



El acelerado desarrollo tecnológico y el uso de Internet, han sido motivos suficientes para que México incorporara dentro de la administración pública el uso de las nuevas tecnologías.

Por Gustavo Aguilera Izaguirre
 Doctorando de la Universidad de Salamanca, España.

INTRODUCCIÓN

Al momento de realizar un trámite administrativo, todo ciudadano piensa en lo siguiente: pérdida de tiempo, pérdida de esfuerzo y, quizá lo principal, la pérdida de la satisfacción de su necesidad. Durante mucho tiempo este tipo de prácticas dentro de la administración pública en México se habían venido suscitando, esto obviamente lo único que generaba era que no existiera una participación por parte de la ciudadanía en la realización de dichos trámites y, en consecuencia, una desconfianza hacia el Gobierno, además de que en algunas ocasiones se producía un gasto extra en el ciudadano al tener que realizar

prácticas corruptas con el fin de que dicho trámite se hiciera de la forma más rápida y con buenos resultados. Todo lo anteriormente descrito, aunado al acelerado desarrollo tecnológico en los medios de comunicación y el uso de Internet, han sido motivos suficientes para que México incorporara dentro de la administración pública el uso de las nuevas tecnologías.

La finalidad principal de la administración pública como organización es la de llevar a cabo la acción continua encaminada a la satisfacción de las necesidades de interés público con elementos tales como un personal técnico preparado, un patrimonio adecuado y mediante proce-

dimientos administrativos idóneos o con el uso, en caso necesario, de las prerrogativas del poder público que aseguren el interés estatal y el derecho de los particulares (Rojas, 1976). Ésta sigue siendo una definición muy utilizada por un número considerable de estudiosos del derecho administrativo al tener los elementos básicos de la administración pública; sin embargo, habría que agregar que toda esta actividad la hará con apoyo de las nuevas tecnologías.

Los poderes públicos ya no sólo se encuentran vinculados por los correspondientes mandatos que los obliguen a proceder a la tutela de determinados derechos o situa-

ciones de los ciudadanos o garanticen mediante prestaciones materiales concretas a las necesidades de éstos, sino que además habrán de hacerlo alcanzando resultados de satisfacción óptimos, de tal forma que la propia prestación legítima, la propia administración prestadora (Moreno, 2004).

El presente artículo tiene como objetivo principal dar a conocer la aplicación de un Gobierno electrónico en México, pero para ello es importante saber qué es el Gobierno electrónico, cuáles son los beneficios que como ciudadanos obtendremos con el Gobierno electrónico, los obstáculos o barreras con los que se presenta y su proceso

de incorporación.

GOBIERNO ELECTRÓNICO

Una definición general del Gobierno electrónico es aquella que se refiere a la aplicación de las tecnologías de la información y conocimiento a la administración pública.

Otra definición más específica y de mayores elementos es la establecida en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, la cual señala que la administración electrónica se refiere al uso de las tecnologías de la información y conocimiento (TIC) en los órganos de la administración, 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 (Europeas, 2003).

Resulta también importante conocer la definición de las TIC, como parte de la definición del Gobierno electrónico. Así tenemos que las TIC son los servicios, aplicaciones, equipos y programas informativos, es decir, herramientas como la telefonía, el aprendizaje a distancia, televisión, computadoras, redes y por supuesto Internet.¹

Las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento son herramientas que se caracterizan por ser una manera de flujo de información con mejoras en costo y en la entrega rápida de información. Pero las TIC por sí solas no juegan un papel importante. Sin embargo, si se junta con otros elementos tales como clientes (ciudadanos) y servicios, las TIC se

convierten en un dispositivo vivo que es capaz de inducir significativos cambios en digitalización y en el Gobierno electrónico. El Gobierno electrónico construido sobre estas premisas no sólo permite compartir información y comunicaciones, también mejora el acceso a la información relacionada con la administración pública a los ciudadanos y empresas, mejora la eficiencia y transparencia de las operaciones del Gobierno e induce cambios en la organización (Suh, 2002).

PROCESO DE INCORPORACIÓN DE LAS TIC A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MÉXICO

Desde el primer día del mandato del ex presidente Vicente Fox, una de las principales tareas que llevó a cabo fue la de cambiar los esquemas tradicionales con los que venía desarrollándose la administración pública, por un Gobierno que atendiera con responsabilidad las expectativas de la sociedad.

Para ello se trabajó en el desarrollo de dos modelos: el modelo de innovación, que tiene por objeto el desarrollo de la gestión pública de una manera distinta a la tradicional; y el de calidad, lo cual permitirá mejorar y optimizar dicha gestión. La innovación del Gobierno es un movimiento cultural y estructural que busca reformar radicalmente la orientación, la capacidad y la velocidad de respuesta estratégica de la administración pública federal, revisualizándolo todo desde múltiples perspectivas. La innovación del Gobierno debe tener como propósito mejorar la capacidad de gobernar para



El uso de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento aplicadas en la administración pública, no sólo mejoran la calidad de vida de los ciudadanos en la realización de trámites, sino que además les permiten, de una manera rápida, eficaz, eficiente y segura, el acceso a información pública.

atender los anhelos y expectativas de la sociedad mexicana y recuperar con ello la confianza en sus autoridades.

e-GOBIERNO

Es el medio para que todos los mexicanos, en el ámbito federal, regional, estatal y municipal, puedan ejercer su derecho a estar informados y a acceder a los servicios que ofrece el Estado, a través de la red del sistema e-México. Así mismo, el Estado, a través de las diferentes instancias de Gobierno, asume su obligación de garantizar acceso a toda la población, a la información, uso y aprovechamiento de los diversos servicios públicos que ofrece.

Se tiene como objetivo lograr que los ciudadanos puedan realizar trámites y

obtener información y servicios del Gobierno de una manera fácil, ágil y desde la comodidad de su hogar u oficina. Un Gobierno que ayuda a encontrar maneras para lograr hacer que el Gobierno cueste menos, sea de calidad, profesional, desregulado, honesto y transparente.

De acuerdo con esta definición, el programa e-Gobierno busca reformular el carácter y el funcionamiento interno y externo del Gobierno, a través del uso de TIC, con cuatro objetivos principales:

- Satisfacer las necesidades sociales en la era de la información, ofreciendo una nueva forma de gobernar orientada por completo al ciudadano (e-Governance).
- Convertirlo en un ente competitivo e innovar a

través del uso de TIC.

- Replantear sus relaciones con los ciudadanos y con el sector privado.
- Colaborar en la creación de un buen Gobierno.²

VENTAJAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

La administración pública tiene como objetivo primordial, como ya lo hemos visto anteriormente, la satisfacción de los intereses de los ciudadanos, que así mismo se extiende a las empresas y organizaciones que la componen. Esto se aplica de la misma manera en el Gobierno electrónico, en el cual podemos ver sus beneficios.

La administración electrónica ha podido demostrar sus beneficios para la vida cotidiana de los ciudadanos, ya que facilita las mejoras en el procesamiento masivo de tareas y en la operación de la administración pública. Se pueden generar ahorros en la recopilación y transmisión de datos y en la comunicación de usuarios de los servicios públicos, además crea confianza entre el Gobierno y los ciudadanos, logrando con ello crear un Gobierno honesto y transparente, al momento de eliminar la discrecionalidad y prácticas corruptas, permitiendo una transparente gestión gubernamental.

El Gobierno digital facilita el acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información y con ello logra mejorar la disponibilidad y calidad de los servicios e incrementa su valor.

Las ventajas que ofrece un Gobierno electrónico son que sólo hay que pensar en las posibilidades que ofrece al ciudadano para acceder a

la información pública, en las posibilidades que tiene la organización de informar con más transparencia, en la posibilidad de hacer participar al ciudadano en la toma de decisiones o en la definición de sus necesidades, finalmente la simplificación que puede representar para la organización, la puesta en común de recursos, evitando trámites e informaciones innecesarias y duplicaciones de tareas; es decir, las ventajas de las nuevas tecnologías son evidentes (MUÑOZ, 2006).

En el caso de la administración pública en México el desarrollo del portal e-México ha sido una de las estrategias que funciona como plataforma que integra múltiples aplicaciones tales como el acceso a la información respecto al ejercicio del presupuesto de egresos de la federación, realización de trámites de declaración de impuestos, solicitud de permisos y licencias, pasaportes y cualquier trámite.³

En el caso de las distintas dependencias y entidades de la administración pública federal, éstas han alcanzado algunos logros relevantes en materia de Gobierno electrónico, tales como el portal bancomext.com, que ofrece servicios electrónicos para la obtención de créditos de importación/exportación, fideicomisos y tesorería, el cual permite la documentación de iniciativas por cerca de setenta consejeros comerciales de Bancomext en todo el mundo. Se ha fortalecido el sistema CFE-mático, iniciativa de cajeros automáticos de la Comisión Federal de Electricidad con servicio 24 horas al día, 7 días a la se-

mana, con una base instalada de 600 cajeros automáticos en 60 ciudades del país, que permite diversos servicios relacionados con el suministro eléctrico: consulta y pago de recibos, contratación de servicios, consulta de fechas de vencimiento y asesorías sobre formas de ahorrar energía. Se creó el expediente clínico electrónico, que consiste en un registro electrónico de datos clínicos del paciente, integrando imágenes y diagnósticos clínicos asociados, con lo que se facilita el acceso a esta información. Durante el 2001 se instaló el equipo necesario en 101 de las 1200 clínicas del Seguro Social. Éstas son sólo algunas de las ventajas que el Gobierno electrónico en México ha ido implementando (Muñoz, 2002).

DESVENTAJAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Una de las desventajas de los servicios electrónicos gubernamentales es que no pueden producirse fuera de la red, esto implica que los ciudadanos que no tengan acceso a la red queden excluidos de los beneficios.

Si bien se tiene que promover la inclusión de toda la población al uso y beneficio del Gobierno electrónico, es fundamental lograr la inclusión de aquellos sectores que se encuentran en circunstancias particularmente desventajosas para acceder y beneficiarse de los servicios electrónicos. En especial en América Latina es indispensable crear, mediante medidas específicas, condiciones favorables que le permitan a las etnias y comunidades indígenas acceder, participar y be-

neficiarse de los servicios electrónicos.⁴

En el caso de nuestro país, el portal e-México cuenta con alrededor de 20 000 contenidos en español, inglés y francés, sólo algunos han sido traducidos al maya y mazahua. Además, es importante resaltar que la educación y formación resultan esenciales para adquirir los conocimientos de las tecnologías digitales necesarias para poder aprovechar plenamente los servicios que ofrece la administración electrónica.

La preparación de los ciudadanos y la transformación de la cultura social son fundamentales para una rápida implantación del Gobierno electrónico y de la sociedad de la información y el conocimiento. La pieza fundamental es la educación de las nuevas generaciones desde la más temprana edad.

Para que la administración *on line* tenga sentido, hay que tener en cuenta que el desarrollo debe ir paralelo al propio desarrollo tecnológico de la sociedad. Por ello no sólo hay que hacer esfuerzos por implantar la e-administración, sino que también hay que priorizar la extensión del uso de las nuevas tecnologías en la sociedad, minimizando la brecha social que se puede producir según se use o no la infor-

DATOS DEL AUTOR

Correos electrónicos:

gusyr37@hotmail.com
gusyr37@yahoo.com.mx
u72637@usal.es

Teléfono:

(01 833) 274-1748

mación (Muñoz, 2006).

También hay que insistir y subrayar la formación de los funcionarios y de los empleados públicos en el manejo de los nuevos instrumentos informáticos de gestión.

Entonces, no es simplemente la compra de equipamiento informático y tecnológico en general lo que se necesita, sino, además, el uso adecuado de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, así como servidores públicos eficientes y capacitados en su uso.

CASO TAMAULIPAS

El Gobierno del estado de Tamaulipas cuenta con su propio portal en donde se pueden visualizar todos los servicios ofrecidos a la ciudadanía, principalmente trámites *on line*, así como acceso a la información inherente al Gobierno estatal. Pero resulta lamentable después de haber explicado de manera sintetizada el

tema de Gobierno electrónico, que el Gobierno de Tamaulipas no cumpla con los principios y requisitos de una administración electrónica.⁵

En la página de la administración estatal se sigue observando información de oficio incompleta, principalmente en el rubro de sueldos de funcionarios, ejercicio del presupuesto, adquisiciones y contratación de obra pública.

En la obligación de publicar la lista general del personal que labora, incluyendo puesto, nivel, adscripción y rango de sueldo, no se presenta la relación completa, sino un buscador donde la persona interesada debe ingresar el nombre del funcionario para conocer su percepción. Sin embargo, en la mayoría de los casos la respuesta es que “no se encontraron coincidencias”, y sólo aparece un tabulador de percepciones de todos los servidores públicos.

Además, no se encuentra en Internet la información del presupuesto que se ejercerá durante el 2008. En lo que respecta a los municipios, la nueva Ley de Transparencia sólo obliga a publicar información en Internet a aquellos municipios con una población mayor de 70 000 habitantes; asimismo, ninguno de éstos ha actualizado la información de oficio, en la mayoría de los casos las páginas aún corresponden a las anteriores administraciones y otras aparecen con el aviso de que se encuentran en construcción por cambio de gobierno. Ése fue el resultado al visitar las páginas de Tampico, Ciudad Madero, Altamira y Victoria, entre otros municipios de la entidad tamaulipeca.⁶

CONCLUSIONES

Con todo lo anterior podemos afirmar que el uso de las nuevas tecnologías de la in-

formación y el conocimiento aplicadas en la administración pública, no sólo mejoran la calidad de vida de los ciudadanos en la realización de trámites, sino que además le permiten, de una manera rápida, eficaz, eficiente y segura, el acceso a información pública, logrando con ello la existencia de transparencia de los actos del Estado, asegurando así una mayor participación ciudadana.

Pero esto sólo mejorará en la medida en que se siga teniendo una infraestructura tecnológica que lo permita, y a la par de ello exista una sociedad y funcionarios públicos preparados para su operatividad. De esta manera seguiremos cambiando el sistema burocrático tradicional, a una administración pública moderna de calidad en México. ||

NOTAS

¹ En lo sucesivo utilizaremos las siglas TIC: tecnologías de la información y el conocimiento.

² Para mayor información se puede consultar la siguiente página: <http://www.gobiernoelectronico.org>

³ El portal e-México en el año 2004 fue reconocido como uno de los 10 mejores portales de gobierno en el mundo en el foro Stockholm Challenge de Suecia; y en el 2005 como mejor práctica a nivel mundial por la Organización de las Naciones Unidas en su publicación anual “e-Government Survey”.

⁴ Esto ha sido expuesto en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico en el marco de la IX Conferencia de la Administración Pública y Reforma del Estado en Pucón, Chile.

⁵ Se puede observar dicha información en el portal del Gobierno del estado de Tamaulipas: www.tamaulipas.gob.mx

⁶ Los portales de los gobiernos municipales, respectivamente: www.tampico.gob.mx, www.ciudadmadero.gob.mx, www.altamira.gob.mx, www.ciudadvictoria.gob.mx. Esperemos que en el momento mismo que

se publique este artículo, ya se hayan subsanado dichas deficiencias.

BIBLIOGRAFÍA

- Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico. En IX Conferencia Iberoamericana de Administración Pública y Reforma del Estado. Pucón, Chile. 2007.
- Aranguren JCA. Derecho administrativo y globalización. Madrid: Civitas. 2004:393.
- Europeas CDLC. El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa. P. Europeo, editor. Bruselas. 2003.
- Moreno PTNB. Cumplimiento de la legalidad en la nueva cultura de la gestión

- pública: propuestas y realidades en la lucha contra la corrupción. En La corrupción en un mundo globalizado: análisis interdisciplinario. R. Legis, editor. Salamanca. 2004:404
- Muñoz RG. Modelo estratégico para la innovación gubernamental. México: Presidencia de la República. 2002: 14.
- Muñoz RA. El buen gobierno y la buena administración de las instituciones públicas. Navarra: Editorial Aranzadi. 2006:208.
- Rojas AS. Derecho administrativo. 7a. ed. México: Porrúa. 1976.