto a la forma en que se cumplan con los requerimientos para obtener la Licencia, de tal forma que, al igual que el refrendo y registro de holograma, la identificación obtenida se envíe por correo postal y se pague de manera electrónica.

En suma, Jalisco ha quedado relegado en la concreción de este trámite, debido a la falta de innovación en cuanto al cumplimiento de los requisitos. En las páginas subsecuentes se dará una propuesta de mejora en este trámite, con la finalidad de promover el desarrollo del e-gobierno en Jalisco.

Es necesario que la renovación sea posible de manera electrónica, mediante el envío de los documentos correspondientes de tal forma que las dependencias encargadas resuelvan la autorización y se valide en el sistema.

3. Pago de infracciones impuestas por la Secretaría de Movilidad.

El pago de multas de la Secretaría de Movilidad refiere a aquellas infracciones por concepto de incumplimiento de la Ley de Movilidad y por infracciones de tránsito. El costo de las mismas varía de acuerdo al tipo de infracción realizada. Para ingresar a este servicio es necesario contar con la placas del vehículo y el número de serie del mismo.²⁰⁹

Este trámite es peculiar en el portal electrónico del estado de Jalisco, ya que lo único que es posible realizar es la obtención del formato que, posteriormente es

²⁰⁸ *Ibíd.*

²⁰⁹ *Ibíd.*, Disponible en: <http://info.jalisco.gob.mx/tramites/4860> [02/agosto/2015].

necesario pagar en el banco, lo que supone la ineficacia del portal, al no incluir herramientas para pagar de manera directa mediante el acceso al sistema de la Secretaría de Planeación Administración y Finanzas.

En suma, los servicios antes analizados reflejan la importancia del desarrollo del gobierno electrónico, puesto que éste se manifiesta en la utilización de las TIC como herramientas de mejora en la Administración pública. En ese sentido, Jalisco ha fomentado la tecnología para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos, así como en la mejora de los bienes y servicios que provee.

CONCLUSIONES.

1. La globalización es un conjunto de procesos que transformaron diversos aspectos de la vida en la sociedad, acentuando las nuevas necesidades de los ciudadanos, como la búsqueda de rapidez en el envío de información, la eliminación de fronteras de tiempo y espacio, así como el desarrollo y crecimiento basado en el uso de la tecnología. En ese sentido, la globalización tecnológica marcó las bases de la conectividad y accesibilidad mediante señales satelitales, medios de comunicación masivos y el internet, como la herramienta más importante de comunicación en la actualidad. De ahí que la Administración pública adoptara estos mecanismos para mejorar en el desempeño de sus funciones y hacer más eficaces y eficientes las actividades que desempeña.
2. Las transformaciones tecnológicas a nivel mundial generadas por los procesos de globalización, repercutieron de manera importante en el contacto e interacción entre individuos, revolucionando no solamente la velocidad del traslado de información de un lugar a otro, sino también en el mejoramiento de los sistemas de comunicación, que han permitido conectar a cualquier parte del mundo, mediante el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de Información Y Comunicación. Derivado de estos acontecimientos, la Administración pública requirió adoptar el uso de la tecnología como el conjunto de herramientas que permitieron innovar en los procesos internos de gestión, es decir coordinación, colaboración, comunicación y retroalimentación al interior de las dependencias y entidades, así como en los servicios, políticas públicas, programas gubernamentales y estrategias en materia de tecnología.
3. Las Tecnologías de Información y Comunicación se convirtieron en herramientas indispensables del quehacer administrativo, en tanto que su utilización en la Administración pública promueve la eficacia y eficiencia de

los procesos internos y externos de gestión pública, al tiempo que permiten mejorar los servicios públicos mediante el aprovechamiento de las TIC.

4. Las sociedades de información y conocimiento surgieron ante la necesidad de entender e interpretar la realidad mediante el manejo, procesamiento y disposición de la información de manera instantánea y, bajo la idea de mejorar sus condiciones de vida en función de la utilización de la tecnología. La información es fundamental especialmente en la actualidad, por lo que su sistematización permite crear conocimiento. En ese sentido, la Administración pública promueve la disposición de la información de tal forma que los individuos sean capaces de buscar, obtener y crear el conocimiento mediante el aprovechamiento de la tecnología, en ese sentido, es necesario que el gobierno, mediante sus instituciones, garantice y promueva el acceso a la sociedad, a los beneficios de las TIC.
5. La innovación en la Administración pública se entiende en función de la incorporación y adaptación de la tecnología como herramienta de mejora en la gestión interna y externa; asimismo, ante la necesidad de transformar su análisis teórico, metodológico y práctico, la Administración pública se ha constituido como un ente capaz de promover servicios públicos mediante la utilización de las TIC, al tiempo que garantiza a los ciudadanos el acceso a las mismas.
6. La brecha digital es uno de los obstáculos más grandes que enfrentan los gobiernos locales, estatales y el federal, para lograr que el desarrollo del e-gobierno obtenga los resultados esperados para una Administración pública moderna. En ese sentido, las estrategias, actividades y recursos destinados a su cumplimiento, suponen la disminución de la brecha existente entre quienes tienen acceso a las TIC y quienes, por sus condiciones socioeconómicas, carecen de las oportunidades que la tecnología otorga.

7. El surgimiento del gobierno electrónico reside en las transformaciones mundiales de los sistemas de comunicación y en la necesidad de los ciudadanos de interactuar de manera instantánea, conociendo aquello que acontece en cualquier lugar, mediante el internet. En ese sentido, la Administración pública ha transformado el quehacer administrativo, atendiendo los requerimientos de la sociedad, mediante la mejora de los procesos de gestión en la Administración pública, especialmente en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos mediante la prestación de bienes y servicios de manera remota. En ese sentido, el e-gobierno es una gran oportunidad para la Administración pública de cara a los problemas del siglo XXI, toda vez que éste permite acercar más a la sociedad y al gobierno, además de que, sus beneficios permiten innovar en la forma de realizar las gestiones públicas.
8. Los trámites y servicios, la racionalización del capital humano, las compras públicas, la ciudadanía, la difusión de información de la Administración pública, la transparencia y rendición de cuentas, las gestiones innovadoras y la posibilidad de encontrar soluciones a los problemas cotidianos mediante el acceso a un portal electrónico, son algunos de los principales beneficios de la implementación del e-gobierno, por lo que su concreción es fundamental para el desarrollo de un gobierno más abierto, cercano a la sociedad y basado en el uso de la tecnología, con miras a la innovación gubernamental.
9. El compromiso del estado de Jalisco en la disminución de la brecha digital se materializan en la creación de programas como Jalisco Digital y Punto Jalisco Abierto, mismos que contemplan el acceso a internet al total de sus habitantes. En ese sentido, Jalisco ha determinado como uno de sus principales objetivos, promover el uso de la tecnología como una herramienta fundamental de las sociedades de información y el conocimiento.

10. El portal electrónico del estado de Jalisco ha diseñado correctamente la interfaz entre el usuario y el estado, mediante la oportuna disposición de los trámites y servicios a los que los ciudadanos pueden acceder. La comunicación entre la sociedad y el gobierno ha redimensionado por completo las formas en que se lleva a cabo, respondiendo a la lógica global de comunicación, en ese sentido, los sistemas de chats de manera remota han permitido innovar en las formas de interacción entre el gobierno y la sociedad, atendiendo a inquietudes y requerimientos de manera eficaz y mediante la utilización y aprovechamiento de las TIC, lo que permite a los ciudadanos realizar trámites y servicios de forma inmediata.
11. Jalisco es un estado pionero en innovación gubernamental, toda vez que las acciones encaminadas al desarrollo del gobierno electrónico asumen dos posturas fundamentales: la primera de ellas refiere a la implementación de programas públicos destinados a la reducción de la brecha digital, mediante la garantía de espacios públicos con acceso a internet de alta velocidad, así como al acercamiento de los jóvenes a los beneficios de las TIC, mediante talleres, cursos y estrategias escolares que explican la importancia de estas estrategias en la mejora de la calidad de vida. En segundo lugar, Jalisco es innovador en materia de provisión de servicios públicos en línea, mediante el desarrollo del e-gobierno.
12. Los años analizados en materia de implementación de la tecnología en el estado de Jalisco, reflejan la innovación gubernamental en esta entidad federativa: de 2010 a 2011, Jalisco pasó de quinto a primer estado con mayor índice de gobierno electrónico, siendo en 2012, el estado con mejor puntuación. Asimismo, en 2013 y 2014, con el diseño e implementación de los Programas Jalisco Digital y Punto Jalisco abierto, más del 70% de la población, en una proyección al 2020.
13. Punto Jalisco Digital y Jalisco Abierto han marcado la pauta de acciones gubernamentales en el estado, ambas devienen del Plan Estatal de

Desarrollo y promueven el acceso a la mayor cantidad de jaliscienses a los beneficios de las TIC. El cumplimiento de sus objetivos y metas es fundamental para el desarrollo del e-gobierno como una herramienta fundamental de innovación gubernamental. Sin embargo, es necesario que las acciones que desarrollen garanticen no sólo el acceso a internet, sino que los ciudadanos conozcan y promueven el desarrollo de la tecnología como un factor de mejora en las condiciones de vida.

14. Jalisco ha aprovechado de manera adecuada los beneficios de la globalización tecnológica, en el sentido de reconocer los nuevos problemas y necesidades de los individuos, e implementar mecanismos innovadores que permitan solucionar, de manera instantánea y remota, los nuevos referentes que aquejan a las sociedades de la información y de la comunicación. En ese sentido, las TIC son herramientas y referentes obligadas de la Administración pública que promueven la mejora del desempeño institucional, mediante la máxima eficacia, eficiencia y efectividad gubernamental, cuya utilización permite la reducción de costos de transacción, papeleo y reduce al mínimo la excesiva burocratización del Estado.

15. El gobierno electrónico es una realidad de las nuevas Administraciones públicas, por lo que fortalecer su funcionamiento y garantizar las herramientas necesarias para hacer eficaz y eficiente la gestión pública es una obligación que deben asumir los gobiernos. En el caso de Jalisco, el compromiso con el desarrollo de las TIC se ha vislumbrado a partir de los programas públicos encaminados a garantizar el acceso a los ciudadanos a internet y con la mejora de los servicios en el portal del estado.

FUENTES CONSULTADAS

Bibliografía:

- Aguilar Villanueva, Luis, *Gobernanza y Gestión Pública*, FCE, México, 2006.
- Aguilera, Rina, “La importancia de lo público-social en la comprensión de la Administración Pública”, en: Castañeda, Fernando y Aguilera, Rina (Coord.), *La Administración Pública en el Debate Contemporáneo de las Ciencias Sociales*, FCPS, UNAM, 2015.
- Aprea, Gustavo, “La sociedad, la información y el conocimiento ante la difusión de las TICs”, en: Quintanar, Aída, Calello, Tomás y Aprea, Gustavo (Comp.), *Los Usos de las TICs. Una mirada multidimensional*, Universidad Nacional de General Sarmiento, Buenos Aires, 2007.
- Arellano, David, Cabrero, Enrique, Del Castillo, Arturo, *Reformando al gobierno. Una nueva visión organizacional del cambio gubernamental*, CIDE, México, 2000.
- Ayala Espino, José, *Instituciones y Economía, Una introducción al neoinstitucionalismo económico*, Fondo de Cultura Económica, México, 2005.
- Barzelay Michael, *Atravesando la burocracia*, Fondo de Cultura Económica, México, 2000.
- Bauman, Zygmunt, *La globalización. Consecuencias humanas*, FCE, México, 2001.
- Bell, Daniel, citado de: Castells, Manuel, *La era de la información: economía, sociedad y cultura*, Alianza, Madrid, 1997.
- Cabrero Enrique, Arellano David, Amaya Ma. De Lourdes, “Cambio en organizaciones gubernamentales: innovación y complejidad”, en Cabrero Enrique, Arellano David y Del Castillo Arturo (Coord), *Reformando al gobierno: Una visión organizacional del cambio gubernamental*, Miguel Ángel Porrúa-CIDE, México, 2003.

- Castells, Manuel, *El impacto de las nuevas tecnologías en la economía internacional. Implicaciones para la economía española*, Instituto de Estudios de Prospectiva, Ministerio de Economía y Hacienda, Madrid, 1990. Castells, Manuel, citado de: Rojo Villada, Pedro, *Sociedad global y nuevas tecnologías de la información*, Monografías de Ciencias Sociales y de la Comunicación, Universidad Católica San Antonio, España, 2003.
- Clastornik, José, Pardo, Virginia, “El Gobierno Abierto como parte integral de la agenda digital en Uruguay” en: Hoffman, Andrés, Ramírez, Alvaro y Bojórquez, José, *La promesa del Gobierno abierto*, ITAIP, México.
- García, Maximiliano, “TIC, gobierno electrónico y gestión pública en México” en: *Revista Buen Gobierno*, No. 11 (Julio-Dic), 2011.
- Covi Delia, “Sociedad de la Información y el conocimiento. Algunos deslindes imprescindibles” en: Covi, Delia (Coord.), *Sociedad de la Información y el Conocimiento. Entre lo falaz y lo posible*, La Crujia Ediciones, Argentina, 2004.
- D. S. Papp, citado de: Lucas Marín, Antonio y Linares, Virginia, “Las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación”, en: Lucas, Marín, Antonio (Ed.), *La Nueva Comunicación*, Trotta, Madrid, 2009.
- Fumega, Silvana y Scrolloni, Fabrizio, “El acceso a la información y los gobiernos abiertos en América Latina” en: Hoffman, Andrés, Ramírez, Alvaro y Bojórquez, José, *La promesa del Gobierno abierto*, ITAIP, México.
- García, Maximiliano, “TIC, gobierno electrónico y gestión pública en México” en: *Revista Buen Gobierno*, No. 11 (Julio-Dic), 2011.
- Garson, G. D., citado de: Gil-García, José, Mariscal, Judith y Ramírez, Fernando, “Gobierno Electrónico en México: Antecedentes, objetivos, logros y retos”, en: *Revista Buen Gobierno*, No. 8, ene-jun 2008.
- Giddens, Anthony, *Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*, Taurus, México, 2002.
- Hintze, Jorge, “La evaluación de la efectividad de las organizaciones públicas (y la construcción de sus indicadores)”, en *Revista Buen Gobierno*, No. 12, Enero-Julio 2012.

- López Ayllon, Sergio y Merino, Mauricio, “La rendición de cuentas en México: perspectivas y retos”, En: Merino, Mauricio; López Ayllon, Sergio; Cejudo Guillermo (Coord.), *La estructura de la rendición de cuentas en México*, IJ, UNAM, México, 2010.
- Lucas, Antonio, “Las Nuevas Sociedades Informacionales”, en: Lucas, Marín, Antonio (Ed.), *La Nueva Comunicación*, Trotta, Madrid, 2009.
- North, Douglass, *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*, FCE, México, 1993.
- Ohmae, Kenichi, *El próximo escenario global. Desafíos y oportunidades en un mundo sin fronteras*, Grupo Editorial Norma, Colombia, 2008.
- Pichardo Pagaza, Ignacio, *Modernización Administrativa, Propuesta para una reforma inaplazable*, México, El Colegio Mexiquense, y Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM, 2004.
- Pozas, María de los Ángeles, “El contexto de la desigualdad internacional y el problema del desarrollo”, en Cortés Fernando y De Oliveira Orlandina (Coords.), *Tomo V. Desigualdad Social, Los grandes problemas de México, México*, El Colegio de México, 2010.
- Renan, Ernest, *¿Qué es una Nación?*, París, 1882.
- Ruiz, Leobardo y Moreno, Roberto, “Gobierno electrónico (e-Government) en los gobiernos estatales de México”, en: Sánchez, José, *Experiencias de Gobierno Electrónico en Gobierno Locales en México*, Miguel Ángel Porrúa, México, 20014.
- Sartori, Giovanni, *La política. Lógica y Método de las Ciencias Sociales*, FCE, México, 1984.
- Steger, Manfred, *Globalization. A Very Short Introduction*, New York, Oxford University Press, 2009.
- Steger, Manfred, *Neoliberalismo, Una breve introducción*, Alianza, Madrid, 2011.
- Stiglitz, Joseph, *El malestar en la globalización*, México, Punto de Lectura, 2002.

- Uvalle, Ricardo, “Valor de la transparencia en México” En: *Revista Buen Gobierno*, Jul-Dic No. 11, (2011).
- Uvalle, Ricardo, “La administración pública como ciencia social tecnológica”, en *Gestión y Política Pública*, vol. III, núm. 2, segundo semestre de 1994, CIDE, México.
- Zolo, Danilo, *Globalización: Un mapa de los problemas*, Madrid, Ediciones Mensajero, 2006.

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Revistas y publicaciones.

- CEPAL, *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*, [En línea], Santiago de Chile, 2003, p. 12, Disponible en: www.cepal.org/publicaciones/xml/9/12899/lcg2195e2.pdf [Consulta: 22/10/14].
- Gil, José y Luna, Luis, “Una breve introducción al Gobierno Electrónico: Definición, Aplicación y Etapas”, en: *Revista de Administración Pública*, No. 16, INAP, Volumen XLIII, No. 2 (Mayo-agosto), 2008, Disponible en: http://www.inap.mx/portal/images/REVISTA_A_P/revista%20rap%20116ok.pdf Consulta: [19/02/2015].
- González, Fernando, Gil-García, José, “E-democracia y oportunidades de participación ciudadana en los portales web estatales”, [En línea], en *Documentos de Trabajo CIDE*, Número 235, Noviembre 2009, CIDE, México, disponible en: <http://www.cide.edu.mx/publicaciones/status/dts/DTAP%20235.pdf>, consulta: [19/02/2015].
- Luna, Dolores, Duarte, Abel, Gil-García, José, Luna, Fernando, Sandoval, Rodrigo, “Índice de gobierno electrónico estatal: Comparativo de las mediciones 2011 y 2012”, CIDE, No. 73, 2012, [En línea], Disponible en: <http://www.libreriacide.com/librospdf/DTAP-273.pdf>
- Luna, Dolores, Gil-García, José, Luna, Fernando y Sandoval, Rodrigo, “Índice de Gobierno Electrónico Estatal: La medición 2010”, CIDE, México,

Año 2011, No. 264, [En línea], Disponible en: <http://libreriacide.com/librospdf/DTAP-264.pdf> Consulta: [12/abril/2015].

- Moyado Estrada, Francisco, “Gestión pública y calidad: un análisis desde la experiencia mexicana en el periodo 1995-2012”, En: Revista de Administración Pública, Núm 125, INAP, México, 2011. Consulta: [27/octubre/2015].
- Naciones Unidas, “Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico 2012”, Nueva York, 2012, [En Línea], Disponible en: http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012_Spanish.pdf [Consulta: 1 de abril de 2015].
- OCDE, *The e-government Imperative*, [En línea], OCDE, Francia, 2003, p. 23, ISBN, 9789264101197, Disponible en: http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/ocde/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en#page27 consulta: [23/febrero/2015].
- UNESCO, *Hacia las sociedades del conocimiento*, [En línea], Informe Mundial de la UNESCO, Francia, 2005, Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf> Consulta [19-nov-2014].

Páginas de internet.

- CIDGE, Disponible en: <http://cidge.gob.mx/menu/gobernabilidad/cidge/> [Consulta: 28 de marzo de 2015].
- CompraNet, sitio electrónico, disponible en: <https://compranet.funcionpublica.gob.mx/web/login.html>, [Consulta: 23/marzo/2015.]
- Estado de Jalisco, Portal Electrónico, disponible en: www.jalisco.gob.mx/trámites [Consulta: 01/junio/2015].
- Ficha Básica Punto Jalisco Abierto, Disponible en: <https://programas.app.jalisco.gob.mx/programas/apoyo/Punto-Jalisco-Abierto/293#> [Consulta: 10/junio/2015].

- Gobierno del Estado de Jalisco, Disponible en: <http://www.jalisco.gob.mx/gobierno/dependencias/sict> Consulta: [01/mayo/2015].
- IMCO, "Índice de Competitividad Estatal 2014" [En línea], disponible en: http://imco.org.mx/indices/#!/competitividad_estatal_2014/resultados/introduccion [Consulta: 02/junio/2015].
- INEGI, *Censo de Población y Vivienda 2010*, México, 2010, [En línea], disponible en: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?src=487&e=14> Consulta [12/abril/2015].
- INEGI, Monografías Jalisco 2010, [En línea], Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/jal/poblacion/default.aspx?tema=me&e=14>
- INEGI, Monografías: Jalisco, México, 2014, [En línea], Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/jal/default.aspx?tema=me&e=14> Consulta: [12/abril/2015].
- INEGI, PIB y Cuentas Nacionales, México, 2013 [En línea], Disponible en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/pibe/> Consulta: [12/abril/2015].
- INEGI, Sistema Estatal y Municipal de Bases de Datos, Consulta por Número de TIC, Disponible en: <http://sc.inegi.org.mx/cobdem/filtroContenidosServlet> [Consulta: 05/julio/2015].
- Jalisco Digital, [En línea], Disponible en: <http://www.jaliscodigital.mx/quienes-están-involucrados/> [Consulta: 11/junio/2015].
- ONU, [En línea], Disponible en: <http://www.onu.org.mx/objetivo8.html> [02/agosto/2015].
- Portal del estado de Jalisco, Sección Trámites [En línea], disponible en: <http://info.jalisco.gob.mx/tramites/4838> [02/agosto/2015].

- Programas por dependencia del estado de Jalisco, disponible en: http://www.jalisco.gob.mx/gobierno/programas-apoyo/dependencia/Secretar%C3%ADa*de*Innovaci%C3%B3n,*Ciencia*y*Tecnolog%C3%ADa [Consulta: 10/junio/2015].
- Punto Jalisco Abierto, Disponible en: <http://info.jalisco.gob.mx/gobierno/programas-apoyo/12508> [Consulta: 10/junio/2015].
- Punto Jalisco Abierto, Disponible en: <http://red.jalisco.gob.mx/proyectos/conectividad/punto-jalisco-abierto> [Consulta: 08/agosto/2015].
- UNESCO [En línea], Disponible en: <http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/resources/multimedia/photo-galleries/world-summit-on-the-information-society-wsis/> [02/agosto/2015].

Legislación

- H. Congreso de la Unión, *Ley Federal de Procedimientos Administrativos*, Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/112.pdf> Consulta: [01-abril-2015].
- H. Congreso de la Unión, *Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos*, Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/240_140714.pdf Consulta: [01-abril-2015].
- H. Congreso de la Unión, *Ley Orgánica de la Administración Pública Federal*, Disponible en: <http://inicio.ifai.org.mx/MarcoNormativoDocumentos/2.%20LOAPF.pdf> Consulta: [01-abril-2015].
- H. Congreso de la Unión, PND 2001-2006, Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/compila/pnd/PND_2001-2006_30may01.doc [Consulta: 28 de marzo de 2015]

- Jalisco, “Plan Estatal de Desarrollo 2013-2015” [en línea], disponible en: <http://programas.jalisco.gob.mx/transparenciaFiscal/PED-2013-2033%20versi%C3%B3n%20completa.pdf>, [Consulta: 06/junio/2015].
- Periódico Oficial del Estado de Jalisco, “Presupuesto de egresos del Estado de Jalisco 2015” [en línea], disponible en: http://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/u44/12-30-14-iv_vol_i.pdf [Consulta: 02/junio/2015].
- Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Jalisco para el Ejercicio Fiscal del año 2012, Disponible en: <http://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/Presupuesto%20de%20Egreos%20Gobierno%20del%20Estado%20de%20Jalisco%202012.pdf> [Consulta: 01/junio/2015].
- Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Jalisco para el Ejercicio Fiscal del año 2010, Disponible en: http://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/Presupuesto%20egresos%20jalisco%202010_0.pdf [Consulta: 01/junio/2015].
- Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Jalisco para el Ejercicio Fiscal del año 2011, Disponible en: http://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/PEE%202011_2.pdf [Consultad: 01/junio/2015].
- Secretaría General de Gobierno, Jalisco, *Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco*, [En línea], Disponible en: http://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/ley_organica_del_poder_ejecutivo_del_estado_de_jalisco_3.pdf [Consulta: 10/junio/2015].

ANEXO 1

Secretaría de Innovación,
Ciencia y Tecnología

72.SI

Resolución - Solicitud de Información

04 de agosto de 2015

Datos de la Solicitud

Expediente: 72.SI

Nombre del Solicitante: Luis Plata Ramírez

Información Solicitada: Información sobre el presupuesto, cobertura e impactos (entiéndase resultados parciales) del programa Jalisco Digital.

Competencia

La Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología es competente para atender la presente solicitud de información de conformidad con la fracción III del artículo 23 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

Asimismo, el suscrito tiene competencia para signar el presente documento de conformidad con la atribución contenida en la fracción III del artículo 32 LTAIP, así como el nombramiento con número de folio 12 2014 140.

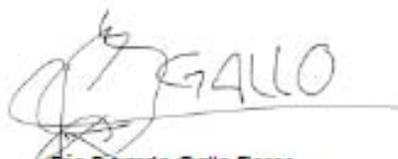
Sentido de la Resolución - Procedente

Toda vez que la información solicitada es pública y sin ningún tipo de reservas de conformidad con el artículo 17 LTAIP, la Unidad de Transparencia de la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología resuelve la presente solicitud de información en sentido procedente.

Método de entrega

La información se entregará adjunta a la presente resolución, en un informe específico.

Se aclara que a lo largo del presente documento la abreviación LTAIP corresponde a Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.



Eric Ricardo Gallo Flores

Titular de la Unidad de Transparencia

En caso de inconformidad con la presente resolución, la misma puede ser impugnada mediante recurso de revisión ante el Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, de conformidad con el Capítulo I del Título Sexto de la LTAIP, que comprende los artículos del 91 al 103.

MIND, Av. Faro, 2350, Col. Verde Valle
Guadalajara, Jalisco
15432800
eric.ricardo@jalisco.gob.mx
<http://sicyt.jalisco.gob.mx>

Información sobre el presupuesto, cobertura e impactos (entiéndase resultados parciales) del programa Jalisco Digital.

La Estrategia Jalisco Digital ha tenido los siguientes avances en los proyectos que la integren, se definieron los tres ejes, Sociedad Digital, Economía Digital y Gobierno Digital.

Al ser proyectos que no necesariamente son ejecutados por la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología, la misma no se encuentra en facultades de proporcionar la información completa por no contar con la misma, en específico, la parte correspondiente al presupuesto.

Los proyectos que si son ejecutados por la SICyT son el de Punto Jalisco Abierto, CIDES, Epicentro, Maker Spaces y la Plataforma Tecnológica IoT (Internet de las cosas / Internet of Things) y CIADE como uno mismo.

Acciones Digitales	Avance Junio 2015
Red Estatal eJalisco.	En 2013 se había logrado la conectividad de 5506 puntos de acceso de los cuales 2801 puntos se instalaron con tecnología Wimax y contaban con una salida a internet centralizada de 400 Mbps. Actualmente contamos con 5925 puntos de acceso en total, de los cuales 3202 puntos son tecnología Wimax. Se duplicó el ancho de banda de la salida centralizada a Internet a 800 Mbps. Se migraron 49 puntos de acceso satelital a tecnología inalámbrica con un ancho de banda de 2 Mbps y se cuenta con 49 radiobases con infraestructura propia. Adicionalmente, hemos iniciado con el proceso de regulación del servicio de energía eléctrica para radiobases ante la falta de convenios con CFE y/o entidades involucradas.
Punto Jalisco Abierto.	A inicios del mes de diciembre del año 2014 se empezó con la segunda fase, que tiene como objetivo estratégico mejorar el servicio que recibe la población, se desarrollarán dos acciones para lograr este objetivo: optimización de la infraestructura WiFi y mejoramiento del servicio de Internet dedicado. Se implementó la prueba piloto en la ruta 368 del transporte público con el objetivo de conocer los hábitos de uso de la población.
Aulas Interactivas.	1,100 Aulas Interactivas implementadas en nivel secundaria al cierre del año 2014 2,172 Aulas digitales actualizadas a la plataforma @prende.MX en escuelas primarias.
Fortaleciendo el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de TIC.	El proyecto depende de la Secretaría de Educación Federal y aún no inicia en el Estado

Acciones Digitales		Avance Junio 2015
Centro de Innovación para el Desarrollo de la Educación Superior (CIDES).	<p>Al momento se cuenta con Cuatro CIDES concluidos: Atemajac de Brizuela "Benito Juárez": Creado / En marcha Ahualulco de Mercado: Creado / En marcha Jalostotitlán "Alfredo R. Plascencia": Creado / En marcha (pendiente inauguración oficial) Teocaltiche: Creado / En revisión de la pertinencia de la oferta educativa a partir de la demanda real de estudiantes Presupuesto de \$92,000.00</p>	
Epicentro: Festival internacional de inclusión digital e innovación social.	<p>En noviembre 22-24 se realizó el festival Epicentro en Tiaquepaque, Guadalajara y Zapopan, llegando a 15,000 participantes. Se dieron conferencias, talleres y pláticas de inclusión digital, innovación social y tecnológica, haciéndoles patente a los participantes como es que las tecnologías digitales y la innovación pueden ser parte de sus vidas. Presupuesto de 3.3 millones ejercido el año pasado.</p>	
Maker Spaces: Espacios jóvenes de desarrollo, innovación y emprendimiento digital.	<p>Se llevó a cabo el primer piloto de talleres de fabricación digital para alumnos de preparatoria, donde participaron 48 chicos y chicas de la preparatoria no. 5 de la UDG, entrenándose en programación, fabricación digital y diseño, para ellos mismos crear un dispositivo. Este piloto sirvió para validar el modelo educativo para entrenar en fabricación digital y programación a estudiantes de preparatoria. Se obtuvieron fondos para trabajar en poner un makerspace, laboratorio de fabricación digital, en la preparatoria 20 de la UDG, y llegar a más de 300 alumnos durante este año. Esta preparatoria servirá como modelo para la expansión de talleres de fabricación digital a más preparatorias en el estado, con el objetivo de crear habilidades digitales (fabricación digital y programación), que sirvan para incluir a estos jóvenes en un futuro en la economía digital y basada en innovación. Presupuesto de \$224,500.00 pesos.</p>	
Centro de Innovación y Aceleración para el Desarrollo Económico (CIADE).	<p>Se ha seguido trabajando en los distintos componentes que involucran al CIADE como la oficina de fondos y financiamientos la cual se inauguró el 29 de Enero en conjunto con la firma del convenio con AMEXCAP (La Asociación Mexicana de Capital Privado) quienes cuentan con más de 78 fondos como miembros y más de 27 mil millones de dólares en los mismos, dicha asociación será quien opere dicha oficina que tiene por objetivo acercar a los emprendedores con los inversionistas adecuados. Presupuesto de \$1,100,000.00 pesos compartido con el proyecto de Plataforma Tecnológica IoT (Internet de las cosas / Internet of Things).</p>	
Clústeres de alta tecnología de clase mundial.	<p>Desarrollar una plataforma de operación y administración de clústeres que facilite la integración, fortalecimiento y consolidación de clústeres que promuevan el desarrollo de los ejes rectores de la economía del Estado y pertenezcan o impulsen a una de las plataformas tecnológicas de la SICyT de Jalisco: Agroindustrial, Salud, Tecnologías de la Información, Desarrollo Sustentable, Moda y Diseño.</p>	
Sistema Estratégico para la Competitividad y el Desarrollo Económico (SECDE).	<p>El proyecto finalizó la fase piloto, que consistió en realizar el diagnóstico en 19 municipios del Estado y 9 dependencias del Poder ejecutivo "Doing Business" factibilidad hacer negocios. Actualmente se envió el anteproyecto al Gobierno federal para la búsqueda de recursos para la financiación del proyecto.</p>	

Acciones Digitales	Avance Junio 2015
Guadalajara Ciudad Creativa Digital.	Se dio el arranque de la obra CCD Urbana Lab que, en su primera fase, permitirá que los servicios y la infraestructura funcionen como un laboratorio "vivo". Se instaló un Centro de Cómputo. Este es el ejecutor del Sistema Operativo Urbano del proyecto, que deberá poder enlazar los diferentes sensores y actuadores con un sistema de analíticos, para poder tomar decisiones en base a la información generada. Se instaló un equipo de pruebas para la futura red compartida nacional, que permite realizar en el polígono de CCD servicios en la banda ancha de 700 MHz, a la vanguardia en telecomunicaciones. Se integró el fondo de inversión CCD Ventures
Plataforma Tecnológica IoT (Internet de las cosas / Internet of Things).	Se está trabajando en el primer proyecto de dicha estrategia que es la habilitación de "Living Labs", Laboratorios en tiempo real, que son espacios cotidianos (Universidades, hospitales, centro de la ciudad, etc.) que se convierten en Laboratorios para que emprendedores tecnológicos puedan codesarrollar de una manera rápida sus productos de la mano de los usuarios finales. Se abrió una convocatoria donde se recibieron 10 proyectos y se seleccionaron 5 Living Labs con los cuales ya se está trabajando para su habilitación con el objetivo de presentarlos como caso de éxito en el foro mundial de Smart Cities de la IEEE en octubre del presente en nuestra ciudad. Se integró el fondo de inversión CCD Ventures
Certificado en Línea	Se ha trabajado en la plataforma en la que los padres de familia pueden consultar las calificaciones de sus hijos e imprimir su certificado.
Gobierno abierto y transparente.	Capacitación en gobierno abierto para todas unidades de transparencia del Poder Ejecutivo Implementación de micro sitios de programas sociales Firma de convenio de colaboración entre Gobierno del estado y el Itei Instalación de kioscos de transparencia en las recaudadoras del Gobierno del Estado
Agencia de conservación de archivos y gestión pública.	Se realizó un Manual de 18 tomos de la Gestión del Macro-Procesos de Acceso a la Información Pública por Dependencia del Ejecutivo. (Concluido) Elaboración del proyecto y de la iniciativa de: La Ley de Gestión y conservación de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios. (En curso)
Digitalización gubernamental: Simplificación y Automatización Administrativa y Operativa.	Se realizó un Manual de 18 tomos de la Gestión del Macro-Procesos de Acceso a la Información Pública por Dependencia del Ejecutivo. (Concluido) Elaboración del proyecto y de la iniciativa de: La Ley de Gestión y conservación de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios. (En curso)
Ventanilla Única Estatal.	El proyecto se encuentra en fase de implementación, al momento se cuenta con 50 trámites y servicios consultables en línea, 30 de estos ya se encuentran disponibles para su consulta, descarga o tramitación. La meta al finalizar el año es contar con 170 trámites y servicios que se encuentren en línea para su consulta, descarga o tramitación.

Acciones Digitales	Avance Junio 2015
Programa estatal de inclusión digital gubernamental.	Poner a disposición de las dependencias de gobierno, contenidos académicos que apoyen a la preparación y a la capacitación del personal y servidores públicos en general en diversos temas y áreas de interés. La plataforma está lista para utilizarse, únicamente se requiere que los cursos que se vayan a impartir a través de ella se desarrollen, haciendo uso de las ventajas que se tienen al colocarse en una plataforma para cursos en línea. Esto implica el diseño instruccional de los cursos, su publicación en la plataforma y administración por parte de los responsables de los cursos.

ANEXO 2

Índice de Gobierno Electrónico Estatal CIDE 2010

TABLA 4. RANKING DEL IGEE 2010

ENTIDAD FEDERATIVA	INFORMACIÓN	INTERACCIÓN	TRANSACCIÓN	INTEGRACIÓN	PARTICIPACIÓN	ÍNDICE	RANKING
ESTADO DE MÉXICO	79.55	62.99	20.93	66.47	34.08	52.8	1
PUEBLA	83.31	56.19	38.70	69.44	12.68	52.07	2
YUCATÁN	60.96	49.25	45.37	73.41	7.89	47.38	3
SINALOA	63.96	46.34	36.85	72.22	15.09	46.89	4
JALISCO	83.43	50.84	20.00	59.72	15.63	45.92	5
NUEVO LEÓN	69.76	50.20	23.15	65.28	20.48	45.77	6
BAJA CALIFORNIA	70.32	40.39	20.74	63.89	25.48	44.16	7
GUERRERO	66.0	49.76	32.04	50.60	18.48	43.37	8
DISTRITO FEDERAL	64.65	43.54	18.33	55.56	22.32	40.88	9
HIDALGO	70.17	39.00	16.11	55.36	16.67	39.46	10
COAHUILA	72.59	43.96	20.37	44.44	15.57	39.39	11
SONORA	57.22	39.81	35.00	51.39	7.62	38.21	12
DURANGO	61.61	34.13	16.11	56.75	20.54	37.83	13
CHIAPAS	64.77	34.19	24.81	54.56	7.32	37.13	14
VERACRUZ	56.11	38.62	15.37	63.49	11.61	37.04	15
COLIMA	59.75	38.49	16.30	61.11	8.04	36.74	16
AGUASCALIENTES	68.99	35.80	17.22	57.94	3.42	36.68	17
GUANAJUATO	66.15	44.80	16.30	45.83	5.95	35.81	18
MICHOACÁN	64.01	28.84	15.00	55.56	11.61	35.00	19
QUERÉTARO	56.92	38.76	16.85	54.17	8.04	34.95	20
QUINTANA ROO	59.52	25.86	20.19	46.83	5.57	31.59	21
NAYARIT	52.33	24.45	18.89	51.19	7.14	30.80	22
MORELOS	51.08	24.89	12.96	49.80	10.12	29.77	23
TAMAULIPAS	55.77	23.50	26.48	41.47	1.19	29.68	24
TABASCO	56.26	31.13	15.93	43.06	0.00	29.27	25
ZACATECAS	56.04	26.74	11.67	33.73	7.89	27.21	26
TLAXCALA	53.49	30.16	6.11	43.85	2.23	27.17	27
CAMPECHE	57.12	25.40	11.11	41.47	0.00	27.02	28
OAXACA	57.59	28.26	5.19	39.68	1.19	26.38	29
SAN LUIS POTOSÍ	48.67	17.57	9.63	32.54	1.04	21.89	30
BAJA CALIFORNIA SUR	40.80	13.45	9.94	40.28	3.42	21.58	31
CHIHUAHUA	31.29	19.07	15.00	28.77	3.57	19.54	32

Fuente: Luna, Dolores, Gil-García, José, Luna, Fernando y Sandoval, Rodrigo, "Índice de Gobierno Electrónico Estatal: La medición 2010", CIDE, México, Año 2011, No. 264, [En línea], Disponible en: <http://libreriacide.com/librospdf/DTAP-264.pdf> Consulta: [12/abril/2015].

Índice de Gobierno Electrónico Estatal CIDE 2011

CUADRO 3. RANKING DEL IGEE 2011

ENTIDAD FEDERATIVA	INFORMACIÓN	INTERACCIÓN	TRANSACCIÓN	INTEGRACIÓN	PARTICIPACIÓN	ÍNDICE	RANKING
Jalisco	84.43	67.28	53.96	73.61	16.67	59.19	1
Aguascalientes	69.23	45.86	63.33	62.50	31.25	54.43	2
Baja California	69.86	48.48	59.38	65.28	24.85	53.57	3
Nuevo León	64.13	57.76	55.00	65.28	20.83	52.60	4
D. F.	73.13	51.52	39.17	69.25	27.68	52.15	5
Estado de México	76.30	60.54	30.21	50.00	33.93	50.19	6
Yucatán	59.65	50.62	54.79	63.89	15.48	48.88	7
Sinaloa	58.82	47.35	48.54	75.00	12.50	48.44	8
Colima	63.00	51.52	54.58	59.72	8.93	47.55	9
Quintana Roo	81.29	46.60	45.83	45.83	12.20	46.35	10
Hidalgo	60.09	40.45	45.63	66.67	14.29	45.42	11
Sonora	57.53	43.87	55.63	56.94	11.31	45.06	12
Veracruz	61.26	41.75	43.96	63.10	14.73	44.96	13
Guerrero	65.94	47.51	36.67	55.56	6.99	42.53	14
Chihuahua	56.38	44.58	52.29	46.63	11.61	42.30	15
Tabasco	57.14	45.61	52.08	54.17	0.00	41.80	16
Puebla	58.79	34.83	35.00	60.91	19.35	41.78	17
Chiapas	74.56	44.73	21.04	49.80	8.04	39.63	18
Tamaulipas	54.91	34.94	40.83	54.17	10.74	39.12	19
Coahuila	59.49	39.88	35.63	41.47	6.55	36.60	20
Nayarit	48.51	24.56	38.75	56.94	9.70	35.69	21
Guanajuato	60.66	48.92	17.29	44.25	7.14	35.65	22
Morelos	55.89	28.00	27.50	47.02	11.31	33.94	23
Zacatecas	57.99	38.98	23.54	39.68	9.23	33.88	24
Durango	58.90	28.37	24.38	44.44	12.56	33.73	25
Querétaro	53.62	39.81	19.38	47.02	7.89	33.54	26
Michoacán	60.95	27.20	16.67	42.86	16.33	32.80	27
Baja California Sur	48.52	24.07	38.96	39.68	6.55	31.56	28
Oaxaca	49.48	27.20	28.13	40.28	9.23	30.86	29
Campeche	52.02	20.35	6.25	45.83	4.46	25.78	30
San Luis Potosí	40.82	22.16	20.00	32.94	6.61	24.50	31
Tlaxcala	35.15	25.26	8.96	41.27	7.89	23.71	32

Fuente: Luna, Dolores, Duarte, Abel, Gil-García, José, Luna, Fernando, Sandoval, Rodrigo, "Índice de gobierno electrónico estatal: Comparativo de las mediciones 2011 y 2012", CIDE, 2012-273, [En línea], Disponible en: <http://www.libreriaticide.com/librospdf/DTAP-273.pdf>

Índice de Gobierno Electrónico Estatal CIDE 2012

CUADRO 4. RANKING DEL IGEE 2012

ENTIDAD FEDERATIVA	INFORMACIÓN	INTERACCIÓN	TRANSACCIÓN	INTEGRACIÓN	PARTICIPACIÓN	ÍNDICE	RANKING
Jalisco	89.62	76.94	68.96	76.39	46.43	71.67	1
Estado de México	96.23	65.39	58.75	81.94	35.03	67.47	2
D. F.	86.58	54.59	75.63	76.39	34.79	65.59	3
Baja California	86.57	69.22	62.5	65.28	25.42	61.8	4
Chiapas	93.23	56.66	50.21	76.39	29.29	61.15	5
Nuevo León	74.37	55.11	72.5	80.56	23.18	61.15	6
Puebla	84.37	55.4	76.25	65.28	21.13	60.49	7
Yucatán	66.91	52.18	74.79	63.89	16.96	54.95	8
Aguascalientes	79.98	55.95	55.63	69.25	8.33	53.83	9
Veracruz	72.39	52.36	74.38	54.17	11.76	53.01	10
Quintana Roo	75.12	41.51	40.63	75	20.27	50.5	11
Colima	60.67	36.04	67.29	79.17	7.74	50.18	12
Chihuahua	58.68	46.85	66.25	58.13	17.65	49.51	13
Coahuila	65.66	45.41	73.13	54.17	8.04	49.28	14
Querétaro	84.89	49.96	43.54	55.56	9.52	48.69	15
Durango	69.19	38.36	65.21	52.58	13.69	47.81	16
Guerrero	72.11	60.98	36.46	52.78	12.8	47.02	17
Morelos	70.45	31.83	50	58.33	20.83	46.29	18
Sonora	48.61	39.73	67.92	62.5	5.95	44.94	19
Oaxaca	69.8	41.6	55.63	51.39	5.95	44.87	20
Hidalgo	60.79	32.65	58.13	58.33	11.07	44.19	21
Zacatecas	63.41	28.57	48.33	54.17	23.27	43.55	22
Michoacán	56.43	44.91	40.42	61.11	10.42	42.66	23
Campeche	59.66	39.86	32.08	59.72	21.7	42.6	24
Tamaulipas	56.47	42.68	48.54	51.39	9.52	41.72	25
Tabasco	61.19	38.34	56.04	52.78	0	41.67	26
Nayarit	49.66	36.16	55.83	50	4.05	39.14	27
Guanajuato	52.3	43.61	42.71	48.41	8.04	39.01	28
Tlaxcala	47.92	30.05	44.38	49.4	11.85	36.72	29
Baja California Sur	54.27	28.92	38.33	49.4	5.8	35.35	30
Sinaloa	51.69	32.05	43.33	48.02	1.19	35.26	31
San Luis Potosí	33.02	17.66	31.25	41.07	0	24.6	32

Fuente: Luna, Dolores, Duarte, Abel, Gil-García, José, Luna, Fernando, Sandoval, Rodrigo, "Índice de gobierno electrónico estatal: Comparativo de las mediciones 2011 y 2012", CIDE, 2012-273, [En línea], Disponible en: <http://www.libreriaticide.com/librospdf/DTAP-273.pdf>