



Buen Gobierno

ISSN: 1874-4271

[director@revistabuengobierno.org](mailto:director@revistabuengobierno.org)

Fundación Mexicana de Estudios

Políticos y Administrativos A.C.

México

Gil-García, José Ramón; Mariscal Avilés, Judith Mariscal Avilés; Ramírez Hernández, Fernando

Gobierno Electrónico en México: antecedentes, objetivos, logros y retos.

Buen Gobierno, núm. 8, enero-junio, 2010, pp. 8-41

Fundación Mexicana de Estudios Políticos y Administrativos A.C.

Ciudad de México, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=569660516004>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

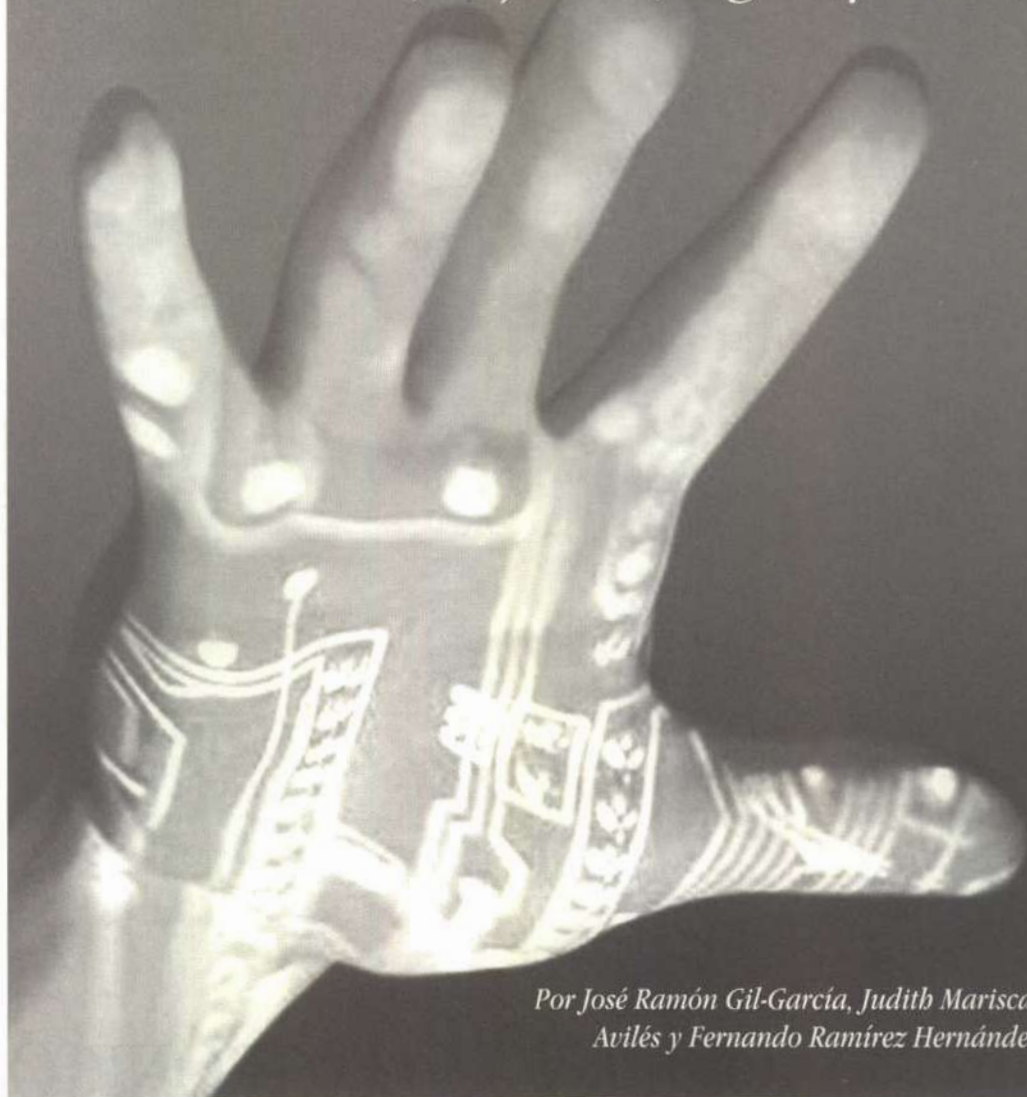
Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# Gobierno Electrónico en México:

Antecedentes, objetivos, logros y retos<sub>1</sub>



*Por José Ramón Gil-García, Judith Mariscal  
Avilés y Fernando Ramírez Hernández*

## RESUMEN

Recibido: 26/01/2010 • Aprobado: 31/03/2010.

En los últimos años, la modernización de la administración pública se ha apoyado de manera importante en la incorporación de tecnologías de la información y comunicación (TIC's) a los procesos y servicios gubernamentales. En México la estrategia para el desarrollo del e-gobierno ha evolucionado hasta convertirse en un pilar importante para la reforma administrativa del gobierno. Los resultados muestran importantes avances en algunas áreas pero también déficits significativos en otras. La construcción de algunas estructuras institucionales y organizacionales fundamentales es parte de los avances. Sin embargo, temas como la seguridad informática, la interoperabilidad y la colaboración inter e intra dependencias muestran avances poco satisfactorios. El presente documento presenta la situación actual del e-gobierno en México e identifica los avances y los principales retos que se enfrentan para lograr una adopción efectiva del gobierno electrónico.

Palabras clave: e-gobierno, Administración pública, Tecnologías de la información y comunicación, Modernización, Marco institucional.

*In recent years, the modernization of public management has been supported mostly by adopting Information and Communication Technologies in governmental process and services. In Mexico, the strategy to develop an e-government has evolved to become a keystone towards the government's administrative reform. Outcomes show important breakthroughs in some areas, but deficits in others. Building some institutional and organizational fundamental framework is part of the breakthroughs. Nevertheless, issues such as: informatics security, interoperability, and collaboration intra and inter agencies reveals unsatisfactory advances. This paper presents the e-government's current situation in Mexico and identifies progress and main challenges in order to achieve an effective adoption of electronic government.*

*Key words: e-government, Public administration, Information and communication Technologies, modernization, Institutional framework*

## INTRODUCCIÓN

Una de las aplicaciones más importantes que han ofrecido las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) es la posibilidad de modernizar la gestión pública a través de su uso para la prestación de servicios, el mejoramiento de la operación interna y el fortaleci-



miento de sus relaciones con ciudadanos empresas y otros grupos sociales, lo que se ha denominado gobierno electrónico (e-gobierno). El e-gobierno tiene como objetivo incrementar la eficiencia, la transparencia, la accesibilidad y la capacidad de respuesta a las demandas de los ciudadanos y organizaciones, así como lograr un gobierno competitivo que contribuya a alcanzar las metas de crecimiento económico y desarrollo social. El uso de las TIC's en el gobierno también tiene el potencial de transformar sus relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras áreas del mismo gobierno (Banco Mundial, 2008; Gil-García y Helbig, 2006).

**S**in embargo, la transformación del gobierno mediante el uso de TIC's requiere de cambios institucionales y organizacionales complejos y no simplemente de la adquisición de *hardware* y *software*. En la construcción del e-gobierno se deben considerar diversos niveles y elementos (Fountain, 2001; Gil-García, 2006). Una implementación exitosa del gobierno electrónico debe asegurar el acceso de toda la población, a la información, uso y aprovechamiento de los diversos servicios públicos que ofrece el gobierno. Los verdaderos beneficios del e-gobierno no están únicamente en el uso de la tecnología, sino en su correcta aplicación a los procesos gubernamentales y a la generación de valor para los ciudadanos, las empresas y otros grupos de la sociedad (Dawes y Pardo, 2002; Gant, 2003; Garson, 2004; Kraemer, K. L., y King, 2003; Pardo y Jiang, 2007).

En México, la implementación de proyectos de e-gobierno como parte de los procesos de reforma y modernización de la administración pública se intensificó durante el periodo presidencial de Vicente Fox. La estrategia ha requerido tanto la construcción y adquisición de infraestructura física como la creación y modificación de estructuras institucionales y organizacionales (Luna-Reyes, Gil-García y Cruz, 2007; Luna-Reyes, Gil-García y Estrada-Marroquín, 2008). Actualmente, con distintos niveles de avance, la población puede acceder a información y servicios en línea tales como la declaración fiscal, solicitud

de permisos y licencias, pasaportes, búsqueda de empleo y solicitud de una cita médica, entre otros. La computadora, propia o situada en lugares públicos (gubernamentales o privados), se está convirtiendo en una ventanilla más de atención a los ciudadanos. Sin embargo, muchas de estas acciones se refieren a servicios en línea y falta avanzar en otros temas de gran importancia, entre los que destacan una mayor interacción con los usuarios y la cooperación entre dependencias y niveles de gobierno para brindar servicios más integrados (Luna-Reyes, Gil-García y Cruz, 2007).

Los esfuerzos para impulsar la estrategia de e-gobierno del Gobierno Federal Mexicano son muy valiosos, pero el objetivo de establecer un gobierno más transparente, eficiente y democrático, están lejos de ser alcanzados. Uno de los componentes clave que faltan es una estrategia de largo plazo, que ha sido fundamental en el éxito de otros países. Este artículo tiene como objetivos (1) ofrecer una descripción de la estrategia en el área de e-gobierno, incluyendo los antecedentes, metas, objetivos, y avances, y (2) identificar los retos que deben enfrentarse para lograr mejores resultados.

El artículo se encuentra organizado en seis secciones. La primera sección del documento presenta una muy breve revisión de literatura sobre gobierno electrónico que sirve como antecedente y marco de referencia para los datos presentados en el resto del documento. En la segunda sección se presentan los antecedentes y el marco legal de la estrategia de e-gobierno en México. La tercera sección incluye los objetivos, las estrategias, las líneas de acción y los principales proyectos de gobierno electrónico. La sección cuarta describe brevemente los principales actores y sus roles en el desarrollo del e-gobierno en México. La sección cinco presenta algunos resultados y datos relevantes sobre las TIC's en el gobierno mexicano; analizándose datos provenientes de fuentes oficiales, de organismos internacionales y de una encuesta propia. Finalmente, se plantean algunas conclusiones y retos para el e-gobierno.

## 1. COMPONENTES Y BENEFICIOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

El uso cada vez más común de las de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en las distintas actividades gubernamentales no sólo ha generado distintos impactos que van desde la creación de un nuevo término: el gobierno electrónico o e-gobierno. Hasta importantes intentos de reformas gubernamentales basados en la manera en que el uso de estas herramientas puede transformar las relaciones entre el gobierno y los distintos actores que conforman la sociedad (Gil-García *et al.*, 2007; Kraemer y King, 2003). Con diversos objetivos como aumentar la transparencia de la actuación gubernamental, facilitar trámites, promover una mayor participación ciudadana, reducir costos, así como proveer servicios de manera más eficiente, las TIC's se han ido integrando cada vez más al quehacer gubernamental (Garson, 2004).

Pero el concepto de e-gobierno no es único, ha sido conceptualizado de muy distintas maneras, el número de definiciones de este concepto es muy amplio y diverso (Schelin, 2003). Tal como lo señalan Gil-García y Luna-Reyes (2003) el espectro de las



definiciones van desde aquellas que contemplan el uso de cualquier TIC en el gobierno hasta aquellas que únicamente consideran el uso de Internet para la provisión de servicios públicos. Gil-García y Luna-Reyes (2006) proponen una clasificación basada en las principales características de distintas definiciones de e-gobierno. El primer enfoque considera definiciones directas que contienen los principales elementos y características de e-gobierno, el segundo enfoque considera los conceptos orientados a identificar a los principales beneficiarios (o "*stakeholders*") de las aplicaciones de e-gobierno. Finalmente, el tercer enfoque define el gobierno electrónico desde una perspectiva evolutiva, la cual consiste en identificar las distintas etapas de desarrollo de los proyectos de e-gobierno.

Pero el e-gobierno puede definirse también a partir de sus componentes (Gil-García y Luna-Reyes, 2003 y 2007):

- E-servicios, la prestación de servicios públicos utilizando las TIC's (Edmiston, 2003; Gil-García y Luna-Reyes, 2006; Holmes, 2001; OECD, 2003; UNPAN, 2002).
- E-democracia es el uso de las TIC's para promover la participación ciudadana en sus diversas manifestaciones y sustentar las relaciones democráticas entre el gobierno, los ciudadanos y otros *stakeholders* (Cook y LaVigne, 2002; Galindo, 2002; Gil-García y Luna-Reyes, 2006; Hiller y Bélanger, 2001; OECD, 2003).
- E-gerencia, el uso de TIC's para mejorar las operaciones gubernamentales, eficiencia interna y todas las labores de administración y reforma gubernamental (Galindo, 2002; Gil-García y Luna-Reyes, 2006; Hiller y Bélanger, 2001; OECD, 2003; UNPAN, 2002).
- E-policy que se definen como la creación (no necesariamente usando TIC's) de un marco legal y regulatorio que facilite iniciativas de eGobierno y fomente un ambiente propicio para la sociedad de la información (Finger y Péroud, 2003; Gil-García y Luna-Reyes, 2006).

En este documento se considera que, "gobierno electrónico es la selección, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para la provisión de servicios públicos, el mejoramiento de la efectividad gerencial, y la promoción de valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilite iniciativas que usan información de forma intensiva y fomente la sociedad del conocimiento" (Gil-García y Luna-Reyes, 2003 y 2006).

Además de la literatura en la que se debate la definición del e-gobierno también existen estudios que tratan de identificar y medir los resultados del e-gobierno y al igual que en el caso de la definición del concepto, hay distintas perspectivas. Una de ellas estudia las mejoras en la calidad de los servicios tanto a nivel de disponibilidad como en lo referente a los procesos y servicios (Brown y Brudney, 2004; Dawes y Prefontaine, 2003; OECD, 2003). Otra perspectiva se enfoca al estudio de la eficiencia y productividad de los procesos y operación gubernamental (Brown, 2001; Heintze y

Bretschneider, 2000; OECD, 2003). También hay esfuerzos enfocados a conocer la importancia del e-gobierno en el logro de programas y políticas más eficaces (Dawes, 1996; Kellogg y Mathur, 2003; Landsbergen y Wolken, 2001; OECD, 2003).

Otros enfoques sobre los beneficios del e-gobierno destacan la transparencia y rendición cuentas, especialmente para países que enfrentan problemas de corrupción (Gil-García y Luna-Reyes, 2006; Rocheleau, 2003; Welch, Hinnant y Moon, 2005). Las TIC's además pueden facilitar la participación ciudadana y, consecuentemente, fomentar algunos mecanismos democráticos (Fountain, 2003; Kellogg y Mathur, 2003; West, 2004). Finalmente, de acuerdo con algunos autores, el e-gobierno puede tener la capacidad de inducir cambios profundos en las estructuras gubernamentales (Garson, 2004), aunque este beneficio no resulta siempre claro (Heintze y Bretschneider, 2000).

Para identificar los beneficios del e-gobierno también ha surgido literatura que estudia y analiza la medición y evaluación del e-gobierno. Existe literatura sobre los esfuerzos para evaluar distintos aspectos del e-gobierno aunque son individuales y su comparación es difícil pues las metodologías utilizadas responden a distintos objetivos e incluso son desarrolladas desde distintas perspectivas (Cresswell, 2004; Cresswell y LaVigne, 2003; Heeks, 2005). Por ejemplo, Dawes y sus colegas (2004) señalan que la evaluación comienza desde el inicio del proyecto. Otros autores proponen evaluar al gobierno al final del proyecto de tecnologías de información (Heeks, 2005). Algunos otros estudiosos han intentado medir los niveles de calidad percibidos por los ciudadanos y empresas e incluso los beneficios logrados en términos de productividad (Timmers, 2005; Stowers, 2004; Modinis, 2005). Pero también han empezado a surgir esfuerzos por crear metodologías que permitan medir diversos aspectos del e-gobierno como sus determinantes, características y resultados y al mismo tiempo posibiliten la comparación de los esfuerzos nacionales (Gil-García y Luna-Reyes, 2007).

Por otra parte, existen estudios que presentan las experiencias de países pioneros en el diseño e implementación de e-gobierno. Especialmente destacan los casos de Estados Unidos y Canadá, pero también las experiencias de países en desarrollo como Chile. Estados Unidos ha tratado de reformar al gobierno tratando de convertir a los ciudadanos en el centro de los procesos gubernamentales con base en el uso de mecanismos de mercado. Se ha intentado que el gobierno tenga una mejor capacidad de respuesta a las demandas ciudadanas y a un costo menor al incorporar las TIC's para mejorar los servicios a los ciudadanos ("*e-government directive*"). Se creó un portal único que contiene toda la información sobre los servicios que proporcionan los distintos niveles de gobierno ([www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov)). Hasta 2006, este portal ponía al alcance de los ciudadanos 27 millones de páginas con información de 20 mil sitios del Gobierno de los Estados Unidos.

En el caso canadiense, el gobierno central lanzó en 1999 la iniciativa **Government On-Line** (GOL) con el objetivo de habilitar los 130 servicios del gobierno federal más utilizados para ser ofrecidos de manera electrónica. En este caso la importante coordi-



nación entre diversas agencias y departamentos gubernamentales ha permitido que el e-gobierno se haya convertido en un acceso clave para la provisión de servicios ([www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca)).

Por su parte, el gobierno Coreano comenzó su estrategia de e-gobierno con la construcción de bases de datos con la información administrativa más importante. En 2001 se seleccionaron 11 iniciativas de gobierno con el objetivo de iniciar la construcción de una infraestructura nacional para la reforma del servicio civil. En 2003 el gobierno creó un Comité Especial para el e-gobierno que mediante la consulta a expertos y al público en general ha diseñado e implementado una agenda de e-gobierno integral y comprehensiva con 10 sub-agendas en cuatro áreas y 31 tareas principales, logrando tan buenos resultados que ahora esta experiencia es considerada una mejor práctica internacional (NIA, 2007).

En América Latina también existen ejemplos importantes. En mayo de 2001, Chile emitió el Instructivo para el desarrollo del Gobierno Electrónico. El objetivo del documento era definir los componentes esenciales del desarrollo del e-gobierno entre los que destacan la atención al ciudadano, el buen gobierno, el desarrollo de la democracia y el papel del gobierno como transformador (Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2006). Un ejemplo exitoso en Chile es el portal para las compras gubernamentales porque ha hecho este proceso más eficiente y transparente (<http://www.compraschile.cl>), además también ha servido como ejemplo para facilitar y fomentar la interoperabilidad (InfoDev, 2002).

## 2. ANTECEDENTES Y MARCO LEGAL

### 2.1 ANTECEDENTES DEL E-GOBIERNO EN MÉXICO

En México la instrumentación del e-gobierno tiene sus primeros antecedentes durante la década de los setentas, por parte de Petróleos Mexicanos (PEMEX), la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y Nacional Financiera (NAFIN), en el uso de los servicios de cómputo electrónico proporcionados por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Posteriormente el uso de computadoras se fue extendiendo a otras dependencias de la Administración Pública Federal (APF) (López, 1998). En esa misma década también aparecieron organismos como el Comité de Autoridades de Informática de la Administración Pública (CAIAPF), creado en 1971, que era un órgano colegiado conformado por los directores de las unidades de informática de las dependencias de la Administración Pública Federal y el Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal (CIAPEM) creado en 1978.

Aunque existían estos organismos, no había cooperación entre ellos sino una diversidad de esfuerzos individuales (INAP, 1991). 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)<sup>4</sup>. Este programa inició proyectos informáticos nacionales con carácter interinstitucional —que por su naturaleza- fueran estratégicos para la modernización de los servicios públicos, entre los que destacan, la Red Escolar de Informática Educativa, la Red Satelital de Televisión Educativa (EDUSAT) y el sistema electrónico de contrataciones gubernamentales CompraNet (Jarque, 1998).

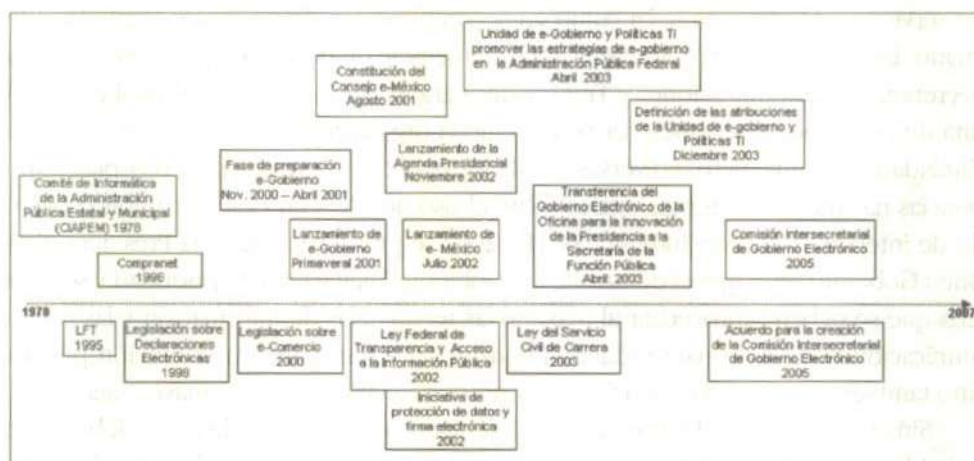
Durante el periodo presidencial 2000 – 2006, se dieron avances importantes en materia de e-gobierno tanto en la construcción de infraestructura física y disponibilidad de servicios y trámites en línea como en la conformación de un marco legal más adecuado. En principio, el Presidente Fox, en su mensaje de posesión, dio instrucciones al Secretario de Comunicaciones y Transportes para iniciar el Sistema Nacional e-México, una de las primeras acciones del Sistema fue la organización de un Foro de Consulta Ciudadana que involucró a diversas entidades públicas y privadas para recopilar experiencias nacionales e internacionales sobre el uso de TIC's en el sector público con el fin de integrarlas al PND 2001 – 2006. En 2002 se 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”.

Sin embargo, antes del lanzamiento de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno ya se habían emprendido acciones como la iniciativa de la Oficina de la Presidencia para la Innovación para modernizar y digitalizar el gobierno, la conformación del Consejo de e-México y la posterior puesta en funcionamiento del Programa Nacional e-México con la colaboración de la Secretaría de Educación Pública (SEP), la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), la Secretaría de Gobernación (SEGOB), la Secretaría de Salud (SS) y la Secretaría de Economía (SE), así mismo se creó el Consejo Técnico del Fideicomiso e-México 2058 que fue el mecanismo mediante el cual varios proyectos de e-gobierno fueron financiados. En 2003 se creó la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de Información (UGEPTI) como parte de la SFP para darle a ésta responsabilidades en materia de desarrollo de las TIC's en toda la APF<sup>6</sup>. Finalmente en 2005, se emitió el Acuerdo para la creación de la Comisión Intersecretarial de Gobierno Electrónico que tiene como principal objetivo aprovechar estratégicamente las TIC's para el buen gobierno. Además del marco legal directamente relacionado con el gobierno electrónico también se promulgaron la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley del Servicio Profesional (civil) de Carrera que afectaron indirecta, pero claramente el desarrollo del e-gobierno en México (ver figura 1).

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 infor-

mados y acceder a los servicios que ofrece el gobierno en todos sus niveles, federal, regional, estatal y municipal. En un contexto con 2,439 municipios de los que sólo 360 se consideran alta o medianamente tecnificados y donde las áreas TIC's se ven en los organigramas como un área no estratégica sino operativa, destaca el papel de Comité de Informática de la Administración Pública Municipal y Estatal, A.C. CIAPEM cuyo objetivo central es fomentar e impulsar el uso y aprovechamiento de las TIC's para mejorar la competitividad dentro de la administración pública de estados y municipios, principalmente a través de la cooperación ya sea dentro de un mismo estado, con otros estados y municipios y también con el gobierno federal (Ocampo, 2006).

Figura 1. mapa de ruta del e-gobierno en México



Fuente. Elaboración propia en base a OECD (2005).

## 2.2 MARCO LEGAL

El marco legal para fomentar el uso cotidiano de las TIC's dentro del gobierno en México comenzó con las atribuciones que en el Reglamento Interno de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) se le otorgaron al INEGI en materia de informática. Asimismo se llevaron a cabo modificaciones legales para la puesta en marcha de proyectos como CompraNet, por ejemplo, el Acuerdo que establece la información relativa a los procedimientos de licitación pública que las dependencias y entidades de la APF deberán remitir a la SFP por transmisión electrónica o en medio magnético. Sin embargo, el proyecto de e-gobierno inició formalmente hasta 2000, cuando la recién creada Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental dio a conocer el Proyecto de Gobierno Electrónico como uno de los principales instrumentos del Presidente Vicente Fox para impulsar la transformación del gobierno en México.

Una vez que el e-gobierno se constituyó como una pieza clave del gobierno, según la Agenda Presidencial de Buen Gobierno, en 2003 con base en los artículos 17 y 37 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal se incorporaron nuevas responsabilidades a la SFP para el desarro-



llo de las TIC's en la APF, con lo que el papel del INEGI en esta área se vio reducido. Este marco legal fue el que permitió la creación de la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de Información (UGEPTI), que de acuerdo al Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública (publicado en diciembre de 2003), tiene como atribuciones definir, instrumentar y dar seguimiento a la estrategia de "Gobierno Digital" en la APF.

En noviembre de 2005 se publicó en el Diario Oficial de la Federación DOF el Acuerdo que tiene por objeto crear en forma permanente la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, que es importante pues consolida la estrategia de e-gobierno porque más allá de los aspectos tecnológicos o técnicos el desarrollo de la estrategia se deposita en manos de los encargados de mejorar e innovar en la administración pública mexicana. "El acuerdo también ha sentado las bases de un esquema de gobernabilidad para las tecnologías de la información y para la interoperabilidad tecnológica en México. Al crear las instancias de coordinación y la figura de un coordinador con los secretarios de Estado, los funcionarios que implementen el e-gobierno tienen la oportunidad de llevar la agenda de la administración electrónica más allá de las unidades de tecnología e informática para homologarla y coordinarla con la agenda política y económica nacional" (Gutiérrez, 2006).

La implementación del e-gobierno ha requerido la modificación de diversos instrumentos legales como la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, la Ley de Instituto Mexicano del Seguro Social, entre otras. A continuación se muestra el marco legal de algunos de los proyectos comprendidos por la estrategia de e-gobierno a nivel federal.

## COMPRANET

Ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Sector Público.

Ley de obras públicas y servicios relacionados con las mismas.

Reglamento de la Ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Sector Público.

Reglamento de la Ley de obras y servicios relacionados con las mismas.

Acuerdo del 11 de abril de 1997 que establece la información relativa a los procedimientos de licitación pública que las dependencias y entidades de la APF deberán remitir a la SFP por transmisión electrónica o en medio magnético.

Acuerdo del 9 de agosto de 2000 que establece las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica.

## Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA)

Artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Decreto por el que se establece el procedimiento y los requisitos para la inscripción en los Registros de Personas Acreditadas operados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal y las bases para la interconexión informática de los mismos (DOF 04/05/2004).

Lineamientos para la creación, operación e interconexión informática de los Registros de

Personas Acreditadas de las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal (DOF 02/07/2004).

## **DECLARANET**

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Acuerdo del 19 de abril de 2002 que establece las normas que determinan como obligatoria la presentación de las declaraciones de situación patrimonial de los servidores públicos, a través de medios de comunicación electrónica.

Acuerdo por el que se reforman las normas segunda, cuarta, quinta primer párrafo, séptima y décima del diverso que establece las normas que determinan como obligatoria la presentación de las declaraciones de situación patrimonial de los servidores públicos a través de medios de comunicación electrónica, publicado el 19 de abril de 2002. Entrando en vigor a partir 1 de mayo de 2006.

## **Registro de Servidores Públicos (RSP)**

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

## **Portal Ciudadano del Gobierno Federal ([www.gob.mx](http://www.gob.mx)) incorporando también trámites electrónicos gubernamentales (TRAMITANET)**

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Artículo 27.

Ley Federal de Procedimientos Administrativos.

Acuerdo del 17 de enero de 2002 por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la APF.

## **3. OBJETIVOS Y PROYECTOS PRINCIPALES**

### **3.1 OBJETIVOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO 2000-2006**

En un mundo globalizado basado en la economía del conocimiento, el gobierno ha tenido que enfrentar los retos y aprovechar las oportunidades que traen consigo los avances tecnológicos en el área de las comunicaciones. El gobierno de México mediante su proyecto de e-gobierno busca generar rápidamente los cambios profundos que permitan al país atender con prontitud y eficacia las necesidades de la sociedad, para lo que es necesario construir un gobierno de calidad total, que ponga en el centro del quehacer gubernamental la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad, un gobierno con un alto sentido de responsabilidad social, que sabe la importancia de su trabajo y que se responsabilice de su actuación, de sus errores y en general de sus decisiones,



mismas que serán sometidas a un minucioso proceso de evaluación (PND, 2000 - 2006):

El objetivo general de la estrategia de e-gobierno, según el PND 2000 – 2006 y la Agenda Presidencial de Buen Gobierno, es construir un gobierno inteligente, capaz de utilizar los más avanzados sistemas administrativos y tecnológicos para evitar el dispendio de recursos y promover la eficacia de su función en todos los ordenes, un gobierno ágil y flexible capaz de captar las oportunidades, atender los problemas y adecuarse a las circunstancias rápida y eficazmente, un gobierno abierto y transparente, un gobierno descentralizado en sus relaciones con los estados y municipios, un gobierno global, que se inserte en el contexto mundial. A continuación se resumen los objetivos, las estrategias y las líneas de acción pensadas para impulsar el desarrollo del e-gobierno en México, tales líneas incluyen entre otras cosas el rediseño de procesos al interior del gobierno y cambios organizacionales. En los documentos oficiales no se plantearon metas concretas sino mas bien generales sobre como posibilitar el acceso a un mayor número de trámites y servicios a todos los mexicanos o lograr un gobierno más transparente y eficaz.

## Objetivos 2003-2006

- Vincular el uso de TIC's en la gestión pública.
- Los servidores públicos de niveles medio y superior utilizarán equipos electrónicos para la gestión gubernamental.
- Se incrementará la disponibilidad de servicios gubernamentales.
- Se implementarán sistemas de Administración de Relaciones con Ciudadanos (CRM).
- Se conformará la Intranet de la APF.
- Se implantará el modelo e-Procurement de la APF.
- Se contribuirá a la aplicación de la Ley Federal de Transparencia.
- Realizar transacciones completas y seguras por medios electrónicos.
- Incorporar la firma digital.
- Integración horizontal y vertical de los servicios y trámites electrónicos.
- Obtener mejoras en materia de eficiencia y rendimiento de TI.
- Los servidores públicos realizan los procesos internos utilizando medios electrónicos.
- Reducción de costos respecto a medios tradicionales.
- Los servicios gubernamentales de alto impacto se entregarán por medios electrónicos, además de los medios tradicionales.

## Estrategias

- Colocar a la infraestructura como parte esencial en e-gobierno.
- Lograr una mayor rendición de cuentas por parte del gobierno, mayor acceso a la información pública, así como mayor eficiencia en el gobierno.
- Promover la participación ciudadana a través del uso de Internet, eliminando así obstáculos tradicionales como la distancia geográfica y el tiempo.
- Crear un modelo de e-servicio centrado en el cliente.

- Elaborar proyectos abiertos y penetrantes: que cuenten con servicios basados en estándares de Internet y el conocimiento de la sociedad incluida en su totalidad.
- Apoyar las prácticas democráticas que vinculan al Estado con la sociedad mediante el establecimiento de nuevas formas de comunicación, la innovación y la generación de servicios, los cuales representarán una alternativa más de espacios de participación ciudadana.
- Tomar a la seguridad como tema fundamental para la conformación del sistema.

### Líneas de Acción

- Infraestructura tecnológica gubernamental.
- Administración del conocimiento y colaboración digital.
- Rediseño de procesos utilizando TI.
- Servicios y Trámites Electrónicos (e-Servicios).
- Portal ciudadano del Gobierno Federal.
- E-Democracia y participación ciudadana.
- Política informática y organización para el gobierno digital.

### 3.2 PROYECTOS PRINCIPALES

La estrategia de e-gobierno es muy amplia y diversa 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's y mejoras principalmente en aspectos administrativos. 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. A continuación se describen brevemente los proyectos de e-gobierno que se han implementado en México por la SFP.

#### COMPRANET

El Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales es un sistema desarrollado por la SFP que consiste en la automatización de las distintas etapas del proceso de contratación, a través de la conexión por medio de computadoras y redes de datos, de las unidades compradoras y de los proveedores o contratistas.

#### Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA)

Consiste en otorgar un número de identificación único y confidencial a los particulares con fundamento en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo que servirá como medio de identificación para los trámites que realice en la APF.



## **DECLARANET**

Sistema electrónico para que los servidores públicos presenten sus declaraciones patrimoniales por Internet utilizando firma electrónica en sustitución de la firma autógrafa.

## **Portal Ciudadano del Gobierno Federal ([www.gob.mx](http://www.gob.mx)) incorporando también Trámites Electrónicos Gubernamentales (TRAMITANET)**

Es un portal que intenta reunir en un solo sitio virtual los servicios y recursos informativos más relevantes del Gobierno Federal, clasificándolos por temas y necesidades del ciudadano.

## **Registro de Servidores Públicos (RSP)**

Incorporar los datos curriculares de los servidores públicos obligados a presentar declaración patrimonial, así como lo relativo a los puestos que desempeñan.

## **4. PRINCIPALES ACTORES**

En 2001 la Oficina Presidencial para la Innovación Gubernamental introdujo oficialmente el gobierno electrónico como una iniciativa de política pública para digitalizar y modernizar el gobierno. La importancia de esta política quedó plasmada al quedar incorporada como uno de los cuatro pilares del Sistema Nacional e-México y posteriormente como uno de los seis pilares de la Agenda Presidencial para el Buen Gobierno en 2002 (ver figura 2). Una política altamente relacionada es el Sistema Nacional e-México que consiste principalmente en crear conectividad y acceso electrónico. El objetivo central de este sistema es ampliar significativamente el nivel de conectividad en el país para poder estar en posibilidad de ofrecer servicios digitales a la población, en materia de aprendizaje, salud, economía y gobierno, para contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y las familias, abrir oportunidades para las empresas basada en su incorporación a la nueva economía y, sobre todo, a promover un desarrollo más acelerado y equitativo entre las distintas comunidades y regiones de nuestro país, con especial atención a las zonas marginadas (Sotelo, 2006). Por lo que el pilar de e-gobierno dentro del Sistema Nacional e-México adquirió especial importancia en la oferta de trámites y servicios gubernamentales.

## **SFP**

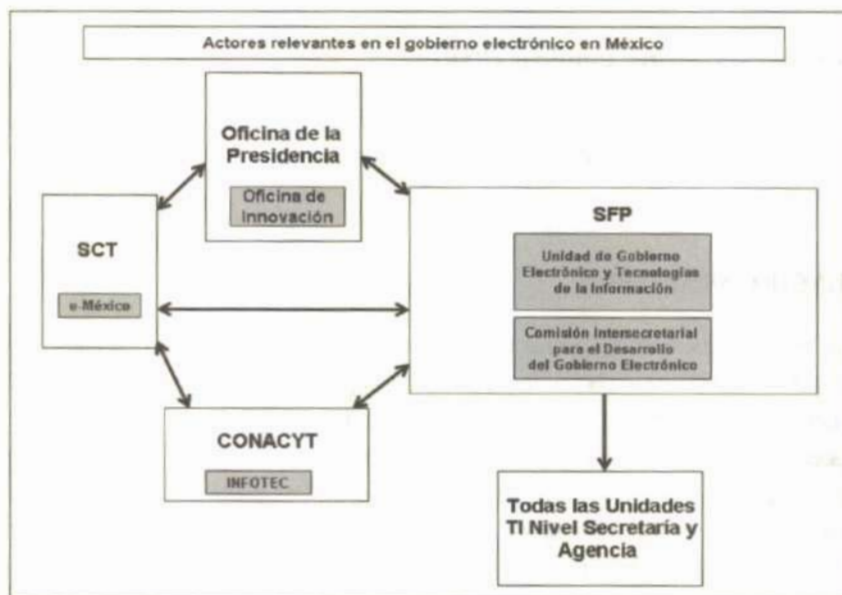
Según el artículo 37 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la SFP tiene facultades para organizar y coordinar el sistema de control y evaluación gubernamental; promover políticas de gobierno electrónico, así como formular y conducir la política general de la APF, para establecer acciones que propicien la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas y el acceso por parte de los particulares a la información que aquélla genere.

**UGEPTI**

La UGEPTI es considerada el organismo ejecutor de las políticas de gobierno electrónico en México, pero actúa bajo la coordinación de la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico. La UGEPTI tiene entre sus funciones y atribuciones principales:

Definir, instrumentar y dar seguimiento a la estrategia de gobierno electrónico y proponer las disposiciones administrativas que deba emitir la Secretaría a fin de coordinar en el ámbito de las dependencias, las entidades y la Procuraduría el establecimiento de las políticas y programas en la materia;

**Figura 2. actores relevantes en el gobierno electrónico en México**



Fuente. OECD (2005)

- Establecer mecanismos de coordinación con las dependencias, las entidades y la Procuraduría que coadyuven al cumplimiento de los objetivos en materia de gobierno electrónico y promoverlos ante los gobiernos estatales y municipales, así como otras instancias de gobierno, el sector privado y la sociedad en general;
- Coordinar con las dependencias, las entidades y la Procuraduría proyectos horizontales de gobierno electrónico en los ámbitos de infraestructura, soluciones tecnológicas, estándares y servicios que faciliten la incorporación de la tecnología en los procesos claves de gobierno, así como disponer de una plataforma intergubernamental que permita la integración de información, servicios y trámites;
- Certificar los medios de identificación electrónica de los servicios que proporciona la unidad y, cuando así lo requieran, los de las dependencias, las entidades, la Procuraduría, los gobiernos de entidades federativas y municipios; así como coordinarse con éstos respecto de otros sistemas electrónicos que operen para establecer mecanismos uniformes de certificación;



- Ejercer el control de los medios de identificación de los sistemas de comunicación electrónica que tenga a su cargo, salvaguardando la confidencialidad de la información que se reciba por esas vías;
- Proponer las disposiciones administrativas de carácter general y las normas técnicas en materia de servicios y sistemas electrónicos que competa emitir a la Secretaría;
- Proponer la realización de acciones de colaboración, coordinación, cooperación y concertación con instituciones públicas, sociales y privadas, nacionales o extranjeras, así como con gobiernos de las entidades federativas para promover el uso y aprovechamiento tecnológico de los sistemas de comunicación electrónica;
- Promover el desarrollo de una cultura tecnológica en el sector público y en la sociedad en general que permita el adecuado uso de los servicios de gobierno electrónico que se pongan a disposición de la ciudadanía.

## **SCT (Secretaría de Comunicaciones y Transportes)**

En diciembre de 2000, el Presidente de la República dio instrucciones a la SCT para desarrollar el Sistema Nacional e-México. En diciembre de 2001 se creó la Coordinación General de Sistema Nacional e-México que se encarga de operar la estrategia nacional para construir la sociedad de la información y el conocimiento en México. La misión del Sistema Nacional e-México es "ser un agente de cambio en el país, al integrar los esfuerzos que realizan diversos actores públicos y privados en la eliminación de la brecha digital y las diferencias socioeconómicas entre los mexicanos, a través de un sistema con componentes tecnológicos y sociales que ofrezca servicios básicos en aprendizaje, salud, intercambio comercial, y trámites de gobierno, siendo al mismo tiempo punta de lanza del desarrollo tecnológico de México".

## **Fondo de Información y Documentación para la Industria (INFOTEC)**

INFOTEC es un centro de investigación que depende del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) que funge como asesor de la SFP en materia de e- gobierno. Ha asistido en la estrategia de Gobierno Digital y ha diseñado e implementado Sitios Web como el Portal Ciudadano (GobMx) y el Portal e-México, los sistemas DeclaraNet y CompraNet, así como en la definición de la plataforma de servicios que el Gobierno Federal está implementando (ICA, 2006).

## **Comisión Intersecretarial para el Desarrollo de Gobierno Electrónico**

Mediante el Acuerdo Presidencial publicado el 9 de diciembre de 2005 y con el objetivo de promover y consolidar el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración Pública Federal, se creó la Comisión

Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE). Esta entidad está presidida por el Titular de la Secretaría de la Función Pública y su Secretario Ejecutivo es el Titular de la UGEPTI. El Acuerdo establece los mecanismos de coordinación entre las Dependencias y Entidades, así como los siguientes grupos de participación (ver figura 3):

- El Consejo Ejecutivo;
- Los Consejos Técnicos;
- Las Subcomisiones, y
- El Grupo Consultivo.

Algunas de las principales funciones de la CIDGE son:

- Conocer las necesidades en materia de TIC's en la APF y recomendar las acciones para su desarrollo;
- 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's;
- Proponer el establecimiento de una arquitectura tecnológica de la APF, con una visión orientada a la administración estratégica de servicios de TIC's para definir y alinear los procesos del Gobierno Federal, mediante la utilización de modelos de operación que permitan identificar las oportunidades para replicar 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 APF;
- Establecer el marco normativo que sea indispensable para su operación.

La Comisión es un cuerpo colegiado, sus integrantes son el Secretario de la Función Pública y el Presidente de la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del gobierno electrónico, los Secretarios de Gobernación, Relaciones Exteriores, Defensa Nacional, Marina, Seguridad Pública, Hacienda y Crédito Público, Desarrollo Social, Medio Ambiente y Recursos Naturales, Energía, Economía, Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, Comunicaciones y Transportes, Educación Pública, Salud, Trabajo y Previsión Social, y Reforma Agraria.

También se contempla la colaboración con la iniciativa privada y la academia mediante el Grupo Consultivo; los Consejos Técnicos se encargan de realizar estudios y proyectos



para realizar tareas específicas de acuerdo con los temas rectores establecidos (Sotelo, 2006). El Consejo Ejecutivo tiene como objetivo apoyar, orientar y ejecutar el desarrollo de los temas rectores que se acuerden, los integrantes de este Consejo son los responsables de la Unidades TIC's que sean designados por los titulares de las Dependencias y en su caso Entidades. Actualmente se está trabajando en varios temas rectores entre los que destacan seguridad, privacidad y confidencialidad, interoperabilidad y servicios electrónicos gubernamentales, arquitectura tecnológica gubernamental, entre otros.

**Figura 3. Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico**

TEMA RECTOR	COORDINADOR	AVANCES
ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS DE TIC'S	SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE 2 CAPACIDADES ACUERDO PARA QUE CADA INSTITUCIÓN PUEDA DESARROLLAR Y COMPARTIR SUS CAPACIDADES TÉCNICAS Y CONSIDERAR CERTIFICACIONES DE TERCEROS
SEGURIDAD, PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES / CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN PROCESO DE EMISIÓN, ACORDE A LOS LINEAMIENTOS DEL IFAI
INTEROPERABILIDAD Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS GUBERNAMENTALES	COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD	RENOVIACIÓN DE CONVENIO DE RED DE LA APF RECOMENDACIÓN PARA USAR LA RED PARA COMPARTIR INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL
UNIDAD SOFTWARE DE SISTEMAS	SECRETARÍA DE SALUD	PORTFOLIO DE VERIFICACIÓN DE USO DE SOFTWARE PROPUESTA PARA INTERCAMBIO DE SISTEMAS RECOMENDACIONES PARA DESARROLLO Y ADQUISICIÓN DE SISTEMAS
ADQUISICIONES, CONTRATACIONES Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE TIC'S	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	LINEAMIENTOS PARA LA ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN AMPLIACIÓN Y PROPUESTA DE NUEVOS CONVENIOS CORPORATIVOS CASOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE TIC'S	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	LINEAMIENTOS PARA EL MODELO DE GOBIERNABILIDAD DE TIC'S GUÍAS METODOLÓGICAS DE APLICACIÓN
GOBIERNO DIGITAL MEXICANO	SISTEMA NACIONAL E - GOBIERNO	REGLAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA GOBIERNO DIGITAL MEXICANO MANUAL DE OPERACIÓN
INTERNET Y SITIOS GUBERNAMENTALES EN LÍNEA	SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	GUÍA METODOLÓGICA PARA ELABORACIÓN DE SITIOS WEB GUBERNAMENTALES
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	INICIÓ EL DIAGNÓSTICO DE USO DE TIC'S PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL SERVICIO PÚBLICO	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN	GUÍA DE REFERENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL SECTOR PÚBLICO
PRESENPUESTO Y FINANZAS	SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	GUÍA DE REFERENCIA EN MATERIA PRESUPUESTAL PARA TI
ARQUITECTURA TECNOLÓGICA GUBERNAMENTAL	SISTEMA NACIONAL E - GOBIERNO	MODELO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA GUBERNAMENTAL DE TI
INTEROPERACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS, SINERGIA Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	REGISTRO NACIONAL DE POBLACIÓN	PUBLICACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS PARA LA CAPTURA Y EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN DE PERSONAS

Fuente. Sotelo (2006)

Algunos de los avances más destacados de los Consejos Técnicos son la aprobación de los lineamientos en la materia de adquisiciones y los lineamientos para la seguridad de la información en la APF, ambos se encuentran en proceso de revisión por

las áreas jurídicas. Por su parte, La Subcomisión de Firma Electrónica Avanzada (FEA) emitió los lineamientos para la homologación, implantación y uso de la firma electrónica avanzada en la APF, los cuales fueron publicados en el DOF el 24 de agosto de 2006, mientras que la Subcomisión de Sistemas Automatizados de Control de Gestión emitió los lineamientos para la operación, funcionalidad, comunicación y seguridad de los sistemas automatizados de control de gestión. El cuadro 1 muestra los temas rectores en los que se está trabajando, el coordinador y los avances que se han alcanzado.

**Cuadro 1. Temas rectores y avances de los Consejos Técnicos de la CIDGE (2007)**

TEMA RECTOR	COORDINADOR	AVANCES
ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS DE TIC'S	SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	HEBRAMIENTOS DE EVALUACIÓN DE 2 CAPACIDADES ACORDADO PARA QUE CADA INSTITUCIÓN PUEDA DESARROLLAR Y COMPARTIR SUS CAPACIDADES TÉCNICAS Y CONSIDERAR CERTIFICACIONES DE TERCEROS
SEGURIDAD, PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES - CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN (EN PROCESO) DE EMISIÓN, ACORDA A LOS LINEAMIENTOS DEL IFAI
INTEROPERABILIDAD Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS GUBERNAMENTALES	COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD	RENOVACIÓN DE CONVENIO DE RED DE LA APF RECOMENDACIÓN PARA USAR LA RED PARA COMPARTIR INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL
USO DE SOFTWARE DE SISTEMAS	SECRETARÍA DE SALUD	Política de NEUTRALIDAD DE USO DE SOFTWARE PROPUESTA PARA INTERCAMBIO DE SISTEMAS RECOMENDACIONES PARA DESARROLLO Y ADQUISICIÓN DE SISTEMAS
ADQUISICIONES, CONTRATACIONES Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE TIC'S	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	LINEAMIENTOS PARA LA ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN AMPLIACIÓN Y PROPUESTA DE NUEVOS CONVENIOS CORPORATIVOS CASOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE TIC'S	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	LINEAMIENTOS PARA EL MODELO DE GOBIERNABILIDAD DE TIC'S GUÍAS METODOLÓGICAS DE APLICACIÓN
CORREO DIGITAL MEXICANO	SISTEMA NACIONAL E - MÉXICO	REGLAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA CORREO DIGITAL MEXICANO MANUAL DE OPERACIÓN
INTERNET Y SITIOS GUBERNAMENTALES EN LÍNEA	SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	GUÍA METODOLÓGICA PARA ELABORACIÓN DE SITIOS WEB GUBERNAMENTALES
PARTICIPACIÓN CIUDADANA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL SERVICIO PÚBLICO	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN	INICIO EL DIAGNÓSTICO DE USO DE TIC'S PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA GUÍA DE REFERENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL SECTOR PÚBLICO
PRESUPUESTO Y FINANZAS	SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	GUÍA DE REFERENCIA EN MATERIA PRESUPUESTAL PARA TI
ARQUITECTURA TECNOLÓGICA GUBERNAMENTAL	SISTEMA NACIONAL E - MÉXICO	MODELO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA GUBERNAMENTAL DE TI
INTERCIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS, SINERGIAS Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	REGISTRO NACIONAL DE POBLACIÓN	PUBLICACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS PARA LA CAPTURA Y EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN DE PERSONAS

Fuente. De la Parra (2007)



## 5. ALGUNOS RESULTADOS DEL E-GOBIERNO EN MÉXICO

La estrategia de e- gobierno en México se ha reflejado en la estructura legal e institucional que se ha construido y en los distintos proyectos que se han emprendido. En el primer caso destacan la UGEPTI y la CIDGE, su creación facilitó la colaboración y coordinación entre dependencias de la APF y con otros órdenes de gobierno. Por ejemplo, se ha avanzado de manera considerable en el área de trámites y servicios gubernamentales electrónicos, dos tercera partes de los 3,000 contenidos en el Registro Federal de Trámites y Servicios pueden realizarse a través de portales de Internet, centros de atención telefónica, kioscos y/o ventanillas de atención al ciudadano.

En la cooperación entre niveles de gobierno destaca el hecho de que 25 entidades federativas, de las 31 que integran México, han incorporado servicios electrónicos federales en sus portales, lo cual permite a los ciudadanos de todo el país realizar trámites y servicios electrónicos en el ámbito federal y local desde un solo sitio en Internet (aunque no se encuentren integrados). Asimismo, se cuenta también con servicios electrónicos federales en kioscos y centros de atención ciudadana dentro de los seis estados restantes, extendiendo los servicios a ciudadanos que no cuentan con servicio de Internet en casa.

En materia de compras gubernamentales, el sistema Compranet durante el periodo enero-agosto de 2006 registró 15,495 licitaciones públicas, de las cuales 50.2% se efectuaron por vía electrónica lo que representó un incremento de 10.7% con relación al mismo lapso del año anterior. En el caso del RUPA a agosto de 2006 se habían incorporado 35 dependencias y organismos descentralizados con 51 ventanillas ubicadas en el Distrito Federal y 121 distribuidas en los estados de la república. En ese mismo periodo 1,042 personas físicas y morales obtuvieron su número de identificación.

Finalmente es importante reconocer los logros del portal e-Gobierno que ha avanzado considerablemente en la parte de contenido y prácticamente se ha cumplido la meta de conectividad a través de los Centros Comunitarios Digitales (CCDs), que actualmente son 9, 200 en todo el país. En los siguientes párrafos se describe muy brevemente el estado actual de algunos de los principales proyectos de e-gobierno.

### COMPRANET

En 2006 la cobertura de este sistema abarcó a todas las dependencias y entidades de la APF, a las administraciones de las 32 entidades federativas y a 471 municipios del país. Se está desarrollando el Sistema "Compranet Plus", con el fin de optimizar el actual sistema de compras gubernamentales.

### **Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA)**

A agosto de 2006 se incorporaron al RUPA 35 dependencias y organismos descentralizados con 51 ventanillas ubicadas en el Distrito Federal y 121 distribuidas en los estados de la república. En ese mismo periodo, 1,042 personas físicas y morales obtuvieron su número de identificación.

### **Portal Ciudadano del Gobierno Federal ([www.gob.mx](http://www.gob.mx)) incorporando también Trámites Electrónicos Gubernamentales (TRAMITANET)**

Las dependencias y entidades de la APF incorporaron 238 trámites y servicios electrónicos en el periodo enero-septiembre de 2006, logrando acumular 1, 928 trámites y servicios gubernamentales en línea, a través de portales de Internet, centros de atención telefónica, kioscos y ventanillas de atención al ciudadano. Al cierre de septiembre de 2006 se tienen contabilizados 25 estados con servicios electrónicos federales incorporados en sus respectivos portales, lo cual permite a los ciudadanos de todo el país realizar trámites y servicios electrónicos en el ámbito federal y local. Asimismo, se cuenta también con servicios electrónicos federales en kioscos y centros de atención ciudadana dentro de los seis estados restantes, extendiendo los servicios a ciudadanos que no cuentan con servicio de Internet.

Además, la estrategia de e-gobierno instrumentada por México ha sido reconocida a nivel internacional, por ejemplo, en 2005 la Organización para las Naciones Unidas (ONU) entregó al Gobierno de México, a través de la Unidad de Gobierno Electrónico de la SFP, el Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público 2005 en la categoría de "Empleo de información y comunicación tecnológica en gobiernos locales o en e-Gobierno Local", por la Estrategia de Gobierno Digital de la Agenda de Buen Gobierno que:

- Ha permitido al gobierno actualizar su forma de dar servicio mediante el uso de métodos electrónicos y la mejora del servicio puede medirse en términos de un mayor acceso a los servicios, mejora en tiempo y eficiencia, servicios más enfocados al ciudadano, mayor efectividad, relevancia y calidad de los servicios.
- Tiene resultados evidentes de la implementación de reingeniería e innovación gubernamental a los programas de gobierno a través de tecnologías de información y comunicación.
- Permite al gobierno relacionarse mejor con el público, sobre todo con cada ciudadano. Esta mejor relación mantiene la legitimidad, sensibilidad y relevancia del gobierno, permitiendo a los ciudadanos expresar mejor sus necesidades, participar e influenciar el proceso, diseñar las reglas, comentar sobre la implementación de éstas, opinar sobre los servicios gubernamentales, tanto en la presentación de las quejas como en otros aspectos.



En 2000 el Banco Mundial declaró a CompraNet como el modelo en compras gubernamentales y en 2004 el Gobierno Federal recibió el Premio Internacional “Reto Estocolmo 2004”, en la categoría de Gobierno Electrónico por el Portal Ciudadano ([www.gob.mx](http://www.gob.mx)) en el que se incluyeron todas las dependencias del Gobierno Federal, coordinadas por la UGEPTI de la SFP, el Sistema Nacional e-México y el Sistema de Internet de la Presidencia de la República. Este portal ha recibido otros reconocimientos, en 2003 ganó el Premio Innova, en 2004 el Reconocimiento *Information Week* como una de las 50 empresas mas innovadoras y en 2006 recibió de la Asociación Mexicana de Internet el premio “Reconocimiento AMIPCI 2006” en la categoría de Servicios de Gobierno Electrónico al considerarse como una fuente importante de información, transacciones e interacción entre los ciudadanos y el gobierno federal.

El Reporte Global sobre Aptitud de e-Gobierno 2008, elaborado por la ONU, ubicó a México en el sitio 37 de 192 países evaluados. Lo colocó en el décimo cuarto lugar en materia de sofisticación y madurez de servicios gubernamentales en línea y en séptimo lugar en e-Participación. En este último reporte México ha sido clasificado primer lugar global en Gobierno Electrónico en América Latina – superando a Chile, Argentina y Brasil-, sin embargo también es posible ver el retroceso en posiciones respecto a los reportes anteriores (ver cuadro 2). La posible explicación para este retroceso, según la ONU (2008), no sólo de México sino de los países en desarrollo en general, son los elevados costos que implica desplegar la infraestructura necesaria para que las aplicaciones de gobierno electrónico estén disponibles.

**Cuadro 2. posición de México en el índice de disposición para el e-gobierno (global e-government readiness rankings)**

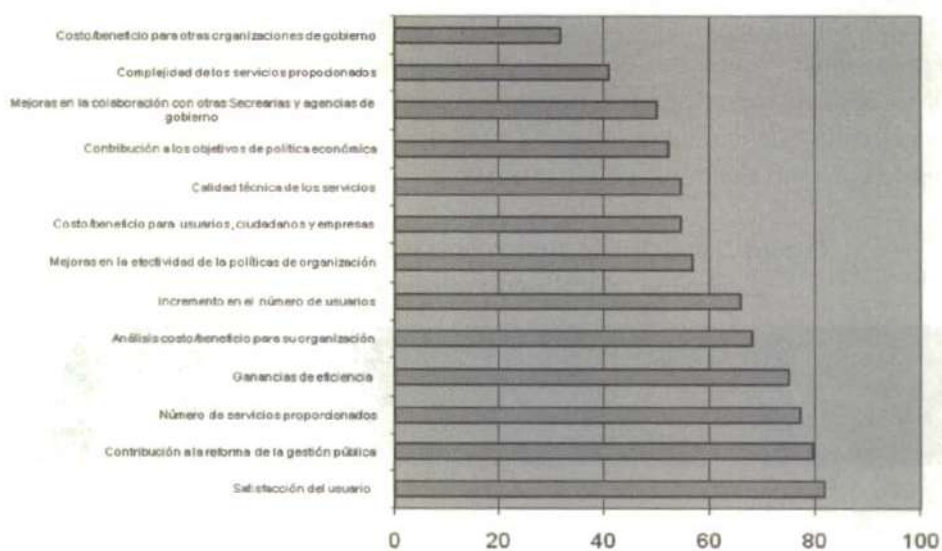
AÑO	VALOR DEL ÍNDICE DE APTITUD DE E-GOBIERNO	POSICIÓN EN EL RANKING ÍNDICE DE APTITUD DE E-GOBIERNO	E-PARTICIPACIÓN	POSICIÓN EN E-PARTICIPACIÓN	WEB MEASURE ASSESSMENT	POSICIÓN EN WEB MEASURE ASSESSMENT
2008	0.589	37	0.750	7	0.705	14
2005	0.606	31	0.761	8	0.819	12
2004	0.595	30	0.770	6	0.783	11
2003	0.593	30	0.603	9	0.808	4

Fuente. Elaboración propia en base ONU (2008, 2005, 2004, 2003)

Por su parte, el estudio *Leadership in Customer Service: New Expectations, New Experiences 2005*, publicado por la consultora Accenture, ubicó a México en el lugar 14 entre los países evaluados, considerando que el grado de madurez de su estrategia de gobierno electrónico es significativo debido a su progreso constante en los últimos años.

En 2005 la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD, por sus siglas en inglés) realizó un estudio sobre el gobierno electrónico en México. Como parte de este ejercicio efectuó una serie de encuestas a funcionarios de distintas dependencias gubernamentales encargados de esta área. La OECD señaló que “El gobierno mexicano en general evalúa el gobierno electrónico mediante la comparación de los resultados con los objetivos establecidos. La evaluación y monitoreo del gobierno están cercanamente relacionadas a los objetivos más importantes del gobierno electrónico en México (transparencia, ganancias de eficiencia, participación ciudadana y las metas de la Agenda de Buen Gobierno). Por lo tanto, los criterios para evaluar el reporte en la encuesta de la OECD incluyen satisfacción del usuario (82%), contribución a la reforma (80%) y ganancias de eficiencia (75%). Además, un número importante de organizaciones evalúan al gobierno sobre la base del número de servicios proporcionados (77%). Otros criterios utilizados incluyen análisis costo/beneficio e incremento en el número de usuarios”. La figura 11 incluye estos criterios de evaluación (OECD, 2005).

**figura 11. criterios de evaluación del e-gobierno en el gobierno mexicano**

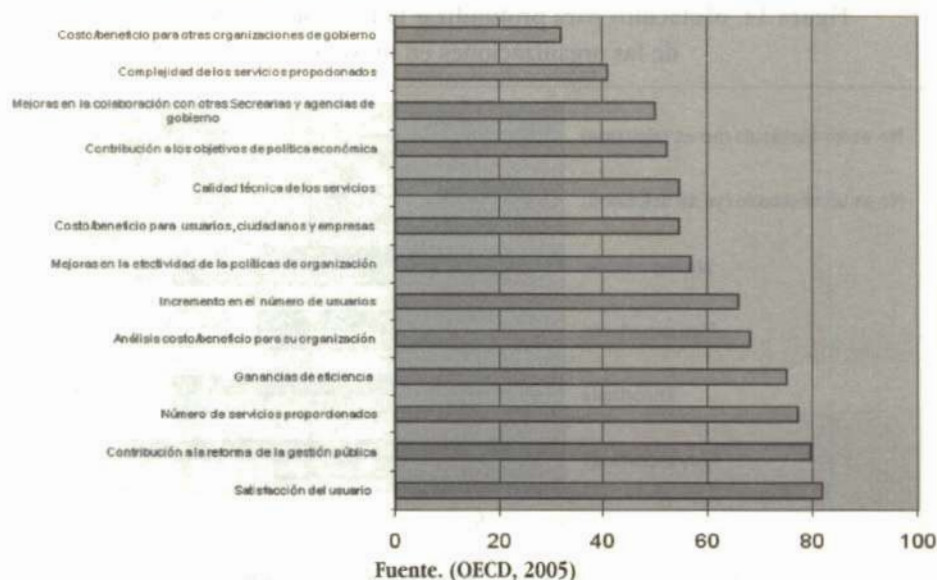


Fuente: OECD (2005)

Es claro que para la OECD los aspectos organizacionales son muy relevantes y varias de sus preguntas se enfocan a conocer el avance en esta área. Por ejemplo, en el caso de la posibilidad de compartir información la encuesta muestra que los principales temas donde se comparte información es la definición de estándares técnicos y estrategias de gobierno electrónico que puede deberse a que la oficina de la Presidencia y la UGEPTI de la SFP son quienes encabezan las estrategias y trazan en gran medida el mapa de ruta. Sin embargo, en áreas como la infraestructura de TI y las soluciones *middleware* la información es poco compartida entre las organizaciones de la APF (ver figura 12).

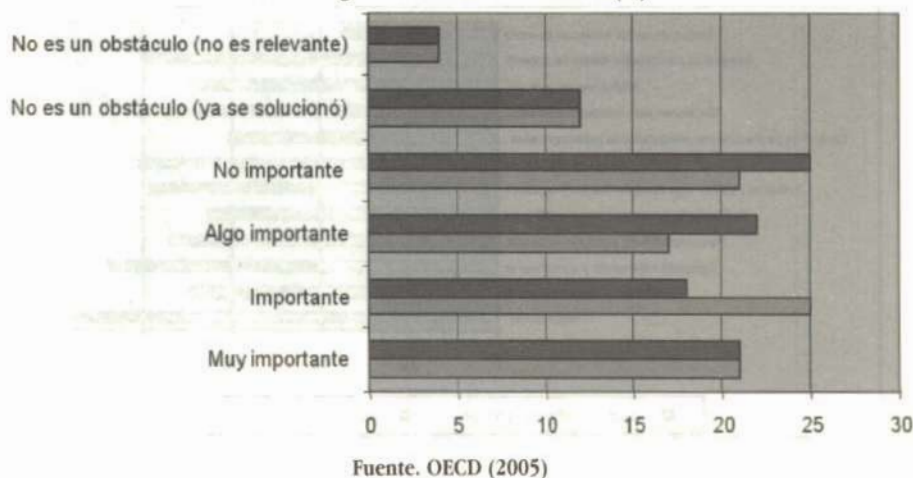


**Figura 12. organizaciones de gobierno que comparten información sobre (%)**



Continuando con el impacto del gobierno electrónico en el ámbito organizacional, la OECD investigó cuáles eran los principales obstáculos para profundizar la cooperación tanto a nivel interno de las organizaciones como con otras organizaciones. En el primer caso encontró que para alrededor del 50% de los encuestados tanto la resistencia al cambio como los hábitos de no colaboración resultan ser obstáculos importantes o muy importantes. Resultados similares se encontraron en el caso de los obstáculos para cooperar con otras organizaciones (ver figuras 13 y 14).

**Figura 13. obstáculos para profundizar la colaboración dentro de las organizaciones en México (%)**



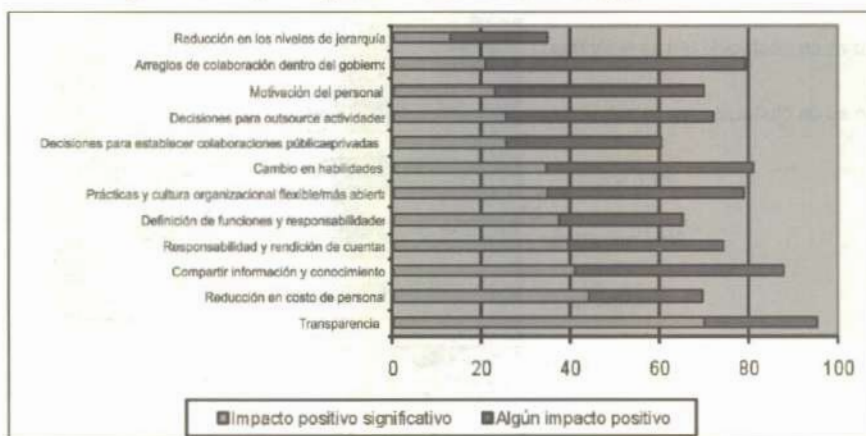
**Figura 14. obstáculos para profundizar la colaboración hacia fuera de las organizaciones en México (%)**



Fuente. OECD (2005)

Sobre el impacto del gobierno electrónico en las estructuras organizacionales se encontró que la principal área donde ha habido impacto es la transparencia, seguida de la reducción de costos en personal, en la posibilidad de compartir información y en una mejor rendición de cuentas. Áreas donde el impacto no ha sido significativo son: la reducción en niveles jerárquicos y en los convenios de colaboración dentro del gobierno (ver figura 15).

**Figura 15. impacto positivo en estructuras organizacionales**



Fuente. OECD (2005)



## COMENTARIOS FINALES

Es evidente que el gobierno federal tiene clara la importancia del gobierno electrónico como herramienta para mejorar sus funciones, así lo demuestra su inclusión como uno de los pilares básicos de la Agenda de Buen Gobierno de la administración anterior, el desarrollo del Sistema Nacional e-México y la creación de cada uno de sus pilares. De forma similar, el hecho que la Presidencia de la República se haya involucrado de manera tan cercana en este proyecto fue importante en la medida que envió señales a las distintas dependencias de la Administración Pública Federal (APF) y a la sociedad en general de lo significativo que le resultaba el desarrollo de este proyecto a la administración en turno.

Este apoyo también se reflejó en la creación del entramado institucional y organizacional para facilitar el avance de la estrategia de gobierno electrónico a nivel federal, destacan la UGEPTI y de manera especial la CIDGE. La creación de estos organismos, en especial de la Comisión, fue importante porque definió más claramente las responsabilidades de las distintas dependencias de la APF en la estrategia, facilitó la cooperación con otros órdenes de gobierno y permitió que se apoyaran decididamente diversas iniciativas y proyectos. Por ejemplo, la Subcomisión de Firma Electrónica Avanzada (FEA) emitió los lineamientos para la homologación, implantación y uso de la firma electrónica avanzada en la APF y el Consejo Técnico de Seguridad de TIC's, Privacidad y Confidencialidad aprobó en 2006 los lineamientos para la seguridad de la información en la APF.

Es importante reconocer los logros del Portal e-gobierno y otros componentes de la estrategia de gobierno electrónico en México. En el caso del portal principalmente se ha avanzado de manera considerable en la parte de contenido y prácticamente se ha cumplido la meta de conectividad a través de los CCDs. De forma similar, se ha avanzado de manera considerable en el área de trámites y servicios gubernamentales electrónicos, en la incorporación de los trámites federales en los portales de las entidades federativas, en materia de compras gubernamentales y en obligaciones de transparencia mediante la declaración patrimonial de los funcionarios gubernamentales a través de medios electrónicos.

Sin embargo, hay algunos temas donde todavía no hay claridad en la estrategia a poner en marcha y por tanto los avances, de haberlos, no son substanciales. Por ejemplo, en lo que se refiere a seguridad informática a pesar de que se ha estado trabajando el avance es lento, en gran medida por la gran cantidad de modificaciones necesarias al marco jurídico mexicano para que funcione correctamente. Otro tema importante donde todavía es necesario mucho trabajo y decisiones claras es la interoperabilidad, dónde habría que empezar por adoptar una definición conjunta de inte-

**José Ramón Gil  
García**

Profesor-Investigador de la División de Administración Pública y Coordinador del Banco de Información para la Investigación Aplicada en Ciencias Sociales (BIIACS) del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Ha publicado artículos en revistas académicas de gran prestigio nacional e internacional como *The International Public Management Journal*, *Government Information Quarterly*, *European Journal of Information Systems*, *Reforma y Democracia*, y *Gestión y Política Pública*.

**Judith Mariscal  
Aviles:**

Es Doctora en Políticas Públicas por Lyndon B. Johnson School of Public Affairs, Universidad de Texas en Austin, E.E.U.U. Profesora Investigadora en la División de Administración Pública del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel III.

**Fernando Ramírez  
Hernández:**

Licenciado en Economía por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y Maestro en Administración y Políticas Públicas por el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Ha colaborado en diversos proyectos en la UNAM sobre economía y finanzas públicas, así como Ciencia y tecnología. También trabajo en la Unidad de Desarrollo Industrial de la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL).

roperabilidad para posteriormente crear algún tipo de reglamento o modelo de aplicación unificado sobre el tema.

Los resultados obtenidos por la OECD muestran que la colaboración al interior de las dependencias y con otras dependencias todavía es muy limitada. En principio puede ser resultado de la cultura burocrática que ha imperado en nuestro país durante muchos años, pero también es pertinente considerar que los cambios organizacionales que implica la estrategia del gobierno electrónico van desde relacionarse con nuevas tecnologías (por ejemplo uso de computadoras e Internet) hasta el hecho de que un servidor público también se convierte en cliente de otras entidades gubernamentales para hacer su trabajo.

En este aspecto es importante resaltar que la adquisición de equipo e infraestructura TIC's por parte del gobierno es clave para poder cumplir con sus objetivos. Habría que señalar que en años pasados el gasto del gobierno en este rubro ha venido creciendo aunque a un ritmo muy lento cuando se le compara con otros países en desarrollo. A este menor ritmo de inversión es necesario agregar el efecto del Decreto de Austeridad en materia de adquisiciones de TIC's por parte del gobierno federal.

La administración 2006 -2012 en el cumplimiento de sus obligaciones legales dio a conocer el PND 2006 – 2012 que establece los compromisos y estrategias en materia de e-gobierno con el fin de elevar los estándares de eficiencia y eficacia gubernamental a través de la sistematización y digitalización de todos los trámites administrativos y el aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones para la gestión pública. Los compromisos son (Paz, 2007):

- Lograr un enfoque del e-gobierno en México como "Un solo gobierno" que tenga acceso a una ventana universal para relacionarse con su gobierno sin importar el nivel.
- Desarrollar una estrategia de e-gobierno con continuidad transexenal.
- Definir la asignación de un responsable y un equipo (oficina) que dirija el diseño y realización de la estrategia de e-gobierno, así como un presupuesto especial (fondo) que sirva a todas las dependencias y entidades.
- Conformar un Órgano Colegiado, que dirija a las dependencias en la implementación de la estrategia de e-gobierno.



- Desarrollar la Arquitectura Empresarial del gobierno federal que sea la base para la simplificación de los procesos gubernamentales, así como la política informática.
- Fomentar una efectiva transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana en todas las fases de la política pública de e-Gobierno.
- Promover un modelo de participación público-privada.
- Incluir en la estrategia de e-Gobierno la capacitación de los servidores públicos en materia de TIC's.
- Impulsar la creación de una agencia especializada en investigación del e-gobierno.
- Establecer vínculos y coordinar la estrategia de e-gobierno con una más amplia comunidad para llevar al país a la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

## REFERENCIAS

- <sup>1</sup> Este estudio fue parcialmente financiado por el Sistema Nacional e-México y se elaboró en colaboración con INFOTEC como parte de una evaluación más amplia de la Sociedad de la Información en México.
- <sup>2</sup> Para una revisión del concepto de e-gobierno o gobierno electrónico ver Gil-García & Luna-Reyes (2006).
- <sup>3</sup> El nombre original era Comité Técnico Consultivo de Unidades de Informática de la Administración Pública Federal.
- <sup>4</sup> En diciembre de 1994 la Presidencia de la República lanzó la primera página de Internet del gobierno federal.
- <sup>5</sup> El Plan Nacional de Desarrollo 2000 – 2006 señala que “se buscará que la modernización de procesos y mecanismos los haga cada vez más rápidos, eficientes y accesibles a la ciudadanía. Este esfuerzo incluye el uso de la tecnología de Internet y las telecomunicaciones para lograr procesos que nos lleven a un componente electrónico de gobierno cada vez mayor.” (PND, 2000 – 2006).
- <sup>6</sup> Anteriormente esta responsabilidad era compartida entre la SFP e INEGI.

## BIBLIOGRAFÍA

- Banco Mundial (2008) "Definición de E- Gobierno", <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,menuPK:702592~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:702586,00.html>, New York.
- Beltrán y Asociados (BCG) (2008a) "Percepción sobre el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones". *E-Gobierno*. México.
- Beltrán y Asociados (BCG, 2008b) "Percepción sobre el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones". *Encuesta a población nacional y del Distrito Federal con teléfono en su vivienda*, Febrero, México.
- Brown, M. M. (2001) "The Benefits and Costs of Information Technology Innovations: An Empirical Assessment of a Local Government Agency". *Public Performance and Management Review*, 24(4), USA.
- Brown, M. M., and Brudney, J. L. (2004) "Achieving Advanced Electronic Government Services: Opposing Environmental Constraints". *Public Performance & Management Review*, 28(1), USA.
- CEPAL (2006) "Conceptualización de arquitectura de gobierno electrónico y plataforma". *Colección de documentos de proyectos*, 2006. <<http://www.cepal.org/publicaciones/xml/0/29680/Capitulo1pdf.pdf>>, Santiago de Chile.
- Cook, M., and LaVigne, M. (2002) "Making the Local E-Gov Connection". Retrieved May 24, 2002, from [www.urbanicity.org/FullDoc.asp?ID=36](http://www.urbanicity.org/FullDoc.asp?ID=36), USA.
- Cresswell, A. M. (2004) *Return on Investment In Information Technology: A Guide for Managers*. Ed. Center for Technology in Government, University at Albany, SUNY. Albany, NY.
- Cresswell, A. M., and LaVigne, M. F. (2003) *ROI Analyses for IT Projects Must Focus on Strategic Objectives*. PA Times, USA.
- Dawes, S. S. (1996) "Interagency information sharing: Expected benefits, manageable risks". *Journal of Policy Analysis and Management*, 15(3), USA.
- Dawes, S. S., and Pardo, T. A., (2002) "Building Collaborative Digital Government Systems. Systematic Constraints and Effective Practices". In W. J. McIver & A. K. Elmagarmid (Eds.), *Advances in Digital Government. Technology, Human Factors, and Policy* Ed. Kluwer Academic Publishers, Norwell, MA.
- Dawes, S. S., and Prefontaine, L. (2003) "Understanding new models of collaboration for delivering government services". *Communications of the ACM*, 46(1), USA.
- Dawes, S. S., Pardo, T. A., Simon, S., Cresswell, A. M., LaVigne, M., Andersen, D., et al. (2004) *Making Smart IT Choices: Understanding Value and Risk in Government IT Investments*. Ed. Center for Technology in Government. Albany, NY.
- De la Parra, R. (2006) *Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, Presentación en el Segundo Foro Nacional de Tecnologías de la Salud*,



[http://www.salud.gob.mx/unidades/cenetec/archivoscenetec/2do\\_foro/Raul\\_de\\_la\\_Parra.pdf](http://www.salud.gob.mx/unidades/cenetec/archivoscenetec/2do_foro/Raul_de_la_Parra.pdf), México.

Edmiston, K. D. (2003) "State And Local E-Government: Prospects and Challenges". *American Review of Public Administration*, 33(1), USA.

Finger, M., and Pécoud, G. (2003) "From e-Government to e-Governance? Towards a model of e-Governance". *Electronic Journal of e-Government*, 1(1), USA.

Fountain, J. E. (2001) *Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change*. Ed. Brookings Institution Press. Washington, DC.

Fountain, J. E. (2003) "Prospects for improving the regulatory process using e-rulmaking". *Communications of the ACM*, 46(1), USA.

Galindo, F. (2002) "e-Government Trust Providers". In Å. Grönlund (Ed.), *Electronic Government: Design, Applications, and Management*. Ed. IDEA Group Publishing, Hershey, PA.

Gant, J. P. (2003) *Delivering E-Government Services through the Access Indiana Information Network*. Ed. Center for Technology in Government, University at Albany, SUNY, Albany, NY.

Garson, G. D. (2004) "The Promise of Digital Government". In A. Pavlichev and G. D. Garson (Eds.), *Digital Government: Principles and Best Practices*. Ed. Idea Group Publishing, Hershey, PA.

Gil-García, J. R. (2006) "Enacting State Websites: A Mixed Method Study Exploring E-Government Success in Multi-Organizational Settings". Paper presented at the *39th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, organized by the College of Business, University of Hawai'i at Mānoa, January 4-7, USA.

Gil-García, J. R. y Helbig, N. (2006) "Exploring E-Government Benefits and Success Factors". En *Encyclopedia of Digital Government*, ed. Ari-Veikko Anttiroiko and Matti Malkia. Ed. Idea Group Inc., Hershey, PA.

Gil-García, J. R., y Luna-Reyes, L. F. (2003) "Towards a Definition of Electronic Government: A Comparative Review". En A. Mendez-Vilas, J. A. Mesa Gonzalez, J. Mesa Gonzalez, V. Guerrero Bote and F. Zapico Alonso (Eds.), *Techno-legal Aspects of the Information Society and New Economy: An Overview*. Ed. Formatex, Badajoz, Spain.

Gil-García, J. R., y Luna-Reyes, L. F. (2006) "Integrating Conceptual Approaches to e-government". En M. Khosrow-Pour (Ed.), *Encyclopedia of E-Commerce, E-Government and Mobile Commerce*. Ed. Idea Group Inc., Hershey, PA.

Gil-García, J. R. y Luna-Reyes, L. F. (2007) "Modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe" *Documentos de Proyectos N. 124, CEPAL*, <http://www.eclac.org/ddpe/publicaciones/xml/6/28646/W124.pdf>, Santiago de Chile.

Gutiérrez, M. (2006) "Alcances, límites y riesgos de la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico" *Página Web de la Revista Política Digital*, 14 de junio de 2007. [http://www.politicadigital.com.mx/nota.php?id\\_rubrique=17&id\\_arti](http://www.politicadigital.com.mx/nota.php?id_rubrique=17&id_arti)

- cle=14&color=CF5D01>, México.
- Heeks, R. (2005) *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*, Ed. SAGE Publications, London.
- Heintze, T., and Bretschneider, S. (2000) "Information Technology and Restructuring in Public Organizations: Does Adoption of Information Technology Affect Organizational Structures, Communications, and Decision Making?" *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(4), USA.
- Hiller, J. S., and Bélanger, F. (2001) "Privacy Strategies for Electronic Government". In M. A. Abramson and G. E. Means (Eds.), *E-Government 2001*. Ed. Rowman & Littlefield Publishers, Lanham, Maryland.
- Holmes, D. (2001) *e.gov. e-business Strategies for Government*. Ed. Nicholas Brealey Publishing, London.
- ICA (2006) *Mexico Report, California, 2006*. <[http://www.ica-it.org/conf40/docs/Conf40\\_country\\_report\\_Mexico.pdf](http://www.ica-it.org/conf40/docs/Conf40_country_report_Mexico.pdf)>, México.
- INEGI (2006) "La Medición del Gobierno Electrónico. Caso Práctico de México". *Presentación en el Tercer Taller Regional sobre la Medición de la Sociedad de la Información, Panamá, 2006*. <[http://www.itu.int/ITU-D/ict/conferences/panama06/material/23\\_Mexico\\_Presentation\\_Government\\_s.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/ict/conferences/panama06/material/23_Mexico_Presentation_Government_s.pdf)>, Panamá.
- InfoDev and The Center for Democracy and Technology (2002) "The e-government handbook for Developing Countries" <http://www.cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egov-handbook.pdf>, USA.
- IMCO (2006) "Políticas públicas para el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación para impulsar la competitividad en México; una visión al 2020", <[http://www.cysp.com.mx/Ima/Amiti/Documentos%20Descargables/Doc\\_PP\\_vision\\_Mexico\\_2020.pdf](http://www.cysp.com.mx/Ima/Amiti/Documentos%20Descargables/Doc_PP_vision_Mexico_2020.pdf)>, México.
- Jarque, C. (1999) "El Desarrollo Informático en la Administración Pública" en *Revista de Administración Pública*. Ed. INAP, México.
- Kellogg, W. A., and Mathur, A. (2003) "Environmental Justice and Information Technologies: Overcoming the Information-Access Paradox in Urban Communities". *Public Administration Review*, 63(5), USA.
- Kraemer, K. L., & King, J. L. (2003) "Information technology and administrative reform: Will the time after e-government be different?" *Paper presented at the Heinrich Reinermann Schrift Fest, Post Graduate School of Administration*, Speyer, Germany.
- Landsbergen, D. J., and Wolken, G. J. (2001) "Realizing the Promise: Government Information Systems and the Fourth Generation of Information Technology". *Public Administration Review*, 61(2), USA.
- López, L. (1998) "Análisis Comparativo del Uso de la Informática en la Administración Pública: aplicaciones Sustantivas vs Administrativas" en *Revista de Administración Pública*, INAP, México.



- Luna-Reyes, L. F., Gil-García, J. R. y Cruz, C. B. (2007) "Collaborative Digital Government in Mexico: Some Lessons from Federal Web-Based Interorganizational Information Integration Initiatives". *Government Information Quarterly*, 24 (4), USA.
- Luna-Reyes, L. F., Gil-García, J. R. y Estrada-Marroquín, M. (2008) "The Impact of Institutions on Interorganizational IT Projects in the Mexican Federal Government". *International Journal of Electronic Government Research*, 4 (2), USA.
- National Information Society Agency (2007) *2007 Informatization White Paper*, Republic of Korea.
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2006) *Gobierno Electrónico en Chile*, Ed. Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Chile.
- Modinis (2005) *Economics and Measurement of e-government: The State of Play*, Modinis study for e-government unit, Belgium.
- Ocampo, E. (2006) "El CIAPEM va en serio. Busca cambiar el rostro del país mediante el uso de las tecnologías en los gobiernos locales" en *InformationWeek*, Jueves 05 de octubre de 2006. Núm. 150, México.
- Organisation for Economic Cooperation and Development (2005) *OECD e-Government Studies: Mexico*. Ed. OECD, Paris.
- Organisation for Economic Cooperation and Development (2003) *The e-Government Imperative*. Ed. OCDE, Paris, France.
- Pardo, T. & Y. Jiang (2007) "Electronic governance and organizational transformation" in *ACM International Conference Proceeding Series*; Vol. 232, USA.
- Patiño, C. (2007) "Interoperabilidad. Experiencia de e-Gobierno en México". *Presentación en el Tercer Taller de Trabajo de la Red GEALC*, 03 y 04 de mayo. Disponible en: <<http://www.redgealc.net/archivos/documentos/tallercostarica/patinho.pdf>> San José de Costa Rica.
- Paz, M. (2007) *Gobierno Electrónico en México Estrategia 2007 -2012*. Ed. SFP-Infotec, México.
- Poder Ejecutivo de la Federación (2006) *Sexto Informe de Gobierno*. México.
- Poder Ejecutivo de la Federación (2005) *Quinto Informe de Ejecución*. México.
- Poder Ejecutivo de la Federación (2002) *La Agenda Presidencial de Buen Gobierno*, México.
- Rocheleau, B. (2003) "Politics, Accountability, and Governmental Information Systems". In G. D. Garson (Ed.), *Public Information Technology: Policy and Management Issues*. Ed. Idea Group Publishing, Hershey, PA.
- Schelin, S. H. (2003) "E-Government: An Overview". In G. D. Garson (Ed.), *Public Information Technology: Policy and Management Issues*. Ed. Idea Group Publishing, Hershey, PA.
- SCT (2001) Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2001-2006 (capítulo siete sobre el Programa e-México). México.
- Sotelo, A. (2006) *México: gobierno digital en expansión*. México.

- Stowers, G. (2004) *Measuring the Performance of e-governance*. USA.
- Timmers, P. (2005) *The Impact of e-government*. USA.
- UGEPTI (2004) *Obligaciones en materia de transparencia Secretaría de la Función Pública*. [http://www.funcionpublica.gob.mx/pt/obligaciones\\_transparencia\\_art\\_7/sfp/doctos/servicios\\_subfp/ugepti.pdf](http://www.funcionpublica.gob.mx/pt/obligaciones_transparencia_art_7/sfp/doctos/servicios_subfp/ugepti.pdf), México.
- UN (2008) *United Nations e-Government Survey 2008*. From E-Government to Connected Governance, United Nations. < <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>, New York.
- UN (2005) *Global E-Government Readiness Report 2005*. From E-Government to E-Inclusion, United Nations. <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>>, New York.
- UN (2004) *Global E-Government Readiness Report 2004*, United Nations, New York.
- UN (2003) *UN Global E-government Survey 2003, United Nations*. <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan016066.pdf>, New York.
- UN (2000) *American Society for Public Global Survey of E-Government, United Nations*. Ed. Division for Public Economics and Public Administration, New York.
- UNPAN (2002) *UNPAN E-government*. Retrieved July 8, from [www.unpan.org/egovernment.asp](http://www.unpan.org/egovernment.asp), New York.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., and Moon, M. J. (2005) "Linking Citizen Satisfaction with EGovernment and Trust in Government". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), USA.
- West, D. M. (2004) "E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes". *Public Administration Review*, 64(1), USA.

### Legislación consultada

- Poder Ejecutivo Federal (1976) "Ley Orgánica de la Administración Pública Federal". *Diario Oficial de la Federación*, 29 de diciembre de 1976, México.
- Poder Ejecutivo Federal (2003) "Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, México". *Diario Oficial de la Federación*, 12 de diciembre de 2003, México.
- Poder Ejecutivo Federal (2005) "Acuerdo que tiene por objeto crear en forma permanente la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico". *Diario Oficial de la Federación*, 9 de diciembre de 2005, México.

### Páginas Web consultadas

- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) [www.inegi.gob.mx](http://www.inegi.gob.mx)
- Secretaría de la Función Pública (SFP) [www.funcionpublica.gob.mx/](http://www.funcionpublica.gob.mx/)
- Sistema de Internet de la Presidencia (SIP) [www.sip.gob.mx/](http://www.sip.gob.mx/)



[www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov)  
[www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca)  
<http://www.compraschile.cl>