



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE AGENDA DIGITAL Y SUS INDICADORES PARA EL
E-GOBIERNO: CASO DE ESTUDIO DISTRITO FEDERAL.**

T E S I S

PARA OBTENER EL GRADO DE:

**MAESTRO EN CIENCIAS CON ESPECIALIDAD EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

P R E S E N T A

MERVIN GIRÓN ROMÁN.

DIRECTORES DE TESIS:

DRA. MARA MARICELA TRUJILLO FLORES

DR. FERNANDO LAMBARRY VILCHIS

Diciembre, 2012.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la Ciudad de MÉXICO, D. F. siendo las 12:30 horas del día 12 del mes de NOVIEMBRE del 2012 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de Tesis, designada por el Colegio de Profesores de Estudios de Posgrado e Investigación de LA E. S. C. A. para examinar la tesis titulada:

“PROPUESTA DE AGENDA DIGITAL Y SUS INDICADORES PARA EL E-GOBIERNO: CASO DE ESTUDIO DISTRITO FEDERAL”

Presentada por el alumno:

GIRÓN

Apellido paterno

ROMÁN

Apellido materno

MERVIN

Nombre(s)

Con registro:

B	1	0	2	6	0	8
---	---	---	---	---	---	---


aspirante de:

MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA


Después de intercambiar opiniones los miembros de la Comisión manifestaron **APROBAR LA TESIS**, en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

LA COMISIÓN REVISORA

Directores de tesis


DRA. MARA MARICELA TRUJILLO FLORES



DR. FERNANDO LAMBARRY VILCHIS


DRA. MARÍA DEL PILAR PEÑA CRUZ

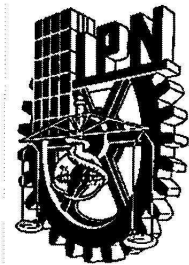

DR. LUIS ARTURO RIVAS TOVAR


M. EN C. MARÍA DE LA LUZ VALDERRÁBANO
ALMEGUA

PRESIDENTE DEL COLEGIO DE PROFESORES


DRA. MARÍA TRINIDAD CERECEDO MERCADO





INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CARTA CESIÓN DE DERECHOS

En la Ciudad de México el día 20 del mes de noviembre del año 2012, el (la) que suscribe Mervin Girón Román, alumno (a) del Programa de Maestría en Ciencias en Administración Pública con número de registro B102608, adscrito a la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás, manifiesta que es autor (a) intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección de la Dra. Mara Maricela Trujillo Flores y del Dr. Fernando Lambarry Vilchis, y cedé los derechos del trabajo intitulado "Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno: caso de estudio Distrito Federal", al Instituto Politécnico Nacional para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, gráficas o datos del trabajo sin el permiso expreso del autor y/o director del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección girm_2212@hotmail.com Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

Mervin Girón Román.

Esta tesis es producto del proyecto de investigación número 20121059, titulado: “Gestión del Trabajo Decente en Instituciones Públicas de Educación Superior en México bajo una perspectiva de Género. Caso de estudio: Instituto Politécnico Nacional 2011-2012”.

Agradecimientos

A mis padres Juana Román y Felipe Girón, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A Jendrys, Juan Felipe y Dalí por compartir juntos la alegría de ser una familia.

A todos mis familiares, en especial a ti Andrea que no estás físicamente hoy conmigo, pero que vives eternamente en mis recuerdos; y a todos los que no mencione al momento de escribir esto. Ustedes saben quiénes son.

A mis directores de tesis: Dra. Mara Maricela Trujillo Flores, porque hacen falta palabras para agradecer su gran apoyo e impulso en el desarrollo mi formación profesional y en especial, por inculcarme la pasión y dedicación por la ciencia.

Dr. Fernando Lambarry Vlchis por su apoyo, tiempo compartido y sugerencias para la elaboración y enriquecimiento de esta tesis.

A la comisión revisora: Dra. Marial del Pilar Peña Cruz, Dr. Luis Arturo Rivas Tovar y María de la Luz Valderrábano Almegua, muchas gracias por sus sugerencias y aportaciones para el fortalecimiento de esta investigación.

Ficha metodológica

Disciplina de estudio	Ciencia administrativa.
Área de conocimiento	Administración pública.
Especialidad	Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e- gobierno: caso de estudio Distrito Federal.
Objeto de estudio	Gobierno electrónico.
Problema abordado	Se desconoce si el Distrito Federal cuenta con una agenda digital de e-gobierno.
Finalidad	Proponer una agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal a partir del análisis de diferentes agendas digitales en contextos similares.
Tipo de Investigación	Descriptivo – documental.
Método aplicado	Análisis Cualitativo.
Aportación	Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal.
Autor	Mervin Girón Román.
Directores de tesis	Dra. Mara Maricela Trujillo Flores. Dr. Fernando Lámbarry Vilchis.

Índice

Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción.....	1
Capítulo I: Nueva Gestión Pública (NGP)	6
1.1 Inicios de la nueva gestión pública.....	6
1.2 Nueva gestión pública y gobierno electrónico.....	7
1.3. Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).	9
1.4 Hacia una sociedad de la información y el conocimiento.....	10
1.5 Reflexiones del capítulo.....	12
Capítulo II: Sociedad de la información y el conocimiento y gobierno electrónico.....	13
2.1 Conceptualización de la sociedad de la información y el conocimiento.....	13
2.1.1 Sociedad de la información (SI).....	14
2.1.2 Sociedad del conocimiento (SC).....	16
2.1.3 Sociedad de la información y el conocimiento.....	17
2.2 Agenda digital.....	20
2.3. Gobierno electrónico.....	22
2.3.1 Inicios del gobierno electrónico.....	23
2.3.2 Concepto de gobierno electrónico.....	25
2.3.3 Enfoques para analizar el gobierno electrónico.....	28
2.3.4 Beneficios del gobierno electrónico.....	29
2.3.5 Mejoramiento en la calidad de la administración pública.....	34
2.4 Reflexiones del capítulo.....	36
Capítulo III: Gobierno electrónico en México.....	37
3.1 Antecedentes del gobierno electrónico en México.....	38
3.2 Situación actual del gobierno electrónico en México.....	42
3.2.1 Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2007-2012.....	42

3.2.2 Estrategias para el fomento del gobierno electrónico.....	44
3.2.2.1 Agenda de gobierno digital.....	44
3.2.2.2 Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información y las Comunicación (PETIC).....	45
3.2.2.3 Proyectos de infoestructuras.....	46
3.3 Marco Institucional del gobierno electrónico.....	50
3.4 Posición de México a nivel internacional en gobierno electrónico.....	55
3.5 Reflexiones del capítulo.....	58
 Capítulo IV: Marco metodológico.....	 59
4.1. Situación problemática.....	59
4.2 Problema.....	61
4.3 Objetivo general.....	61
4.4 Tesis.....	61
4.5 Objetivos específicos.....	62
4.6 Justificación.....	65
4.7 Tipo de investigación.....	66
4.10 Categoría de análisis.....	67
4.11. Diagrama del proceso de investigación.....	69
4.12 Técnicas utilizadas.....	70
4.13 Objetivo trascendente.....	70
4.14 Diagrama de categoría de análisis.....	71
 Capítulo V: Trabajo de gabinete.....	 72
5.1 Muestra.....	73
5.1.1 Características de la muestra.....	74
5.1.2 Acceso a TIC.....	75
5.1.3 Acceso a internet.....	78
5.1.4 Marco jurídico.....	81
5.1.5 Modernización de la administración pública.....	88
5.2. Gobierno electrónico en el Distrito Federal.....	98

5.3 Avances en materia de gobierno electrónico en el Distrito Federal.	103
5.4 Criterios de selección de las agendas digitales.	106
5.3 Análisis y resultados.	109
5.3.1 Caso Argentina.	111
5.3.2 Caso Uruguay.	117
5.3.3 Caso Chile.	120
5.3.4 Caso México.	123
5. 4 Resultado del análisis de las agendas digitales.	127
5.5 Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal.	133
Conclusiones.	142
Bibliografía.	154

Índice de tablas

Tabla 3.1:	Principales proyectos de modernización de la administración pública en los sexenios de 1976-2012.	38
Tabla 3.2:	Proyectos de infoestructuras.	47
Tabla 3.3:	Proyectos de gobierno electrónico.	48
Tabla 3.3:	Índice de posiciones a nivel internacional de México en gobierno electrónico.	56
Tabla 4.1:	Matriz de congruencia.	64
Tabla 4.2:	Matriz operacional.	68
Tabla 5.1:	Usuarios de computadora en México.	75
Tabla 5.2:	Usuarios de internet en México.	79
Tabla 5.3:	Capítulos de la ley de firma electrónica del Distrito Federal.	84
Tabla 5.4:	Títulos de la ley para el desarrollo del distrito federal como ciudad digital y del conocimiento.	86
Tabla 5.5:	Política pública de modernización administrativa del Gobierno del Distrito Federal.	94
Tabla 5.6:	Análisis de los principales documento de la política modernizadora del Gobierno del Distrito Federal.	95
Tabla 5.7:	Principales proyectos de gobierno electrónico en el Distrito Federal.	103
Tabla 5.8:	Índice de desarrollo electrónico de países de América Latina.	108
Tabla 5.9:	Agendas digitales de Argentina, Uruguay, Chile y México.	109
Tabla 5.10:	Estrategias de gobierno electrónico de Argentina en su agenda digital.	115
Tabla 5.11:	Estrategias de gobierno electrónico de Uruguay en su agenda digital.	119
Tabla 5.12:	Estrategias de gobierno electrónico de Chile en su agenda digital.	122

Tabla 5.13:	Estrategias de gobierno electrónico de México en su agenda digital.	125
Tabla 5.14:	Estrategias de gobierno electrónico de las agendas digitales analizadas.	128

Índice de figuras

Figura 2.1:	Relaciones del gobierno electrónico.	30
Figura 4.1:	Diagrama de la categoría de análisis.	71
Figura 5.1:	Objetivos estratégicos de la Ley de firma electrónica del Distrito Federal.	82
Figura 5.2:	Objetivos estratégicos de la Ley para el desarrollo del Distrito Federal como ciudad digital y del conocimiento.	85
Figura 5.3:	Panorama de la situación de la administración pública del Gobierno del Distrito Federal 2010.	89
Figura 5.4:	Objetivos del Gobierno del Distrito Federal 2007-2012.	90
Figura 5.5:	Estrategia de modernización de la administración pública del Distrito Federal.	92
Figura 5.6:	Principios del gobierno electrónico en el Gobierno del Distrito Federal.	97
Figura 5.7:	Modelo del gobierno electrónico del Gobierno del Distrito Federal.	101
Figura 5.8:	Estrategia para la realización de propuesta de agenda digital del Distrito Federal.	109
Figura 5.9:	Propuesta de agenda digital del Gobierno del Distrito Federal.	135

Índice de graficas

Grafica 5.1:	Porcentajes de los principales estados con mayor número de usuarios de computadora.	77
Grafica 5.2:	Hogares con computadoras en el Distrito Federal 2011.	77
Grafica 5.3:	Porcentaje de representación del Distrito Federal del total de usuarios de internet en México.	80

Siglas y Abreviaturas

ADN: Agenda Digital Nacional.

AGD: Agenda de Gobierno Digital.

APN: Administración Pública Nacional.

CCD: Centros Comunitarios Digitales.

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

CIDE: Centro de investigación y Docencias Económicas.

CIDGE: Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico.

COFEMER: Comisión Federal de Mejora Regulatoria.

CONACYT: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

CNTI: Centro Nacional de Tecnología de la Información

CRM: Customer Relationship Management.

CMSI: Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información.

GDF: Gobierno del Distrito Federal.

GE: Gobierno Electrónico.

IDTI: Investigación, Desarrollo Tecnológico e Investigación.

INEGI: Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía

ITU: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

NGP: Nueva Gestión Pública.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

ODM: Objetivos de Desarrollo del Milenio.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

PREDETIC: Programa Especial de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

PROSOFT: Programa para la Industria del *Software*

PRYME: Proyecto de Reforma y Modernización del Estado

PYME: Pequeña y Mediana Empresa

PND: Plan Nacional de Desarrollo.

SI: Sociedad de la Información.

SC: Sociedad del Conocimiento.

SCT: Secretaría de comunicaciones y Transporte.

SEP: Secretaría de Educación Pública.

SE: Secretaría de Economía.

SFP: Secretaría de la Función Pública.

SIC: Sociedad de la Información y el Conocimiento.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

UNDESA: United Nations Department of Economic and Social.

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

WEF: World Economic Forum.

Glosario de términos

Agenda Digital: Estrategias de gobierno que implican una serie de políticas públicas las cuales tienen como objetivo común el habilitar e incentivar el uso de las TIC, con el objetivo de contribuir al desarrollo económico y social de los países (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, 2012; p. 7).

Gobierno Electrónico: Constituye una nueva manera de organizar la gestión pública para aumentar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos a través de un uso intensivo y estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones, tanto en la gestión interna del sector público como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos (Orrego y Ayala, 2002; p. 12).

Sociedad de la Información: Paradigma que surge gracias a la aparición de nuevas tecnologías digitales que permiten el aumento significativo de flujos de información y procesos de comunicación, los que generan nuevas formas de organización social y productiva, y tienen la potencialidad de generar conocimiento en la sociedad” (CEPAL, 2009; p. 35).

Sociedad del Conocimiento: se refiere al desarrollo cognitivo que detona el desarrollo de una sociedad misma (CEPAL, 2005; p.23).

Sociedad de la Información y Conocimiento: Paradigma social en el que se encuentra una población más preparada, con acceso a más tecnología que utiliza en su vida diaria, y que derivado de ello están a su alcance condiciones económicas, culturales y en general, mejores condiciones de vida, derivadas de la creación, distribución, compartición y manipulación de la información y conocimiento (CEPAL, 2003, p. 20).

TIC: Toda forma de tecnología usada para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquellas aún no concebidas (Alianza ADN, 2011; p. 4).

Políticas Públicas: son el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que desarrolla un gobierno para solucionar problemas que en un determinado momento se consideran prioritarios, tanto por parte del propio gobierno como de los ciudadanos (Tamayo, 1997; p. 45).

Resumen

En los últimos años, la modernización y la innovación de la administración pública han tenido como herramienta principal la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los procesos y servicios gubernamentales.

En el Distrito Federal la estrategia para el desarrollo de un gobierno electrónico está siendo impulsada por importantes iniciativas dentro de la política modernizadora de su gestión. La actualidad en los procesos de estrategias digitales a nivel internacional exige el establecimiento de una agenda para su implementación y concentración de manera ordenada y dirigida de todas las propuestas referentes al gobierno electrónico. Por lo cual el problema a resolver en esta investigación es el siguiente: se desconoce si el Distrito Federal cuenta con una agenda digital para el e-gobierno. En este sentido la investigación desarrollada fue de carácter descriptiva-documental, cuya principal aportación es la revisión y análisis de estudios académicos y aportaciones documentales de organismos internacionales acerca del gobierno electrónico.

En congruencia con lo anterior, el objetivo general planteado fue proponer una agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del distrito federal a partir del análisis de diferentes agendas digitales en contextos similares, la cual se realizó en relación a tres unidades de análisis: la modernización de la gestión pública, el acceso electrónico a la administración pública y la transparencia en la administración pública.

Teniendo como resultado la alineación de estrategias en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para el sector público en la propuesta de la agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal.

Abstract

In the last years, the modernization and the innovation of the public administration have had as main tool the incorporation of the information technologies and communication in government services and processes.

In the Federal District the strategy for the development of an e-government is being driven by important initiatives within the modernizing its management policy. Currently in the process of digital strategies at the international level requires the establishment of an agenda for their implementation and concentration in an orderly manner directed of all the proposals relating to e-government. By which the problem to be solved in this research is the following: it is unknown if the Federal District boasts a digital agenda for e-Government. In this sense, the developed research was descriptive-documentary, which main contribution is the review and analysis of academic studies and documentary contributions from international organizations about the e-government.

In congruence with the above, the general objective was to propose a digital agenda and their indicators for the e-government of the Federal District from the analysis of different digital agendas in similar contexts, which was conducted in relation to three units of analysis: the modernization of public management, electronic access to public administration and transparency in public administration.

Taking as a result the alignment of strategies in the mechanism of information technologies and communication for the public sector in the proposal of the digital agenda and their indicators for the e-government of the Federal District.

Introducción

En la actualidad tanto en los organismos internacionales, como en los organismos regionales y los gobiernos nacionales, existe un reconocimiento de la importancia de contar con una estrategia enfocada en la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como una herramienta para el desarrollo y el bienestar social.

En este sentido una de las herramientas que han impulsado actualmente dichos organismos son las agendas digitales, las cuales son estrategias de gobierno que implican una serie de políticas públicas que tienen como objetivo común el habilitar e incentivar el uso de las TIC principalmente en cuanto al acceso a los servicios tanto de telefonía fija y móvil e *internet* y del uso intensivo de computadoras en todas las actividades, para el desarrollo económico y social de una nación, mediante su implementación en áreas estratégicas como educación, producción, transparencia y eficiencia gubernamental, la participación ciudadana, entre otros sectores.

Es por ello que las TIC ha tomado una importancia tal, que en prácticamente todos los ámbitos del quehacer científico, económico, académico y comercial, es difícil concebir cualquier intento serio de avance en el que se pueda prescindir de las herramientas que dicha tecnología ofrece. El ámbito gubernativo no escapa al alcance de lo expuesto (Ma, 2006).

Ante lo cual, el presente trabajo de investigación asienta en que el uso de las TIC e *Internet* por parte de los gobiernos y administraciones públicas puede contribuir a un profundo cambio institucional, desde la perspectiva de la gestión pública, mejorando su eficiencia, desarrollando modalidades de atención y gestión innovadoras y creativas.

Por lo que en esta tesis se ha optado por abordar el estudio particularizado al ámbito estatal, en este caso el Distrito Federal siendo uno de los gobiernos donde se han implementado diferentes políticas públicas en la innovación de la gestión pública, además de contar con altos indicadores en cuestión de conectividad y acceso a *internet*, lo cual aumenta las posibilidades de la consolidación de un gobierno electrónico.

En consecuencia el problema a resolver en esta investigación es: se desconoce si el Distrito Federal cuenta con una agenda digital para el e-gobierno.

Teniendo como objetivo general el proponer una agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal a partir del análisis de diferentes agendas digitales en contextos similares.

Por lo cual se parte de la premisa que el gobierno en todos sus niveles coincide en la firme idea de lograr una administración pública eficiente, eficaz dirigida a satisfacer siempre y en todo momento las expectativas de los ciudadanos; las transformaciones de los organismos y sistemas públicos es fundamental para que se produzcan mejoras espectaculares en su eficacia, su eficiencia, su adaptabilidad y su capacidad para innovar. Es por ello que en el sector público cuando el efecto alcanzado sea la satisfacción del ciudadano, se está hablando de eficacia, en tanto que la eficiencia, es lograr dicha satisfacción en el tiempo esperado (Olías, 2001).

Es por eso que en el siglo XXI, un estado que pretenda tener un papel importante dentro de la sociedad, implica fundamentalmente, contar con una estructura que dirija su organización y funciones, no sólo a satisfacer las necesidades del ciudadano, sino a lograrlo con la activa participación de este último. Ello, a su vez, configura quizás, la más moderna necesidad del estado (García, 2009).

En este sentido cabe mencionar el concepto de Cabrero (2006; p.19) a lo que se reduce la acción más importante de un gobierno, el cual es gobernar a mediante la

conducción de la acción colectiva para la construcción de una acción pública, la cual no solo debe reducirse a la acción de los gobiernos, sino a la coordinación de la participación de los distintos actores de la sociedad para alcanzar los fines propuestos”.

Con lo cual en la búsqueda de las herramientas adecuadas para satisfacer dicha necesidad, se encuentra que la tecnología relativa a la información, sobre todo el *internet*, resaltan como uno de los instrumentos más interesantes para la consecución de dicho fin (Sandoval, 2008).

Uno de esos instrumentos es el gobierno electrónico, el cual se plantea como necesario en la búsqueda de su adaptación del estado en este nuevo siglo; nuevos retos y desafíos presenta la denominada Sociedad de la Información y el Conocimiento (Ma, 2006).

Aunque hasta hace relativamente poco, los estudios sobre el impacto estratégico de las TIC solo estaban destinados al sector privado, estos han dado un giro y se han enfocado como herramienta útil a la modernización e innovación de la gestión pública de los tres niveles de gobierno.

Cabe hacer mención que por cuestiones de contexto latinoamericano, en el desarrollo de esta investigación el uso del acrónimo e-gobierno, se sustituirá por el de gobierno electrónico por así convenir al contexto de la misma investigación. Lo cual no implica alguna afectación a la misma.

En consecuencia, esta tesis apuesta por una agenda digital unificada para lograr la madurez de gobierno electrónico verdaderamente centrado en los ciudadanos y capaz de aportar valor a su relación con la administración, partiendo principalmente del análisis de las mejores prácticas desarrolladas en otros países.

Para la comprensión de esta investigación, la estructuración esta dado de la siguiente manera:

El primer capítulo aborda los antecedentes de la Nueva Gestión Pública (NGP), en el cual está fundamentado el análisis de esta investigación; así como la relación y la importancia que tienen las TIC para el desarrollo de esta teoría y en la operacionalización de sus estrategias.

El segundo capítulo presenta los principales elementos conceptuales en los que se fundamenta esta investigación; partiendo de los antecedentes de la sociedad de la información, como el de sociedad del conocimiento y la relación que guarda las TIC con estos. Así mismo se desarrollan los acontecimientos históricos acerca del gobierno electrónico y la conceptualización de este y las ventajas que representa su utilización.

El tercer capítulo contextualiza los avances en materia de estrategias públicas, programas y estructura organizacional del gobierno electrónico en la administración pública federal de México. Además se presenta de manera general la situación que guarda el gobierno electrónico en México ante la medición de sus indicadores por parte organismos internacionales como la ONU, UIT y el Foro Económico Mundial.

El cuarto capítulo establece el marco metodológico sobre el cual se fundamenta esta tesis; planteando la problemática que impera en México sobre este tema, el problema a resolver resultado de esta problemática, así como la tesis de esta investigación. En consecuencia con lo anterior se establecieron en este capítulo el objetivo general y los objetivos específicos que se desarrollaron para dar solución al problema antes mencionado.

El quinto capítulo cuenta con todo el trabajo de gabinete realizado; partiendo del análisis de los principales indicadores de conectividad, como de estrategias

públicas desarrolladas por el gobierno del Distrito Federal para consolidar la estrategia de un gobierno electrónico y finalizando con el análisis de las principales agendas digitales en América Latina con base en tres unidades de análisis (Modernización de la gestión pública, acceso electrónico a la administración pública y transparencia en la administración pública) para la propuesta de una agenda en cuestión de e-gobierno para la administración pública el Distrito Federal.

Como resultado de lo anterior, esta investigación plantea la propuesta de una agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal con base en el análisis desarrollado de las propuestas incluidas en las diferentes agendas digitales de Argentina, Uruguay, Chile y México, la cual coadyuve al avance del proceso de modernización de la administración pública mexicana y del Distrito Federal mediante el aprovechamiento de las ventajas que ofrecen las TIC al sector público.

Nueva Gestión Pública (NGP)

En la actualidad uno de los principales objetivos que persiguen los gobiernos, es la creación de una administración pública eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los ciudadanos y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad.

Por lo anterior este capítulo abordara en forma general la corriente administrativa de la Nueva Gestión Pública (NGP); principalmente sobre aspectos de sus inicios, principales exponentes y la relación que guarda con el uso de las TIC en la administración pública como uno de los factores de su eficiencia; todo ello permitirá presentar un panorama más amplio del pensamiento liberal de esta teoría y su influencia en la gestión pública moderna.

1.1 Inicios de la nueva gestión pública

Las nuevas circunstancias culturales, informativas y económicas manifestadas, fundamentalmente, a partir de los años 80 a nivel mundial llevan a la gestión pública tradicional a una transformación de sí misma, dando lugar a lo que se conoce como la Nueva Gestión Pública (NGP). Numerosas administraciones públicas se ven inmersas en esta corriente, reformando sus niveles organizativos y formas de actuación con el objeto de alcanzar una mayor eficiencia y eficacia en su gestión (Fernández, *et al* 2008).

A decir del investigador Guerrero (2002), las fuentes del pensamiento neogerencialista derivan de la economía neoclásica en su vertiente austriaca con von Mises y Hayek, de la opción pública con Buchanan, Tullok, Ostrom y Niskanen, del pensamiento administrativo de Peter Drucker y de conceptos rebautizados de la administración pública.

El origen de la nueva gerencia pública parte hacia finales de la década de 1980, crisis recurrentes en el espacio económico de dentro y fuera del estado parecieron insalvables. Paralelamente las sociedades comenzaron a naufragar como víctimas de desarreglos institucionales, en tanto que la esfera política se descomponía al tenor de su incapacidad de aliviar los males de la sociedad.

Entonces se afirmaron antiguos planteamientos de la economía neoclásica formulados por economistas neoliberales conspicuos, especialmente Ludwig von Mises, Friedrich Hayek, Friedman y Buchanan, cuyas predicas invocaron el retorno a la vida sencilla del intercambio mercantil, evocándose la filosofía económica elemental de Adam Smith y el rigor existencial de los primeros angloamericanos (Vilchis, 2007).

Vilchis (2007), afirma que es este pensamiento liberal y la noción del individualismo que plantea, vital para emprender el cambio de óptica de ciudadano a cliente, así como la también endoprivatización de la actividad gubernamental y la transformación de las dependencias de gobierno en agencias que expenden bienes y servicios a los consumidores soberanos.

El hecho de vincular la economía con la gerencia, y en particular con la nueva gerencia pública, es una práctica reconocida también por los más estudiosos gerencialistas (Guerrero, 2002). En este sentido Drucker (1990) uno de los más respetados gerencialistas en el mundo, dice que la economía y la sociedad estarán organizadas en función del *management*.

1.2 Nueva gestión pública y gobierno electrónico.

El uso del enfoque de la NGP como marco teórico del gobierno electrónico se debe a varias razones pero, entre todas, habría que destacar la importancia, al

menos a nivel teórico, del hecho de que ha inspirado las reformas en la gestión de muchas administraciones públicas en las dos últimas décadas. La NGP sería “un término para nombrar las doctrinas administrativas ampliamente similares que dominaron la agenda de reforma burocrática en muchos de los países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) desde finales de la década de 1970” (Sandoval, 2008; p.15).

El gobierno electrónico se podría ver como un paso más allá en el proceso de reformas de la gestión pública propuesto por la NGP. La NGP inspiraría como modelo normativo, teórico o analítico las reformas en la gestión pública definidas como una suma de reglas institucionales que guían y motivan el sector público como un todo. Las políticas de reforma de la NGP pertenecen a categorías como planificación presupuestaria y gestión financiera, función pública y relaciones laborales, organización y métodos de aprovisionamiento, y auditoría y evaluación. Por su parte, el gobierno electrónico haría posible la operacionalización en la práctica de tales transformaciones, o lo que es lo mismo, el gobierno electrónico podría entenderse como la extensión de la NGP por otros medios (Rivera, 2006).

Para Schroder (2003) la NGP es un movimiento reactivo a la administración pública burocrática y algo completado o finalizado en términos de gobierno con, la cual la actividad del gobierno electrónico implicaría acción progresiva y tendría un final abierto. Es por ello que las reformas asociadas al gobierno electrónico se adecuarían mejor a las propuestas analíticas y normativa de la nueva gestión pública que a la rúbrica de la administración pública tradicional (Castelazo, 2007).

Lo primero que se ha de subrayar a la hora de analizar el enfoque de la NGP es que lleva aparejada una reacción a la llamada Administración pública tradicional o weberiana. El enfoque de la NGP tiene una clara preocupación por cambiar la manera en que las administraciones públicas deben operar y una intención por alcanzar modelos organizativos más flexibles. El proceso de incorporación de un análisis del sector público basado en la NGP supone asumir, por un lado, la crisis de la administración pública tradicional, de corte burocrático o weberiano y, por

otro, la emergencia de un nuevo modelo normativo y analítico para explicar la acción de las administraciones públicas, que se puede considerar como el resultado de una serie de transformaciones teóricas y prácticas a las que se ha venido a englobar, sin demasiada concreción, bajo la firma de la NGP (Barcelay, 2003).

El cambio de una administración de regulación por otra de servicios; o la permuta de la legitimidad institucional del estado, ya que éste también se legitima a través de los bienes y servicios que presta, y en tanto que la administración pública los ejecuta, se convierte en inductora de legitimidad para todo el sistema político. En suma, el estado se legitima no sólo por los resultados, sino también por los métodos: los ciudadanos demandan ahora eficiencia, eficacia, y economía, pero también, transparencia, participación, equidad, y calidad (Velasco, 2008).

En este sentido García (2007) menciona que el objetivo de la nueva gestión pública es la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado perfeccionen el sistema de elección, y por otro favorezcan la participación ciudadana.

1.3. Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).

Tras la apertura económica a finales del siglo pasado, el mundo se encuentra cada día más integrado y comunicado, y la vida humana se basa cada vez más en las tecnologías digitales. En los últimos años, el vertiginoso crecimiento de las TIC ha cambiado el significado de la competitividad. Las empresas no son las únicas

responsables de esta transformación, sino también la sociedad (Secretaría de la Función Pública, 2008).

Tecnologías de la Información y Comunicación es un término que contempla “toda forma de tecnología usada para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquellas aún no concebidas” (Alianza ADN, 2011; p. 4). En particular, las TIC están íntimamente relacionadas con computadoras, *software* y telecomunicaciones, y su objetivo principal es la mejora y el soporte a los procesos de operación y negocios para incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones en el tratamiento en cualquier tipo de información.

Las TIC juegan un papel fundamental para corregir las grandes ineficiencias de los gobiernos y del sector productivo, a lo largo de toda la cadena productiva y para impactar todos los factores que inciden en la competitividad. De la misma forma, las TIC son quizá la herramienta más poderosa para acercar eficaz y eficientemente la salud, la educación y las políticas sociales a las zonas más marginadas del país (Gil, *et al* 2008).

Al igual que ha venido ocurriendo con el sector privado, el sector público ha visto como las tecnologías de la información y la comunicación han comenzado a irrumpir en los procedimientos y en el funcionamiento de la administración pública, proclamando mayores dosis de eficiencia, más transparencia y mayor agilidad en la prestación de servicios a los ciudadanos (Porrúa, 2004).

1.4 Hacia una sociedad de la información y el conocimiento.

La experiencia internacional ha evidenciado la relevancia que tiene para la globalización y la competitividad el incorporar las TIC a la economía, al campo empresarial y laboral, a la educación, la salud, la seguridad y los asuntos de

gobierno; en pocas palabras, todas las actividades relacionadas con la vida de los ciudadanos se han visto influidas por las TIC y su dinamismo (Velasco, 2008).

Las TIC no son un fin en sí mismas, sino “instrumentos para modernizar el estado, incrementar la productividad y acortar las diferencias entre grandes y pequeñas empresas, mejorar la eficiencia de las políticas sociales, disminuir las disparidades regionales y aumentar la equidad” (Secretaría de la Función Pública, 2011; p. 8). La inclusión de los ciudadanos en cada aspecto de la sociedad digital comprende una labor ardua y extensa (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, 2011).

Por ello, distintos países y organismos internacionales han facilitado el camino para un proceso de adaptación a esta nueva forma de ver y hacer las cosas. Así nace la Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC) en un contexto de aprovechamiento de las herramientas digitales que no se había visto antes y que avanzan veloces e imparables (Porrúa, 2004).

La SIC es aquella en la cual la creación, distribución y manipulación de la información forman parte importante de las actividades sociales, culturales y económicas; en la que la generación de contenido y aplicaciones, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen (Garduño, 2004).

La acción concertada del estado en el impulso de la SIC es prioritaria, debido a los beneficios que trae para la riqueza de un país, la utilización de las TIC y la participación global y doméstica en su mercado (Martínez y Luna, 2008).

En consecuencia, el gobierno federal y sus dependencias, las entidades federativas y los municipios, así como instituciones nacionales y extranjeras de diversa índole, se han involucrado en los cambios requeridos en materia de la explotación de estos medios digitales. Sin embargo, los principales índices comparativos internacionales de competitividad y uso de TIC reflejan un grave rezago de México frente al mundo. Por lo cual no hay evidencia de que las brechas de bienestar y adopción de las TIC se estén cerrando y de que los

inhibidores estructurales que obstaculizan el avance de México estén siendo abatidos (ONU, 2010).

1.5 Reflexiones del capítulo.

Durante este capítulo se dio un análisis de manera general sobre la relación que guarda la nueva gestión pública impulsada por diversos gerencialistas como Drucker (1990) con el objetivo de alcanzar una gestión pública y eficiente, que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos, favoreciendo con ello la introducción de mecanismos y herramientas que permitan y promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad, siendo una de estas herramientas la inclusión de las TIC en este tipo de procesos.

Es por ello que el gobierno electrónico se presenta como instrumento novedoso que incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular la *Internet*, que el estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno un marco más transparente.

Aunque sería un error pensar que el uso de las TIC o la aplicación de cualquier otra de las herramientas que se enmarcan dentro de la corriente de la nueva gestión pública, garanticen o aseguren por sí mismas el éxito de una política o programa gubernamental. Por tratarse justamente de herramientas, constituyen un conjunto particular de medios, y como tales, dependen de los objetivos y fines que se persigan.

En consecuencia podemos concluir que el gobierno electrónico se puede ver como un paso más allá en el proceso de reformas de la gestión pública propuesto por la NGP.

Sociedad de la información y el conocimiento y gobierno electrónico.

La Sociedad de la Información es una realidad existente en muchos países, que ha transformado los modos de vivir, trabajar y divertirse, y que, sin perder de vista los inconvenientes que están asociados, aporta perspectivas positivas en lo que al desarrollo económico, social y humano se refiere.

Ante este panorama los gobiernos ha tenido que enfrentar los retos y aprovechar las oportunidades que traen consigo los avances tecnológicos en el área de las comunicaciones, por lo cual la inclusión de las TIC en la vida cotidiana de la sociedad ha llevado a diseñar políticas públicas que logren detonar el aprovechamiento de estas herramientas para el desarrollo de la misma sociedad y de la gestión de los gobiernos.

México no escapa a esta realidad activa en todo el mundo; por lo que en este capítulo se bosquejara sobre el inicio y la conceptualización de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC) partiendo de la definición de sus principales componentes, la Sociedad de la información (SI) y la Sociedad del Conocimiento (SC). Además se aborda de manera general el concepto e inicio del gobierno electrónico, como también el instrumento de política pública que actualmente han impulsado los gobiernos de los diferentes países, la agenda digital.

2.1 Conceptualización de la sociedad de la información y el conocimiento.

El siglo XXI se presenta asomando el rostro de un nuevo paradigma de sociedad, un modelo donde la información entendida como conocimiento acumulado de

forma comunicable aparece como el cimiento del desarrollo económico, político y social (CEPAL, 2010). Romero (2008) puntualiza que el proceso de transformación hacia este modelo es irreversible.

Por lo cual los avances tecnológicos han jugado un papel importante dado que han facultado al ser humano para provecho de datos, información y conocimiento en formas, modos o maneras sin precedentes, propiciando así un intercambio científico, cultural y técnico a escala mundial, pasando sobre las barreras geográficas, las divisiones políticas y las de tiempo (Quiroz, 2005).

Es por ello que en la actualidad se vive en una época de cambios la cual ha dado lugar a profundas transformaciones que han acompañado la acelerada introducción en la sociedad de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, logrando un debate por identificar y entender el alcance de estos cambios (UIT, 2012).

Dado este contexto el concepto de sociedad de la información y el conocimiento se ha discutido mucho pero no se han establecido los consensos suficientes para establecer una definición única. Por lo cual para abordar este tema, se analiza desde dos perspectivas con el propósito de una mejor comprensión Por un lado la Sociedad de la Información (SI) y por el otro la Sociedad del Conocimiento (SC).

2.1.1 Sociedad de la información (SI).

En la última década, Sociedad de la Información (SI) es sin duda la expresión que se ha consagrado como el término hegemónico, no porque exprese necesariamente una claridad teórica, sino gracias al bautizo que recibió, en las políticas oficiales de los países más desarrollados y la coronación que significó tener una cumbre mundial dedicada en su honor (Crovi, 2004).

Los antecedentes teóricos de la SI se remontan a la década de los setentas, cuando investigadores de distintas latitudes del mundo comenzaron a observar el

impacto que estaba teniendo la implementación de la información como un elemento más de los procesos productivos lo cual era el inicio del surgimiento de una transformación social (Toussaint, 2002).

En 1973, el sociólogo estadounidense Daniel Bell introdujo la noción de la sociedad de información en su libro *El advenimiento de la sociedad post-industrial*, donde formula que el eje principal de ésta será el conocimiento teórico y advierte que los servicios basados en el conocimiento habrían de convertirse en la estructura central de la nueva economía y de una sociedad apuntalada en la información, donde las ideologías resultarían sobrando (Bell, 1991).

Esta expresión reaparece con fuerza en los años 90, en el contexto del desarrollo de *Internet* y de las TIC (Garduño, 2004). Por lo cual el tema ha sido abordado en foros de la Comunidad Europea y de la OCDE; también lo adoptaron el gobierno de Estados Unidos, así como varias agencias de Naciones Unidas y el Grupo Banco Mundial. Todo ello con gran eco mediático. A partir de 1998, fue escogido, primero en la Unión Internacional de Telecomunicaciones y luego en la ONU, para el nombre de la cumbre mundial a realizarse en 2003 y 2005 (Ministerio de Ciencia y Tecnología, 2010).

Por lo anterior han sido numerosos los significados que se le han atribuido a este concepto, sin llegar a una definición que sea comúnmente aceptada por todo el mundo. Para Martínez y Luna (2008) el concepto de sociedad de la información hace referencia a un paradigma que está produciendo profundos cambios en el mundo al comienzo de este milenio, siendo esta transformación impulsada principalmente por los nuevos medios disponibles para crear y divulgar información mediante tecnologías digitales.

Además siendo muy popularizado en los últimos tiempos debido a las numerosas iniciativas públicas encabezados por los países desarrollados, tomando en cuenta que el concepto de sociedad de la información si bien no es una idea reciente, su

complejidad y su nivel de desarrollo es aún incipiente en países de América Latina (CEPAL, 2003).

Para esta investigación se retomó el concepto de la sociedad de la información emitido por el programa de la sociedad de la información de la CEPAL y el Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe (OSILAC), la cual se refieren a ella como “el paradigma que surge gracias a la aparición de nuevas tecnologías digitales que permiten el aumento significativo de flujos de información y procesos de comunicación, los que generan nuevas formas de organización social y productiva, y tienen la potencialidad de generar conocimiento en la sociedad” (CEPAL, 2009; p. 35).

2.1.2 Sociedad del conocimiento (SC).

La noción de sociedad del conocimiento fue utilizada por primera vez en 1969 por el universitario Peter Drucker, y en la década de 1990 fue profundizada en una serie de estudios detallados publicados por investigadores como Robin Mansell o Nico Stehr (UNESCO, 2005).

Sin embargo, Quiroz (2005) menciona que este tipo de sociedades han existido desde la más remota antigüedad, por lo cual todas las sociedades han sido probablemente sociedades del conocimiento, cada una a su manera.

Dicho de esta manera la perspectiva de la Sociedad del Conocimiento, hace referencia al desarrollo cognitivo que detona el desarrollo de una sociedad misma, por lo que el dominio del conocimiento puede ir acompañado de un cúmulo importante de desigualdades, exclusiones y luchas sociales (CEPAL, 2005).

Actualmente el auge de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ha creado nuevas condiciones para la aparición de sociedades del conocimiento (CEPAL, 2003). La sociedad mundial de la información en gestación

sólo cobra su verdadero sentido si se convierte en un medio al servicio de un fin más elevado y deseable, la construcción a nivel mundial de sociedades del conocimiento que sean fuentes de desarrollo para todos, y sobre todo para los países menos adelantados mencionan en este sentido Romero (2008) y Crovi, (2004).

Cabe mencionar que el concepto de SC es empleado particularmente en medios académicos, como alternativa a los que prefieren el concepto de sociedad de la información.

Así mismo, la UNESCO (2005) en particular ha adoptado el término sociedad del conocimiento o su variante, sociedades del saber dentro de sus políticas institucionales desarrollando una reflexión en torno al tema, la cual busca incorporar una concepción más integral, no ligado solamente a la dimensión económica. Por lo que los desafíos planteados por la revolución de la información revisten una importancia particular, siendo principalmente el acceso a la información para todos.

Por lo cual señala a las sociedades del conocimiento como un concepto que tiene dimensiones sociales, éticas y políticas mucho más vastas que la Sociedad de la Información; además de que se refiere a ella en plural debido a que hay una intención de rechazar la unicidad del modelo listo para su uso que no tenga suficientemente en cuenta la diversidad cultural y lingüística, elemento que le permite al mundo reconocerse en los cambios que están ocurriendo (UNESCO, 2005; p. 17).

2.1.3 Sociedad de la información y el conocimiento.

Dado el contexto anterior para Crovi, (2004) la definición y su implicación de la Sociedad de la Información y Conocimiento (SIC) aun no es clara; Quiroz, (2005) por su parte establece que él un nuevo paradigma de sociedad representada por

la información y la economía del conocimiento son parte fundamental para el desarrollo económico, político y social en los países.

Torres (2005), hace mención de que la SIC es una nueva etapa de la sociedad industrial; por lo cual han surgido diversos nombres acerca del tipo de sociedad en la que estamos actualmente, como aldea global, era tecnocrónica, sociedad postindustrial, era o sociedad de la información y sociedad del conocimiento, términos que se han acuñado en el intento por identificar y entender el alcance de estos cambios a los que hace mención.

En poco tiempo hemos pasado de una sociedad industrial basada en la producción de bienes materiales a una sociedad postindustrial basada en la transferencia, gestión y manipulación de la información y el conocimiento afirma Cabrero (2003) señalando ocho características significativas que han llevado a esta nueva sociedad, las cuales se mencionan a continuación:

1. La internacionalización de la economía que, junto con la descomposición del mundo comunista, está transformando las relaciones sociales, la cultura y los valores dominantes de acuerdo con las reglas de la economía de mercado.
2. La globalización de la comunicación y la información.
3. La desaparición de las barreras entre las naciones.
4. El desarrollo científico y tecnológico que se extiende a todos los ámbitos del saber e influye de forma decisiva en el campo social.
5. Los cambios demográficos y familiares: a) envejecimiento de la población, b) el relativo envejecimiento de los trabajadores empleados, c) el incremento de las familias monoparentales y d) la creciente incorporación de la mujer en el mundo del trabajo.
6. La diversificación del empleo. El tiempo de un trabajo estable y duradero ha terminado.
7. El mantenimiento del desempleo.

8. El pluralismo ideológico y moral de la sociedad.

Por otra parte, la actividad digital elemento esencial de la SIC, se ha ido convirtiendo poco a poco en un fenómeno global, teniendo su origen fundamentalmente en las sociedades industrializadas más desarrolladas (CEPAL, 2003). De hecho, Covi, (2004) menciona que la adopción de este paradigma basado en la tecnología está íntimamente relacionada con el grado de desarrollo de la sociedad, sin embargo, la tecnología no es sólo un fruto del desarrollo, sino también, y en gran medida uno de sus motores por ser una herramienta de desarrollo (CEPAL, 2010).

La transición hacia sociedades de la información mediante la utilización de las TIC implica no sólo oportunidades, sino también amenazas, que hacen más relevante la necesidad de políticas públicas que aseguren resultados socialmente deseables. La CEPAL (2005; p. 40) sostiene que, con una agenda de política pública adecuada, la digitalización de los flujos de información y de los procesos de comunicación puede contribuir a la agenda regional del crecimiento con equidad, siendo las TIC herramientas para mejorar la inclusión y cohesión social, aumentar la transparencia y eficiencia de las organizaciones productivas e instituciones públicas, así como fortalecer la cooperación e integración regional entre países.

Dado los argumentos anteriores, podemos establecer que para esta investigación la SIC trata del paradigma social en el que se encuentra una población más preparada, con acceso a más tecnología que utiliza en su vida diaria, y que derivado de ello están a su alcance condiciones económicas, culturales y en general, mejores condiciones de vida, derivadas de la creación, distribución, compartición y manipulación de la información y conocimiento.

Por lo anterior el acceso a la información es fundamental en una SIC; ahí la importancia de la implementación de políticas públicas que fomenten y acerquen

el uso de *internet* como herramienta principal para la consolidación de este tipo de sociedad imperante.

Cabe mencionar que la sociedad de la información ha pasado a ser parte importante de la agenda de políticas de desarrollo de casi todos los países del mundo (CEPAL, 2010). Por lo cual para aprovechar los beneficios y oportunidades que presentan las TIC, los países y ciudades de todo el mundo han establecido e implementado en los últimos años estrategias orientadas a lograr una eficiente y rápida transición hacia una sociedad de la información. Dichas estrategias se han concentrado bajo un esquema de organización llamadas agendas digitales.

2.2 Agenda digital.

La creación de sociedades de la información conlleva la transformación de varios aspectos de una sociedad, la cual es incompatible con la toma centralizada de decisiones (Kauffman, 2005).

Este proceso, ha orientado a varios países a aumentar los efectos de esas tecnologías en el desarrollo económico y social mediante iniciativas tales como los programas de acceso universal, la incorporación de computadoras en escuelas y su posterior conexión a *Internet*, las políticas sobre emisión de radio y televisión, el fomento de la industria del *software* y con frecuencia la del *hardware*, y la digitalización de los procesos administrativos, financieros y contables en la administración pública central (CEPAL, 2009).

Así mismo en la búsqueda de estrategias y políticas públicas implementadas por los países, ha surgido el concepto de agenda digital, la cual es parte de la aportación de los gobiernos para impulsar el desarrollo de la SIC, apoyándose en las TIC para su desarrollo (Ministerio de Ciencia y Tecnología, 2010). Por lo anterior en un sentido más amplio las agendas digitales se pueden definir como estrategias de gobierno que implican una serie de políticas públicas las cuales

tienen como objetivo común el habilitar e incentivar el uso de las TIC, con el objetivo de contribuir al desarrollo económico y social de los países (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, 2012).

Dentro de las estrategias contenidas en las agendas digitales de los países se encuentran principalmente el incentivo al acceso de los servicios tanto de telefonía fija y móvil e *internet* y del uso intensivo de computadoras en todas las actividades para el desarrollo de aplicaciones electrónicas que brinden servicios digitales y acceso a información, siendo estas una herramienta para el desarrollo económico y social, mediante su implementación en áreas estratégicas (Sánchez, 2009).

Cabe mencionar que aunque no existe un esquema definido para la creación de una agenda digital, por lo cual los retos que plantea una agenda, no son únicamente de carácter tecnológico, sino también de la creación e implementación de estrategias de desarrollo económico y social, que utilicen a las tecnologías como un medio para alcanzar ese fin y no como el fin en sí mismo (CEPAL, 2011).

Por lo cual dado que las políticas públicas o estrategias nacionales surgen de ideas con repercusiones sociales y son un factor común de la política y de las decisiones del gobierno (Tamayo, 2007), la CEPAL (2005) recomienda que la formulación de una agenda digital de calidad no solamente debe contemplar consideraciones de tipo ejecutivo y económico, sino también sus fundamentos políticos y sociales, con orientación institucional y asignación de responsabilidades, objetivos y planes de acción claramente definidos, además de previsiones sobre sus resultados y mecanismos para su control y seguimiento.

Dado lo anterior Torres (2005) menciona que los efectos de la tecnología son muchos mayores cuando se la considera parte integrante de la organización social y productiva, y no solamente como un sector adicional; por lo que es importante tomar en cuenta que el entorno de una agenda digital está fuertemente determinado por el nivel de desarrollo del país, que no solamente incluye los

elementos socioeconómicos tradicionales, sino también el grado de avance y preparación para la creación de la sociedad de la información (CEPAL, 2009).

Otro de los aspectos que implican la formulación de una agenda digital es la complejidad de alcanzar un consenso con respecto a los objetivos de política y acciones a ser definidas, cuya legitimidad debe guarda relación directa con el grado de participación de los interesados: sociedad, gobierno, academia e iniciativa privada (Rivera, 2006).

A partir de lo anterior podemos concluir que una agenda digital es una ruta a seguir y no un fin mismo, todo ello con el objetivo de lograr la inclusión de un país dentro de una SIC.

Dentro de las agendas digitales implementadas por los diversos países, una de las principales áreas estratégicas es la referente al gobierno electrónico, con la cual buscan aprovechar el uso de las TIC dentro de la gestión pública para lograr una eficiencia y eficacia tanto en los servicios públicos como en los procesos intergubernamentales. Dicha estrategia se concentraron inicialmente en la creación de sitios web de los organismos públicos, evolucionando posteriormente de sitios informativos a páginas interactivas que ofrecen información y permiten cierto grado de participación.

2.3. Gobierno electrónico.

A comienzos del siglo XXI, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se constituyen en la herramienta mediante la cual el paradigma informacional emergente y el proceso de globalización modifican a la sociedad en su conjunto (Criado, *et a*, 2002).

Internet surge como un nuevo espacio de construcción social en donde los individuos producen y reproducen nuevos entornos sociales, culturales,

económicos y políticos. En este proceso de construcción emergen instancias de innovación tecnológica revolucionarias pero al mismo tiempo, también surgen notables desigualdades en torno al acceso y al uso de estas nuevas tecnologías (Gil, *et al* 2008).

Por lo cual Herrera (2009) asevera que las nuevas TIC han abierto perspectivas insospechadas para el quehacer de las organizaciones, observándose una clara tendencia hacia el funcionamiento en redes, compartiendo recursos y configuraciones flexibles que permiten satisfacer requerimientos cambiantes

A diferencia de otras organizaciones, el gobierno desempeña funciones de muy diversa naturaleza, siendo en algunos contextos regulador, en otros el iniciador, y en otros un interlocutor del sector privado, al que ayuda a mejorar la gestión de sus actividades comerciales (BID, 2002).

Es así como el gobierno se ha visto y se verá enfrentado a una serie de desafíos relativos a la incorporación de nuevas formas de organización, dada su necesaria relación con otras entidades gubernamentales, con los ciudadanos y con organizaciones privadas. Es un hecho que las estructuras basadas en divisiones funcionales y territoriales se verán alteradas por la incorporación de nuevas tecnologías de información, y lo más probable es que éstas deban ser modificadas (Sandoval y Gil, 2011).

2.3.1 Inicios del gobierno electrónico.

Para la CEPAL (2012) la presión sobre los organismos públicos en mejorar sus servicios, para aumentar su eficiencia y mostrar una mayor transparencia, así como entregar accesibilidad son cada vez mayores, en ese marco las nuevas tecnologías de la información juegan un rol fundamental.

El Gobierno electrónico surge hace algo más de una década, cuando los ordenadores pasaron de un uso exclusivamente científico o en grandes empresas a su utilización de forma habitual. El gobierno electrónico o e-Government se refiere al funcionamiento y los objetivos del estado y el uso de las TIC en su administración (Castoldi, 2002).

Para Sánchez (2009; p. 2) “el origen del gobierno electrónico se debe a la confluencia de tres fenómenos que han tenido su propia dinámica de evolución: los procesos de reforma acaecidos en las administraciones públicas bajo el enfoque del modelo de la Nueva Gestión Pública (NGP), la revolución tecnológica concretada en la omnipresencia económica y social de *Internet* y la búsqueda de nuevas formas de gobernar”.

En sus inicios, el gobierno electrónico se asoció únicamente al uso de *internet* para la difusión de información pública y a la prestación de servicios a los ciudadanos (ONU, 2003). Algunos autores, sin embargo, ya intuyeron una mayor trascendencia y plantearon que la rápida difusión de las TIC, asociada a la agenda de reforma en la gestión de las administraciones públicas, aportaría cambios fundamentales en las estructuras sociales y de gobierno de muchos países (Menzel, 1998).

Por lo cual es posible asentar que el objetivo del gobierno electrónico no es simplemente procesar información y reorganizar su gestión para minimizar costos o maximizar ingresos, como sucede en el sector privado, sino utilizar la información que procesa el gobierno para que, dentro de los límites establecidos por la constitución y las leyes, la administración pública opere en forma eficiente, transparente y beneficiosa para los ciudadanos.

2.3.2 Concepto de gobierno electrónico.

Existe una amplia variedad de definiciones sobre gobierno electrónico, sin embargo, a decir de Gil y Martínez (2011) el gobierno electrónico se puede caracterizar por cuatro aspectos: el uso de tecnologías de información y comunicación; el apoyo a las acciones gubernamentales; es decir, provee información, servicios, productos y apoya a las actividades administrativas; mejora las relaciones del gobierno con los ciudadanos mediante nuevos canales de comunicación o promoción del apoyo ciudadano en los procesos políticos y administrativos, y una estrategia orientada a añadir valor a los participantes en los procesos.

Por lo cual no existe un consenso respecto a la definición de gobierno electrónico (GE) en la literatura mundial, esto debido a que el concepto de GE ha evolucionado con el tiempo; en un inicio la OCDE (2005) lo definió como “la aplicación de tecnologías basadas en *Internet* para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas” (p.30), años más tarde la propia OCDE (2011) lo definió como “el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), particularmente el *internet*, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno” (p.81).

Por su parte el banco mundial sostiene que el concepto gobierno electrónico “se refiere al uso, por parte de las agencias gubernamentales, de las tecnologías de la información (TI), las cuales posibilitan la transformación de las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras partes del gobierno” (Rivera, 2006; p. 263), destacando la importancia que adquieren las tecnologías de la información en la prestación de servicios gubernamentales. Así mismo la Organización de las Naciones Unidas, en su documento World Public Sector Report e-Government at the Crossroads (ONU, 2003), incorpora la definición de gobierno electrónico como “la habilidad de las personas de involucrarse en un diálogo con sus gobiernos

como consumidores de los servicios públicos y participar en los procesos políticos como ciudadanos” (p.20).

Sin duda la noción de gobierno electrónico comporta la revisión de un conjunto de definiciones y de hechos indispensables para la comprensión del mismo. No puede olvidarse que el gobierno como elemento existencial del Estado es dinámico y está influenciado por los acontecimientos surgidos en el devenir de los tiempos y de las circunstancias; y una importante revolución es la que han producido el desarrollo de las TICs, especialmente el *internet* (CEPAL, 2011). Partiendo de estas consideraciones, revisemos algunas otras definiciones:

Para Gartner Group, gobierno electrónico es una innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el *Internet* y los nuevos medios de comunicación (Rúelas y Pérez, 2006).

Otros como Castoldi (2002) consideran que el concepto “incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular *internet*, que el estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual” (p.112).

Así, hay quienes lo conciben como un esquema de gestión pública basado en la utilización de la tecnología de la información y de las comunicaciones, teniendo como objetivos mediatos optimizar la gestión pública y desarrollar un enfoque de gobierno centrado en el ciudadano (Ocampo, 2005; p. 2).

El Gobierno electrónico implica la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que incluye la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración. Bajo este punto de vista, el GE basa y fundamenta

su aplicación en la administración pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, simplificando los procesos institucionales, facilitando con ello la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana (Centro Nacional de Tecnología de la Información, 2001).

Por este motivo, se considera apropiado para esta investigación tomar como concepto de gobierno electrónico las características señaladas por Gil y Martínez (2011) en las que coinciden la mayoría de las definiciones: es decir, el uso de tic (infraestructura) para apoyar las acciones del gobierno (procesos internos), así como mejorar las relaciones del gobierno con sus ciudadanos y añadir valor para todos los actores involucrados (tipo de servicios que proporciona a través del sitio *Web*).

Siendo el concepto de Orrego el más conveniente, el cual menciona que el gobierno electrónico “constituye una nueva manera de organizar la gestión pública para aumentar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos a través de un uso intensivo y estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones, tanto en la gestión interna del sector público como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos” (Orrego y Ayala, 2003; p. 12).

En este sentido se puede establecer que el gobierno electrónico como política pública, no trata de automatizar a la administración pública, sino de contribuir a la transición a la sociedad de la información, donde los ciudadanos acceden a información y a oportunidades sociales, políticas y económicas, implicando con ello la reestructuración de los servicios públicos, una fuerte inversión (humana, presupuestaria y en equipos tecnológicos de información y comunicación) de los organismos administrativos a todos los niveles, y un cambio cultural, lo cual es un factor clave para el éxito para su instauración (Gil, *et al* 2008).

Además de lo antes mencionado las nuevas tecnologías no sólo brindan la posibilidad de recolectar, almacenar y procesar la información; sino que, a través de *Internet*, los gobiernos han encontrado la manera de ofrecer servicios y entablar una comunicación más estrecha con los ciudadanos. Generando así la búsqueda de diversos enfoques para logara una optimización del gobierno electrónico.

2.3.3 Enfoques para analizar el gobierno electrónico.

La definición de un enfoque o perspectiva común del gobierno electrónico encuentra su raíz en la fenomenal expansión de *Internet* y su penetración dentro de los mercados, comunidades y organizaciones públicas.

Diversos estudios y documentos se han desarrollado para conceptualizar o analizar las acciones del gobierno electrónico, encontrándose tres grandes enfoques (Sandoval y Gil, 2009; p. 90): el enfoque gerencial, el enfoque evolutivo y el enfoque centrado en el ciudadano. Cabe señalar que este último, con la finalidad de incorporar a otros actores que también le demandan al gobierno mejorar sus relaciones y prestación de servicios, como empresas y otras agencias gubernamentales y no gubernamentales, puede cambiarse por el enfoque orientado a los *stakeholders* (Gil y Luna, 2006; p. 637).

El enfoque gerencial establece que el principal objetivo del gobierno electrónico es mejorar la efectividad y la eficiencia gerencial; es decir, promover que el gobierno sea más eficiente, facilitar la prestación de servicios gubernamentales y permitir a los gobiernos ser más transparentes y rendir cuentas con sus ciudadanos (Sandoval y Gil, 2009; p. 92).

El segundo enfoque, llamado evolutivo, identifica por etapas el desarrollo de iniciativas de gobierno electrónico, las cuales reflejan el grado de sofisticación técnica y de interacción con los usuarios, desde el desarrollo de la página *web*

hasta sistemas de gobierno integrados detrás de la interface *web* (Gil y Luna, 2006). Dentro de este enfoque se pueden observar dos dinámicas (Gil y Martínez, 2007; p. 268): a) el modelo de etapas, donde cada una de estas etapas representa diferentes niveles de sofisticación tecnológica, orientación al ciudadano y cambios administrativos, y b) la dinámica en la evolución de las iniciativas de gobierno electrónico que presenta una tendencia a nivel agregado, que parece ir del gobierno nacional al gobierno estatal y al gobierno local.

En lo que se refiere al enfoque orientado a los *stakeholders*, éste consiste en usar *internet* como una herramienta que facilita y mejora los intercambios gubernamentales con los diferentes interesados (*stakeholders*). Las tres principales relaciones identificadas en la literatura son: con los ciudadanos (gobierno a ciudadano, G2C), con organizaciones privadas (gobierno a empresa, G2B), y con otras entidades gubernamentales (gobierno a gobierno, G2G) (Gil y Luna, 2006; p. 637).

2.3.4 Beneficios del gobierno electrónico.

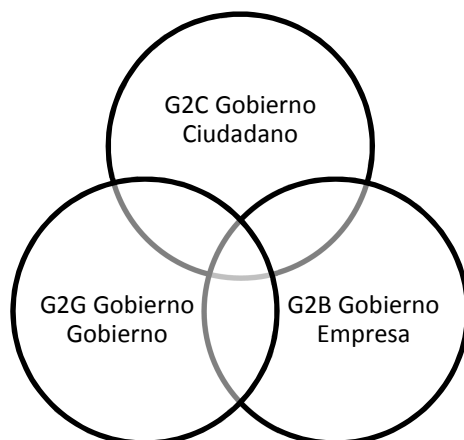
El gobierno electrónico entrega beneficios directos a los ciudadanos, tales como la facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado, en suma, mayor la calidad de vida de los ciudadanos(Sandoval, 2008).

Como se mencionó con anterioridad, las acciones y servicios pertenecientes a este enfoque de gobierno electrónico pueden dirigirse a los ciudadanos, negocios o empresas, empleados o al propio gobierno (Ver fig. 2.1). Cada componente o tipo de relación tiene información, conocimiento, procesos, estrategias y medios que pueden ser distintos.

Para Sandoval y Gil (2009) los actores juegan roles destacados en el gobierno electrónico: ciudadanos, empresas y gobierno. Por lo cual en cualquier proyecto

de gobierno electrónico debe considerarse de forma integrada y balanceada su inclusión.

Figura 2.1. Relaciones del gobierno electrónico.



Fuente: Elaboración propia.

A pesar de que el gobierno electrónico trae consigo múltiples beneficios, el avance en su aplicación no ha sido tan rápido como se desearía en varios países del mundo. La administración pública no ha podido enfocarse en el ciudadano y desarrollarse plenamente, debido al poco esfuerzo que se ha puesto en cambiar la cultura tradicional de los ciudadanos y de los funcionarios públicos, hacia una que promueva el intercambio de información, el trabajo en equipo y la formación de funcionarios y directivos con conocimientos de esta forma de administrar y gobernar (Alfaro, *et al* 2005). A continuación se detallan cada una de las relaciones del gobierno electrónico con cada uno de los actores:

Gobierno a Ciudadano (G2C): Son las iniciativas de GE destinadas a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos a través de las TIC, o sea, desde cualquier lugar que disponga de acceso y a cualquier hora (CEPAL, 2011). En este ámbito el gobierno debe centrarse en construir puntos únicos de entrada que permitan un acceso fácil y eficiente a cualquier servicio de la administración pública.

Para Albornoz (2007), estas iniciativas del gobierno electrónico se identifican por contar con un área de atención para los ciudadanos, además de buscar la manera de mejorar y acercar los servicios mediante la atención ciudadana, el uso de portales (ventanas únicas), centros o kioscos para interacción de los ciudadanos, el gobierno en línea y comunidades inteligentes, así como compartir información dentro del gobierno. Establece también que para lograr este nivel de servicio conviene cambiar los procesos que se ofrecen en un gobierno tradicional a un gobierno electrónico.

Entre los beneficios que obtiene el ciudadano de esta relación con el gobierno Rivera (2003) menciona son: un mejor acceso, con servicios que son entregados dónde y cuándo se necesitan; una mayor variedad de medios para la distribución del servicio; una segmentación del mercado, con servicios enfocados a las necesidades del ciudadano individual y una respuesta sobre la satisfacción del ciudadano con el servicio entregado.

Por lo cual para Rodríguez (2006) el logro de beneficios para los ciudadanos en el GE se debe tener en consideración ciertos factores tales como:

- Usabilidad: el sistema es de fácil manejo para el usuario al que está dirigido.
- Pertinencia: Los servicios entregados por medio electrónico deben ser adecuados a las necesidades de los usuarios específicos.
- Inclusión: No debe excluirse a ciertos grupos de usuarios de poder participar con las instituciones públicas.
- Retroalimentación: Es necesario que el usuario conozca cómo fue considerada su opinión en los procesos de toma de decisión.
- Costo: La interacción con el sistema no debe significar mayores costos para el usuario.

Gobierno a Empresa, G2B: Son las iniciativas de GE destinadas a brindar servicios administrativos y de información a las empresas a través de las *Internet*. Es importante considerar el tipo de empresa y el sector al que se atiende, ya que la estrategia de desarrollo debe estar alineada con los intereses y las prioridades del sector privado mayoritario (CEPAL, 2011). En esta área el gobierno debe también construir puntos únicos de entrada, reducir procesos redundantes y facilitar la presentación de información, documentos legales, formularios de impuestos o cualquier otro documento de obligada presentación ante la administración pública.

Esta relación ha recibido mucha atención, debido a la naturaleza dinámica de las actividades comerciales en general y el potencial para la reducción de costos de transacciones gubernamentales en línea, ya que estas proporcionan oportunidades a las empresas para la simplificación de procesos de regulación, operaciones electrónicas más fáciles y rápidas (Rúelas y Pérez, 2006).

En este sentido Sandoval (2008) menciona que los beneficios para las empresas en el GE deben asegurarse teniendo en consideración ciertos factores tales como:

- Seguridad: Las transacciones realizadas por medios electrónicos deben ofrecer la seguridad necesaria para que las empresas puedan participar.
- Eficiencia y costos: Los sistemas deben cumplir los requerimientos para que las empresas puedan operar igual o en menor costo, e igual o mayor eficiencia que en la forma tradicional.

Gobierno a Gobierno, G2G: Responde a la creciente necesidad de coordinación intra-gubernamental para la gestión de diferentes tareas de la administración pública como los presupuestos, adquisiciones, planificación, gestión de infraestructuras e inventarios, entre otros (CEPAL, 2011). En este aspecto, Rodríguez (2004) menciona que el gobierno debe buscar mecanismos que faciliten el uso compartido de información, evitando la duplicación de

procedimientos y la gestión de trámites y documentos entre los diferentes niveles de gobierno.

Por lo cual en esta relación cada dependencia de gobierno se relaciona dentro de sí misma y a su vez con las otras dependencias o niveles de gobierno y con sus principales proveedores, lo cual implica la centralización, la estandarización y la redefinición del papel del organismo central, así como la redefinición de la forma en que interactúa en sí mismo con las empresas y con los ciudadanos (Castoldi, 2002).

Por lo cual Gil, *et al.* (2008) que para las instituciones de gobierno, el GE puede ser más beneficioso teniendo en consideración ciertos factores tales como:

- Interoperabilidad: Capacidad de los sistemas para interconectarse en términos de intercambio de información.
- Regulación: Conjunto de normativas que regula el actuar de las instituciones del ámbito público.

Asimismo Fernández, *et al.* (2008) agrega que se pueden considerar otros factores que son transversales a los mencionados y que apoyan o dificultan la implementación de GE con los tres actores mencionados. Entre estos factores se tiene:

- Visión estratégica: Visión de largo plazo e integral que define la orientación futura del accionar de la institución. Idealmente conducida por un líder.
- Confianza: Grado de credibilidad que tienen los usuarios respecto de un sistema basado en TIC.
- Actualización: Capacidad de un sistema para estar al día con respecto a la información y servicios ofrecidos.

Para Ma (2006), los beneficios como mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios públicos, eficiencia, eficacia, y transparencia, entre otros, son los beneficios más tangibles como resultado de la implementación de un gobierno electrónico.

2.3.5 Mejoramiento en la calidad de la administración pública.

La administración pública es una disciplina que está sufriendo grandes cambios debido a los constantes desarrollos en la tecnología, las exigencias de sus clientes, la competencia con otros proveedores de servicios, las transformaciones en la sociedad organizacional, y los efectos de la globalización mundial.

Uno de los principales resultados potenciales del gobierno electrónico es el mejoramiento de la calidad en los servicios públicos, lo cual no sólo se refiere a la conveniencia de tener acceso a información y servicios gubernamentales en cualquier momento, sino también al mejoramiento sustancial de los productos, procesos y atención a los ciudadanos.

Dentro de los mejoramientos que ofrece el gobierno electrónico se encuentra la eficiencia y productividad en los procesos y operaciones gubernamentales, la transparencia y rendición de cuentas, la participación ciudadana, los servicios en línea para los ciudadanos, así como el fomento de una sociedad de la información.

Dado lo anterior, para esta investigación se tomaran como unidades de análisis de las estrategias e indicadores del gobierno electrónico contenidas en las agendas digitales los siguientes elementos:

- **Modernización de la gestión pública.**

La implementación de las TIC dentro de la administración pública de los diversos países ha sido de gran importancia para la modernización de la gestión pública (OCDE, 2011). El establecimiento de una gestión pública

eficiente y eficaz ha llevado a los diversos gobierno a establecer lineamientos para el correcto diseño de estrategias tecnológicas estandarizadas que viabilicen la implementación de un gobierno en línea con requerimientos de interoperabilidad, de infraestructura, legales y de seguridad sobre servicios transaccionales (Rodríguez, 2004). Alcanzar una madurez digital en las instituciones públicas es el objetivo principal del gobierno electrónico dentro de una SIC.

- **Acceso electrónico a la administración pública.**

Para Herrera y Gil (2009), la entrega de servicios e información gubernamental a través de medios electrónicos a la ciudadanía es hoy una política pública primordial para una eficiencia en la administración pública. Es por ello que el uso de las TIC en el sector público conlleva una serie de cambios y reformas desde lo administrativo hasta lo institucional.

- **Transparencia en la administración pública.**

La demanda ciudadana por la transparencia en los diferentes órdenes de gobierno implica un gran desafío de la administración pública en la actualidad (Martínez, 2009). En este sentido, para la CEPAL (2011) el uso de las TIC cobra un valor público fundamental, dado que logra facilitar la transparencia de las labores gubernamentales y los procesos de rendición de cuentas, el acceso y disponibilidad de información relevante sobre finanzas, recursos humanos y otros temas que sean de interés para la sociedad. El gobierno electrónico tiene el potencial de transformar radicalmente las relaciones entre el aparato administrativo del gobierno y los ciudadanos (OCDE, 2011).

2.4 Reflexiones del capítulo.

El paradigma que representa la actualidad de la sociedad ha llevado a los gobiernos a la búsqueda de estrategias para establecer medios que aprovechen los recursos que brindan los avances tecnológicos en el sector de las telecomunicaciones, en particular el uso del *internet*.

La conceptualización de este nuevo paradigma social, denominado por los principales organismos internacionales como una Sociedad de la Información y el Conocimiento, ha desatado un debate y diversos estudios sobre este concepto. A través de este capítulo se presentaron las principales definiciones y la conformación de la SIC, teniendo como principal medio el *internet* para el desarrollo de esta sociedad y de la economía digital existente en ella.

Dentro de este argumento el establecimiento de agendas digitales representa en la actualidad una política pública que integre las diversas estrategias implementadas por los gobierno para el desarrollo de una SIC a través del uso de las TIC en todos los sectores de la sociedad. Siendo uno de ellos la modernización de la administración pública por medio del gobierno electrónico.

En consecuencia el gobierno electrónico dentro de este marco de la SIC, representa una herramienta de gran importancia en la innovación y modernización de la administración pública de los gobiernos para crear procedimientos asociados a viejos y nuevos servicios que resuelvan y simplifiquen la vida del ciudadano, teniendo en sus diversos enfoques desarrollados los objetivos de la eficiencia y eficacia de su gestión.

Por lo cual el gobierno electrónico representa más que una tecnificación de la burocracia, una decisión estratégica ante los cambios que van desde ser una sociedad industrial a una sociedad basada en el conocimiento en donde prevalece una forma de gobierno mucho más accesible y transparente en su gestión integrando al estado, a las empresas y a los ciudadanos.

Gobierno electrónico en México.

La experiencia internacional ha evidenciado la relevancia que tiene para la globalización y la competitividad el incorporar las TIC a la economía, al campo empresarial y laboral, a la educación, la salud, la seguridad y los asuntos de gobierno; en pocas palabras, todas las actividades relacionadas con la vida de los ciudadanos se han visto influidas por las TIC y su dinamismo.

En este capítulo se describirá de manera general los antecedentes del gobierno electrónico en México, así como el marco que regula su uso y las instituciones responsables de realizar los proyectos para su madurez.

Además se identifican las iniciativas emprendidas por el gobierno mexicano para establecer un entorno favorable al gobierno electrónico. El esfuerzo de México en este tema muestra cómo está dirigiéndose de manera estratégica hacia el pleno aprovechamiento de las TIC a fin de innovar, impulsar la eficiencia pública y aumentar la calidad de los servicios públicos. Ejemplo de estas iniciativas, son la agenda digital de gobierno digital (Secretaría de la Función Pública, 2008) expedida por la Secretaría de la Función Pública cuyo objetivo es el de aprovechar y optimizar el uso de los recursos de TIC para elevar la eficiencia operativa del Gobierno, explorándose así oportunidades de cambio en el funcionamiento de las entidades públicas y de la interacción entre ellas y con quienes reciben los servicios que prestan.

3.1 Antecedentes del gobierno electrónico en México.

Para entender los antecedentes del surgimiento del gobierno electrónico en México es necesario recapitular cuales han sido las principales aportaciones de cada sexenio al proceso de modernización de la administración pública.

A decir de González (2009), la necesidad de reformar la administración pública en México cobra mayor importancia en los primeros movimientos de emancipación como país independiente; teniendo dos vías de mejoramiento, la primera en cuestión de reformas administrativas como estrategias focalizadas, dirigidas y planeadas y la segunda con los programas de modernización administrativa. Dado este contexto a continuación se presentan cada una de las principales reformas a la administración pública federal de 1976 a 2012 (Ver tabla 3.1).

Tabla 3.1: Principales proyectos de modernización de la administración pública en los sexenios de 1976-2012.

Sexenio	Proyecto
1976 -1982	Se instruye el programa Alianza para la producción, basado en la reorganización institucional, sectorial y en la reforma de ventanillas.
1982-1988	Se reforma el 29 de diciembre de 1982 la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, crenado una nueva Secretaria de Estado denominada Secretaria de la Contraloría General de la Federación (SECODEF), sus facultades principales son la fiscalización, control y evaluación de la gestión pública. Esta función antes la desempeñaba la Secretaria de Programación y Presupuesto.
1988-1984	En 19990, se creó el Programa Nacional de Modernización de la Empresa Pública 1990-1994.
1994-2000	Se determinan dos objetivos, el transformar a la administración pública en una organización eficaz, eficiente y con una cultura de servicio y combatir la corrupción y la impunidad.
2000-2006	El gobierno inicia prácticas renovadas de planeación, administración estratégica, gerencia pública, liderazgo y pone en marcha el gobierno electrónico; en la administración pública existe una tendencia general hacia el fomento de la innovación y la búsqueda de la calidad; se emplea el término función pública.

Sexenio	Proyecto
2006-2012	Surge el Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012, cuya observancia es obligatoria para todas las dependencias de la administración pública federal, este documento tiene tres objetivos, maximizar la calidad de los bienes y servicios que se prestan, incrementar la efectividad de la instituciones y minimizar los costos de operación y administración de las dependencias.

Fuente: Elaboración propia a partir de Munive (2008).

Por lo anterior, ante la necesidad de los gobiernos por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y actividades del sistema público, en México la instrumentación del gobierno electrónico se dio en sus primeros antecedentes durante la década de los setentas, con el uso de los servicios de cómputo electrónico proporcionados por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) principalmente en dependencias de gobiernos aisladas como Petróleos Mexicanos (PEMEX), la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y Nacional Financiera (NAFIN). Posteriormente el uso de computadoras se fue extendiendo a otras dependencias de la Administración Pública Federal (APF) (López, 1998). Por lo que no existía una cooperación sino una diversidad de esfuerzos individuales (Pardo, 1991).

Para alcanzar una mejora en los servicios gubernamentales, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 1995-2000 dio origen al Programa de Modernización de la Administración Pública 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); este programa inició proyectos informáticos nacionales con carácter interinstitucional que fueran estratégicos para la modernización de los servicios públicos, definiendo lineamientos generales para aprovechar la informática en todos los sectores en apoyo a la productividad y a la competitividad (Jarque, 1999).

Para el periodo presidencial 2000-2006 se dieron avances importantes en materia de gobierno electrónico tanto en la construcción de infraestructura física y disponibilidad de servicios y trámites en línea como en la conformación de un marco legal más adecuado (Alianza ADN, 2011; p. 10).

Uno de ellos se dio a finales del año 2000, con la elaboración del documento Modelo estratégico para la innovación y la calidad gubernamental (Oficina de la presidencia para la innovación gubernamental, 2000), que contenía una propuesta para aplicar un estilo de conducción gerencial en la Administración Pública Federal (APF).

Siguiendo esta línea en el año 2002 el gobierno mexicano presentó la Agenda Presidencial de Buen Gobierno en la que el desarrollo del Gobierno Digital era una prioridad y se señalaba que se deben “aprovechar al máximo las tecnologías de información y las telecomunicaciones, no sólo para reducir la corrupción y transparentar la función pública, sino también para hacerla más eficiente y proporcionar servicios de mayor calidad” (Oficina de la presidencia para la innovación gubernamental, 2002;p. 20). Además consideró la consolidación del gobierno digital bajo la responsabilidad de la Secretaría de la Función Pública (SFP), en la responsabilidad de la entonces Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnología de la Información (UGEPTI), orientada a establecer las políticas y normas en la materia.

Para el año de 2005 fue publicado el acuerdo por el que se crea de forma permanente la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE) (Gobierno de México, 2005), con el objetivo de establecer un modelo de gobernabilidad que permitiera la participación de los responsables de las áreas de TIC de entidades y dependencias, para el adecuado desarrollo del gobierno digital en México.

Otro avance en materia de gobierno electrónico se dio el día 16 de enero de 2009 cuando se publicó en el diario oficial de la federación el acuerdo del Secretario de la Función Pública por el que se da a conocer la Agenda de Gobierno Digital (Secretaría de la Función Pública, 2008), entrando en vigor al día siguiente de acuerdo al único transitorio contenido en el documento.

De la misma manera con el objetivo de reestructurar el marco institucional, el 15 de abril de 2009, se publicó en el diario oficial el nuevo reglamento interior de la Secretaría de la Función Pública, en donde la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información (UGEPTI) se reestructuró dando paso a la actual Unidad de Gobierno Digital (UGD), cuyo objetivo es “instrumentar, fomentar y promover la utilización de las TIC en los procesos de la administración pública federal, para fortalecer la gestión pública y mejorar la entrega de servicios a la sociedad” (Diario oficial de la federación, 2009; p. 50).

Además de la modernización en el marco institucional, el gobierno mexicano ha tenido avances en materia del marco regulatorio; es así que teniendo como objetivo la homogenización de la administración y operación de las TIC en las dependencias y entidades de la administración pública federal y como parte de la estrategia de desregulación administrativa instrumentada por la Secretaría de la Función Pública, el 13 de julio de 2010 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (2010) el acuerdo secretarial con el que se da a conocer el Manual Administrativo de Aplicación General en Tecnologías de Información y Comunicaciones (MAAGTIC), entrando en vigor a los 20 días de su publicación, y teniendo como objetivo el definir los procesos que en materia de TIC y de seguridad de la información, regirán a las Instituciones, con el propósito de regular y homologar su gestión, independientemente de la estructura organizacional con que éstas cuenten (Diario oficial de la federación, 2010; anexo primera sección).

3.2 Situación actual del gobierno electrónico en México.

Las instituciones públicas de México han mostrado un alto nivel de madurez digital, lo cual ha sido resultado de más de una década de inversión nacional en gobierno electrónico, un enfoque estratégico y el compromiso mostrado en torno a la optimización del uso de TIC dentro de la administración pública para mejorar su funcionamiento operativo y la interacción con empresas y ciudadanos (OCDE, 2011).

México ha establecido un compromiso duradero con el uso de las TIC para apoyar las reformas en el sector público y fomentar la gobernanza adecuada mediante la mejora de la transparencia, la calidad y la eficiencia del gobierno.

De una gestión presidencial a otra, el gobierno mexicano ha explotado la tecnología con objeto de innovar de manera continua y mejorar sus operaciones para satisfacer las necesidades de los ciudadanos de la mejor manera posible, como se destaca en la publicación OCDE E-Government Review of México (OCDE, 2005). Este estudio resalta los esfuerzos del gobierno para lograr mejores procesos de integración, simplificación e implementación del uso de recursos, así como a la prestación de servicios más eficientes en toda la administración pública federal.

En este sentido, se han implementado en materia de TIC diversos programas y acciones para lograr la inclusión de esta herramienta dentro de la gestión pública, siendo el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 el documento rector que da origen a estas.

3.2.1 Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2007-2012.

Los gobiernos en la actualidad buscan maximizar el impacto de las herramientas políticas de las cuales disponen para generar los cambios deseados y diseñar e

implementar las reformas que se requieran en el sector público, con el fin de lograr cambios más abiertos estratégicamente de mayor capacidad de respuesta, innovadores y ágiles.

Ante esto el gobierno electrónico se presenta como un elemento crucial de los cambios futuros en el sector público garantizando la optimización continua del uso que hacen de las TIC para la interacción con ciudadanos, empresas y el mismo gobierno (OCDE, 2011).

En este mismo sentido el gobierno electrónico desempeña en la actualidad una función clave en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, en particular en el eje número 5 democracia efectiva y política exterior responsable, objetivo número 4 eficiencia y eficacia gubernamental la cual refiere a “mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados del servicio civil de carrera para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en términos de prestación de servicios y suministro de bienes” (Programa Nacional de Desarrollo, 2007; p. 286), proponiendo la siguiente estrategia para mejorar el desempeño de la administración pública a nivel federal: “aumentar el rigor de las normas de eficiencia y de eficacia del gobierno a través de la sistematización y la digitalización de todos los procedimientos administrativos y el uso de las TIC y las comunicaciones de funcionarios públicos” (Programa Nacional de Desarrollo, 2007; p. 286), por lo cual la inclusión de las TIC en su implementación es relevante para alcanzar la meta.

En consecuencia el gobierno mexicano ha emprendido iniciativas para establecer un entorno favorable al gobierno electrónico. Estas iniciativas hacen constar el esfuerzo que ha sostenido del gobierno mexicano para dirigir de manera estratégica el aprovechamiento plenamente de las TIC a fin de innovar, impulsar la eficiencia pública y aumentar la calidad de los servicios públicos.

3.2.2 Estrategias para el fomento del gobierno electrónico.

Existen diferentes iniciativas o proyectos de gobierno electrónico en que el gobierno ha invertido recursos con la finalidad de mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados del servicio civil de carrera a fin de satisfacer las necesidades de bienes y servicios públicos de los ciudadanos; asimismo, para ejecutar la estrategia centrada en aumentar el nivel de eficiencia y eficacia gubernamental por medio de la sistematización y digitalización de todos los procedimientos administrativos, utilizando tecnologías de la información y las comunicaciones para apoyar una mejor gestión pública. A continuación se describen los principales:

3.2.2.1 Agenda de gobierno digital.

Coordinada por la Secretaría de la Función Pública, la Agenda de Gobierno Digital (AGD) establece las estrategias generales para fomentar el uso óptimo de tecnologías de la información y las comunicaciones para una gestión gubernamental más eficiente, además de ofrecer la más alta calidad de servicios públicos y oportunidad a los ciudadanos, además de aumentar la transparencia al público a todos los niveles de gobierno y combatir las prácticas corruptas dentro de la administración pública federal (Secretaría de la Función Pública, 2008).

Su finalidad consiste en acumular la capacidad de los directores ejecutivos de información para mejorar la planeación estratégica en las instituciones públicas y apoyar, además, el desarrollo del gobierno electrónico a nivel nacional, con el objetivo de establecer una coordinación de las diferentes partes involucradas en el uso de las TIC a nivel nacional, es decir, los diversos organismos de la administración pública, la industria, la academia, los sindicatos y la sociedad civil (Secretaría de la Función Pública, 2008). El desarrollo de la agenda de gobierno digital involucró la participación de diversas partes interesadas, como la CIDGE, la academia, la industria y algunos expertos (Mariscal y Aldama, 2008).

Como tal, la agenda de gobierno digital (Secretaría de la Función Pública, 2008; p. 20), se basa en los siguientes pilares:

- Mejorar la capacidad de las instituciones públicas para apoyar la construcción y la protección de bienes públicos y comunes a través de la mejora de las eficiencias operativas;
- Mejorar el acceso a los bienes públicos y comunes mediante la reducción de los costos de transacción entre el gobierno y los ciudadanos.

3.2.2.2 Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información y las Comunicación (PETIC).

A principios de 2006 el gobierno federal emitió un decreto de austeridad (Diario oficial de la federación, 2006), incluyendo un lineamiento (el Número 31) relacionado con disposiciones correspondientes a las TIC, en el cual establece que los planes y proyectos de las TIC deberían someterse a la Unidad de Gobierno Digital durante los primeros dos meses de cada ejercicio fiscal.

De aquí que a partir de 2007, las dependencias de la administración pública federal reportan sus Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información y las Comunicación (PETIC) a la Unidad de Gobierno Digital. La información sobre los PETIC está contenida en un programa utilizado para gestionar los planes estratégicos de las TIC por tema: equipo, programas, comunicaciones, administración y operación (OCDE, 2011).

Los PETIC ejemplifican una medida tomada por el gobierno para fomentar la eficiencia en la administración pública al evitar la duplicación, racionalizando el uso de recursos públicos e impulsando la integración, a la vez que se desarrollan nuevos sistemas de TIC, además de contribuir a estandarizar las TIC dentro de la administración pública federal a fin de maximizar la utilidad de los contratos y las

compras nuevas o existentes y permitir la interoperabilidad e integración de diferentes sistemas y bases de datos (Contraloría General de la República, 2007) .

3.2.2.3 Proyectos de infoestructuras

A decir de Cornella (1999), la infoestructura parte de que la riqueza de una nación con infraestructura no se genera como consecuencia de tenerla, sino de usarla y explotarla, sacarle un rendimiento.

Es por ello que el gobierno mexicano considera algunas bases de datos y registros públicos como elementos clave en la infoestructura nacional consciente de la importancia de una auténtica integración de procesos y el impulso de la interoperabilidad. Por lo que ha invertido recursos y realizado esfuerzos para planear e implementar una serie de proyectos clave de infoestructura con el objetivo de aumentar el valor y la mejora en la prestación de servicios. Los principales elementos y el estatus de cada uno (Ver tabla. 3.2) están descritos a continuación:

- Base de datos de identidad y registro civil (derechos sociales);
- Bases de datos de la propiedad (derechos económicos);
- Registro penal (justicia y seguridad pública);
- Registros educativos (acumulación de capacidad);
- Inventarios de regulación (transparencia);
- Registros de salud (salud pública).

Tabla 3.2: Proyectos de infoestructuras.

Proyecto	Estatus
Registro nacional de población	Concluido (más de un millón de registros certificados)
Emisión de tarjeta biométrica de identificación del Registro nacional de población	En curso de implementación
Bases de datos de la propiedad	En etapa de planeación
Plataforma México (registros penales)	Implementación avanzada
Registros educativos	Etapa final de planeación
Inventarios regulatorios	Concluido
Archivo medico electrónico	En curso de implementación
Firma electrónica avanzada (FIEL)	Concluido (en 2010 se presentaron 55 millones de declaraciones de impuestos)
Ley de la firma electrónica avanzada	Aprobado por el congreso en el año 2011
Registro de teléfonos celulares	68 millones de registros con el Registro Nacional de Población.

Fuente: Estudios de la OCDE sobre gobernanza pública (2011)

Cabe mencionar que la estrategia de gobierno electrónico mexicano es muy amplia y diversa, puesto incluye proyectos para transparentar las compras gubernamentales, facilitar la apertura de empresas y negocios, ofrecer trámites y servicios gubernamentales, elaboración de declaraciones patrimoniales de los funcionarios públicos, pago de impuestos, entre otras. Todos los proyectos con el propósito de lograr un gobierno transparente, eficiente y eficaz a través del uso de las TIC y mejoras principalmente en aspectos administrativos (Gil, *et al* 2008).

Además se prevé mejoras en la atención, mejor y más fácil manejo de la información, mayor acceso a la misma, capacitación de los empleados gubernamentales y repercusiones en las finanzas y mejor organización de las dependencias de la APF donde se hayan implementado estos proyectos (Secretaria de la Función Pública, 2008). La tabla 3.3 incluye una breve descripción de cada uno de los proyectos de gobierno electrónico que se han implementado en México por la Secretaria de la Función Pública.

Tabla 3.3: Proyectos de gobierno electrónico.

Proyecto	Descripción
Portal Ciudadano	Constituye el esqueleto con el cual se construye la interoperabilidad de la administración pública y el punto único de acceso a todos los servicios públicos, con objeto de desarrollar más los procedimientos en línea y los servicios de gobierno electrónico, el gobierno mexicano actualizo el Portal Ciudadano con la finalidad de facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos y la distribución de contenidos.
Inventario Federal de Sistemas	Es una base de datos que contiene los sistemas de información de cada institución de la administración pública federal. La meta de este sistema es aprovechar las aplicaciones existentes para acelerar los procesos de automatización al facilitar la transferencia de aplicaciones y el intercambio de experiencias e historias de éxito entre dependencias, a fin de evitar la duplicación de esfuerzos e inversiones.
Sistema Electrónico de Compras Gubernamentales (CompraNet)	Sistema central establecido como parte de la reforma de las leyes de adquisiciones de 2009; su finalidad reside en hacer posibles las innovaciones en la adquisición de bienes, servicios, arrendamiento y obras públicas sufragados con recursos federales y fortalecer el sistema presupuestario y contable en las dependencias para aumentar la transparencia en el proceso de adquisiciones gubernamentales.
Registro Único de Contratistas para la Administración Pública Federal	Registro único para consolidar la información de los contratistas del gobierno federal. Los lineamientos para la implementación del sistema forman parte de un nuevo manual de auditoría, uno de los nueve publicados en 2010 como parte de los esfuerzos de simplificación administrativa.
Diarios electrónicos de obras públicas (BeOpen)	Esta herramienta ofrece acceso a la información y apoya la transparencia, el control y el seguimiento de proyectos de obras públicas financiados con recursos federales.
Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA)	Esta herramienta contribuye a reducir el tiempo requerido en la gestión de trámites y servicios para beneficio de personas y entidades mediante la asignación de un número de identificación único y confidencial a cada persona (con base en el Registro Federal de Contribuyentes), que califica a personas jurídicas cuando así lo requieren las dependencias o los organismos del sector público.
Normateca Federal	Este sitio, de acceso gratuito, publica documentación normativa de

Proyecto	Descripción
	naturaleza general relacionada con la operación y el funcionamiento de los departamentos y las dependencias del gobierno federal, a fin de aumentar la transparencia de las actividades gubernamentales y facilitar la consulta de las regulaciones aplicables.
Ventanilla Única de Comercio Exterior	El objetivo que busca es fomentar la implementación del programa de facilitamiento del comercio para simplificar las operaciones de importación, exportación y tránsito. A través de la ventanilla única, el gobierno mexicano aspira a aumentar la eficiencia al generar ahorros en costo y en tiempo a los comerciantes transfronterizos, a la vez que se reducen los costos para el gobierno y se simplifican los procedimientos.
Normateca Interna	Establece un solo punto de acceso a todas las regulaciones federales como parte del Sistema de Mejora Regulatoria Interna basado en el Programa Especial de Mejora de la Gestión del Servicio Profesional de Carrera 2008-2012 (PMG) y en la Mejora Regulatoria Base Cero.
Registro de Servidores Públicos Sancionados	Por este medio, es posible conocer si algún servidor público en los departamentos y las dependencias de la administración pública federal y la Procuraduría General de la República han transgredido obligaciones en el desempeño de sus empleos, sus puestos o sus comisiones.
Registro Único de Vivienda (RUV)	Ventanilla única que permite realizar un solo registro de la oferta de vivienda en la que actores privados integran la información sobre vivienda. El registro también permite la estandarización e integración de los procesos de registro de oferta, avance de la construcción, calidad de la vivienda y valuación de la propiedad en el mercado hipotecario, incluyendo los procesos que involucran a las autoridades locales.
Declaranet	<p>Programa para la recepción de las declaraciones de activos de los servidores públicos conocido como Declaranet. Este portal permite a los usuarios lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • centralizar el control de las versiones publicadas de las declaraciones de activos; • garantizar un mantenimiento eficiente de registros para las declaraciones; • dejar a los servidores públicos presentar sus declaraciones

Proyecto	Descripción
	<p>desde cualquier lugar, sin tener que instalar un programa;</p> <ul style="list-style-type: none"> • permitir al usuario que presentó la declaración realizar búsquedas de información; • consultar estadísticas e información en línea.

Fuente: Elaboración propia.

Los avances realizados en materia de servicios gubernamentales es parte de los esfuerzos del gobierno mexicano para obtener una mayor eficiencia y efectividad en la gestión gubernamental, por lo cual la incorporación de esquemas digitales, particularmente el uso de *internet*, como herramienta principal de trabajo al interior de cada una de las unidades que conforman la administración pública federal es fundamental (Herrera y Gil, 2009).

Sin embargo, otro elemento clave para garantizar el desarrollo del gobierno electrónico consiste en tomar las medidas necesarias desde una perspectiva tanto tecnológica como a nivel organizacional, en consecuencia el marco institucional de México ha tenido cambios significativos como se describió anteriormente con la finalidad de asegurar que el desarrollo futuro de las aplicaciones y sistemas de las TIC, encuentre apoyo en la planeación estratégica institucional.

3.3 Marco Institucional del gobierno electrónico en México.

La visión del gobierno mexicano se ha centrado en aprovechar plenamente las TIC para garantizar el desarrollo de una sociedad de la información competitiva, incluyente e innovadora. La OCDE define el gobierno electrónico como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones y, en especial *Internet*, como herramienta para lograr un mejor gobierno (OCDE, 2005).

En este sentido, como se mencionó en el capítulo anterior tres de los principales componentes en el desarrollo de la sociedad de la información en México son el gobierno electrónico, el cual está centrado en el gobierno, con la Secretaría de la

Función Pública como institución responsable; la economía digital está concentrada en las empresas, con la Secretaría de Economía; y la conectividad social centrada en la sociedad, con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes como institución responsable (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, 2012).

Además de dichas instituciones mencionadas el esquema institucional incluye también a la Secretaría de Economía (SE), la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL) como fomentadores del mercado de las TIC y resolución de problemas de calidad, acceso y precios. El Sistema Nacional e-México bajo la responsabilidad general de la SCT tiene el objetivo de cerrar la brecha digital, en los casos en que los mercados dejaron de funcionar; la SFP y la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE) por su parte son responsables de la estrategia correspondiente al gobierno electrónico (Secretaría de la Función Pública, 2008).

Así mismo, la Secretaría de la Función Pública como encargada del desarrollo e implementación de los asuntos relacionados con el gobierno electrónico, tiene la responsabilidad central de desarrollar las estrategias y el marco normativo necesario para fomentar y optimizar el uso de las TIC en la administración pública federal, teniendo la coordinación entre los diferentes participantes por medio de la CIDGE (Diario Oficial de la Federación, 2009).

Por lo que la CIDGE (Secretaría de la Función Pública, 2005) tiene el objetivo de fomentar y fortalecer la coordinación en apoyo del uso y explotación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración pública federal. Este acuerdo establece los mecanismos de coordinación entre dependencias y entidades, con la participación de los siguientes grupos:

- El Consejo Ejecutivo;
- Los consejos técnicos;
- Las subcomisiones (Subcomisión de Firma Electrónica Avanzada; Subcomisión de los Sistemas Automatizados de Control de Gestión; Subcomisión de Vinculación con Estados y Municipios);
- El Grupo Consultivo;
- El presidente de la Comisión es el secretario de la Función Pública y el secretario ejecutivo es el encargado de la Unidad de Gobierno Digital.

De acuerdo con lo establecido por el decreto presidencial (Gobierno de México, 2009), las principales tareas de la CIDGE son:

- Evaluar las necesidades en el ámbito de las TIC en la administración pública a nivel federal y recomendar medidas para su desarrollo;
- Apoyar los acuerdos orientados a la búsqueda de recursos económicos para el desarrollo de los proyectos, con las dependencias y entidades y los organismos nacionales e internacionales, ya sean públicos o privados;
- Promover el establecimiento de mecanismos de coordinación y colaboración con los poderes federales, la Procuraduría General de la República, los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios, así como con instituciones públicas y privadas (nacionales e internacionales), a fin de propiciar el intercambio de información y experiencias, el análisis de problemáticas comunes y la realización de proyectos conjuntos en materia de gobierno electrónico y TIC;
- Proponer el establecimiento de una arquitectura tecnológica de la administración pública federal, con una visión orientada a la administración estratégica de servicios de TIC para definir y alinear los procesos del gobierno federal mediante la utilización de modelos de operación que permitan identificar las oportunidades de duplicar o reutilizar los recursos, mejorar la efectividad y obtener ahorros en los costos al mejorar los servicios proporcionados al ciudadano, en la medida en que las

capacidades técnicas, organizacionales y presupuestarias de cada institución lo permitan;

- Promover el establecimiento de mecanismos de interoperabilidad que permitan el aprovechamiento de las infraestructuras tecnológicas y de los procesos horizontales a través de la administración pública federal;
- Promover en las dependencias y entidades, de acuerdo con los resultados y las acciones que le informe la Subcomisión de Firma Electrónica Avanzada, los mecanismos para facilitar la implementación, operación y homologación de los procedimientos y tecnología de la firma;
- Promover entre las dependencias y entidades, de acuerdo con los resultados y las acciones que le informe la Subcomisión de los Sistemas Automatizados de Control de Gestión, los mecanismos para la aplicación de los criterios de interoperabilidad y los lineamientos para la estandarización de los sistemas automatizados de control de gestión y su comunicación por medio del uso de medios electrónicos;
- Establecer el marco normativo que sea indispensable para apoyar al gobierno electrónico.

En efecto la coordinación dentro y entre niveles de gobierno, con una asignación clara de responsabilidad por el desarrollo administrativo de los servicios y proyectos de gobierno electrónico es crucial para lograr resultados, resolver incongruencias en el suministro y el desarrollo de los servicios de gobierno electrónico y fomentar una mayor integración con los servicios de gestión que lleven a una prestación de servicios públicos más integrada (Gil, *et al* 2008).

Por lo cual el gobierno tiene en la Subcomisión de Vinculación con Estados y Municipios, perteneciente a la CIDGE, la coordinación del trabajo relevante en el ámbito del gobierno electrónico. Éstos son renglones de interés común y apoyan las metas estratégicas centrales del gobierno electrónico y el desarrollo de la sociedad de la información, teniendo en la Subcomisión acciones que formalizarán la colaboración entre los tres niveles de gobierno para desarrollar estrategias que

puedan traducirse en planes concretos y materializables (Secretaría de la Función Pública, 2006).

La estrategia de gobierno electrónico incluye los ámbitos locales y estatales pues se considera un medio para que todos los mexicanos ejerzan su derecho a estar informados y acceder a los servicios que ofrece el gobierno en todos sus niveles, federal, regional, estatal y municipal. En un contexto municipal donde sólo 360 se consideran alta o medianamente tecnificados y donde las áreas TIC se ven en los organigramas como un área no estratégica sino operativa, destaca el papel de CIAPEM (Gil, *et al* 2008).

El CIAPEM (2003) es un organismo nacional que contribuye a orientar el desarrollo tecnológico en todo el gobierno. Sus objetivos son los siguientes:

- Fomentar los proyectos relacionados con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los gobiernos estatales y locales;
- Promover el intercambio de información entre autoridades locales y gobiernos municipales;
- Promover la planeación, operación y uso de recursos de TIC en los gobiernos estatales y municipales, y mejorar la comunicación entre los miembros del Comité y las organizaciones públicas y privadas. El Comité está compuesto por los estados y municipios interesados y su liderazgo se renueva anualmente por medio de un proceso electoral. Desde 2006, los gobernadores de varios estados han sido presidentes de este Comité. El presidente del comité ejecutivo funge como subcomisionado de vinculación del CIAPEM con estados y municipios y en el grupo consultivo de la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE).

El gobierno federal ha desempeñado un papel significativo en el apoyo a los municipios y los estados con niveles menos avanzados de desarrollo del gobierno electrónico para acceder y adoptar mejores prácticas a nivel nacional o internacional. La creación de la Unidad de Gobierno Digital (UGD), la Subcomisión de la CIDGE para la vinculación con estados y municipios y el Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal (CIAPEM) forman parte de los avances en el marco institucional con el propósito de fortalecer el intercambio de mejores prácticas entre estados, municipios y gobierno federal, como lo prevé la agenda de gobierno digital (2008) para garantizar la gobernanza a diferentes niveles.

3.4 Posición de México a nivel internacional en gobierno electrónico.

La inclusión de los ciudadanos en cada aspecto de la sociedad digital ha comprendido una labor ardua y extensa, por lo cual distintos países y organismos internacionales han facilitado el camino para un proceso de adaptación a esta nueva forma de ver y hacer las cosas (Fernández, *et al* 2008).

Para tener certeza sobre los beneficios del gobierno electrónico han surgido estudios para analizar su medición y evaluación (Fernández, *et al* 2008). Existen esfuerzos para evaluar distintos aspectos del gobierno electrónico, aunque son individuales, su comparación es difícil pues las metodologías utilizadas responden a distintos objetivos e incluso son desarrolladas desde distintas perspectivas (CEPAL, 2009).

Por lo cual México en materia de gobierno digital, se ha integrado y participado con los siguientes organismos internacionales: Naciones Unidas (UN), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Organización de Estados Americanos (OEA), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Mecanismo de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), otras organizaciones como: International Council for Information

Technology in Government Administration (ICAIT), Reunión trilateral entre México, Estados Unidos y Canadá (North American e-Government Day), entre otros; con la finalidad de conocer las mejores prácticas implementadas (OCDE, 2011).

En este mismo sentido en el ámbito internacional, diversas organizaciones de reconocido prestigio se han dado a la tarea de evaluar comparativamente el desarrollo del gobierno electrónico en el mundo. Estos ejercicios registran, desde hace prácticamente una década, los esfuerzos que realiza la gran mayoría de las naciones por adoptar las TIC en la gestión pública y constituyen un referente invaluable que es a la vez bitácora de mejores prácticas y mapa de ruta con visión a futuro (Carrera, 2012). En la tabla 3.4 se hace mención de las posiciones en gobierno electrónico que ocupa México en diversos organismos internacionales

Tabla 3.4: Índice de posiciones a nivel internacional de México en gobierno electrónico.

Año	Organismo	Estudio	Posición de México	Criterios de evaluación
2010	Organización de las Naciones Unidas (ONU)	United Nations e-Government Survey	56/192	<ul style="list-style-type: none"> • e-servicios • infraestructura telecomunicaciones • capital humano • e-participación
2010	Union Internacional de Telecomunicaciones	Measuring the Information Society	77/159	<ul style="list-style-type: none"> • Accesos a TIC • Uso de las TIC • Competencia de las TIC
2010	Foro Económico Mundial	Network Readiness Index (NRI)	78/133	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno de mercado • Entorno político y legal • Entorno de infraestructura • Preparación individual • Preparación para los negocios • Preparación para el gobierno • Uso individual • Preparación para los negocios

Año	Organismo	Estudio	Posición de México	Criterios de evaluación
				<ul style="list-style-type: none"> • Preparación para el gobierno • Uso individual • Uso de negocio • Uso del gobierno
2009-2010	The Economist Intelligence Unit	E-readiness rankings 2009: The usage imperative	40/70	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad e infraestructura tecnológica • Ambiente de negocios • Entorno social y cultural • Entorno jurídico • Política de gobierno y visión • Consumidores y empresas

Fuente: Una Agenda Digital: Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información en México

Cabe mencionar que México de 2010 a 2012 registró avances en materia de gobierno digital a nivel mundial al pasar de la posición 39 a la 28, de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Además de ubicarse en el quinto sitio del continente americano y el tercero de América Latina en el apartado alcance y calidad de los servicios en línea del estudio E-Government Survey 2012 (ONU, 2012).

Si bien hemos visto que el día de hoy contamos con numerosos servicios gubernamentales aún restan muchas cosas que terminen de impulsar un esquema de gobierno electrónico total y sobre todo en la relación intergubernamental para prestar servicios más eficientes y al alcance de los ciudadanos (García, 2009).

3.5 Reflexiones del capítulo.

Las estrategias e iniciativas por parte del gobierno mexicano han tenido avances en la prestación de servicios en línea y la creación de instrumentos normativos como la Ley de Firma electrónica avanzada.

Además de estos avances, en el tema institucional se ha logrado las transformaciones de estas, a través del uso de la TIC que se ha venido dando en gran medida desde el año 2000.

La planeación para consolidarlo es crítica y debe ser a largo plazo, no únicamente por sexenios. De modo que es importante resaltar varios aspectos. Existen muchos esfuerzos aislados y no estandarizados como es en el caso de las infoestructuras.

La coordinación existente entre el gobierno federal, los gobiernos estatales y municipales es muy escasa, aun existiendo una subcomisión para esta relación. El nivel de interoperabilidad entre los sistemas gubernamentales es nulo en este sentido. Otra cuestión es la falta de homogenización de indicadores para la elaboración de una evaluación en el grado de madurez de los gobiernos electrónicos en los diferentes estados y municipios.

Por lo anterior el gobierno electrónico en México ha tenido grandes avances, pero falta mucho por avanzar en diversos sectores, principalmente en la falta de una ley exclusivamente para el gobierno electrónico y la otra ley que facilite el acceso a los ciudadanos al medio más importante en este entorno, el *internet*.

Marco metodológico.

Con la finalidad de desarrollar esta investigación, se diseñó un proceso inicial de análisis tomando en cuenta el objeto de investigación seleccionado. La metodología de este capítulo, tomo como referencia el desarrollo teórico, conceptual y contextual expuesto en los capítulos previos (1, 2 y 3) de este documento, permitiendo plantear la estrategia metodológica siguiente:

4.1. Situación problemática.

A comienzos del siglo XXI, las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación se constituyen en la herramienta mediante la cual el paradigma informacional emergente y el proceso de globalización modifican a la sociedad en su conjunto.

Por lo que *internet* surge como un nuevo espacio de construcción social en donde los individuos producen y reproducen nuevos entornos sociales, culturales, económicos y políticos. En este proceso de construcción emergen instancias de innovación tecnológica revolucionarias pero al mismo tiempo, también surgen notables desigualdades en torno al acceso y al uso de estas nuevas tecnologías.

La experiencia internacional ha evidenciado la relevancia que tiene para la globalización y la competitividad el incorporar las TIC a la economía, al campo empresarial y laboral, a la educación, la salud, la seguridad y los asuntos de gobierno; en pocas palabras, todas las actividades relacionadas con la vida de los ciudadanos se han visto influidas por las TIC y su dinamismo (Velasco, 2008).

Hoy por hoy, las TIC no son un fin en sí mismas, sino “instrumentos para modernizar el estado, incrementar la productividad y acortar las diferencias entre

grandes y pequeñas empresas, mejorar la eficiencia de las políticas sociales, disminuir las disparidades regionales y aumentar la equidad” (Alianza ADN, 2011; p. 8). La inclusión de los ciudadanos en cada aspecto de la sociedad digital comprende una labor ardua y extensa (Secretaria de Comunicaciones y Transportes, 2011).

Por ello, distintos países y organismos internacionales han facilitado el camino para un proceso de adaptación a esta nueva forma de ver y hacer las cosas. Así nace la Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC) en un contexto de aprovechamiento de las herramientas digitales que no se había visto antes y que avanzan veloces e imparables (Porrúa, 2004).

La SIC es aquella en la cual la creación, distribución y manipulación de la información forman parte importante de las actividades sociales, culturales y económicas; en la que la generación de contenido y aplicaciones, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen (Gil y Luna, 2007).

La acción concertada del estado a través de las TIC en el impulso de la SIC es prioritaria, debido a los beneficios que trae consigo para la riqueza de un país, y la participación global y doméstica en su mercado (Gil y Helbig, 2006).

Los principales índices comparativos internacionales de competitividad y uso de TIC reflejan un grave rezago de México frente al mundo. No hay evidencia de que las brechas de bienestar y adopción de las TIC se estén cerrando y de que los inhibidores estructurales que obstaculizan el avance de México estén siendo abatidos (ONU, 2010).

En consecuencia, el gobierno federal y sus dependencias, las entidades federativas y los municipios, así como instituciones nacionales y extranjeras de diversa índole, se han involucrado en los cambios requeridos en materia de la explotación de estos medios digitales; teniendo como principal factor detractor del avance la falta de coordinación en una estrategia que involucre a estos tres

niveles de gobierno, obteniendo como resultado una gran divergencia de esfuerzos aislados y no estandarizados en materia de gobierno electrónico, Dado esta situación problemática, es posible enunciar el siguiente problema de investigación.

4.2 Problema.

Se desconoce si el Distrito Federal cuenta con una agenda digital para el e-gobierno.

4.3 Objetivo general.

Dentro del presente trabajo de investigación, se estableció el objetivo general siguiente:

Proponer una agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal a partir del análisis de diferentes agendas en contextos similares.

4.4 Tesis.

Por lo cual este trabajo sustenta la siguiente tesis: Si se realiza un análisis de las diferentes agendas digitales de diversos países con estrategias de gobierno electrónico se obtendrá una propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal, que permitirá alinear las estrategias emprendidas para el sector público.

4.5 Objetivos específicos.

Para poder alcanzar el objetivo general planteado en esta investigación se establecieron objetivos específicos a cumplir, partiendo de las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuál es el marco teórico que sustenta el uso del gobierno electrónico?
2. ¿Cuáles son los elementos conceptuales de gobierno electrónico y sociedad de la información y el conocimiento?
3. ¿Cuál es el contexto del gobierno electrónico en México?
4. ¿Cuáles son las estrategias emprendidas por el gobierno del Distrito Federal 2006-2012 en materia de gobierno electrónico?
5. ¿Cuáles son las agendas digitales de los casos de Argentina, Uruguay, Chile y México?
6. ¿Existe una propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal?

Con base a cada pregunta de investigación y en congruencia con las mismas, se establecieron los objetivos específicos siguientes:

1. Analizar el marco teórico que sustente el uso del gobierno electrónico.
2. Describir los elementos conceptuales de gobierno electrónico y la sociedad de la información y el conocimiento.
3. Analizar el contexto del gobierno electrónico en México.
4. Analizar las estrategias emprendidas por el Gobierno del Distrito Federal 2006-2012 en materia de gobierno electrónico.

5. Analizar las agendas digitales de los casos de Argentina, Uruguay, Chile y México.
6. Proponer una agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal.

A continuación se exhibe la matriz de congruencia de los puntos principales de la investigación (Tabla 4.1) en donde se presenta la relación significativa que existe entre el título, el objetivo general y los objetivos específicos, además de las correspondientes preguntas de investigación.

Tabla 4.1: Matriz de congruencia.

Titulo	Problema	Tesis	Objetivo general	Objetivos específicos	Preguntas de investigación
Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno: caso de estudio distrito federal.	Se desconoce si el Distrito Federal cuenta con una agenda digital de e-gobierno.	Si se realiza un análisis de las diferentes agendas digitales de diversos países con estrategias de gobierno electrónico se obtendrá una propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal, que permitirá alinear las estrategias emprendidas para el sector público.	Proponer una agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal a partir del análisis de diferentes agendas en contextos similares.	Analizar el marco teórico que sustente el uso del gobierno electrónico.	¿Cuál es el marco teórico que sustenta el uso del gobierno electrónico?
				Describir los elementos conceptuales de gobierno electrónico y la sociedad de la información y el conocimiento.	¿Cuáles son los elementos conceptuales de gobierno electrónico y sociedad de la información y el conocimiento?
				Analizar el contexto del gobierno electrónico en México.	¿Cuál es el contexto del gobierno electrónico en México?
				Analizar las estrategias emprendidas por el Gobierno del Distrito Federal 2006-2012 en materia de gobierno electrónico.	¿Cuáles son las estrategias emprendidas por el gobierno del Distrito Federal 2006-2012 en materia de gobierno electrónico?
				Analizar las agendas digitales de los casos de Argentina, Uruguay, Chile y México.	¿Cuáles son las agendas digitales de los casos de Argentina, Uruguay, Chile y México?
				Proponer una agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal.	¿Existe una propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal?

Fuente: Elaboración propia

4.6 Justificación.

El trabajo de investigación sobre la propuesta de agenda digital para el Distrito Federal se fundamenta principalmente a partir de las siguientes justificaciones:

Justificación social: El compromiso de un gobierno con la adopción generalizada de tecnología digital en el país, pretende establecer una estrategia digital para que la mayor parte de la población pueda tener acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, siendo éstas el vehículo para intercomunicar a los ciudadanos entre sí, con el gobierno y con el resto del mundo.

Justificación económica: La modernización de la gestión pública, a través del uso de las TIC, permite transformar un gobierno deficiente en un gobierno competitivo, ofreciendo a la población servicios públicos y acceso a la información de manera sencilla, oportuna, transparente, de bajo costo y en un ambiente seguro y privado.

Justificación académica: El proceso de modernización de la administración pública basada en el uso de un gobierno electrónico en México ha dado lugar a varias investigaciones tanto de académicos, organizaciones y gobierno mismo. La presente investigación está fundamentada en la idea de generar una aportación académica vista de una perspectiva diferente y la cual coadyuve al avance de este proceso de modernización.

Justificación metodológica: La metodología a utilizar durante la presente investigación científica para este tema, se eligió en consideración de ser el ideal de acuerdo a la simplificación de sus procesos en la búsqueda y obtención de nuevos conocimientos y la generación de nuevas líneas de investigación para el tema.

4.7 Tipo de investigación.

Esta investigación contempló el uso del diseño transversal ya que la recolección de información se realizó en una sola ocasión para de inmediato proceder con su descripción y análisis. El tipo de investigación que se utilizó es descriptivo – documental. Descriptivo porque mostró las características de un hecho sin intentar dar una explicación entre las relaciones existentes entre los elementos de dicho fenómeno; y documental porque realiza una presentación selectiva de investigaciones de expertos acerca del objeto de estudio, además de presentar la conexión de líneas de investigación entre varios autores y las ideas planteadas.

4.8 Casos de estudio.

El criterio de selección para los estudios de casos en esta investigación se dio con base al índice de desarrollo de gobierno electrónico 2012 que emite la ONU. Las agendas de los países analizados son los que presentan mayor puntaje de los países de América Latina en los componentes de este índice, siendo los países siguientes los seleccionados: Argentina, Uruguay, Chile y México.

Para cada uno de los casos bajo estudio se analizó su contexto, el contenido de la agenda digital del gobierno electrónico y finalmente las categorías de análisis (estrategias-indicadores).

4.9 Horizonte geográfico – temporal.

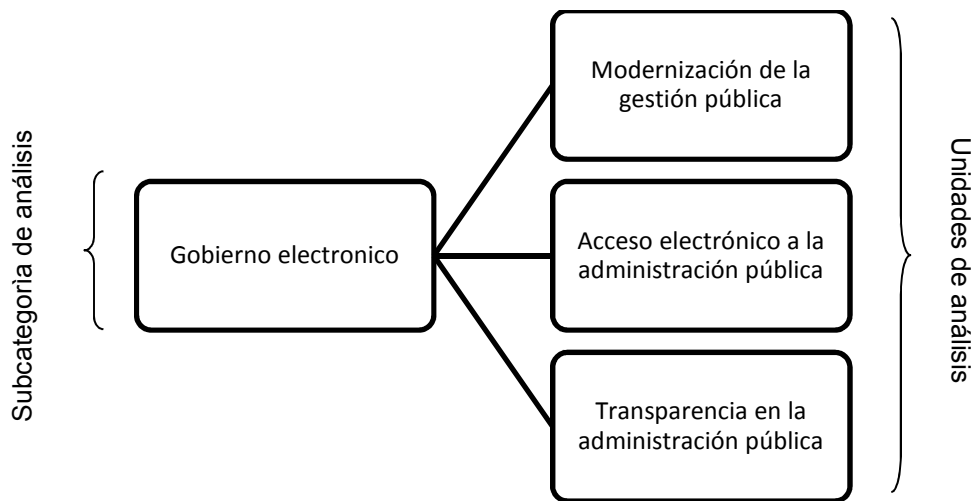
El período de estudio de esta investigación comprendió las estrategias implementadas en el Gobierno del Distrito Federal 2006-2012.

4.10 Categoría de análisis.

La categoría de análisis en que se fundamentó la tesis de esta investigación es:

- Agenda digital

Por lo cual a partir de esta categoría para una descripción más eficiente se estableció la subcategoría siguiente con sus respectivas unidades de análisis.



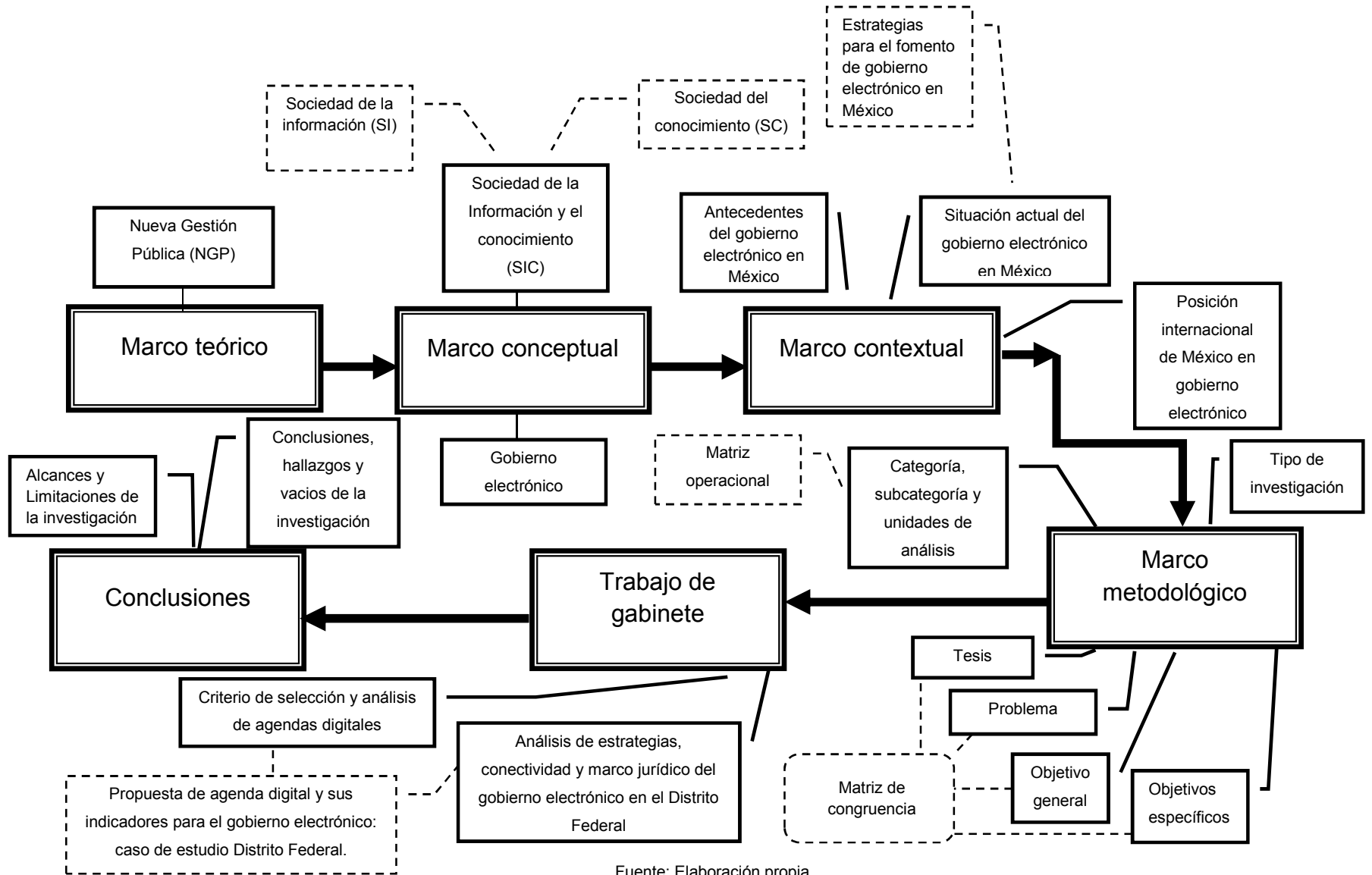
Tomando como referencia la categoría de análisis seleccionada, la subcategoría y sus respectivas unidades de análisis, así como las definiciones conceptuales se construyó la siguiente matriz operacional (Tabla 4.2) de esta investigación.

Tabla 4.2: Matriz operacional

Categoría de análisis	Definición Conceptual	Definición operacional	Subcategoría de análisis	Definición Conceptual	Definición operacional	Unidades de análisis (indicadores)
Agenda digital	Estrategias de gobierno que implican una serie de políticas públicas las cuales tienen como objetivo común el habilitar e incentivar el uso de las TIC, con el objetivo de contribuir al desarrollo económico y social de los países (Agenda Digital Mx, 2011).	Son las estrategias de gobierno electrónico para la modernización de la gestión pública, facilitando el acceso electrónico a la administración pública y su transparencia.	Gobierno electrónico	Constituye una nueva manera de organizar la gestión pública para aumentar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos a través de un uso intensivo y estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones, tanto en la gestión interna del sector público como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos Orrego (2003; p. 12).	Son las estrategias de gobierno que tienen el objetivo de modernizar la gestión pública mediante el acceso electrónico a la administración pública y el fortalecimiento de su transparencia.	Estrategias de gobierno: Modernización de la gestión pública
						Estrategias de gobierno: Acceso electrónico a la administración pública
						Estrategias de gobierno: Transparencia en la administración pública.

Fuente: Elaboración propia.

4.11. Diagrama del proceso de investigación.



4.12 Técnicas utilizadas.

Para poder llevar una adecuada recolección y análisis de la información a lo largo de la investigación, las técnicas utilizadas principalmente estuvieron basadas en información estadística del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, así como el uso de la técnica bibliográfica, a través de la elaboración de fichas bibliográficas para la recopilación de información.

4.13 Objetivo trascendente.

El principal objetivo trascendente de esta investigación es el siguiente:

- Generar una aportación de investigación desde una perspectiva diferente, la cual coadyuve al avance del proceso de modernización de la administración pública mexicana y del Distrito Federal, a partir del análisis del uso de las TIC como herramienta para la eficiencia de la gestión pública.

4.14 Diagrama de categoría de análisis.

Para la mejor contextualización se diseñó en forma gráfica el desarrollo de las unidades de análisis (Ver fig. 4.1).

Figura 4.1: Diagrama de la categoría de análisis.



Fuente: Elaboración propia.

Trabajo de gabinete.

La presente investigación es de carácter cualitativo, en la cual se reflejan la realidad y los diversos puntos de vista de expertos en la materia. La investigación está realizada principalmente en análisis de documentos, publicaciones de instituciones reconocidas, revistas de instituciones académicas, así como de datos estadísticos de instituciones confiables, todo ello para lograr una mayor sustentabilidad de la información y el objetivo de encontrar a los principales autores de frontera (con mayor factor de impacto). La búsqueda realizada fue cíclica a partir de las referencias y citas que se encontraron en documentos de autores de frontera; algunas bases de datos consultadas durante la búsqueda documental fueron: *GOOGLE scholar, Redalyc, Dialnet, así como Journals y Reviews*. Dentro del trabajo de campo realizado se detallara a continuación cada uno de los argumentos en la cual está realizada esta investigación científica.

Los datos presentados en este capítulo se han obtenido de los resultados de la Encuesta Nacional sobre la Percepción Pública de la Ciencia y la Tecnología 2011, la cual forma parte del Sistema integrado de información sobre Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación (SIICYT) que se encuentra contenida en la página del INEGI.

Por lo cual este capítulo se enfoca a contextualizar la situación actual del Distrito Federal en cuanto al acceso a *internet* y el uso de las TIC de los ciudadanos, herramientas necesarias para la inclusión en una sociedad de la información.

Además describe las estrategias emprendida por el gobierno del Distrito Federal 2006-2012 en cuanto a programas y proyectos de modernización administrativa, así como de carácter jurídico para la incentivación del uso de la TIC en el sector público por medio de la Ley de Firma electrónica (2009) y también por parte de la

ciudadanía por medio de la Ley para el Desarrollo del Distrito Federal como Ciudad Digital y del Conocimiento (2012).

En consecuencia con lo anterior se estableció una propuesta de agenda digital y sus indicadores para el gobierno electrónico del Distrito Federal partiendo del análisis de diferentes agendas digitales de los países de Argentina, Uruguay, Chile y México, contextualizando las estrategias.

5.1 Muestra.

Para evolucionar hacia una sociedad del conocimiento, los gobiernos deben desarrollar estrategias que permitan a sus ciudadanos tener acceso a infraestructura tecnológica, a utilizar y generar contenidos digitales, y a construir habilidades para innovar y reestructurar sus instituciones con la finalidad de ofrecer servicios gubernamentales que satisfagan las necesidades ciudadanas.

Para Estrada (2001), la contribución del gobierno al avance de la Sociedad del Conocimiento e Información es una tarea en marcha. Los gobiernos estatales han introducido las tecnologías de información y comunicación como una herramienta de eficacia administrativa para lo cual han establecido políticas de fomento y regulación a su uso y difusión. También, a través de las administraciones públicas, en todos los ámbitos desde el nacional al local, el gobierno adquiere recursos y competencias para el buen uso, manejo y explotación de las tecnologías de información y comunicaciones.

Es por ello que la investigación presente para el trabajo de campo realizado tomo como muestra al Distrito Federal; dado que de las 32 entidades de la República Mexicana, es una con los más altos indicadores en cuestión de Sociedad de la Información y Conocimiento (SIC), por lo cual hace más viable el establecimiento de una agenda digital. Para tener una mejor visión de lo que representara la muestra elegida se detallara las características que reúne para su análisis.

5.1.1 Características de la muestra.

Ante la compleja realidad social existentes en la actualidad, determinadas por el incremento del uso de la información, el crecimiento de la producción de servicios, la sustitución de bienes tangibles por intangibles, la universalización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y la reorganización del tiempo y del espacio, evidencian fehacientemente la transición a la sociedad postindustrial (Velasco, 2008).

Las sociedades más avanzadas se han movido rápidamente de la era industrial a una en la que la riqueza se genera aprovechando el conocimiento generado por sus ciudadanos y organizaciones, generalmente a través de tecnologías digitales, así como de procesos que implican el aprendizaje individual y colectivo a largo plazo.

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2003) una sociedad en la que las TIC tal y como se expresa en el Proyecto de Declaración de Principios de la Cumbre de la Sociedad de la Información, pueden ser un potente instrumento de cambio en la nueva economía internacional fundamentada en el conocimiento factor determinante de la competitividad y donde el acceso universal a la infraestructura de la información y la comunicación, y a *Internet* resulta esencial.

Es por ello que las características que reúne la capital del país, para ser determinante como muestra de esta investigación se centra principalmente en los siguientes puntos, en los que el Distrito Federal ha avanzado a la consolidación de una SIC y por consiguiente al establecimiento de una agenda digital como política pública para el desarrollo de la entidad. Dichas características se mencionan a continuación:

5.1.2 Acceso a TIC.

El crecimiento y desarrollo de las TIC, entre las que se encontraron a la telefonía, las computadoras y el *Internet*, ha sido una plataforma esencial para el crecimiento de economías basadas en el conocimiento (Secretaría de Planeación del Estado de Jalisco, 2012).

La actualidad que tiene México en cuestión de TIC se encuentra en un claro rezago en comparación con otros países miembros del Organismo para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE); indicadores del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) muestran que solo 38 862 930 mexicanos de la población total son usuarios de computadoras (Ver tabla 5.1), lo cual significa que solo el 40% de la población tiene acceso a esta herramienta informática.

En esta sociedad actual que tiene como rasgos e insumos fundamentales a la información y el conocimiento, el Distrito Federal (DF) se encuentra en una posición favorable para integrarse proactivamente a la misma. Puesto que de las 32 entidades del país, el DF ocupa el segundo lugar en cuanto a números de usuarios de computadoras con 4 361 576, solo por detrás de los 5 680 565 del Estado de México.

Tabla 5.1: Usuarios de computadora en México

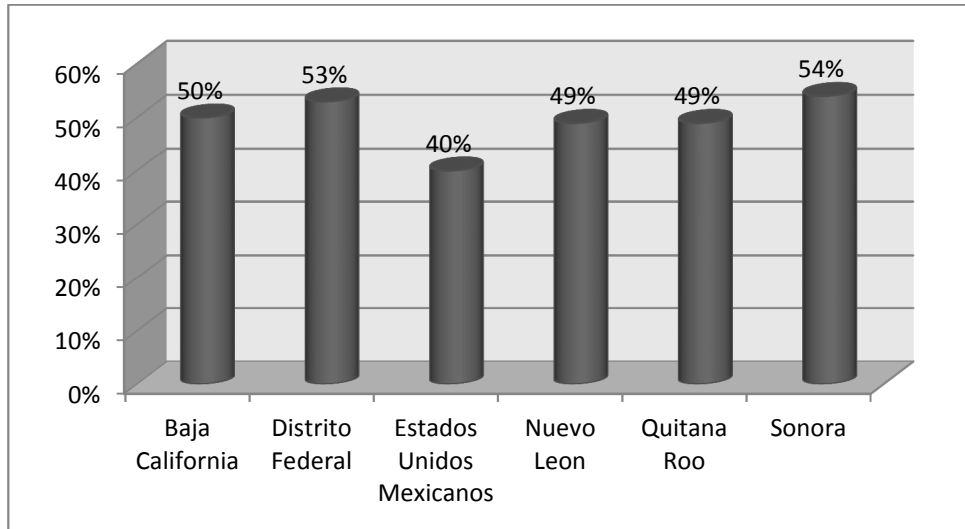
Entidad federativa	Usuarios de computadora
Estados Unidos Mexicanos	38 862 930
Aguascalientes	464 893
Baja California	1 480 555
Baja California Sur	245 334
Campeche	275 452
Coahuila de Zaragoza	1 078 197
Colima	262 093
Chiapas	1 019 133

Entidad federativa	Usuarios de computadora
Chihuahua	1 203 235
Distrito Federal	4 361 576
Durango	582 312
Guanajuato	1 557 983
Guerrero	740 275
Hidalgo	763 003
Jalisco	2 863 721
México	5 680 565
Michoacán de Ocampo	1 068 227
Morelos	624 545
Nayarit	345 467
Nuevo León	1 983 291
Oaxaca	842 999
Puebla	1 758 139
Querétaro	626 562
Quintana Roo	610 510
San Luis Potosí	704 110
Sinaloa	1 044 402
Sonora	1 244 048
Tabasco	638 524
Tamaulipas	1 258 681
Tlaxcala	374 835
Veracruz de Ignacio de la Llave	2 099 620
Yucatán	650 333
Zacatecas	410 310

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (2011)

Mención principal merece que los datos de usuarios están dados en un valor absoluto, es decir, están dados en base al número de habitantes de cada entidad; por lo que al tomar en cuenta los datos por el porcentaje que cada entidad tiene como usuarios de computadoras, el DF se encuentra también en el segundo lugar en cuanto a este indicador con el 53% (Ver grafica 5.1), solo por detrás del estado de Sonora que tiene el (1 244 048 usuarios) 54%.

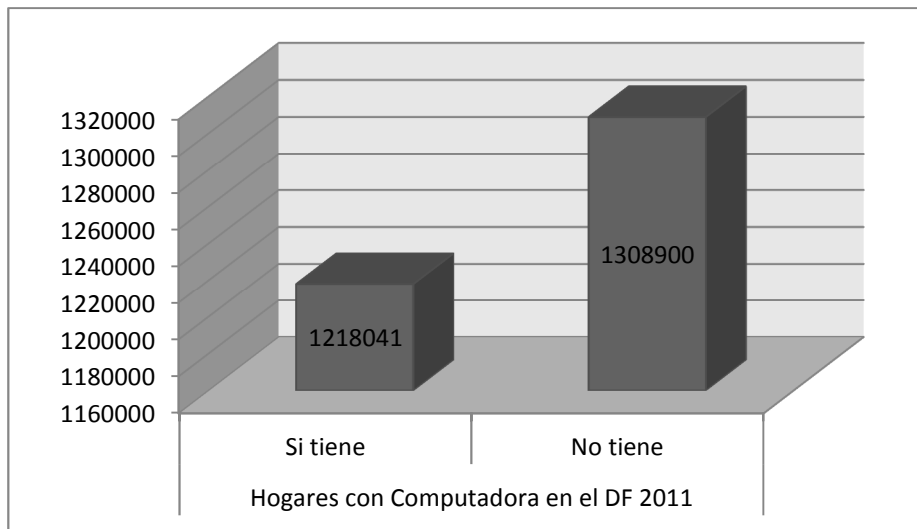
Grafica 5.1: Porcentajes de los principales estados con mayor número de usuarios de computadora.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos del INEGI.

Mismos datos estadísticos del 2011 proporcionados por el INEGI de acuerdo al estudio realizado sobre TIC en México, proporcionan que de 1218041 hogares en el Distrito Federal cuentan con al menos una computadora (Ver grafica 5.2), el cual en términos de porcentaje representa el 48.2 % de los hogares encuestados; por lo cual el 51.8% de los hogares no cuentan con una computadora.

Grafica 5.2: Hogares con computadoras en el Distrito Federal 2011.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos del INEGI.

Sin duda el acceso a las computadoras (TIC) por parte de los ciudadanos es fundamental para la reducción de la brecha digital existente en México, y en este caso en el Distrito Federal. Siendo uno de los argumentos que, dentro de un régimen democrático, no debe marginarse a ningún ciudadano del acceso a la información.

En efecto , los esfuerzos realizados por los gobiernos para que los ciudadanos tengan acceso a las TIC implican gastos de recursos, los cuales siempre son escasos y por consiguiente conllevan un costo de oportunidad asociado muy alto al competir con la atención de muchas otras necesidades sociales y económicas de la población (Sánchez, 2009).

5.1.3 Acceso a internet.

El acceso a *internet* se ha convertido en un derecho humano en algunos países, así como en entidades federativas y municipios de México. Desde 2003, en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI), se exhorto a las naciones para que el acceso a *internet* fuera considerado como un derecho al que toda la sociedad debe tener acceso.

En el país hay experiencias en esta materia en algunos estados, destaca el caso de Colima, entidad federativa que ha considerado el acceso a *internet* como derecho constitucional en su artículo primero desde el 2010 (Gobierno de Colima, 2010).

En este marco el Gobierno del Distrito Federal también emprendió la legislación para evolucionar hacia una Sociedad del conocimiento, expresada así en la exposición de motivos de la iniciativa de Ley para el desarrollo del Distrito Federal como ciudad digital y del conocimiento (2012), promovida por la Diputada María Alejandra Barrales Magdaleno; iniciativa que fue aprobada por la V Legislatura de

la Asamblea Legislativa del Distrito Federal y publicada en la gaceta oficial del Distrito Federal el 29 de febrero del 2012.

Sin duda el acceso a *Internet* muestra una tendencia de crecimiento sólido, ya que a partir de 1998 hasta el 2010 ha existido un crecimiento promedio anual del 54%. Durante los últimos cinco años los usuarios de *Internet* se duplicaron, y actualmente hay más de dos mil millones de usuarios en todo el mundo; por lo que a finales del 2010, aproximadamente el 30% de la población mundial estaba en línea (UIT, 2012).

En este mismo sentido el estado del acceso a *internet* que se presenta en el Distrito Federal en cuanto al número de usuarios indica que es la segunda entidad más alta en todo el país con 3 858 756 (Ver tabla 5.2) según datos del INEGI en su censo sobre TIC 2010, el primer lugar en este indicador lo ocupa el Estado de México que cuenta con 4 891 730 usuarios de *internet*.

Tabla 5.2: Usuarios de internet en México

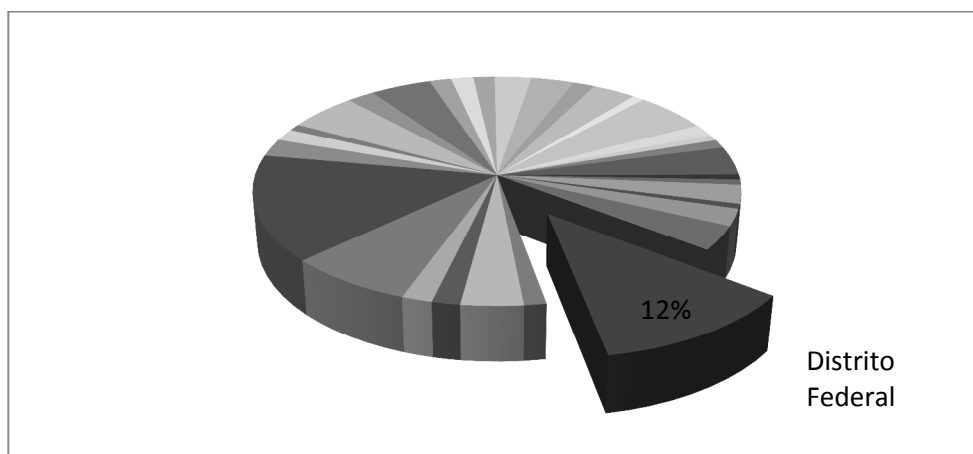
Entidad federativa	Usuarios de Internet
Estados Unidos Mexicanos	32 807 240
Aguascalientes	390 948
Baja California	1 315 322
Baja California Sur	227 221
Campeche	240 484
Coahuila de Zaragoza	854 864
Colima	222 092
Chiapas	783 609
Chihuahua	1 110 976
Distrito Federal	3 858 756
Durango	425 330
Guanajuato	1 191 306
Guerrero	539 608
Hidalgo	586 160
Jalisco	2 429 092
México	4 891 730
Michoacán de Ocampo	811 776
Morelos	560 861

Entidad federativa	Usuarios de Internet
Nayarit	298 852
Nuevo León	1 721 773
Oaxaca	684 987
Puebla	1 505 952
Querétaro	545 678
Quintana Roo	552 328
San Luis Potosí	528 508
Sinaloa	908 335
Sonora	1 065 719
Tabasco	536 342
Tamaulipas	1 078 613
Tlaxcala	289 114
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 819 784
Yucatán	558 366
Zacatecas	272 754

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (2011)

Siendo el total de internautas en México 32 807 240, que representan solo el 33.8% de la población total de nuestro país, lo cual sitúa al Distrito Federal con una aportación importante de usuarios con el 12% (Ver grafica 5.3) del total de México.

Grafica 5.3: Porcentaje de representación del Distrito Federal del total de usuarios de internet en México.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos del INEGI.

Para la OCDE (2005) el *Internet* constituye una ventana abierta al mundo, que amplía los horizontes de comunicación tradicionales, proporcionando acceso a fuentes de información diversas, y otorgando la oportunidad de interactuar.

Ante tales desafíos y dado la circunstancia particular en el Distrito Federal, es preciso reconocer que, a pesar de la realidad de México, existe un panorama favorable para hacer del Distrito Federal una ciudad digital y del conocimiento de acuerdo con los resultados de los últimos 5 años.

En ello radica la importancia de impulsar políticas públicas y diversos programas que a través de alguna forma de subsidio busquen disminuir la brecha de acceso.

5.1.4 Marco jurídico.

El desarrollo de una sociedad de la información y el conocimiento es indudablemente una tarea multidimensional, interdisciplinaria e intersectorial, que debe considerar mínimamente las dimensiones tecnológicas, humanas y normativas de la misma. Por lo cual, el Gobierno del Distrito Federal ha desarrollado una visión de que en la Ciudad de México se pueden generar condiciones para el pleno y rápido desarrollo de una SIC que responda a sus necesidades y contexto específicos, y asimismo de que esto es necesario, de la mayor importancia y de primera prioridad.

En este contexto, el rol del gobierno y de la Asamblea Legislativa, han sido esenciales y propositivos en los aspectos normativos, regulatorios y como usuario ejemplar de las TIC; promoviendo dos Leyes importantes en este tema; la primera, La Ley de Firma Electrónica del Distrito Federal (2009) que busca principalmente fomentar el uso de una firma digital para trámites gubernamentales y empresariales; la segunda, la Ley para el desarrollo del distrito federal como

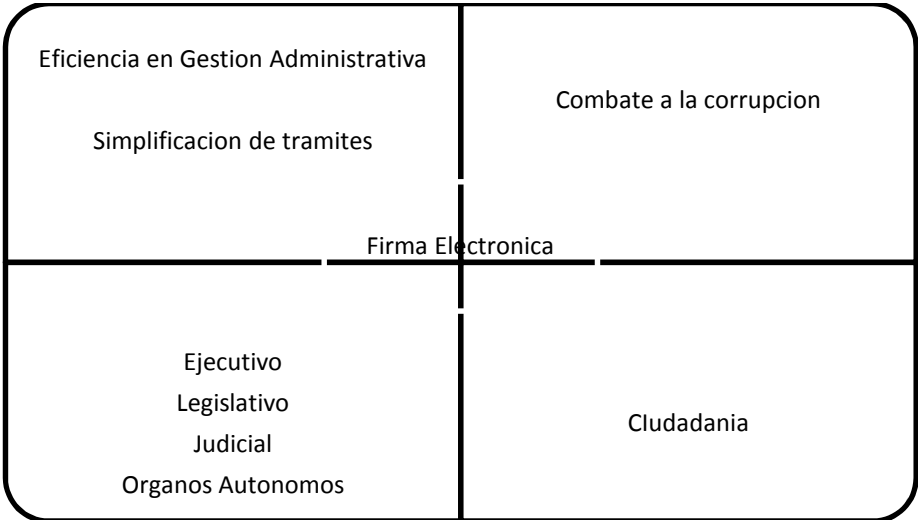
ciudad digital y del conocimiento (2012), el cual busca establecer los marco normativos para el establecimiento de una sociedad basada en el conocimiento y el uso de las TIC.

La visión planteada es que el gobierno debe promover tanto el desarrollo local de iniciativas en estas tecnologías, como el uso incremental de las TIC por todos los sectores de la economía y la sociedad, y del gobierno mismo a nivel delegacional. A continuación se desarrolla una breve explicación de dichas leyes.

- Ley de Firma Electrónica del Distrito Federal (2009).

Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 04 de noviembre de 2009, la Ley de Firma Electrónica del Distrito Federal sus objetivos principales transparentar la función pública y combatir la corrupción en el ámbito gubernamental (Ver Fig. 5.1). Este ordenamiento está diseñado para hacer más eficiente la gestión administrativa del gobierno del Distrito Federal y dar servicios de mayor calidad y oportunidad a la ciudadanía.

Figura 5.1 Objetivos estrategicos de la Ley de firma electrónica del Distrito Federal.



Fuente: Elaboración propia.

El dictamen definió a la firma electrónica como aquella que se genera con un certificado reconocido legalmente, a través de un dispositivo seguro de creación de firma y tiene, en relación a la información firmada, un valor jurídico que equivale al de la rúbrica. Este instrumento tiene validez jurídica en documentos oficiales, notariales, administrativos o judiciales, así como aquellos que contengan información digital en formato de audio y video.

Asimismo, en documentos oficiales emitidos y firmados mediante esta vía por servidores públicos en ejercicio de sus funciones y los emitidos por particulares, entre otros. De acuerdo con la ley, corresponde a la Secretaría de Desarrollo Económico promover y difundir el uso generalizada de este instrumento tecnológico dentro de los procesos de negocios de las empresas establecidas en el Distrito Federal. De igual forma, le corresponde asesorar a los entes públicos para el funcionamiento de los programas que la utilicen, así como gestionar la obtención de los recursos para su habilitación.

Por lo cual, la administración pública del Distrito Federal habilitó la unidad de firma electrónica adscrita a la Contraloría General. El objetivo de esta ley es permitir la competitividad, mejorar la transparencia en la gestión gubernamental, combatir la corrupción, reducir los costos operacionales y hacer más eficientes los tiempos de trabajo que permitan utilizar con certeza nuevos instrumentos electrónicos para agilizar las operaciones.

La ley cuenta con 5 capítulos, los cuales se describen en la siguiente tabla 5.3.

Tabla 5.3: Capítulos de la ley de firma electrónica del Distrito Federal.

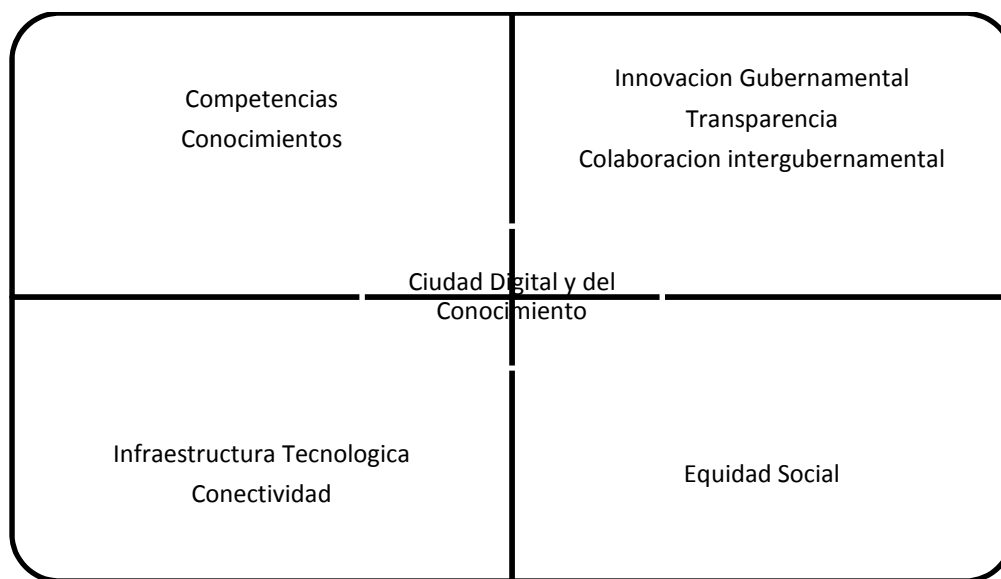
CAPÍTULO I	Describe la naturaleza y propósito de la Ley, así como su competencia de aplicación. También se destacan las características y principios de la Firma Electrónica, certificado electrónico, prestadores del servicio electrónico, así como la unidad encargada de habilitar y promover la firma entre las entidades públicas que marca dicha ley.
CAPÍTULO II	Establece los alcances que puede tener la firma electrónica, estableciendo que todo documento que sea originado por medio de una firma electrónica será admisible como prueba documental en cualquier juicio, así como la vinculación de su autor con el contenido del documento electrónico.
CAPÍTULO III	Marca el uso de la Firma Electrónica en los entes públicos que establece la Ley, los cuales impulsarán el uso de la firma electrónica para la expedición de documentos electrónicos con validez jurídica semejante a la de documentos firmados en papel para todo tipo de actuaciones oficiales y actos jurídicos; además establece la creación y almacenamiento de certificados electrónicos, y quienes podrán ser prestadores de este servicio.
CAPÍTULO IV	Establece los Derechos y Obligaciones de los Titulares de Certificados de Firma Electrónica y de los prestadores del servicio de certificación; además marca cuales son los requisitos que tienen que realizar los prestadores de servicio para emitir un certificado electrónico y el contenido que debe tener esta, requisitos importantes como verificar fidedignamente los datos personales y datos de representación del titular del certificado.
CAPÍTULO V	Se refiere a la prestación de servicios de certificación, con lo cual busca establecer cuáles pueden ser los causales de la revocación como prestadores de servicios electrónicos, así como las causales de sanción en caso de incumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.

Fuente: Elaboración propia a partir de la ley de firma electrónica del Distrito Federal.

- Ley para el Desarrollo del Distrito Federal como Ciudad Digital y del Conocimiento (2012).

Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de febrero de 2012, la ley está conformada por tres títulos, 12 capítulos y 60 artículos, y cinco artículos más transitorios, en los que se describen los objetivos generales (Ver fig. 5.2) que la jefatura de gobierno proyecta alcanzar al potencializar el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) en todas las áreas de desarrollo de la entidad, gobierno y ciudadanía.

Figura 5.2. Objetivos estratégicos de la Ley para el Desarrollo del Distrito Federal como Ciudad Digital y del Conocimiento.



Fuente: Elaboración propia.

La ley para el desarrollo del Distrito Federal como ciudad digital y del Conocimiento hace posible gestionar tres componentes clave para que los ciudadanos convivan en una sociedad del conocimiento. Así, el primero de ellos es la infraestructura, en la cual la ley indica que debe de proveerse de infraestructura

a los ciudadanos. Un segundo apartado, que recoge la ley, es que los ciudadanos dispongan de contenidos digitales de calidad.

Otro componente, que establece es el lograr que los usuarios puedan hacer uso de las tecnologías de manera más fácil, creando ordenamientos que fomentará la impartición de cursos y talleres a la población. A continuación se realiza una breve descripción del contenido de la ley (Tabla 5.4).

Tabla 5.4: Títulos de la ley para el desarrollo del distrito federal como ciudad digital y del conocimiento.

<p>Título primero</p>	<p>Describe la naturaleza y propósito de la ley, así como su competencia de aplicación. También se destacan las características y principios de una ciudad digital y del conocimiento, caracterizando categorías como cibercultura, gobernabilidad de las tic, contenidos ciudadanos, gestión del conocimiento, entre otros.</p>
<p>Título segundo</p>	<p>Define los principios generales que enmarcan la perspectiva del gobierno en torno a las TIC y el conocimiento para la ciudad concibiéndola como una ciudad digital y del conocimiento competitiva, sostenible, incluyente y equitativa (capítulo i). Desarrollando propiamente la política pública en esta materia a lo largo de los capítulos ii al vii, donde se establecen los derechos ciudadanos y las obligaciones para la administración pública del distrito federal en lo que constituyen las áreas de oportunidad e impacto de la ley siendo éstas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura tecnológica y su acceso (capítulo ii) • La cibercultura, la inclusión digital y la generación de capacidades en la población (capítulo iii). • La información, los contenidos y las aplicaciones (capítulo iv) • El desarrollo económico basado en el conocimiento y las tic (capítulo v) • La investigación, desarrollo tecnológico y la innovación (capítulo vi) • El gobierno electrónico y la gobernabilidad digital (capítulo vii) • La gestión del conocimiento (capítulo viii)

<p>Título tercero</p>	<p>Describe los mecanismos de gestión y de la participación institucional y social a través de la conformación de un “consejo para el desarrollo del distrito federal como ciudad digital y del conocimiento, así como las directrices de la agenda para el desarrollo del distrito federal como ciudad digital y del conocimiento que servirá como instrumento para lograr el objetivo de la ley, el cual será coordinado y formulado por dicho consejo. Sin omitir señalar los mecanismos de financiamiento y la medición del impacto que tendrá el programa.</p> <p>Además describe los mecanismos de gestión y de la participación institucional y social a través de la conformación de un consejo para el desarrollo del distrito federal como ciudad digital y del conocimiento, así como las directrices de la agenda para el desarrollo del distrito federal como ciudad digital y del conocimiento que servirá como instrumento para lograr el objetivo de la ley, el cual será coordinado y formulado por dicho consejo. Sin omitir además los mecanismos de financiamiento y la medición del impacto que tendrá el programa</p>
-----------------------	---

Fuente: Elaboración propia a partir de la ley para el desarrollo del distrito federal como ciudad digital y del conocimiento.

Cabe mencionar que los elementos que se definen para la agenda para el Desarrollo del Distrito Federal como Ciudad Digital y del Conocimiento están relacionados con la evolución de la infraestructura informática y de la comunicación de la ciudad, la inclusión digital, la cibercultura, la formación de capital humano, la educación apoyada con tecnología, la investigación, el desarrollo tecnológico, la innovación, el gobierno electrónico, la seguridad electrónica y la gobernanza de TIC. Este marco legislativo señala permitirá formular anualmente la agenda de proyectos para la sociedad del conocimiento de del Distrito Federal y el correspondiente presupuesto que se someterá a la Asamblea Legislativa.

Lo anterior muestra un avance en cuestión normativa que ha tenido el Distrito Federal en su visión planteada de lograr una ciudad digital, con lo cual el primer

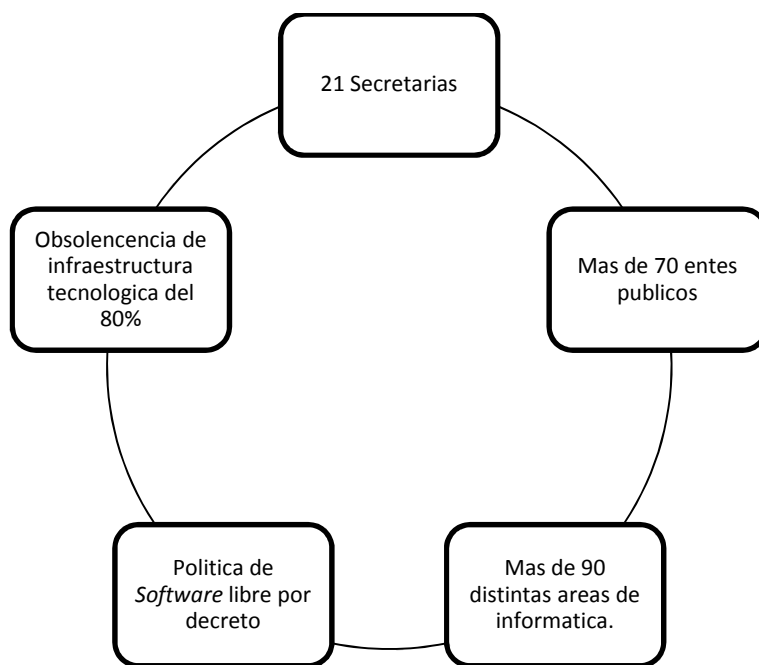
objetivo que estableció es el derecho al acceso a *internet* como un derecho básico, como lo han realizado varios países y estados de la república, puesto que facilita el ejercicio de derechos fundamentales como la participación ciudadana, la educación, la libertad de expresión y el control ciudadano de los gastos del gobierno y promueve el desarrollo económico y social (ONU, 2003). La disminución de la brecha digital entre la población aportará para enfrentar los retos de un mundo globalizado (OCDE, 2005).

5.1.5 Modernización de la administración pública.

La transición de un gobierno actual a un gobierno moderno depende en cierta medida de la aplicación de nuevas tecnologías en áreas estratégicas de gobierno. Su desarrollo contribuye a mejorar las diversas formas de relación intergubernamental (OCDE, 2011).

Por lo cual, la modernización de la administración pública es un tema que ha ocupado un lugar prominente en la agenda del gobierno del Distrito Federal, así lo muestran sus acciones, las cuales se han dirigido principalmente hacia el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones para mejorar los niveles de atención y participación ciudadana, buscando disminuir los rezagos en cuestión en los que se encontraba su administración pública (Ver fig. 5.3).

Figura 5.3 Panorama de la situación de la administración pública del Distrito Federal 2010



Fuente: Elaboración propia.

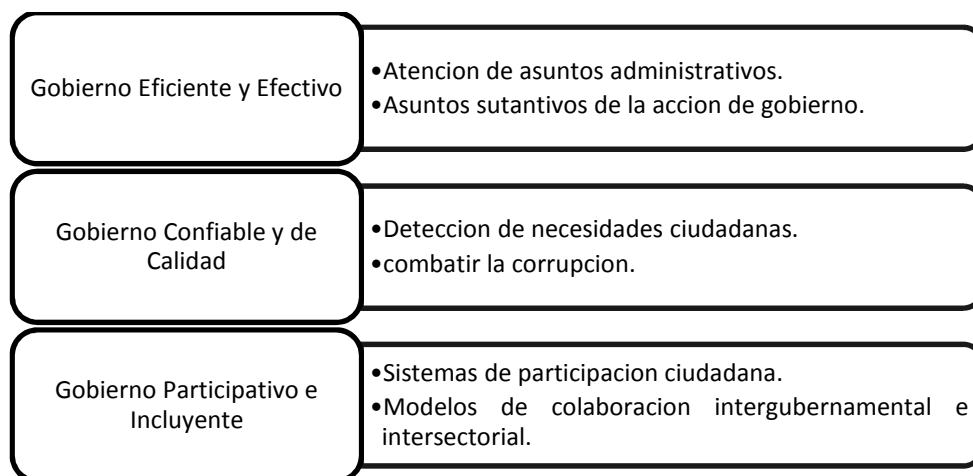
El origen de estas acciones se encuentra establecidas en el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, en su eje denominado Gestión Pública Eficaz y Responsabilidad de la Sociedad, el cual determina que “la gestión pública del Distrito Federal ha de tener como fundamento una administración pública moderna, tecnológicamente innovadora y eficiente, porque eso es lo que espera la ciudadanía, y que dicho objetivo se consigue con una reforma integral que incluya la instauración de un modelo administrativo de vanguardia, el uso eficiente de los recursos públicos, el aprovechamiento de los recursos de la ciencia y la tecnología y el rediseño de los procesos con orientación a la calidad, a la atención al ciudadano y al cumplimiento de la legalidad” (Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, 2007; p. 78).

Es por ello que los fundamentos de la organización administrativa del Distrito Federal se han orientado a atender a los principios estratégicos de simplificación,

agilidad, legalidad, transparencia e imparcialidad en los procedimientos y actos administrativos, y a la previsión de la actuación gubernativa con criterios de funcionalidad, eficacia, coordinación e imparcialidad como lo establece el mismo plan de gobierno (Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal, 2010).

Dentro de este contexto, los objetivos planteados en el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012 (Ver fig. 5.4) de modernizar e innovar la actividad gubernamental, no solo ha incluido modificar centralmente los modelos y las prácticas de actuación gubernamental, sino además de un conjunto de innovaciones y participación de todas las unidades que componen la administración.

Figura 5.4. Objetivos del Gobierno del Distrito Federal (PGDDF 2007-2012)



Fuente: Elaboración propia.

Es así que la administración actual del Gobierno del Distrito Federal (2006-2012), diseñó el Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental de la administración pública del Distrito Federal, como instrumento estratégico con el objetivo de responder a las demandas y necesidades ciudadanas. Estableciendo así una política pública incluyente y progresiva.

Además se realizaron modificaciones de carácter institucional, con lo cual se crearon cuatro nuevas secretarías y, a propuesta del Jefe de Gobierno y de la V Asamblea Legislativa se decretó la transferencia de la facultad de planear y conducir esas acciones a la contraloría general.

Dentro de las mismas modificaciones, se estableció la creación de la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) como la unidad administrativa responsable de dirigir y establecer la estrategia de gobierno electrónico, las bases y principios para la elaboración de la política pública de tecnologías de información y comunicaciones para el uso y aprovechamiento de los bienes y servicios relacionados en la administración pública del Distrito Federal, que apoyan y permitan la modernización en su conjunto y sus objetivos de gobierno (Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal, 2010).

La CGMA según el reglamento interior de la administración pública del Distrito Federal en su artículo 113 Bis, es el líder estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones por lo cual tiene la facultad de proponer, facilitar y coordinar las estrategias y planes globales, además de proveer la visión tecnológica para desarrollar e implementar iniciativas en cuestión de tecnologías de información y comunicaciones necesarias para modernizar e innovar la manera en que el Gobierno del Distrito Federal se relaciona con los ciudadanos, al igual que en la relación entre las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la administración pública del Distrito Federal.

La actual estrategia (Ver fig. 5.5) también incluye la creación de la Dirección General de Gobernabilidad de las Tecnologías de la Información las Comunicaciones (DGGTIC), la cual, es la unidad administrativa encargada de la planeación del desarrollo tecnológico de la administración pública del Distrito Federal de acuerdo con los planes estratégicos definidos por la CGMA, así como de la operación de la red de transmisión de datos digitales, sistema de correo electrónico, centro de datos del Gobierno del Distrito Federal y en general de la

gestión de los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la administración pública del Distrito Federal.

Figura 5.5: Estrategia de modernización de la administración pública del Distrito Federal.



Fuente: Gobierno del DF

Por lo cual según el programa de modernización e innovación gubernamental (Contraloría General del Distrito Federal, 2010), la DGGTIC tiene a su cargo:

- La definición del modelo de desarrollo tecnológico de la administración pública del Distrito Federal;
- El Modelo de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la administración pública del Distrito Federal;
- La elaboración del marco normativo de gobernabilidad de TIC y las políticas, estándares y lineamientos en la materia, así como la verificación del cumplimiento de los mismos a través de las auditorías informáticas;
- La operación y administración de la infraestructura y servicios de TIC del Gobierno del Distrito Federal; y

- e. La dirección y emisión de dictámenes técnicos para las adquisiciones o arrendamientos de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la administración pública del Distrito Federal.

Con las creaciones de estas nuevas unidades administrativas el Gobierno del Distrito Federal busca tener una mejor definición en su estrategia para la modernización de la administración pública del Distrito Federal; además cabe mencionar que la política pública incluye una serie de modificaciones tanto de nivel institucional, de normatividad, de estrategias, así como de seguimiento y evaluación de los diferentes programas diseñados para alcanzar los objetivos planteados por el Programa de General de Desarrollo 2007-2012 las cuales se describen en la siguiente tabla 5.5.

Tabla 5.5: Política pública de modernización administrativa del Gobierno del Distrito Federal.

POLÍTICA PÚBLICA	Modernización de la Administración del GDF	Elementos	Programa/Ley	Documentos
		Fundamento	Programa de Gobierno	PGGDF 2007-2012
		Marco Jurídico	Ley de fomento de Gobierno Electrónico	Ley de Firma Electrónica del Gobierno del DF
			Iniciativa de Modernización Gubernamental	Gaceta del Gobierno del Distrito Federal donde se promulga el acuerdo de modernización gubernamental
		Estrategia	Programa Operativo General	PROMOIN (Programa de Modernización e Innovación Gubernamental)
				Lineamientos PROMOIN
				Manual de Lineamientos Web GDF
Seguimiento y Evaluación	Programa de Seguimiento y Evaluación	PROMOEVA (Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental)		
		Lineamientos PROMOEVA		

Fuente: Elaboración propia.

En consecuencia con el análisis de la política pública de modernización administrativa del Gobierno del distrito Federal, a continuación se describe de manera general en la siguiente tabla 5.6 de los principales documentos de esta política.

Tabla 5.6: Análisis de los principales documento de la política modernizadora del Gobierno del Distrito Federal.

Documentos	Análisis
<p align="center">PGGDF 2007-2012 (2007)</p>	<p>El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal va encaminado a implementar un ambicioso programa de modernización administrativa, con innovadoras herramientas y tecnologías que promuevan la mejora continua de la administración, optimicen el uso de los recursos, estimulen la participación ciudadana y transparenten la gestión gubernamental con el fin de instaurar plenamente un gobierno digital, empleando para ello los recursos tecnológicos que permitan reducir costos de operación, tiempos de espera y mejorar la atención al público.</p>
<p align="center">Ley de Firma Electrónica del Gobierno del DF (2009)</p>	<p>Fomenta y permite la competitividad, mejorará la transparencia en la gestión gubernamental, combatirá la corrupción, reducirá los costos operacionales y su objetivo es el de hacer más eficientes los tiempos de trabajo con el apoyo y uso de las tecnologías de la información.</p>
<p align="center">Gaceta del Gobierno del Distrito Federal donde se promulga el acuerdo de modernización gubernamental (2010)</p>	<p>Marco jurídico de una agenda de trabajo en materia de innovación ciudadana y modernización gubernamental que fortalece la cultura administrativa comprometida con los valores de confiabilidad, honestidad y eficiencia, mediante un enfoque participativo e incluyente.</p>
<p align="center">PROMOIN (Programa de Modernización e Innovación Gubernamental) (2010)</p>	<p>Coordina los esfuerzos de los diferentes entes públicos en materia de innovación ciudadana y modernización gubernamental, a través del registro y administración de proyectos, su canalización,</p>

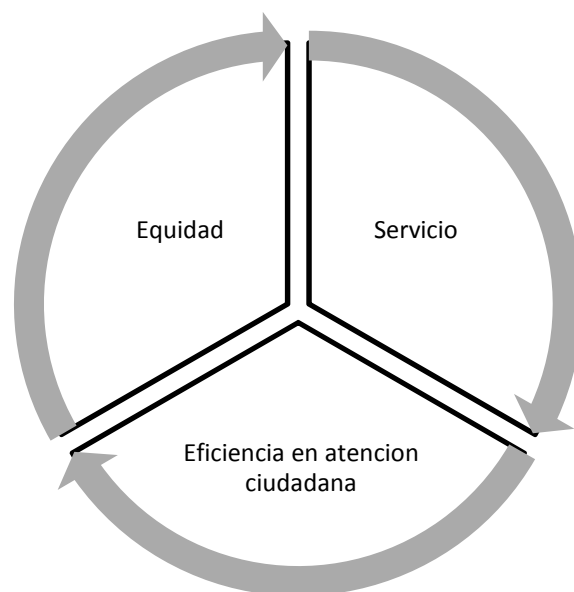
Documentos	Análisis
	seguimiento, evaluación, documentación de experiencias y difusión de las lecciones aprendidas y las mejores prácticas.
Lineamientos PROMOIN (2010)	Proporciona a los titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades Paraestatales una guía que les permita planear, ejecutar y evaluar los proyectos de innovación ciudadana y modernización gubernamental que habrán de implementarse en las áreas a su cargo.
Manual de Lineamientos Web GDF (2010)	Se establecen los elementos gráficos y de estructura de contenido para el diseño de los sitios Web del Gobierno del Distrito Federal, con el objetivo de lograr ser enlaces electrónicos entre el gobierno y la ciudadanía, así como entre diferentes instancias de gobierno; es decir, un canal efectivo y estratégico de comunicación externa e interna.
PROMOEVA (Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental) (2010)	Determina las bases de evaluación que refuerzan el modelo de Gestión para Resultados dirigida al ciudadano en la APDF, que entre otras líneas, incluye el primer sistema Web integral de indicadores de gestión y resultados del país, así como el monitoreo y evaluación de entes públicos, programas, proyectos, trámites y servicios.
Lineamientos PROMOEVA (2010)	Determina las bases de evaluación que refuercen el modelo de Gestión para Resultados dirigida al ciudadano en la Administración Pública del Distrito Federal, a través del uso, desarrollo e integración de sistemas de información que apoyen la tarea de evaluación y mantengan la información accesible para monitorear oportunamente actividades gubernamentales, evaluar actuaciones y apoyar la toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de esta serie de cambios para la modernización de la administración pública del gobierno del Distrito Federal, incluye también una estrategia para la creación de un modelo de gobierno electrónico, encausado principalmente a cumplir con los objetivos de transparencia, eficiencia y eficacia en los servicios y tramites gubernamentales como lo menciona el mismo programa gubernamental.

Partiendo de 3 principios: la equidad, el servicio y la eficiencia en la atención ciudadana (Ver fig. 5.6); y siendo parte de los objetivos principales de esta estrategia la simplificación administrativa, que según la OCDE (2011) es un conjunto de herramientas técnicas usadas para revisar la normatividad existente con la finalidad de simplificar y remover las barreras y cargas administrativas. Por ello, una de las herramientas para simplificar la administración pública se dio precisamente mediante el uso de las tecnologías de la información integrada en una política pública de gobierno electrónico.

Figura 5.6: Principios del Gobierno Electrónico en el Gobierno del Distrito Federal.



Fuente: Elaboración propia.

5.2. Gobierno electrónico en el Distrito Federal.

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) son herramientas que contribuyen a la eficiencia gubernamental. Su correcto uso y aprovechamiento se traduce en innovación, beneficios al ciudadano y mejora continua. De tal manera que el gobierno electrónico se entiende como sinónimo de administración electrónica y se refiere al uso estratégico de las TIC en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos (Contraloría del general del Gobierno del Distrito Federal, 2010; p. 90).

Siguiendo esta línea el gobierno del Distrito Federal ha mantenido su interés en el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones así como su aplicación en el diseño y realización de políticas asociadas.

Por lo cual se dio a la tarea de crear la Comisión de Gobierno Electrónico del Distrito Federal como un ente consultivo, cuyo acuerdo de creación fue publicada en la gaceta oficial del Distrito federal el 31 de Diciembre del 2010 y que sustituye al Comité de Informática del Distrito Federal. Quedando en la DGGTIC la responsabilidad de normar y evaluar el desempeño del Gobierno Electrónico y a los actores que intervengan en éste.

La finalidad de la Comisión es la de brindar asesoría y apoyar en la planeación para el diseño e implementación estratégica de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la generación y difusión de conocimiento en la materia y asesorar en proyectos transversales de modernización e innovación a todos los entes de la administración pública del Distrito Federal.

Estableciendo en la gaceta oficial (2010) que corresponde al pleno de la Comisión:

- I. Difundir las normas y criterios que en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones emita la unidad administrativa competente;

II. Revisar y emitir recomendaciones a los planes estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades paraestatales de la Administración Pública del Distrito Federal, cuando lo solicite el Presidente de la Comisión;

III. Emitir opiniones sobre solicitudes de dictaminación técnica y proyectos de Tecnología de la Información y Comunicaciones, cuando lo solicite el Presidente de la Comisión;

IV. Diseñar políticas públicas que atiendan las necesidades de las dependencias, delegaciones y entidades en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;

V. Generar y captar conocimiento en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;

VI. Tomar conocimiento sobre el incumplimiento de la normatividad en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para los efectos a que haya lugar;

VII. Proponer modificaciones a los Estándares de Bienes y Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (estándares de dictaminación técnica)

VIII. Difundir los Sistemas Informáticos Institucionales en las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades paraestatales de la Administración Pública del Distrito Federal;

IX. Coadyuvar en el análisis de la viabilidad de los nuevos proyectos materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y preparar las opiniones técnicas correspondientes cuando la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la

contraloría general del Distrito Federal o la coordinación general de modernización administrativa de la contraloría general del Distrito Federal lo soliciten.

X. Crear grupos de trabajo para cumplir los objetivos de este órgano colegiado.

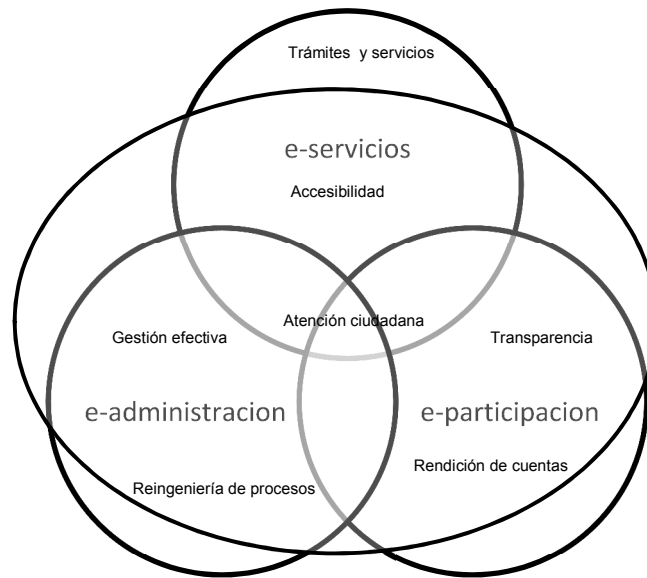
XI. Aprobar el objetivo y plan de trabajo de los grupos de trabajo, y

XII. Expedir su manual administrativo correspondiente, de conformidad con las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

Es importante hacer mención que la visión estratégica y de modelo de gobierno electrónico del Gobierno del Distrito Federal se encuentra contenida en el Programa Especial de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PREDETIC), en el cual se define la categorización del gobierno electrónico que deberá ser indicada en los diversos instrumentos de la acción gubernamental (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 2010).

El PREDETIC (Gaceta oficial del distrito Federal, 2010) incluye la agenda de política informática, que describe el modelo de desarrollo tecnológico, que deberá seguir la administración pública del Distrito Federal, en implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Además como se hizo mención, contiene el modelo de gobierno electrónico que se implantara, estableciendo 3 ejes: la e-administración, la e-servicios y la e-participación (Ver fig. 5.7).

Figura 5.7 Modelo del gobierno electrónico del Gobierno del Distrito Federal.



Fuente: Gobierno del Distrito Federal 2012.

La e-administración está enfocada en la visión, procesos y herramientas tecnológicas que posibilitaran la transformación de las oficinas tradicionales en los ámbitos estratégicos y operativos, hacia entornos de gestión y planeación con actividades optimizadas y soportadas por Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Dentro del Programa General de Desarrollo 2007-2012, la e-administración se enmarca en los 7 ejes que en cierto sentido, incluyen el uso de las TIC, los cuales son los siguientes:

Eje 1. Reforma política: Derechos plenos a la ciudad y sus habitantes.

Eje 2. Equidad.

Eje 3. Seguridad y justicia expedita.

Eje 4. Economía competitiva e incluyente.

Eje 5. Intenso movimiento cultural.

Eje 6. Desarrollo sustentable y de largo plazo.

Eje 7. Nuevo orden urbano: servicios eficientes y calidad de vida, para todos.

La e- servicios, es un modelo tecnológico que permite la integración de toda la información relacionada con la atención ciudadana, los servicios y trámites que realizan todas las áreas de gobierno, teniendo como objetivo entregar a los ciudadanos el acceso electrónico a servicios públicos de calidad, brindando mayor facilidad de uso e interacción, así como satisfacción (Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal, 2010).

El programa general de desarrollo del gobierno del Distrito Federal 2007 - 2012, contempla los e-servicios en diversas estrategias enfocadas a la reforma integral de la administración pública, a la seguridad pública con la participación social, a la incorporación de tecnologías y modernización de equipos y en el desarrollo urbano y los servicios públicos por mencionar solo algunos.

La e-participación está enfocada en el uso y aprovechamiento de las TIC para mejorar los procesos de gobierno mediante la participación ciudadana de los diferentes sectores de la sociedad en la toma de decisiones públicas, asegurando la confiabilidad, la seguridad de sus datos y fortaleciendo los esquemas de rendición de resultados y transparencia (Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal, 2010).

Dentro del programa general de desarrollo del gobierno del distrito Federal 2007 - 2012, la e-participación se relaciona con la estrategia de reforma integral de la administración pública, para hacer un gobierno cercano a la gente, democrático, participativo y corresponsable, centrado en las necesidades de la ciudadanía.

Por lo cual la intersección de los conjuntos denominados e-administración, e-servicios y e-participación conforma la estrategia de gobierno electrónico del Distrito Federal.

5.3 Avances en materia de gobierno electrónico en el Distrito Federal.

En el eje 8 del Programa General de Gobierno del Distrito Federal 2007-2012 la gestión pública del Distrito Federal tiene establecido como objetivo primordial atender las demandas, solicitudes y requerimientos de los ciudadanos. Para ello, el proceso de modernización de la administración pública incluye herramientas tecnológicamente innovadora, con las facultades y los recursos necesarios para atender con eficiencia y sin trámites excesivos, además de generar ahorros en el uso de recursos administrativos, recursos humanos, recursos materiales, servicios generales y bienes inmuebles, todo bajo un estricto apego a la normatividad aplicable (Gobierno del Distrito Federal, 2012).

Dado lo anterior en la siguiente tabla 5.7 se presenta los avances en materia de gobierno electrónico en el Distrito Federal:

Tabla 5.7: Principales proyectos de gobierno electrónico en el Distrito Federal.

	Proyecto	Año	Descripción
Modernización de la gestión pública	Programa Integral de modernización administrativa del registro civil por etapas: Estructuración, Desarrollo y Consolidación	2007	<ul style="list-style-type: none"> Creación y desarrollo operativo del Sistema de Inscripción del Registro Civil de Código Abierto (SIRCCA) Captura de actos vitales de nacimiento, matrimonio, defunción, así como los actos celebrados en el Servicio Exterior Mexicano Interconexión de sus 50 juzgados ubicados en las 16 delegaciones de la Ciudad de México con la oficina central y el juzgado del complejo penitenciario de las Islas Marías.
	Sistematización de áreas administrativas	2009	Se sustituyeron los procedimientos operativos manuales por plataformas informáticas de propia

	Proyecto	Año	Descripción
			creación en software libre, que permite que las áreas de atención al público realicen sus trámites con mayor eficiencia, reduciendo los tiempos de respuesta en el otorgamiento de los servicios, con la posibilidad de que los usuarios consulten vía página web de la institución el estado en el que se encuentran sus solicitudes.
	Programa de modernización en materia de Propiedad	2009	Consiste en el escaneo de antecedentes en libro y folios reales cartulares, con el objeto de contar con información digital, además se desarrolló la herramienta informática Futureg DF
	Archivo general de notarías	2011	Actualización de la base de datos, que contiene la credencialización de los gestores de las Notarías del Distrito Federal.
	Sistema Integral de Gestión Registral (SIGER)	2011	Mediante esta herramienta informática es posible la recepción de solicitudes electrónicas en formatos precodificados, mismos que contienen entre otras medidas de seguridad la firma digital del fedatario público solicitante.
Acceso electrónico a la administración pública	Atención ventanilla especial	2008	A través de la ventanilla especial del registro público, se brinda atención y asesorías a mujeres, así como a personas con capacidades diferentes y de la tercera edad.
	Juzgado móvil del registro civil	2009	Se desarrolló un sistema para la operación a través de una conexión vía <i>Internet</i> , con la capacidad de operar de manera inmediata en casos de desastres naturales como inundaciones y sismos; se instaló en una Unidad Móvil, equipada con computadoras e impresoras, que permite realizar registros de nacimiento, reconocimientos, expedición

	Proyecto	Año	Descripción
			de copias certificadas, búsqueda de antecedentes registrales y expedición de CURP
	Servicios electrónicos a través de la ventanilla virtual del RPPyCDF	2010	Permite la consulta remota de información registral y con la posibilidad de realizar solicitudes de trámites con pagos electrónicos.
	Estrategia para la atención ciudadana y transparencia en portales de <i>internet</i> del Gobierno del Distrito Federal	2011	Se desarrollaron nuevas versiones del portal ciudadano, con un enfoque más social y accesible que ofrece funcionalidades, contenidos y servicios especializados para cada sector de la población
Transparencia en la administración pública	Firma electrónica avanzada	2009	Se desarrollaron los sistemas de registro de proyectos con FIEL, sistema de aprobación de prestador de servicios de certificación de dispositivo seguro, sistema de aprobación de prestador de servicios de certificación, sistema para el firmado electrónico de archivos y de datos.
	Sistema de Información de Compras (SICDF)	2011	Pretende brindar a las áreas de gobierno una herramienta para obtener de forma confiable la información sobre sus principales proveedores, bienes y costos
	Ventanilla empresarial	2011	Otorga el servicio de información general sobre la constitución de empresas, asesoría jurídica sobre el tema y atención personalizada, presencial, telefónica y en línea para orientar sobre trámites de constitución de sociedades mercantiles

Fuente: Elaboración propia a partir de sexto informe de gobierno del Distrito Federal 2006-2012.

Uno de los problemas más importantes del gobierno electrónico es el fracaso de las iniciativas o estrategias por la falta de seguimiento y finalización de su ciclo de implementación o en su caso no generan los resultados esperados. Herrera y Gil (2009), asevera en este sentido menciona que no basta con tener los objetivos claros, sino que se requiere fomentar las condiciones necesarias para que se lleven a cabo con éxito. En los países desarrollados, la tasa de fracaso de los proyectos de gobierno electrónico se calcula entre el 60% y 80% y para los países en desarrollo es aproximándose un 85%, siendo uno de los principales factores la falta de estructura.

En este sentido las autoridades públicas deben estar plenamente convencidas de que las TIC son realmente un objeto de políticas públicas, pues de lo contrario no se pasará a las etapas siguientes (CEPAL, 2009).

5.4 Criterios de selección de las agendas digitales.

El proceso de adopción de las estrategias digitales de los gobiernos se destaca principalmente por el nivel de desarrollo del país, su estabilidad y orientación política y el nivel de toma de conciencia sobre la importancia de la sociedad de la información (CEPAL, 2009; p. 302). Con el objeto de obtener las estrategias más eficientes en materia de gobierno electrónico, el criterio de selección de las agendas digitales se dio en función del Índice de Desarrollo que emite la ONU cada 2 años.

El índice de desarrollo de e-government de las Naciones Unidas (EGDI) es un indicador compuesto que mide la disposición y la capacidad de las administraciones nacionales a utilizar la información y las comunicaciones para prestar servicios públicos. El índice se basa en un estudio exhaustivo de la presencia en línea de los 193 estados miembros, que evalúa las características técnicas de los sitios *web* nacionales, así como las políticas de gobierno

electrónico y estrategias aplicadas en general y por sectores específicos para la prestación de los servicios esenciales.

Matemáticamente, el EGDI es un promedio ponderado de tres puntajes normalizados de las más importantes dimensiones del gobierno electrónico a saber: alcance y calidad de los servicios en línea, el estado de desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones, e inherente capital humano. Cada uno de estos conjuntos de índices es en sí misma una medida compuesta que pueden ser extraídos y analizados de forma independiente.

Por lo anterior los criterios de selección de las agendas analizadas se dieron en función como se mencionó anteriormente del índice de desarrollo de gobierno electrónico que emite la ONU en su documento E-Government Survey (ONU, 2012), solo de los países de América Latina (ver tabla 5.8), además de la inclusión de la agenda digital de México por ser el país donde se localiza el Distrito Federal; siendo los siguientes criterios la forma de selección de las agendas digitales analizadas:

1. Se seleccionaron los 4 primeros países de América Latina con más alto puntaje del índice de desarrollo de gobierno electrónico, sin la inclusión de México.
2. La primera agenda analizada es la que tiene el mayor puntaje del índice de desarrollo de gobierno electrónico.
3. La segunda agenda analizada es la que tiene mayor puntaje del componente de infraestructura en telecomunicaciones del índice desarrollo de gobierno electrónico.
4. La tercera agenda analizada es la que tiene mayor puntaje del componente de capital humano del índice de desarrollo de gobierno electrónico.

Tabla 5.8: Índice de desarrollo electrónico de países de América Latina.

País	Índice de desarrollo de gobierno electrónico	Componente servicios en línea	Componente infraestructura en telecomunicaciones	Componente capital humano	Posición
Chile	0.6769	0.7516	0.4001	0.8788	39
Colombia	0.6572	0.8431	0.2894	0.8391	43
Uruguay	0.6315	0.5490	0.4442	0.9013	50
México	0.6240	0.7320	0.3104	0.8295	55
Argentina	0.6228	0.5294	0.4352	0.9038	56
Brasil	0.6167	0.6732	0.3568	0.8203	59
Panamá	0.5733	0.4641	0.4408	0.8151	66
Venezuela	0.5585	0.4837	0.3215	0.8705	71
Salvador	0.5513	0.6732	0.2638	0.7169	74
Costa Rica	0.5397	0.4967	0.3135	0.8089	77
Perú	0.5230	0.5163	0.2585	0.7942	82
República Dominicana	0.5130	0.5359	0.2632	0.7398	89
Ecuador	0.4869	0.4575	0.2482	0.7549	102
Paraguay	0.4802	0.4575	0.1968	0.7862	104
Bolivia	0.4658	0.4118	0.1786	0.8072	106
Cuba	0.4488	0.3072	0.0709	0.9684	110
Guatemala	0.4390	0.4641	0.2247	0.6284	112
Honduras	0.4341	0.3791	0.2173	0.7060	117
Nicaragua	0.3621	0.3137	0.1194	0.6533	130
Haití	0.1512	0.0915	0.0698	0.2922	169

Fuente: Elaboración propia a partir de documento E-Government Survey 2012.

Como se muestra en la tabla anterior los 4 primeros países de América Latina con mal altos puntaje de gobierno electrónico son: Chile, Colombia, Uruguay y Argentina. Teniendo a Chile como el mejor país bajo el primer criterio, Uruguay bajo el segundo criterio correspondiente a infraestructura en telecomunicaciones y Argentina como país seleccionado bajo el tercer criterio correspondiente a capital humano; cabe hacer mención que México ocupa el 4 mejor puesto de América Latina del índice.

En consecuencia las agendas digitales de estos países mencionados son la base de la estrategia (Ver fig. 5.8) para la propuesta de la agenda digital del Distrito Federal.

Figura 5.8: Estrategia para la realización de propuesta de agenda digital del Distrito Federal.



Fuente: Elaboración propia.

5.3 Análisis y resultados.

El objetivo de este análisis es revisar las estrategias de su agenda digital en cuestión de gobierno electrónico de 4 países seleccionados: Argentina, Chile, Uruguay y México, dado que presentan los mejores indicadores de desarrollo electrónico de países de América Latina. Sobre la base del estudio se establecieron en la siguiente tabla las agendas digitales de cada país, así como su marco institucional coordinador (ver tabla 5.8).

Tabla 5.9: Agendas digitales de Argentina, Uruguay, Chile y México.

País	Documento	Año	Marco Institucional		
			Coordinador principal	Coordinación estratégica	Coordinación operativa
Argentina	Estrategia de agenda digital de Argentina		Nd*	Nd	Nd
	Bases y lineamientos para una agenda digital de Argentina	2008			
Uruguay	Agenda digital Uruguay 2008-2010	2008	Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento	Presidencia de la República	Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento
	Agenda digital Uruguay 2011-2015	2011			

País	Documento	Año	Marco Institucional		
			Coordinador principal	Coordinación estratégica	Coordinación operativa
			Presidencia de la República (AGESIC)		(AGESIC)
Chile	Agenda digital Chile 2004-2006	2004	Comité de Ministros para el Desarrollo Digital	Comisión interagencial	Secretaría ejecutiva residente en el Ministerio de Economía (interagencial)
	Estrategia digital Chile 2007-2012	2007			
México	Agenda digital nacional	2011	Secretaría de Comunicaciones y Transporte	Presidencia	Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE)
	Agenda digital.MX	2012			

Nd= No disponible

Fuente: Elaboración propia.

Los análisis y estudios desarrollados por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) indican que la sociedad de la información se encuentra en la fase inicial de su desarrollo en muchos países y ciudades de América Latina y el Caribe, y que no existe un modelo único de estrategia (CEPAL, 2010). Las políticas y acciones de las agendas están principalmente enfocadas hacia problemas básicos, en especial la constitución de la infraestructura, el acceso a las TIC y la conectividad (CEPAL, 2009).

En una etapa actual se han incluido nuevos temas, entre otros el contenido, la privacidad, la confianza del consumidor y los aspectos legales de las actividades digitales deben ocupar en breve la agenda de los responsables de formular las políticas. Para un pleno aprovechamiento de las oportunidades, es necesario prever los ámbitos en los que se debe actuar, perfeccionando permanentemente las estrategias nacionales (Gil, 2008). El establecimiento de las diversas estrategias que conforman una agenda digital de cada país está fundado en razón del entorno socioeconómico y político que prevaleciente en ellas (CEPAL, 2010).

Por lo anterior, uno de los grandes retos a los que se enfrenta la administración pública en la actualidad es el de incrementar la productividad de la gestión para conseguir servicios públicos universales y de calidad. Para ello es imprescindible contar con un sector público capaz de proporcionar servicios de alto valor añadido, adaptados a las necesidades de ciudadanos y empresas, que aporten un valor claro y definido a quienes los utilizan, y que hagan un uso inteligente de los recursos disponibles (Sandoval y Gil, 2011).

En este sentido el gobierno electrónico adquiere un valor esencial para hacer frente a estos retos, ya que su utilización contribuye a optimizar los procesos administrativos y a acercar la administración a los ciudadanos. Por lo cual el análisis de las agendas digitales para esta investigación se hizo en relación a las unidades de análisis del gobierno electrónico planteadas en el capítulo metodológico, las cuales se recuerdan a continuación: Modernización de la gestión pública, acceso electrónico a la administración pública y transparencia en la administración pública.

5.3.1 Caso Argentina.

Convencidos de que la agenda digital Argentina debe ser una Política de Estado, consensuada por los múltiples actores sociales y políticos para que perdure en las alternancias políticas, y establecer una estrategia de largo plazo para el desarrollo del país en la Sociedad de la Información y el Conocimiento (ADA, 2008). El gobierno argentino desarrollo una propuesta de agenda digital en el año de 2008.

El documento llamado Estrategia de Agenda Digital Argentina, tiene planteado como objetivo principal la construcción de un plan nacional para la inclusión y apropiación por parte del gobierno, las instituciones y las personas de los beneficios de la Sociedad del Conocimiento, mediante el uso intensivo y estratégico de las TIC (Gobierno de Argentina, 2008).

Contexto de la agenda digital: La agenda digital argentina (Gobierno de Argentina, 2008; p.4) define al gobierno digital como “la aplicación extensiva, intensiva y estratégica de las TIC a las actividades del Estado Nacional, los Estados provinciales, los Municipios y los entes públicos, tanto en sus aspectos administrativos como de gobierno, de modo tal que en sucesivas reingenierías se cumpla el objetivo de la reinención del Estado”. Todo ello con el fin de aumentar la eficiencia de las actividades del Estado y la transparencia de sus actos, y fundamentalmente de la mejora de su relación con los ciudadanos, otorgándoles herramientas para su mayor participación y control de las decisiones públicas.

Ante este contexto el 27 de abril de 2005 se sancionó el Decreto 378/2005 a través del cual se aprobaron los lineamientos estratégicos que rigen el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y los Planes Sectoriales de los organismos de la Administración Pública Nacional (APN) de Argentina.

Con esto, el Plan de Gobierno Electrónico Argentino impulso el uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con la finalidad de ofrecer mejores servicios al ciudadano, optimizar la gestión pública, garantizar la transparencia de los actos de gobierno, reducir los costos de tramitaciones, generar nuevos espacios de participación, incluir a personas, empresas y comunidades menos favorecidas y favorecer la integración de nuestra producción al mercado global.

Contenido de la agenda digital: En la construcción de la Agenda diversas entidades como la Cámara Argentina de Bases de Datos y Servicios en Línea (CABASE), la Cámara de Empresas de Software y Servicios Informáticos de la República Argentina (CESSI), la Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina (CICOMRA) y la Red de ONGS Digitales de la Argentina (RODAR) participaron contribuyendo con acciones, propuestas y reflexiones de sus miembros y de expertos consultados por el Gobierno Argentino, estableciendo con ello una política de estado, tal como lo menciona el documento.

El contenido de la agenda analiza y efectúa propuestas de acción, estrategias y políticas sobre diez sectores integradores de la sociedad del conocimiento.

- El primero de ellos es Infraestructura para la conectividad y acceso a las tecnologías de la información y comunicaciones, el cometido de este sector son la de favorecer rutas para que las comunicaciones garanticen el acceso para todos, además de implementarse políticas que favorezcan la cobertura de áreas geográficas y de sectores sociales que están actualmente desatendidos.
- El segundo componente es el Gobierno Electrónico. El cual implica el uso inteligente de las tecnologías para mejorar la gestión pública, la relación entre Estado y sociedad, y el fortalecimiento de las instituciones democráticas. Además de brindar servicios en línea, simplificación en la relación con el ciudadano, facilitar la participación ciudadana, favorecer la producción colaborativa de conocimiento y nutrir la esfera pública con información relevante.
- El sector Educación, el cual hace énfasis en su importancia para el desarrollo de una Sociedad de la Información y el Conocimiento; se enfoca en dos propuestas fundamentales: Las TIC en la educación para la sociedad de la información y la enseñanza de temas vinculados con tecnologías de información y comunicación.
- El siguiente componente es el de Recursos Humanos para la industria informática y de telecomunicaciones, que es un eje importante en la actual política económica del país. Busca principalmente reducir la problemática de la falta de recursos humanos en el país en cuestión de informática.
- La E-Salud consiste básicamente, en el ejercicio de la medicina en todas sus áreas apoyado en el uso o aplicaciones de las tecnologías en informática y telecomunicaciones; con ello se busca alcanzar un uso más eficiente de los recursos y una significativa mejora en el funcionamiento de los sistemas de salud, con enfoque en el paciente.

- La E-Justicia, su objetivo de este sector es el de impulsar la modernización de la gestión judicial, a fin de lograr una organización de los Juzgados con capacidad técnica y administrativa para cumplir en forma eficaz sus funciones, dar respuesta eficiente a las peticiones de las partes involucradas y mejorar la prestación del servicio de justicia a la comunidad.
- El capítulo TIC y Economía analiza el rol de las innovaciones tecnológicas en la economía nacional. Se aconseja una política de incentivo y financiación del uso de la informática y las comunicaciones en todo el tejido económico argentino, especialmente en el sector de las MiPyMEs, el apoyo al desarrollo de la industria TIC local, así como el fortalecimiento de la innovación, modernización y vinculación tecnológica en las actividades productivas.
- El sector de la Investigación y Desarrollo es fundamental en la Sociedad del Conocimiento, busca consolidar a argentina en su capacidad de innovación científica y tecnológica entendida como el uso de las herramientas digitales para la inclusión plena del individuo. Su objetivo principal es extender la base científica y tecnológica, incorporando más investigadores y tecnólogos en la producción; estimulando el fortalecimiento de la relación entre el sector productivo y el sector científico-tecnológico y la universidad.
- El tema de la Seguridad, busca adquirir nuevos enfoques y nuevas soluciones en el marco de la Sociedad de la Información. El objetivo de este sector es el utilizar las tecnologías de la información y comunicación para que las fuerzas de seguridad posean mayores elementos y herramientas para controlar el delito y proporcionar seguridad a los argentinos.
- El último sector incluido en la agenda digital argentina es la del Marco Legal, el cual busca la inclusión de legislar y adecuar las normas a las nuevas problemáticas que implica tener una sociedad de la información y la comunicación. Entre otras normas, se incluyen temas como la protección efectiva de la privacidad y de los datos personales, el acceso a la información pública, los delitos informáticos, las herramientas como la firma digital y el documento electrónico, la defensa del consumidor digital, el

comercio electrónico, el gobierno electrónico, los contratos virtuales, derechos intelectuales en *Internet*, emisión de moneda virtual y nuevos tipos penales propios del mundo virtual.

Con ello el gobierno argentino estableció una política pública para promover el desarrollo de una Sociedad de la Información y el Conocimiento orientada al desarrollo integral, social, político, económico y humano en el país, entendiendo a ésta como una sociedad cuyo motor de desarrollo es la producción, uso y aprovechamiento equitativo del conocimiento por parte de todos los sectores sociales. Cabe apuntar que además de estos sectores que constituyen la agenda digital argentina, el documento hace mención que temas como la e-inclusión, género, equidad en la integración a la Sociedad del Conocimiento, medio ambiente, son transversales a estos diez ejes (Gobierno de Argentina, 2008).

En este sentido de la investigación, como se definió en un principio se analizaran solo los temas referentes al gobierno electrónico, los cuales se detallan a continuación. A continuación se detalla cada una de las acciones que estableció el gobierno argentino en su agenda digital correspondiente al gobierno electrónico (Ver tabla 5.10).

Tabla 5.10: Estrategias de gobierno electrónico de Argentina en su agenda digital.

	Subcategoría de análisis	Unidad de análisis	Estrategia indicadores
Agenda Digital	Gobierno electrónico	Modernización de la gestión pública	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Comunicaciones entre Organismos del Gobierno • Servicios de Gestión de Expedientes • Servicios de Tramitación Automática • Servicios de e-Learning y de Capacitación, brindados a través de Portales de la Intranet del Gobierno Provincial. • Servicios de Relaciones Laborales • Servicio de Compras Electrónicas o e-Procurement • Servicios de Prestaciones Sociales

A de	Subcategoría de análisis	Unidad de análisis	Estrategia indicadores
		Acceso electrónico a la administración pública	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Comunicaciones del Gobierno • Servicios de Tramitación Automática • Servicios de e-Learning y de Capacitación a Distancia. • Servicios de Portal del Ciudadano o Residente • Servicios de Ventanilla Única • Servicio de Portal Bolsa de Trabajo • Servicio de Portal Educativo • Servicio de Portal de Salud • Servicio de Portal de Seguridad • Servicio de Registro Civil Automatizado
		Transparencia en la administración pública	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Tramitación Automática • Servicios de Portal del Inversionista • Servicios de Ventanilla Única • Servicio de Portal Bolsa de Trabajo • Servicio de Compras Electrónicas o e-Procurement • Servicios de e-Learning y de Capacitación a Distancia

Fuente: Elaboración propia.

5.3.2 Caso Uruguay.

Para la CEPAL (2010) las agendas de política digitales son necesarias en los países, pues constituyen una plataforma de coordinación de esfuerzos, por lo general dispersos, dado principalmente que los sectores económicos y sociales incorporan las TIC de forma diferente, lo cual ha desembocado en la ineficiencia de algunas políticas públicas en algunos gobiernos.

Contexto de la agenda digital: Con el objetivo de fortalecer el marco institucional para el uso del gobierno electrónico, el 28 de setiembre de 2009, la presidencia de la república oriental de Uruguay estableció formalmente (Decreto 450/009) los lineamientos estratégicos y la misión de la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y el Conocimiento (AGESIC), como parte de la estrategia para el impulso de la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) aplicadas al gobierno y con el objetivo de coordinar esfuerzos entre las esferas públicas y privadas para el establecimiento de una agenda digital (Ferreira, 2010).

En esta misma línea en el año del 2008 se emite la primera Agenda Digital Uruguay 2008-2010 (ADU), cuyo objetivo fue el de priorizar, articular y difundir las diversas iniciativas y proyectos con una visión de conjunto; y con base a la elaboración de mecanismos de seguimiento y sustentabilidad, la continuidad y proyección de una SIC.

Para Lara (2006) la denominada Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC) ha colocado a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como su principal herramienta, por ello el gobierno uruguayo ha realizado diversos planes y proyectos con varias iniciativas encaminadas para el desarrollo de la SIC (AGESIC, 2008).

Por lo cual en la búsqueda de renovar los objetivos y metas para el continuo desarrollo de una SIC el gobierno uruguayo emitió otro documento en el año 2011 denominado Agenda Digital Uruguay 2011-2015 enfocado en la generación de beneficios directos y concretos para la ciudadanía (AGESIC, 2011).

Contenido de la agenda digital: La agenda digital uruguayana fue elaborada en base a consultas realizadas a actores claves y a la ciudadanía en general, alineándolas con las metas de la Agenda Digital para América Latina y el Caribe (eLAC 2011-2015), según describe el documento, y busca satisfacer las siguientes áreas:

- Acceso: Conectividad para la inclusión. Busca satisfacer la universalización de la banda ancha y la Televisión Digital, siendo los principales desafíos a cumplir del país en los próximos años.
- Educación y cultura: Construyendo capacidades para el futuro. Se enfoca en la utilización de las TIC en los ámbitos educativos para el establecimiento de un nuevo tipo de ciudadanía: la digital.
- Gobierno electrónico: Una administración pública moderna al servicio del ciudadano. Se enfoca en la utilización de la tecnología para mejorar la gestión gubernamental, democratizando los servicios públicos y mitigando las desigualdades territoriales.
- Desarrollo productivo: Agregando valor a la cadena productiva nacional. Busca reducir las brechas entre pequeñas y grandes empresas, eliminando inequidades en la conectividad e incrementando la productividad y la competitividad.
- Salud: TIC para la mejora de la calidad de los servicios médicos. Busca mediante las TIC lograr mayores niveles de cobertura, seguridad en la gestión y mejor calidad de los servicios.
- Medio ambiente: Uso responsable de las TIC. Busca establecer una política de cuidado del medio ambiente, cuidando la disposición final de los desechos tecnológicos y el consumo de energía de los diversos dispositivos.

De estas áreas mencionadas de la Agenda Digital Uruguay 2011-2015, se tomaron las acciones a realizar al tema relacionado con el gobierno electrónico para esta investigación, dichas acciones se describen a continuación (Ver tabla 5.11).

Tabla 5.11: Estrategias de gobierno electrónico de Uruguay en su agenda digital.

	Subcategoría de análisis	Unidad de análisis	Estrategia indicadores
Agenda digital	Gobierno electrónico	Modernización de la gestión pública	<ul style="list-style-type: none"> • Acceder al total de los trámites más utilizados de la Administración Central en forma electrónica en el período de vigencia de la Agenda. • Contar con Expediente Electrónico para toda la Administración Central. • Automatizar el 60% del volumen total de trámites o de la Administración Central en el período de la Agenda. • Implantar en todos los ministerios un Sistema Integrado de Gestión Administrativa.
		Acceso electrónico a la administración pública	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer en 2012 del marco legal que asegure el ejercicio del derecho de acceso electrónico a la Administración Pública por parte de la ciudadanía. • Implementar un sistema que permita realizar comunicaciones y notificaciones electrónicas, en toda la Administración Central. • Asegurar que todos los funcionarios, ciudadanos y empresas cuenten con la firma electrónica avanzada, si su tarea lo requiere, para su interacción con el Estado. • Asegurar que el 80% de los organismos de la Administración Central cuente con estándares y modelos de Participación e interacción ciudadana a través de canales electrónicos, en el período de la Agenda.
		Transparencia en la administración pública	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar infraestructuras de Datos Abiertos Gubernamentales y promover su uso a través de la participación público-privada. • Contar con identificaciones electrónicas únicas de empresas y personas, para las aplicaciones de Gobierno Electrónico. • Disponer de al menos 6 Ventanillas Únicas Electrónicas, accesibles por múltiples canales; entre ellos: web, móvil y de atención telefónica.

Fuente: Elaboración propia.

5.3.3 Caso Chile.

El gobierno chileno al igual que los diferentes países de América latina (CEPAL, 2010) han reconocido la importancia de las TIC en el desarrollo del país, con lo cual ha implementado diversas políticas públicas para el mejor aprovechamiento de estas (Gobierno de Chile, 2007).

Contexto de la agenda digital: En este sentido, el gobierno chileno ha promovido iniciativas de modernización de su gestión pública para lograr un Estado más simple y eficiente (Gutiérrez, *et al* 2007); siendo el Gobierno Electrónico uno de los pilares de este proceso de modernización, contando como premisa esencial el futuro de un estado moderno y eficiente, garantizando una administración óptima de los recursos, y siendo un catalizador de un cambio social y cultural en la administración pública chilena acorde al proceso de globalización (Universidad de Chile,2003).

Para Gutiérrez, *et al.* (2007) el primer paso hacia el desarrollo del gobierno electrónico en Chile se dio con un documento presidencial en 1998, con el cual se iniciaba el proceso de simplificación de trámites burocráticos; subsecuentemente el instructivo presidencia 95 2001 promovió diferentes iniciativas entre las cuales destacan: El Comité de Reforma Estatal de Ministerios, El Comité para las Normas de Interoperabilidad, El Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME), Nuevos y mejores servicios en las diferentes reparticiones gubernamentales.

Contenido de la agenda digital: En este marco del desarrollo electrónico y el creciente enfoque del establecimientos de políticas públicas para una sociedad de la información y el conocimiento en América Latina (CEPAL, 2011), el gobierno chileno emitió su Agenda Digital (2004), el cual se concentró en promover la generalización del acceso y uso de TIC, especialmente a través del uso de

Internet por las personas, empresas e instituciones. La agenda se ocupó principalmente en cumplir 6 metas:

- Acceso masivo a *Internet*. Alcanzar 900 mil hogares conectados a *Internet*.
- Educación y capacitación. Entrenar al menos un millón de ciudadanos en las tecnologías digitales.
- Estado en línea. Hacer que los trámites en línea (servicios electrónicos) estén masivamente disponibles y se extienda el uso de las TIC en todas las reparticiones gubernamentales.
- Desarrollo digital de la industria nacional. Promover la conectividad y el uso sofisticado de *Internet* para al menos 150 mil empresas.
- Desarrollo de la industria de las TIC. Promover el desarrollo de un gran número de empresas en el sector.
- Definición de un marco jurídico. Legislar sobre los problemas relacionados con el manejo de documentación electrónica.

Posteriormente a este documento, y dándole continuidad al proceso de desarrollo del gobierno electrónico y del alcance de una SIC, el gobierno chileno ha emitido dos documentos con estrategias acordes a las necesidades del país, el primero denominado Estrategia Digital 2007-2012, cuyo objetivo principal es el de seguir desarrollando un estado digital y de integración entre el sector gubernamental, ciudadano y privado. (Gobierno de Chile, 2007); el segundo Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2014, con el objetivo de avanzar en mejorar la institucionalidad, consolidar la descentralización y perfeccionar la gestión de las personas en el Estado (Gobierno de Chile, 2011).

Dado este breve esbozo acerca del desarrollo de la estrategia digital que ha desarrollado Chile, se han recopilado las principales acciones realizadas en cuestión de gobierno electrónico enfocado a la modernización de la gestión pública y de los servicios a la ciudadanía de los diversos documentos ya descritos anteriormente, los cuales se presentan a continuación (Ver tabla. 5.12):

Tabla 5.12: Estrategias de gobierno electrónico de Chile en su agenda digital.

Agenda digital	Subcategoría de análisis	Unidad de análisis	Estrategias indicadores
	Gobierno electrónico	Modernización de la gestión pública	<ul style="list-style-type: none"> • Crear modelos de digitalización para los diversos tipos de municipios. • Mejorar y dar conectividad de calidad a los municipios más alejados y pequeños del país. • Actualizar la normativa que potencie el uso de documentos electrónicos.
		Acceso electrónico a la administración Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Implantar una ventanilla de trámites municipales en todos los municipios. • Instalar plataforma de interoperabilidad de los servicios públicos para facilitar el intercambio de información, con resguardo al respeto de la privacidad de las personas. • Instalar soluciones de atención y búsqueda de información eficiente y fácil para la ciudadanía.
		Transparencia en la administración pública	<ul style="list-style-type: none"> • Rediseño del modelo de notarios y conservadores que permita modernizar el sector y evolucionar hacia un modelo basado en transacciones y documentos electrónicos. • Apoyo al desarrollo digital de la Contraloría General de la República como catalizador del uso del modelo electrónico de operación.

Fuente: Elaboración propia

5.3.4 Caso México.

Todos los países de la región de América Latina han formulado algún tipo de instrumentos de política pública para fomentar su desarrollo digital que los incursione en una SIC (Nilbert, 2008). En este sentido desde diversos ámbitos de la sociedad en México, se insistió en la necesidad de crear una agenda digital que cohesionara y dirigiera los esfuerzos de los diferentes actores de la comunidad de las TIC hacia la Sociedad del Conocimiento como muchos países lo habían realizado (Mariscal, Aldama; 2008).

Contexto de la agenda digital: México era el único país miembro de la OCDE hasta este año que no contaba con una agenda digital (Piedras y Pérez, 2012), por lo cual la Cámara de la Industria de Tecnologías de la información de en coordinación con el gobierno y poder legislativo se dieron a la tarea de realizar un documento con propuestas de políticas públicas para el desarrollo de un país digitalizado, dicho documento fue denominado Agenda Digital Nacional con la visión de “contribuir a un acelerado desarrollo económico, social y humano en el país a través del potencial que ofrece el uso de las TIC” (Alianza ADN, 2011; p. 10).

Ante este escenario el Gobierno de México en este año emite finalmente la Agenda Digital.MX el cual se define como un documento rector que articula las acciones presentes y futuras relacionadas con la extensión del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, 2012).

A decir de Mariscal y Aldama (2008) una agenda digital debe desarrollar estrategias que incentiven las aplicaciones móviles a sectores de bajo ingreso, crear las condiciones de competencia, eliminar barreras de entrada al sector para facilitar el desarrollo del mercado dirigido a la base de la pirámide, lo cual impactaría más que un esquema de subsidios al acceso.

Contenido de la agenda digital: La agenda digital mexicana incluye una serie de objetivos, líneas de acción y estrategias que se requiere consolidar por parte del gobierno, sociedad civil, la industria y la academia para la inclusión en la SIC. Además presenta un diagnóstico del estado de la conectividad en México y del grado de avance en el uso y apropiación de las TIC en diversos sectores, analizando los principales indicadores de conectividad, tanto en el contexto internacional como en la relación con la brecha digital existente.

A continuación se menciona de manera general los ejes que conforman la agenda:

- Internet para todos: La existencia y buen funcionamiento de redes de telecomunicaciones es una condición necesaria para llevar el país a la sociedad de la información y el conocimiento, por lo que el objetivo planteado es conseguir la universalidad de los servicios de banda ancha, promoviendo la inversión en infraestructura necesaria en todo el territorio nacional.
- TIC para la equidad y la inclusión social: El objetivo principal es la utilización de las TIC como una herramienta tanto para promover la inclusión social como para fomentar la igualdad de oportunidades, dando especial atención a la población de menores ingresos, así como a grupos vulnerables o con necesidades especiales.
- TIC para la educación: El objetivo de este eje es la utilización de las TIC dentro de la educación como herramienta para potenciar de manera gradual los modelos de enseñanza aprendizaje; dado que la educación, la capacitación y otras formas de desarrollo de capacidades son recursos fundamentales para el logro del desarrollo social, productivo y económico.
- TIC para la salud: Un componente fundamental de esta estrategia es la búsqueda de la generación de igualdad de oportunidades a los accesos a

servicios de salud. Encontrando en las TIC una herramienta poderosa para promover la eficiencia en la prestación y dando un mayor alcance a los servicios de salud.

- TIC para la competitividad: Las TIC están modificando rápidamente la producción global, los métodos de trabajo, de negocios y los patrones de consumo, por lo que este eje tiene el objetivo de la promoción de la investigación, la innovación y el desarrollo mediante el mayor aprovechamiento de las tecnologías.
- Gobierno digital: Las TIC son una herramienta que contribuye al desarrollo de la transparencia y rendición de cuentas a los ciudadanos sobre las acciones del gobierno, e instituciones sólidas que fomente la participación y regulen el proceso de toma de decisiones. El objetivo de este eje es el planteamiento es la utilización de las TIC tanto en la gestión interna de la administración pública, como en sus relaciones con los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos.

Derivado del análisis se establecen las acciones en cuestión de gobierno electrónico contenidas en la agenda digital de México (Ver tabla. 5.13).

Tabla 5.13: Estrategias de gobierno electrónico de México en su agenda digital.

	Subcategoría de análisis	Unidad de análisis	Estrategias indicadores
Agenda digital	Gobierno electrónico	Modernización de la gestión pública	<ul style="list-style-type: none"> • Implantar las mejores prácticas de gobierno, el aprovechamiento de TIC y la interoperabilidad de servicios gubernamentales en todos los ámbitos (MAAGTIC y otros). • Ampliar la infraestructura y la cobertura de los servicios de gobierno electrónico a todos los municipios, contando también con los servicios remotos adecuados a sus necesidades. • Completar la digitalización y modernización de los registros públicos. • Estandarizar, consolidar y asegurar la calidad de los datos de ciudadanos, programas y otros acervos. • Colocar módulos para trámites electrónicos ciudadanos (Ventanilla Única) en las diferentes

nda digit	Subcategoría de análisis	Unidad de análisis	Estrategias indicadores
			<p>oficinas gubernamentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la firma electrónica, certificados digitales, notificaciones virtuales y pagos electrónicos, a fin de incrementar trámites gubernamentales en línea. • Permitir acreditar personalidad de manera electrónica y el Registro Nacional de Certificados Digitales. • Establecer el marco jurídico y el Sistema Público Nacional de Certificados y Firmas Digitales, en el que participen tanto dependencias, como prestadores de servicios privados de certificación.
		<p>Acceso electrónico a la administración pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reforzar la seguridad de las transacciones del ciudadano con el gobierno y desarrollar mecanismos de verificación de transacciones para incrementar la confianza de los ciudadanos. • Establecer campañas de educación y concientización sobre medidas y herramientas de seguridad, como son antivirus y firewalls. • Revisar metodologías de seguridad de datos personales resguardados por el gobierno, que no estén basadas en aspectos de territorialidad. • Evitar transferir obligaciones o facultades de las autoridades a las empresas en materia de protección a los derechos de propiedad intelectual. • Facilitar el acceso a las aplicaciones de gobierno electrónico mediante dispositivos móviles.
		<p>Transparencia en la administración pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Operar los procesos administrativos del gobierno con el uso de sistemas informáticos para promover el orden, la transparencia y la rendición de cuentas. • Modificar el marco normativo a fin de establecer estándares comunes de transparencia y acceso a la información gubernamental en los tres niveles de gobierno, con formatos accesibles a los ciudadanos. • Reforzar mecanismos gubernamentales de rendición de cuentas y acortar plazos para proporcionar la información. • Asegurar que los mecanismos de transparencia no violen otros derechos, como los de la protección de datos personales o los de secreto industrial y protección de la propiedad intelectual, bajo el marco legal vigente en nuestro país. • Utilizar medios electrónicos para realizar contratos con el gobierno, agilizar trámites y estimular la confianza en estos medios. • Revisar la legislación y marco normativo de adquisiciones gubernamentales

nda digit	Subcategoría de análisis	Unidad de análisis	Estrategias indicadores
			<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el carácter probatorio de los medios electrónicos y permitir la seguridad jurídica de las transacciones electrónicas.

Fuente: Elaboración propia.

5. 4 Resultado del análisis de las agendas digitales.

Por lo descrito en los casos de estudio se ha observado que el desarrollo del gobierno electrónico es uno de los temas que ha registrado mayores progresos en los países de América Latina, centrándose principalmente en el aprovechamiento de las TIC en todas las áreas de la administración pública, dejando atrás la presencia solo en el uso de *internet* a través de páginas *web* de los organismos públicos.

La convicción de la necesidad de actuar a nivel de procesos para que el uso de las TIC permita incorporar valor ha llevado a introducir mejoras en la gestión del estado y en la eficiencia de los servicios públicos. En los casos descritos, las estrategias se centraron mayormente en la administración central, en aquellos procesos con los que se pueden reducir costos operativos y aumentar la transparencia, como los sistemas de gestión administrativa, automatización de trámites, sistema de adquisiciones públicas, al tiempo que se avanza en la interoperabilidad entre los distintos sectores del gobierno.

En consecuencia con esta investigación, a continuación se muestra un análisis comparado de las estrategias por cada país en función de las unidades de análisis, con el fin de obtener un contraste del proceso de construcción del uso y aplicación de las TIC en la administración pública (Ver tabla 5.14).

Tabla 5.14. Estrategias de gobierno electrónico de las agendas digitales analizadas.

Unidades de Análisis	Estrategias Indicadores Argentina	Estrategias Indicadores Uruguay	Estrategias Indicadores Chile	Estrategias Indicadores México
Modernización de la gestión pública	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de comunicaciones entre organismos del gobierno • Servicios de gestión de expedientes • Servicios de e-Learning y de capacitación, brindados a través de portales de la Intranet del gobierno provincial. • Servicios de tramitación automática • Servicios de relaciones laborales • Servicios de prestaciones Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceder al total de los trámites más utilizados de la administración central en forma electrónica en el período de vigencia de la agenda. • Contar con expediente electrónico para toda la administración central. • Automatizar el 60% del volumen total de trámites o de la administración central en el período de la agenda. • Implantar en todos los ministerios un sistema integrado de gestión administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear modelos de digitalización para los diversos tipos de municipios. • Mejorar y dar conectividad de calidad a los municipios más alejados y pequeños del país. • Actualizar la normativa que potencie el uso de documentos electrónicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantar las mejores prácticas de gobierno, el aprovechamiento de TIC y la interoperabilidad de servicios gubernamentales en todos los ámbitos (MAAGTIC y otros). • Ampliar la infraestructura y la cobertura de los servicios de gobierno electrónico a todos los municipios, contando también con los servicios remotos adecuados a sus necesidades. • Completar la digitalización y modernización de los registros públicos. • Estandarizar, consolidar y asegurar la calidad de los datos de ciudadanos, programas y otros acervos. • Colocar módulos para trámites electrónicos ciudadanos (Ventanilla Única) en las diferentes oficinas gubernamentales. • Fomentar la firma electrónica, certificados digitales, notificaciones virtuales y pagos electrónicos, a fin de incrementar trámites gubernamentales en línea. • Permitir acreditar personalidad de manera electrónica y el registro nacional de certificados digitales. • Establecer el marco jurídico y el sistema público nacional de certificados y firmas digitales, en el que participen tanto dependencias, como prestadores de servicios privados de certificación.

Unidades de Análisis	Estrategias Indicadores Argentina	Estrategias Indicadores Uruguay	Estrategias Indicadores Chile	Estrategias Indicadores México
<p>Acceso electrónico a la administración pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de comunicaciones del gobierno • Servicios de tramitación automática • Servicios de e-Learning y de capacitación a distancia • Servicios de portal del ciudadano o residente • Servicios de ventanilla única • Servicio de portal bolsa de trabajo • Servicio de portal educativo • Servicio de portal de salud • Servicio de portal de seguridad • Servicio de registro civil automatizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer en 2012 del marco legal que asegure el ejercicio del derecho de acceso electrónico a la administración pública por parte de la ciudadanía. • Implementar un sistema que permita realizar comunicaciones y notificaciones electrónicas, en toda la administración central. • Asegurar que todos los funcionarios, ciudadanos y empresas cuenten con la firma electrónica avanzada, si su tarea lo requiere, para su interacción con el estado. • Asegurar que el 80% de los organismos de la administración central cuente con estándares y modelos de participación e interacción ciudadana a través de canales electrónicos, en el período de la agenda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantar una ventanilla de trámites municipales en todos los municipios. • Instalar plataforma de interoperabilidad de los servicios públicos para facilitar el intercambio de información, con resguardo al respeto de la privacidad de las personas. • Instalar soluciones de atención y búsqueda de información eficiente y fácil para la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reforzar la seguridad de las transacciones del ciudadano con el gobierno y desarrollar mecanismos de verificación de transacciones para incrementar la confianza de los ciudadanos. • Establecer campañas de educación y concientización sobre medidas y herramientas de seguridad, como son antivirus y firewalls. • Revisar metodologías de seguridad de datos personales resguardados por el gobierno, que no estén basadas en aspectos de territorialidad. • Evitar transferir obligaciones o facultades de las autoridades a las empresas en materia de protección a los derechos de propiedad intelectual. • Facilitar el acceso a las aplicaciones de gobierno electrónico mediante dispositivos móviles.

Unidades de Análisis	Estrategias Indicadores Argentina	Estrategias Indicadores Uruguay	Estrategias Indicadores Chile	Estrategias Indicadores México
Transparencia en la administración pública	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de tramitación automática • Servicios de portal del inversionista • Servicios de Ventanilla Única • Servicio de Portal Bolsa de Trabajo • Servicio de Compras Electrónicas o e-Procurement • Servicios de e-Learning y de Capacitación a Distancia 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar infraestructuras de datos abiertos gubernamentales y promover su uso a través de la participación público-privada. • Contar con identificaciones electrónicas únicas de empresas y personas, para las aplicaciones de Gobierno Electrónico. • Disponer de al menos 6 ventanillas Únicas electrónicas, accesibles por múltiples canales; entre ellos: web, móvil y de atención telefónica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rediseño del modelo de notarios y conservadores que permita modernizar el sector y evolucionar hacia un modelo basado en transacciones y documentos electrónicos. • Apoyo al desarrollo digital de la contraloría general de la república como catalizador del uso del modelo electrónico de operación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Operar los procesos administrativos del gobierno con el uso de sistemas informáticos para promover el orden, la transparencia y la rendición de cuentas. • Modificar el marco normativo a fin de establecer estándares comunes de transparencia y acceso a la información gubernamental en los tres niveles de gobierno, con formatos accesibles a los ciudadanos. • Reforzar mecanismos gubernamentales de rendición de cuentas y acortar plazos para proporcionar la información. • Asegurar que los mecanismos de transparencia no violen otros derechos, como los de la protección de datos personales o los de secreto industrial y protección de la propiedad intelectual, bajo el marco legal vigente en nuestro país. • Utilizar medios electrónicos para realizar contratos con el gobierno, agilizar trámites y estimular la confianza en estos medios. • Revisar la legislación y marco normativo de adquisiciones gubernamentales • Asegurar el carácter probatorio de los medios electrónicos y permitir la seguridad jurídica de las transacciones electrónicas

Fuente: Elaboración propia

Pese a lo novedoso del tema, y a las complejidades de su tratamiento, las estrategias que se observan en las agendas digitales para el desarrollo del gobierno electrónico están aún en proceso de maduración y continuo aprendizaje.

El objetivo en este caso de la investigación no son las TIC en sí mismas, sino su incorporación a los procesos gubernamentales como herramientas de eficiencia y transparencia que permitan una mejor gestión de la información y la generación de servicios eficientes.

En lo que respecta a las unidades de análisis de las agendas, se observa una mayor inclinación de los países de la región a utilizar las TIC como un medio de integración de procesos intergubernamentales, más que como un factor de fomento del desarrollo social.

En la primera unidad de análisis correspondiente a la modernización de la gestión pública se observa una mayor incidencia en la estrategia de establecer un modelo de interoperabilidad entre los organismos gubernamentales como en los diferentes niveles de gobierno. Otra de las estrategias coincidentes entre las 4 agendas analizadas es la automatización de los procesos y servicios gubernamentales a través de sistemas informáticos y servicios de tramitación automática.

Cabe mencionar que la agenda digital argentina en esta unidad de análisis hace real énfasis en el fortalecimiento de la capacitación de los empleados de gobierno; en el caso de México la principal estrategia distintiva es el uso y fomento de la firma electrónica en la tramitación de servicios del gobierno.

En la segunda unidad de análisis correspondiente al acceso electrónico a la administración pública las estrategias recurrentes en las 4 agendas digitales es el establecimiento de una ventanilla única de trámites y servicios gubernamentales

en los diferentes niveles de gobierno. En el caso específico de Uruguay sobresale la estrategia de establecer un marco legal para lograr alcanzar como derecho el acceso electrónico a la administración pública; por su cuenta México establece como estrategia distintiva de los diferentes países el uso del gobierno electrónico a través de los dispositivos móviles, que a decir de la UIT (2012) la banda ancha móvil creció en un 40 % entre 2010 y 2011, lo cual da pertinencia a esta estrategia.

Cabe mencionar en I que se refiere a la estrategia de establecer las ventanillas únicas de servicios y tramites gubernamentales el gobierno del Distrito federal tiene gran avance en esta materia, como se mencionó anteriormente en el capítulo tercero de esta investigación.

La tercera unidad de análisis correspondiente a la transparencia en la administración pública la estrategia recurrente en las 4 agendas es el establecimiento de un sistema de compras electrónicas al gobierno con el objetivo de fortalecer la transparencia en el uso de los recursos públicos, así también el uso de identificaciones únicas electrónicas para acceder a este tipo de servicios y tramites.

En lo referente a esta unidad de análisis con el desarrollo del Sistema de Información de Compras (SICDF) descrito en el capítulo tercero de esta investigación, el gobierno del Distrito Federal ha tenido un gran avance en alcanzar transparencia en la relación público - privada.

En resumen, en las 4 agendas digitales de los países analizados las estrategias recurrentes son el desarrollo del acceso y la infraestructura para lograr una eficacia y eficiencia en los procesos y servicios de la gestión pública.

Por lo anterior y de acuerdo al análisis de las estrategias de gobierno electrónico de las 4 agendas analizadas se estableció la siguiente propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal.

5.5 Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal.

La principal aportación de este trabajo de investigación es el proponer una agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal basado en las principales estrategias de los países analizados anteriormente, todo ello con el objetivo de desarrollar una adopción de gobierno electrónico unificado que contribuya al logro de la eficiencia y eficacia de la gestión pública. En este sentido, el establecimiento de la propuesta de la agenda digital está determinado en función de las categorías de análisis de esta investigación.

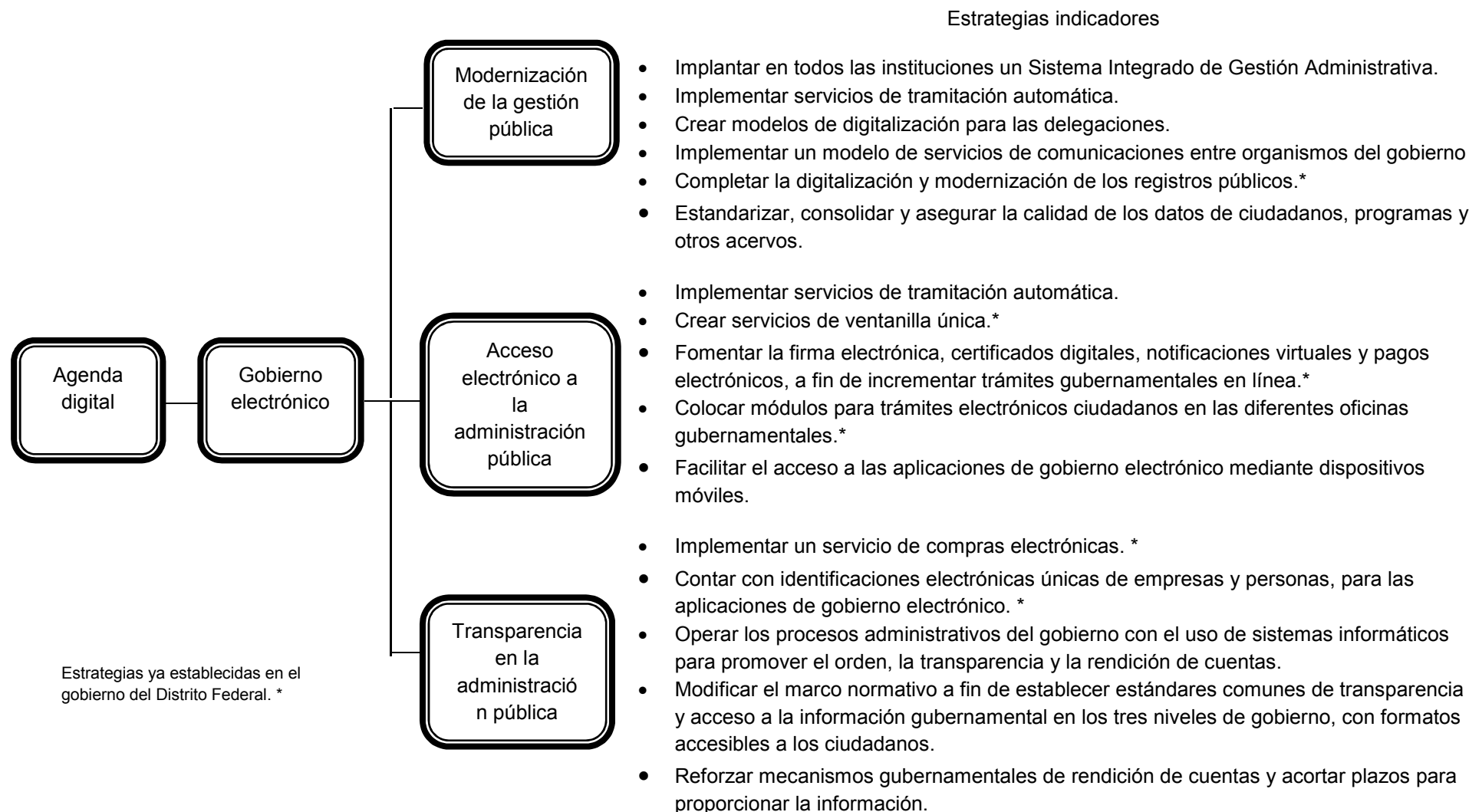
En este punto del análisis es posible que algunas estrategias resulten no alineadas con el contexto estratégico del gobierno electrónico en el Distrito Federal, por lo que fue necesario reformularlos o simplemente abortarlos dependiendo del tipo de estrategia. Los criterios consensuados de priorización de estrategias, se dieron en función de entre los cuales existió coincidencia entre las 4 agendas y las estrategias emprendidas por el gobierno del Distrito Federal (mencionado en el capítulo tercero); así también se tomaron en cuenta las estrategias que tienen pertinencia y que pueden tener un impacto en la eficiencia de la gestión pública.

Con esta propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno se obtienen la ventaja de disponer de una sola estrategia de gobierno electrónico, con una línea clara hacia el tránsito de etapas más avanzadas que consoliden la modernización de la administración pública (CEPAL 2001), las cuales se mencionan a continuación:

- Aumenta la efectividad en el cumplimiento de los objetivos puesto que los recursos no se dispersan, sino que apuntan todos hacia una misma línea clara.
- Mejora la asignación de recursos de manera de evitar duplicidad de esfuerzos, lo que se traduce en una mayor eficiencia del gasto.
- Se obtiene un desarrollo más armónico entre las diferentes agencias y sectores públicos.
- Se dispone de una estrategia común de comunicación y difusión de resultados.
- Asegura el uso de los mismos estándares técnicos en todas las instituciones, junto con facilitar la compatibilidad y portabilidad de los Sistemas informáticos.
- Dispone de un marco orientador que de sentido a las iniciativas o proyectos nuevos o en curso.

Por lo anterior y resultado del análisis de las estrategias indicadores de las agendas digitales de Argentina, Uruguay, Chile y México se establece la propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal (Ver fig. 5.9).

Figura 5.9: Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal.



Fuente: Elaboración propia.

Por lo anterior en el siguiente apartado se describe de manera general cada una de las estrategias descritas en la agenda de acuerdo a las unidades de análisis que pertenecen.

Modernización de la gestión pública

- **Implantar en todas las instituciones un Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).** La Gestión pública requiere de instrumentos y herramientas gerenciales que garanticen una gestión más eficiente, eficaz y efectiva. Modelos que puedan trascender los procesos de control interno, calidad y desarrollo administrativo a través del mejoramiento continuo y que faciliten la evaluación realizada por los organismos externos de control. La implantación del SIGA debe surgir como respuesta a la necesidad de estandarizar mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional, con el fin de que esto permita verificar los resultados en términos del cumplimiento de los servicios a que están obligadas las entidades tanto del gobierno del Distrito Federal como de las delegaciones, la cual se verá reflejado en el mejoramiento de la calidad de la eficiencia administrativa.
- **Implementar servicios de tramitación automática.** Estos servicios buscarán resolver la problemática Inter e Intra gobierno, ya sea en la relación institucional entre organismos como en la relación del gobierno con sus empleados y funcionarios provinciales. El objetivo es permitir efficientar los flujos de procesos para los trámites entre organismos gubernamentales o empleados y funcionarios.
- **Crear modelos de digitalización para las delegaciones.** Se busca establecer con ello un esquema de referencia para la definición,

explotación y tramitación de información de todos los procedimientos gestionados en los diferentes órganos administrativos. La imprescindible colaboración y participación de los órganos administrativos deberá articularse mediante un nuevo diseño de la organización y funciones que generará la digitalización de los servicios mediante el modelo básico de tramitación.

- **Implementar un modelo de servicios de comunicaciones entre organismos del gobierno.** El objetivo de esta estrategia es establecer un centro de datos unificado, una arquitectura de centro de datos unificado que combine capacidades de computación, almacenamiento, red y administración en una plataforma diseñada para automatizar la TI como servicio en entornos físicos y virtuales, lo que resultaría en un uso más eficiente del presupuesto; una respuesta a una comunicación eficiente entre organismos gubernamentales, es decir, el establecimiento de un modelo de interoperabilidad gubernamental.
- **Completar la digitalización y modernización de los registros públicos.** Se busca realizar un esfuerzo de racionalización, simplificación y digitalización de los trámites públicos, especialmente de aquellos que tienen un mayor impacto en la vida de los ciudadanos, así como de aquellos que faciliten el desarrollo y la comunicación intergubernamental.
- **Estandarizar, consolidar y asegurar la calidad de los datos de ciudadanos, programas y otros acervos.** Se busca establecer con esta estrategia consolidar un formato maestro de datos; identificación y acreditación nacional, padrón universal, padrón de beneficiarios de programas sociales; homologar los datos y evitar duplicidad de información entre las dependencias gubernamentales.

Acceso electrónico a la administración pública

- **Implementar servicios de tramitación automática.** Esta estrategia tiene el objetivo de eficientizar los flujos de procesos por los que los trámites que las personas deben realizar en relación a los diferentes organismos del gobierno y que actualmente se realizan en forma presencial. De esta forma se podrán lograr eficiencias en la realización de los trámites, percibidas tanto por el ciudadano o residente como por el gobierno, evitando filas, esperas, manejo de papelería, etc.
- **Crear servicios de ventanilla única.** El objetivo de esta estrategia es permitir a los ciudadanos obtener servicios e información sobre los procedimientos o trámites necesarios para el acceso y ejercicio de una actividad inherente del servicio público, así como realizar estos trámites por vía electrónica a través de un único punto ante la autoridad. Esto será posible a través de la simplificación, homologación y automatización de los procesos de gestión, así como a una coordinación intersecretarial como con las delegaciones.
- **Fomentar la firma electrónica, certificados digitales, notificaciones virtuales y pagos electrónicos, a fin de incrementar trámites gubernamentales en línea.** El objetivo de esta estrategia es fomentar los mecanismos de contratación electrónica en el gobierno, así como promover la adopción o desarrollo de medios de pago electrónico con la finalidad de incentivar el uso de las transacciones electrónicas con el gobierno y promover la integración electrónica de los sistemas de administración pública a través de ventanillas únicas para mejorar la gestión de los trámites y procesos intergubernamentales. Es importante mencionar que en este punto el gobierno del distrito federal ha tenido un gran

avance con la promulgación de la ley de Firma Electrónica, por lo que se le dará seguimiento a esta estrategia.

- **Colocar módulos para trámites electrónicos ciudadanos en las diferentes oficinas gubernamentales.** El objetivo principal es ampliar el número de módulos de trámites electrónicos existentes tanto en dependencias gubernamentales como en plazas comerciales, con el fin de que el ciudadano tenga más opciones para el cumplimiento de pagos de servicios gubernamentales, evitando así largas filas y la obtención de una mayor recaudación hacendaria.
- **Facilitar el acceso a las aplicaciones de gobierno electrónico mediante dispositivos móviles.** El aumento de dispositivos móviles con acceso a *internet* ha abierto una opción más para ofrecer servicios electrónicos gubernamentales para los ciudadanos. En la última década las comunicaciones móviles se han constituido en la tecnología más determinante por la forma en que las personas y los negocios entienden la comunicación y el intercambio de información. Por lo anterior el objetivo que busca esta estrategia es ofrecer servicios gubernamentales a través de los dispositivos móviles con la finalidad de otorgar una opción más al ciudadano de acceder a trámites en línea, como a pagos en línea.

Transparencia en la administración pública.

- **Implementar un Servicio de Compras Electrónicas.** El objetivo específico del proyecto es implementar el sistema electrónico de contrataciones gubernamentales de la administración pública del Distrito Federal (APDF) que permita a las unidades ejecutoras de gasto de la APDF dar a conocer, por medio de *Internet*, sus demandas de bienes, servicios, arrendamientos y obras

públicas, con la finalidad de que los proveedores y contratistas puedan acceder a esta información y presentar sus ofertas, con lo cual se busca la proporción de total transparencia a los procesos de adquisición de bienes y servicios del gobierno. Como las reducciones de costos a través de la racionalización y la desburocratización del proceso de compras y contrataciones gubernamentales.

- **Contar con identificaciones electrónicas únicas de empresas y personas, para las aplicaciones de gobierno electrónico.** El objetivo de esta estrategias es lograr contar con un catalogo único de personas o empresas que sean usuarios de los servicios electrónicos de las entidades gubernamentales, con el fin de homologar los datos y evitar duplicaciones de información y así tener una mayor transparencia en los procesos gubernamentales. Así mismo se obtendría una mayor seguridad en la protección de los datos de todos los usuarios de los servicios en línea.
- **Operar los procesos administrativos del gobierno con el uso de sistemas informáticos para promover el orden, la transparencia y la rendición de cuentas.** Con ello se busca eliminar el desarrollo de sistemas de información informales, y promover el establecimiento de sistemas de información integrales, horizontales y únicos, el cual se realizará mediante un diseño e implementación de la arquitectura Institucional de Información, así como con el desarrollo de manuales y lineamientos para el uso e implementación de TIC en los procesos de gestión pública.
- **Modificar el marco normativo a fin de establecer estándares comunes de transparencia y acceso a la información gubernamental en los tres niveles de gobierno, con formatos accesibles a los ciudadanos.** El objetivo de esta estrategia es lograr una estandarización de un marco jurídico para la solicitud de

acceso a la información gubernamental por parte de las empresas y ciudadanos, como también en la rendición de cuentas; el gobierno electrónico representa una ventana para acceder a este derecho ciudadano en la actualidad, por lo que el desarrollo de un formato único electrónico optimizaría este proceso de gestión pública.

- **Reforzar mecanismos gubernamentales de rendición de cuentas y acortar plazos para proporcionar la información.** EL objetivo de esta estrategia es alcanzar los procesos necesarios para una rendición de cuentas efectiva; con el fin de que la información gubernamental sea pública y accesible para el ciudadano, estableciendo mecanismos en línea como la implementación de un portal de transparencia gubernamental, así como un sistema CRM para dar seguimiento a las solicitudes de información y con ello lograr una eficiencia en los plazos que establezca la ley correspondiente a este tema.

Conclusiones

Partiendo de la revisión de la literatura sobre el desarrollo y adopción del gobierno electrónico en las diferentes agendas digitales de países de América Latina, en esta investigación se han determinado los antecedentes y estrategias más representativos de su utilización.

Como universo relevante en esta investigación se contemplo únicamente a aquellas agendas digitales: Argentina, Uruguay, Chile y México que mantienen las puntuaciones más altas del índice de desarrollo de gobierno electrónico de la ONU (2012), y por tanto susceptibles de una mayor probabilidad de utilizar las estrategias de gobierno electrónico para adecuarlo al contexto de la administración pública del Distrito Federal (modernización de la administración pública, acceso electrónico a la administración pública y transparencia en la administración pública).

En consecuencia durante la búsqueda en diversas bases de datos, páginas *web* gubernamentales de los países seleccionados y de organismos internacionales, revistas de carácter científico y libros, se identificaron a los principales autores de frontera, los enfoques con los que se ha estudiado el tema, así como resultados prácticos y empíricos del gobierno electrónico a nivel internacional y en México; así también los diferentes estudios desarrollados de acuerdo a las dimensiones propias de cada país que se han empleado para analizar el objeto de estudio.

En consideración con lo anterior durante la revisión documental realizada, se observo como principio fundamental el conocimiento del estado del arte sobre el gobierno electrónico, así como los vacíos existentes en las investigaciones desarrolladas por instituciones y académicos, o en su defecto la inexistencia de estos vacíos teniendo consecuentemente hallazgos de gran relevancia para esta investigación.

Por lo anterior con el nivel de estructuración de los diferentes factores obtenidos que intervinieron en la fase analítica, el desarrollo de esta investigación de tipo descriptiva-documental tuvo el objeto de conocer las principales estrategias de gobierno electrónico planteadas en las agendas digitales de los países antes mencionados, a partir del contraste empírico por medio de las tres unidades de análisis descritas en el capítulo IV de esta investigación.

Cabe mencionar que el estudio sobre gobierno electrónico y sus variables se han venido dando durante los últimos años, ante ello diversos sectores tanto académico, como institucional han realizado investigaciones con enfoques de carácter administrativo y social.

Un estudio con un enfoque de carácter administrativo realizado sobre la situación del gobierno electrónico en México fue el desarrollado en el año del 2008 por los investigadores del Centro de Investigaciones y Docencia Económicas (CIDE) Juan Ramón Gil García, Judith Mariscal y Fernando Ramírez cuyo nombre del documento es titulado precisamente Gobierno Electrónico en México.

La principal aportación de esta investigación se centra en la modernización de la administración pública, la cual menciona se ha apoyado de manera importante en la incorporación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) a los procesos y servicios gubernamentales. Además afirma que en México la estrategia para el desarrollo del gobierno electrónico ha evolucionado hasta convertirse en un pilar importante para la reforma administrativa del gobierno.

Por la parte del enfoque social se encuentra un estudio con relación a la situación del gobierno electrónico en México realizado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) en el año 2005. En este documento la OCDE (2005) asevera que México como país miembro de esa organización fue sujeto de una amplia investigación, tomando en cuenta el contexto y los avances

en la implementación del gobierno electrónico, en especial se hace un análisis de los principalmente avances en los servicios en líneas del gobierno federal.

Además la OCDE (2005) hace mención en su investigación de la evolución y los vacíos en materia de gobierno electrónico que debe cubrir México para alcanzar un grado de madurez de un gobierno electrónico eficaz y eficiente con los servicios ofrecidos para con la sociedad.

En lo referente a esta investigación descriptiva-documental, los resultados arrojados son interesantes en relación a la categoría de análisis y sus respectivas unidades de análisis planteadas establecidas de acuerdo al objeto de estudio de esta investigación; cuyo objetivo general es proponer una agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal a partir del análisis de diferentes agendas en contextos similares.

En el cumplimiento del objetivo general, se desarrolló un análisis de carácter cualitativo, consistente en la revisión general de la documentación sobre el contexto del desarrollo digital en los países de Argentina, Uruguay, Chile y México, consecuentemente estableciendo la especificación de las estrategias realizadas sobre gobierno electrónico de acuerdo a las unidades de análisis de esta investigación.

Como resultado entre los puntos que se vieron para cumplir con el objetivo general se puede concluir que:

- Se apreció diversas generalidades de las estrategias de gobierno electrónico en las agendas digitales de países analizados con relación a su forma de gobierno.
- Se analizó el contexto y el contenido de cada agenda digital, concluyendo el grado de importancia del gobierno electrónico en la innovación de la gestión pública de los países analizados.

- Se conocieron coincidencias de estrategias para el desarrollo digital de cada país analizado.
- Se conoció la inexistencia de un modelo único de gobierno electrónico para la modernización e innovación en la administración pública.
- Se concluyó la importancia de un marco institucional para la coordinación de las estrategias de gobierno electrónico.
- Se concluyó la pertinencia de estrategias de carácter normativo y de seguridad de datos de los usuarios de los servicios gubernamentales.
- Se concluyó la pertenencia de la estrategia de interoperabilidad entre los niveles de gobierno.

Dados estos resultados y de acuerdo a la tesis planteada en esta investigación si se realiza un análisis de las diferentes agendas digitales de diversos países con estrategias de gobierno electrónico se obtendrá una propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal. Se concluye que en consecuencia del análisis desarrollado en el capítulo V, la tesis se encuentra sustentada de acuerdo a lo siguiente:

- El Distrito Federal cuenta con los mejores indicadores de conectividad y acceso a las TIC por parte de la ciudadanía, por lo que según la CEPAL (2009) aumenta las posibilidades de tener un gobierno electrónico eficiente.
- Tiene establecido un marco jurídico que incentiva el uso de los servicios en línea a través de la ley de firma electrónica del Distrito Federal (2009), además cuenta con la ley para el desarrollo del Distrito Federal como ciudad digital y del conocimiento (2012) donde se establece el acceso a *internet* como derecho ciudadano y se marcan los lineamientos para la realización de una agenda digital.
- Cuenta con sistemas informáticos que han modernizado la gestión pública, servicios en línea que fomentan la participación ciudadana y el acceso a trámites gubernamentales por medio de ventanillas únicas.

- Posee avances en materia de transparencia de compras gubernamentales a través de su sistema de información de compras (SICDF).
- Tiene establecido un marco institucional para la coordinación y desarrollo de proyectos en materia de gobierno electrónico por medio de la comisión de gobierno electrónico del Distrito Federal y la dirección general de gobernabilidad de tecnologías de la información y comunicaciones.
- Existen estrategias de gobierno electrónico coincidentes con los establecidos en las agendas digitales de los países analizados.

Por lo anterior el Gobierno del Distrito Federal cuenta con elementos suficientes para adaptar estrategias de las mejores prácticas de gobierno electrónico resultado del análisis de las agendas digitales de los países de Argentina, Uruguay, Chile y México.

Dentro de estas conclusiones y en consecuencia con el alcance del objetivo general, esta investigación fue cumpliendo uno a uno los objetivos específicos planteados, mismos que a continuación se detallan:

El primer objetivo específico que se estableció fue el de analizar el marco teórico que sustente el uso del gobierno electrónico, en consecuencia se planteó la relación teórica del uso del gobierno electrónico con la corriente administrativa de la Nueva Gestión Pública (NGP), puesto que a decir de Rivera (2006) el gobierno electrónico hace posible la operacionalización en la práctica de las transformaciones propuesta por esta corriente.

Lo anterior se estableció como resultado de la revisión de investigaciones como la Guerrero (2002), Osborne y Plastrik (1998), artículos como el de Criado, *et al.* (2002), así como de los principales teóricos que impulsan esta corriente administrativa como von Mises y Hayek, Buchanan y Drucker (1990).

El segundo objetivo específico planteado fue el describir los elementos conceptuales de gobierno electrónico y la sociedad de la información y el conocimiento (SIC); partiendo principalmente con la conceptualización de este elemento la SIC, del cual en esta investigación se estableció a partir de dos conceptos que lo integran: la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento. De acuerdo con los análisis de estudios consultados de los principales organismos internacionales impulsores de esta sociedad como son la ONU (2000), OCDE (2005), CEPAL (2007) (2009) (2010) (2012), UNESCO (2005), UIT (2012), BID (2002); instituciones académicas como la UNAM, CIDE; de la descripción conceptual en los estudios realizados por los gobiernos de Argentina (2008), Uruguay (2008), Chile (2007) y México (2011) (2012); así como autores de frontera como Crovi (2002) (2004), Bell (1991), se estableció una visión amplia de las convergencias y divergencias que representa este nuevo paradigma que es la SIC y su implicación en el desarrollo económico, social, cultural y político en cada país que lo adopta, teniendo como herramienta principal la utilización de las TIC y el *internet*.

Por otro lado, como resultado del análisis de la literatura se conoció la falta de un concepto específico de gobierno electrónico; por lo cual el conocimiento y el análisis de las aportaciones de los autores de frontera como Kauffman (2005), Rivera (2006), Sandoval y Gil (2011), Orrego y Ayala (2002), de organismos internacionales como la OCDE (2011), ONU (2012) y la CEPAL (2009), (2011); permitió establecer una conceptualización de este en función de las tres características que implican su implantación: infraestructura, procesos internos y tipo de servicios que proporciona a través del sitio *Web*.

Con ello se conoció la relación estrecha que guardan estos dos conceptos y de la implicación que guardan las TIC para generar cambios a favor de la sociedad, tanto para lograr un gobierno eficiente y eficaz en su administración, como en la

oportunidad que brinda a la ciudadanía de acceder a la información necesaria para generar conocimiento.

En lo concerniente al tercer objetivo específico establecido de analizar el contexto del gobierno electrónico en México; se logró construir un marco contextual acerca de los programas y proyectos en materia de gobierno electrónico que ha impulsado el gobierno federal de México a través de la Secretaría de la Función Pública (SFP), tales como la agenda de gobierno digital y los planes estratégicos de tecnologías de la información y las comunicaciones (PETIC) y proyectos como los de infoestructuras. Además se estableció el marco institucional que coordina los proyectos de gobierno electrónico dentro de la administración pública federal a través de la comisión intersecretarial de desarrollo del gobierno electrónico.

Por lo anterior después de analizar los documentos de la OCDE (2011), Gil, *et al.* (2008), de la SFP y principalmente de la ONU (2012) que han estudiado el fenómeno en México, se observó los avances significativos por parte de los gobiernos federales en México, ya que de acuerdo al informe de desarrollo de gobierno electrónico 2012 de la ONU, México ocupa el lugar 55 a nivel mundial, avanzando un lugar respecto al informe del 2010. Sin embargo en el desglose del informe México tiene una mejor posición en relación al subíndice de servicios en línea donde ocupa el lugar 28. Con lo cual podemos concluir que el desarrollo del gobierno electrónico en México se ha centrado más en la oferta de servicios en línea para los ciudadanos, estacándose en lo referente a la infraestructura en telecomunicaciones, siendo estos elementos complementarios para establecer un gobierno electrónico con madurez efectiva.

El cuarto objetivo específico referente a analizar las estrategias emprendidas por el Gobierno del Distrito Federal 2006-2012 en materia de gobierno electrónico, se desarrolló con base en documentos referentes de la estrategia de gobierno electrónico que se estableció en el Distrito Federal en el año 2010. Las estrategias

analizadas fueron en relación a la conectividad y acceso a las TIC que tiene la ciudadanía con información estadística obtenida del portal de INEGI; el marco jurídico imperante en cuestión de TIC, principalmente de la ley de firma electrónica del Distrito Federal (2009) y la ley para el desarrollo del Distrito Federal como ciudad digital y del conocimiento (2012) y el programa de modernización de la administración pública del Distrito Federal cuyo fundamento se encuentra en el PROMOIN (2010).

La evidencia y los resultados obtenidos a partir del análisis de los documentos mencionado; establecen los avances que ha tenido esta administración para establecer un gobierno electrónico, teniendo su fundamento en la estrategia contenida en el PROMOIN (2010) donde se establece un marco institucional para su coordinación a través de la comisión de gobierno electrónico, como también los sistemas informáticos desarrollados para la modernización de su gestión pública. Cabe mencionar que a partir de lo anterior el Distrito Federal tiene elementos suficientes de acuerdo a los elementos que establece la CEPAL (2011) para contar con una agenda digital de gobierno electrónico.

El quinto objetivo específico fue analizar las agendas digitales de los casos de Argentina, Uruguay, Chile y México; por consecuencia se revisaron y analizaron las estrategias implementadas para el desarrollo del gobierno electrónico en las agendas digitales en relación a las tres unidades de análisis de esta investigación: modernización de la gestión pública, acceso electrónico a la administración pública y transparencia en la administración pública; obteniendo resultados específicos de concordancia en diversas estrategias, de acuerdo a la primera unidad de análisis la principal estrategia coincidente es lo referente a la interoperabilidad de funciones entre los niveles de gobierno, de la segunda unidad de análisis la estrategia de creación de ventanillas únicas que concentren todos los servicios públicos en línea fue la más coincidente y en lo referente a la tercera unidad de análisis la estrategia más concurrente fue la implementación de un sistema de compras gubernamentales en línea.

De acuerdo a lo observado durante el desarrollo de esta objetivo específico, los países en sus agendas digitales buscan en el tema de gobierno electrónico una herramienta indispensable en la actualidad para lograr una modernización de su gestión pública, a través de la oferta de servicios en línea y de la transparencia en sus procesos de gestión; ante lo cual el tema de gobierno electrónico junto con el de infraestructura para la conectividad se incluye en todas las agendas digitales como complemento para la incentivación y accesibilidad a él *internet*.

El último objetivo específico desarrollado fue el de proponer una agenda digital y sus indicadores para el e-gobierno del Distrito Federal; después de analizar las estrategias emprendidas por el gobierno del Distrito Federal 2006-2012 y las estrategias de gobierno electrónico de las agendas digitales de los países mencionados; el establecimiento de la propuesta se realizó en congruencia con las tres unidades de análisis de esta investigación a partir de las estrategias más coincidentes en las cuatro agendas digitales analizadas y de las estrategias emprendidas por el gobierno del Distrito Federal, logrando con ello una alineación y concertación de las mejores prácticas para el gobierno electrónico con el objetivo de lograr una administración pública eficiente y brindar beneficios a la sociedad.

Por lo anterior descrito y en consecuencia del análisis de documentos en esta investigación, se encontraron los siguientes hallazgos:

- Al igual que en el sector privado, el sector público ha visto como las TIC han comenzado a irrumpir en los procedimientos y en el funcionamiento de la administración pública, proclamando mayor eficiencia y mayor transparencia en los servicios a los ciudadanos.
- La experiencia internacional ha evidenciado la relevancia que tiene para la globalización y la competitividad el incorporar las TIC en todas las actividades relacionadas con los ciudadanos.
- El gobierno electrónico como política pública no trata de automatizar la administración pública, sino contribuir a la transición a la sociedad de la

información donde los ciudadanos accedan a información y a oportunidades sociales, políticas y económicas.

En contraparte los vacíos encontrados durante la revisión documental son los siguientes:

- El análisis de la literatura durante el proceso de investigación evidencio la falta de un organismo que evalué el nivel de gobierno electrónico a nivel estatal y municipal.
- Falta de lineamientos generales para establecer una agenda digital de gobierno electrónico para las entidades federativas.
- El establecimiento de un marco regulatorio para el fomento del gobierno electrónico aun es escaso en comparación con los países de las agendas analizadas.

Limitaciones de la investigación

Aunque la información referente a TIC es muy amplia y estudiada por los principales organismos internacionales, la revisión de documentos de esta investigación solo se limitó al análisis de gabinete de dichos documentos; por lo cual muestra una visión más corta de los avances y desarrollos sobre políticas públicas tanto en países de América Latina como los emprendidos por el gobierno del Distrito Federal.

En primer lugar las características de la muestra utilizada, estuvo constituido exclusivamente solo por datos del INEGI, así como por documentos dispuestos en línea tanto del Gobierno del Distrito Federal como del gobierno federal. A decir de la información estadística dispuesta por el INEGI, es escasa en referencia a los índices de SIC de los estados. Así también al ser solamente un estudio de

gabinete los alcances dispuestos sobre la operacionalización de las estrategias para gobierno electrónico de los diversos países son pocos.

Otra de las limitaciones que tiene esta investigación es la falta de actualización de los datos estadísticos, los cuales en su mayoría datan hasta el año 2010, por lo tanto no se puede contar con el estado actual de los indicadores.

Alcances de la investigación

Los alcances de esta investigación de carácter explicativa se dan en función de los siguientes puntos:

- A través de la investigación se estableció un marco comparativo de las diferentes agendas digitales de gobierno electrónico de países de América Latina
- Con la información obtenida se estableció una agenda de gobierno electrónico de acuerdo al contexto del Gobierno del distrito Federal.
- Se estableció la situación actual imperante de los avances y políticas públicas implementadas por el Gobierno del Distrito Federal en cuestión de modernización de la administración pública, adopción de un gobierno electrónico y los avances legales para consolidar una Sociedad de la información.

Nuevas líneas de investigación

Las conclusiones obtenidas en esta Tesis abren una serie de líneas de investigación futuras en relación con el desarrollo de las agendas de Gobierno electrónico para la modernización de la administración pública. Algunas de ellas son consecuencia de las limitaciones del trabajo identificadas anteriormente y otras constituyen una extensión. En este ámbito quedarían encuadradas iniciativas

objetivas de análisis en las características de adopción de componentes concretos del gobierno electrónico. De acuerdo con los resultados obtenidos en este estudio, es de especial relevancia profundizar en las estrategias propuestas por los diferentes países en sus agendas digitales y en la adopción de modelos de gobierno electrónico.

Por lo anterior una de las principales aportaciones de esta investigación ha sido el establecimiento de un marco de análisis de las diversas estrategias de gobierno electrónico, hasta ahora con un marcado carácter de adopción de estrategia digital para el Distrito Federal, con una dimensión política y de gestión específica de la administración pública, articulada alrededor de una nueva interacción social. Por lo cual a partir de esta investigación surgen las siguientes líneas de investigación:

- La creación de un instrumento de medición del grado de madurez del gobierno electrónico.
- El estudio de la situación actual de un gobierno móvil en el Distrito Federal.
- El estudio sobre la correlación que guardan los principales indicadores económicos del Distrito Federal con los indicadores de la sociedad de la información.

Bibliografía

Alianza ADN. (2011). *Agenda Digital Nacional*. México

Albornoz, B. (2007). *Experiencias de gobierno electrónico en la región andina: una visión de conjunto*. Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (IDRC-CDRI), 286-325. Canadá.

AGESIC. (2011). *Agenda Digital Uruguay 2011- 2015*. Uruguay: Autor.

AGESIC. (2008). *Agenda Digital Uruguay 2008-2010*. Uruguay: Autor.

Alfaro, R., Bustos, G., González, A. y Loroño, J. (2005). *Introducción al gobierno electrónico: actores y dimensiones*. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile: Ediciones Universitarias de Val paraíso.

BID. (2002). *Guía práctica para el gobierno electrónico: cuestiones, impactos y percepciones*. Banco Interamericano de Desarrollo, Canadá.

Barzelay, M. (2003). La nueva gerencia pública: invitación a un diálogo cosmopolita. *Gestión y Política Pública*, 12 (2), 241-252.

Bell, D. (1991). *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Madrid: Alianza Universidad.

Bonina, C. (2005). *Tecnologías de información y nueva gestión pública: experiencias de gobierno electrónico en México*. México: CIDE.

Cabrero, E. (2006). *Acción pública y desarrollo local*. México: Fondo de Cultura Económica.

Cabrero, J. (2003). *La sociedad de la información y el conocimiento, transformaciones tecnológicas y sus repercusiones en la educación*. Universidad de Sevilla. Recuperado de URL: http://mail.quadernsdigitals.net/datos_web/biblioteca/l_1400/enLinea/5.pdf.

Carrera, S. (2012). *Las nuevas tecnologías de información y el cambio necesario en la administración pública en México*. En Piedras, E. y Pérez, R. *Una Agenda Digital: Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información en México* (pp. 462-480). México: Consejo Editorial de la H. Cámara de Diputados de la LXI Legislatura.

Castoldi, P. (2002). El gobierno electrónico como un nuevo paradigma de administración. *Prudentia iuris*, 55,20-55.

Centro Nacional de Tecnología de la Información. (2001). *Agenda de gobierno electrónico*. Venezuela: Autor.

Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal. (2003). *Estatutos sociales del comité de informática de la administración pública estatal y municipal*, A.C. Recuperado de URL: http://ciapemnuevoleon.info/wp-content/uploads/2009/09/ESTATUTOS_SOCIALES_CIAPEM.pdf.

CEPAL. (2000). *América Latina y el Caribe en la transición hacia una sociedad del conocimiento: Una agenda de políticas públicas*. Santiago de Chile, Chile: Autor.

CEPAL. (2003). *Los caminos de la sociedad de la información en América latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: Autor.

CEPAL. (2005). *Políticas públicas para el desarrollo de sociedades del conocimiento en América latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: Autor.

CEPAL. (2009). *La sociedad de la información en América Latina y el Caribe Desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo*. Santiago de Chile: Autor.

CEPAL. (2010). *Políticas públicas de Sociedad de la Información en América Latina: ¿una misma visión?*. Santiago de Chile, Chile: Autor.

CEPAL. (2010). *Monitoreo del Plan eLAC2010: Avances y desafíos de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: Autor.

CEPAL. (2010). *Modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: Autor.

CEPAL. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile, Chile: Autor.

CEPAL. (2012). *Impactos del gobierno electrónico en los programas sociales de transferencia condicionada de renta*. Santiago de Chile, Chile: Autor.

Contraloría General de la Republica. (2007). *Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2007- 2012*. México: Autor.

Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal. (2010). *Programa de Modernización e Innovación gubernamental*. México: Autor.

Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal. (2010). *Lineamientos para la ejecución del Programa de Monitoreo y evaluación de la Gestión pública*. México: Autor.

Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal. (2010). *Lineamiento para la ejecución del Programa de Modernización e Innovación gubernamental*. México: Autor.

Cornella, A. (1999). *El concepto de infoestructura*. El profesional de la información. Recuperado de URL: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/enero/el_concepto_de_infoestructura.html.

Cumbre Mundial Sobre Sociedad de la Información. (2004). *Declaración de principios*. Suiza.

Criado J., Ramilo, C. y Salvador, M. (2002). *La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una propuesta integradora*. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Caracas, Venezuela.

Crovi, D. (2002). Sociedad de la información y el conocimiento. Entre el optimismo y la desesperanza. *Revista Mexicana de las Ciencias Políticas y Sociales*, 185,13-34.

Crovi, D. (2004). Sociedad de la información y el conocimiento, entre lo falaz y lo posible. *UNAM y La Crujía Ediciones*, 17-56.

Diario Oficial de la Federación. (2010). *Acuerdo Secretarial con el que se da a conocer el Manual Administrativo de Aplicación General en Tecnologías de Información y Comunicaciones*. México.

Diario Oficial de la Federación. (2009). *Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública*. México.

Diario Oficial de la Federación. (2006). *Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal*. México

Drucker, P. (1990). *Las nuevas realidades del estado y la política, en la economía y los negocios, en la sociedad y en la imagen del mundo*. México: Hermes.

Estrada, A. (2001). La sociedad de la información en América Latina. *Revista Electrónica de Ciencias de la Información*, 7 (2) ,1-10.

Fernández, S., Fernández, F. & Rodríguez, P. (2008). Modernización de la gestión pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas. *Pecunia*, 6, 75-105.

Ferreira, S. (2010). *Análisis comparativo entre las recomendaciones de la OECD y la estrategia aplicada por AGESIC en la implementación del Gobierno Electrónico en Uruguay*. Recuperado de URL: <http://www.ort.edu.uy/fi/ingenieria/SubSitios/articulos/AnalisiscomparativoSilvinaFerreira.pdf>.

Gaceta Oficial del Distrito Federal (2010). *Programa Especial de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones*.

García, S. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37-64.

García, R. (2009). *El análisis de las Tic's en la administración pública en México dentro de un mundo globalizado* (Tesis de Maestría). Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomas (ESCA), Instituto Politécnico Nacional. México.

Garduño, R. (2004). La sociedad de la información en México frente al uso de Internet. *Revista Digital universitaria*, 8, 1-13.

Gil, J. y Helbig, N. (2006). *Exploring e-government benefits and success factors*. En Encyclopedia of Digital Government. Hershey: Ari-Veikko Anttiroiko and Matti Malkia.

Gil, J. y Luna, L. (2006). *Integrating conceptual approaches to e-government*. En Khosrow-Pour (pp. 636-643). Hershey: Encyclopedia of e-commerce, e-government and mobile commerce.

Gil, J., Mariscal, J. y Ramírez. (2008). *Gobierno electrónico en México*. México: CIDE.

Gil, J. y Luna, L. (2008). Una breve introducción al gobierno electrónico: definición, aplicaciones y etapas. *Revista de Administración Pública*, 43(2), 49-72.

Gil, J. y Martínez, I. (2007). Understanding the evolutions of e-government: the influence of system of rules on public sector dynamicws. *Government Information Quarterly*, 24 (2), 266-290.

Gil, J. y Martínez, I. (2011). *Tecnologías de información y comunicación en las administraciones públicas municipales de México*. México: CIDE.

Gobierno de Argentina. (2008). *Bases y lineamientos para una agenda digital argentina*. Buenos Aires, Argentina: Autor.

Gobierno de Argentina. (2008). *Estrategia de agenda digital Argentina*. Buenos Aires, Argentina: Autor.

Gobierno de Chile. (2004). *Agenda digital Chile 2004-2006*. Santiago de Chile. Chile: Autor.

Gobierno de Chile. (2007). *Estrategia digital 2007-2012*. Santiago de Chile. Chile: Autor.

Gobierno de Chile. (2012.). *Plan estratégico de gobierno electrónico 2011-2014*. Santiago de Chile, Chile: Autor.

Gobierno de Colima (2010). *Agenda Digital de Colima*. Colima: Autor.

Gobierno del Distrito Federal. (2012). *Sexto informe de gobierno*. México: Autor.

Gobierno de Jalisco. (2012). *Agenda Digital de Jalisco 2013*. Guadalajara: Autor.

Gobierno de México. (2005). *Acuerdo por el que se crea la Comisión intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico*. México: Autor.

González, J. (2009). La Administración pública de Vicente Fox: del modelo estratégico de innovación gubernamental a la agenda de buen gobierno. *Espacios Públicos*, 24, 8-31.

Guerrero, O. (2002). *La nueva gerencia pública. Neoliberalismo en administración pública*. México: Mineo.

Gutiérrez, C., Bastarrica, C., Frez, R., Fuenzalida, C., Ochoa, S., Rossel, P. y Villena, A. (2007). *Gobierno electrónico en Chile, desafíos, perspectivas y oportunidades*. Recuperado de URL: <http://users.dcc.uchile.cl/~prossel/descarga/articulos/PaperIN3Final.pdf>.

Herrera, L. y Gil J. (2009). *Implementación de e-gobierno en México. Un análisis de los determinantes de éxito de la estrategia "canales alternos de atención" del fonavit*. México: CIDE.

Jarque, C: (1999). El desarrollo informático en la administración pública. *Revista de Administración Pública*, 1-23.

Kaufman, E. (2005). *E-ciudadanía, Practicas de Buen Gobierno y TIC*. Uruguay: Consulta Regional del Programa Pan Américas IDRC.

Lara, C. (2006). *Mejores prácticas de gobierno electrónico en América Latina: ¿Qué Indicadores se Utilizan para Calificarlos? ¿Cuál es su pertinencia para medir el nivel alcanzado en el camino a la E-Sociedad?*. Buenos Aires, Argentina.

Ma, V. (2006). *Ventajas y desventajas de la Implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de san Carlos de Guatemala. Guatemala.

Ley para el Desarrollo del Distrito Federal como Ciudad Digital y del Conocimiento. (2012).

Ley de Firma Electrónica del Distrito Federal. (2009).

Ley de Firma Electrónica Avanzada. (2012).

Mariscal, J. y Aldama, A. (2008). Acceso universal efectivo, primer pilar de toda agenda digital. *Política Digital*, 42, 36-37.

Martínez, J. (2009). La nueva gerencia pública en México. Una medición de su intensidad e impactos en las entidades del país. *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, 49, 199-227.

Martínez, F. y Luna, P. (2008). Sociedad de la información y el conocimiento y nuevos paradigmas del derecho: el caso de los códigos de conducta en el comercio electrónico. *Derecho y Conocimiento*, 2, 59-99.

Menzel, D. (1998). 'www.ethics.gov: Issues and Challenges Facing Public Managers. *Public Administration Review*, 58 (5), 445-452.

Ministerio de Ciencia y Tecnología. (2010). *La Sociedad de la Información en el siglo XXI: un requisito para el desarrollo. Buenas prácticas y lecciones aprendidas*. España: Autor.

Munive, E. (2008). Diseño de estrategias de divulgación ciudadana para programas de gobierno electrónico en México (Tesis inédita de Maestría). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México

Nilbert, M. (2008). Estrategias Nacionales para el Desarrollo Digital. *Política Digital*, 42, 18-26.

Ocampo, F. (2005). Gobierno electrónico: hacia la modernización y transparencia de la gestión pública. Recuperado de URL: <http://www.alfa-redi.org/node/9437>.

OCDE. (2011). *Hacia una gestión pública más efectiva y dinámica en México*, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264116252-es>.

OCDE. (2005). *E- Government studies México*. México: Auor.

Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental. (2002). *Agenda presidencial de buen gobierno*. México: Autor.

Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental (2002). *Modelo Estratégico para la Innovación y la Calidad Gubernamental*. México: Autor.

Olías, B. (2001). *La Nueva Gestión Pública*. España: Prentice Hall.

ONU. (2000). Declaración del Milenio.

ONU. (2003). *World Public Sector Report e-Government at the Crossroads*. New York, E.U: Autor.

ONU. (2010). *E-Government Survey, everaging e-government at a time of financial and economic crisis*. New York, E.U: Autor.

ONU. (2012). *E-Government Survey 2012: E-Government for the People*. New York, E.U: Autor.

Orrego, C., Ayala, R. (2002). Internet en Chile: oportunidad para la participación ciudadana. Recuperado de URL: <http://www.desarrollohumano.cl/textosotraspub/Pub07/internet.pdf>.

Osborbe, D. y Plastrik, P. (1998). *La reducción de la burocracia, cinco estrategias para reinventar el gobierno*. España: Paidós.

Pardo, M. (1991). La modernización administrativa en México. Propuesta para explicar los cambios en la estructura de la administración pública, 1940-1990. México: Instituto Nacional de Administración Pública.

Porrúa, M. (2004). Gobierno electrónico: conceptos y avances. *Reforma y Democracia*, 30, 1-11.

Piedras, E. y Pérez, R. (2012). *Una Agenda Digital: Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información en México*. México: Consejo Editorial de la H. Cámara de Diputados de la LXI Legislatura.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012 (2007).

Programa Nacional de Desarrollo 2007-2012 (2007).

Quiroz, W. (2005). Sociedad de la información y el conocimiento. *Boletín de los sistemas nacionales y estadísticos de información geográfica*, 1 (1), 81-92.

Rivera, E. (2006). Conceptos de gobierno Electrónico. *Gestión y Política Pública*, 15 (2), 259-305.

Rivera, E. (2003). *Nueva economía, gobierno electrónico y reforma del Estado*. Chile: FLACSO.

Rodríguez, G. (2004). Gobierno electrónico: hacia la modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de Derecho universidad del Norte*, 21, 1-23.

Romero, R. (2008). Sociedad del conocimiento: una meta a lograr. *Red de Revistas Científicas de América latina y el Caribe, España y Portugal*, 51, 28-32.

Rúelas, A. y Pérez, P. (2006). *El gobierno electrónico: su estudio y perspectiva de desarrollo*. Recuperado de URL: <http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n52/27RuelasyAramburo.pdf>.

Sánchez, J. (2009). *La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos* (Tesis inédita de doctorado). Universidad Nacional de Educación a distancia. España.

Sandoval, S. (2008). *Gobierno Electrónico: Elementos de facilidad del uso y valor público de los portales de internet local en México* (Tesis de Maestría). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede México (FLACSO). México.

Sandoval, R. y Gil, J. (2009). Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo. *Revista Chilena de Administración Pública*, 14, 83-122.

Sandoval, R. y Gil, J. (2011). *Evaluación de gobierno electrónico, apertura y transparencia en Centro América*. Dialogo Regional sobre Sociedad de la información. Perú.

Schoder, P. (2003). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. México: Fundación Friedrich Naumann.

Secretaría de la Función Pública. (2008). *Agenda de gobierno digital*. México: Autor.

Secretaría de la Función Pública. (2008). *Programa especial de mejora de la gestión en la administración pública federal 2008-2012*. México: Autor.

Secretaría de la Función Pública. (2005). *Acuerdo que tiene por objeto crear en forma permanente la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico*. México: Autor.

Secretaría de la Función Pública. (2006). *Acuerdo de la CIDGE/2006/003*. México: Autor.

Secretaría de Comunicaciones y Transporte. (2012). *Agenda digital MX*. México: Autor.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (2007). *Programa sectorial de comunicaciones y transporte 2007-2012*. México: Autor.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (2002). *Sistema Nacional e-México: Resumen ejecutivo*. México: Autor.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (2011). *Acciones para el fortalecimiento de la banda ancha y las tecnologías de la información y comunicación*. México: Autor.

Secretaría de Economía. (2008). *Programa de Desarrollo del Sector de Servicios de Tecnologías de Información (PROSOFT 2.0)*. México: Autor.

Tamayo, M. (1997). *El análisis de las políticas públicas, la nueva administración pública*. España: Alianza Editorial.

Torres, V. (2005). Sociedad de la información y el conocimiento. *Gestión y Política Pública*, 12 (81), 35- 71. México.

Toussaint, F. (2002). México ante la Sociedad de la Información y el conocimiento. Estudio de las redes. Clasificaciones. *Revista Mexicana de ciencias Políticas y Sociales*, 185, 57-72.

UNESCO. (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*. Francia: Autor.

Universidad de Chile. (2003). *Gobierno Electrónico en Chile: Estado del Arte*. Santiago de Chile, Chile.

UIT. (2012). *Medición de la sociedad de la información*. Suiza.

Velasco, E. (2008). Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública. *Revista de Administración Pública*, 116,13-183.

Vilchis, J. (2007). *La nueva gerencia pública: un análisis comparativo de la administración estatal en México*. México: Porrúa.