

## 4.4 GOBIERNO DIGITAL

La estrategia del Gobierno Digital tiene como objetivo aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF), para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, coadyuvar a transparentar la función pública, elevar la calidad de los servicios gubernamentales y, en su caso, detectar con oportunidad prácticas de corrupción al interior de las instituciones públicas.

El Gobierno Digital, conocido como e-Gobierno, es un componente del Sistema Nacional e-México<sup>1/</sup>, que promueve el uso intensivo de sistemas digitales, en especial de *Internet*, como la herramienta principal de trabajo de las unidades que conforman la APF, a través de siete líneas de acción:

- Instalación y aprovechamiento de **infraestructura tecnológica gubernamental**<sup>2/</sup>, uso intensivo de redes de intranet gubernamental e *Internet*, para mantener integrada la actividad del sector público en todas las dependencias y entidades de la APF, e imprimir mayor precisión y oportunidad a la gestión de los servidores públicos.
- Promoción y aplicación de la **administración del conocimiento y la colaboración digital**, mediante sistemas y esquemas tecnológicos para adquirir, organizar y comunicar el conocimiento en la APF en sus distintas etapas, tales como aprendizaje, colaboración, evaluación y toma de decisiones. Estas acciones han sido fundamentales para el pleno ejercicio y operación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- **Mejora y rediseño de procesos con tecnologías de información**, para desarrollar, actualizar y consolidar los sistemas informáticos en las distintas áreas de la APF, así como para facilitar la actualización informática de los procesos que operan las tareas adjetivas y sustantivas de las instituciones públicas.
- Mayor cobertura de los **servicios y trámites electrónicos (e-Servicios)** del Gobierno Federal, para ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de acceder a éstos a través de medios electrónicos con seguridad y rapidez.
- Consolidación del **Portal Ciudadano del Gobierno Federal**, el cual se ha convertido en el eslabón para la creación de cadenas de valor y en un medio eficiente para la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. Con este portal la ciudadanía puede consultar a través de *Internet* toda la información sobre productos, servicios y trámites de la APF; el portal representa a su vez un vínculo de comunicación e interacción entre el gobierno y la ciudadanía, las empresas del sector privado y entre las distintas instancias gubernamentales.
- Ampliación de mecanismos como **e-Democracia y participación ciudadana**, para continuar aplicando y desarrollando esquemas tecnológicos de planeación, participación y atención a la población, así como espacios en línea que identifiquen y recojan los planteamientos, problemas, necesidades y propuestas de la ciudadanía, facilitando su seguimiento mediante Sistemas de Administración de las Relaciones con Ciudadanos.
- Promoción de **políticas de información, comunicaciones y organización para el Gobierno Digital**, dirigidas a conformar una red organizacional para la definición de planes rectores y políticas internas en materia de tecnologías de la información, que sean congruentes con las metas de innovación gubernamental, y coordinar las tareas para el desarrollo y consolidación de las acciones del Gobierno Digital en México.

Para lograr las acciones propuestas, en diciembre de 2005 se emitió el Acuerdo por el cual se establece la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, la cual tiene el propósito de apoyar las diversas iniciativas, proyectos y procesos gubernamentales en materia del gobierno electrónico.

<sup>1/</sup> Los resultados de este Sistema se presentan en el apartado 2.4.1.8 de este Informe.

<sup>2/</sup> Se refiere a una red de tecnología de información y comunicaciones sustentada en el establecimiento de lo más avanzado en *hardware*, *software*, sistemas, redes, conectividad a *internet*, bases de datos, infraestructura para capacitación en línea (*e-Learning*) y recursos humanos especializados.

En el Acuerdo se constituyeron además, con carácter permanente, el Consejo Ejecutivo, formado por los responsables de las unidades de la Tecnología de Información y Comunicaciones, las subcomisiones de Firma Electrónica Avanzada y de los Sistemas Automatizados de Control de Gestión, así como los temas rectores de las políticas tecnológicas, los cuales son:

- Organización y Recursos Humanos de TIC.
- Seguridad de TIC, Privacidad y Confidencialidad.
- Interoperabilidad y Servicios Electrónicos Gubernamentales.
- Software de Sistemas.
- Adquisiciones, contrataciones y administración de bienes y servicios de TIC.
- Administración Estratégica de TIC.
- Correo Digital Mexicano.
- *Internet* y Sitios *Web* gubernamentales.
- Participación Ciudadana.
- Administración del Conocimiento.
- Presupuestación y Financiamiento.
- Institucionalización de la Red de Gobierno Electrónico de la APF.

El establecimiento de los grupos de participación que señala el propio Acuerdo permitirá tener una mayor continuidad en los planes y proyectos establecidos, e institucionalizar la coordinación y la continuidad de los trabajos que se han venido realizando desde el inicio de esta administración, a través de la red de gobierno electrónico.

#### e-SERVICIOS Y EL PORTAL CIUDADANO

- Hasta julio de 2006 la ciudadanía tuvo acceso a 1 876 **trámites y servicios electrónicos gubernamentales en línea**, los cuales fueron proporcionados por las dependencias y entidades de la APF mediante portales de *Internet*, centros de atención telefónica, kioscos y ventanillas de atención al ciudadano. Asimismo, a esa fecha se encontraban en operación 7 500 **centros comunitarios digitales**<sup>1/</sup>, los cuales dan cobertura a todos los municipios del país y a las delegaciones del Distrito Federal y facilitar la conexión a *Internet* de las comunidades apartadas, lo que difunde a un mayor número de usuarios la información y el acceso a los servicios que se ofrecen a través de e-Gobierno, e-Educación, e-Salud y e-Economía, que son los componentes del Sistema Nacional e-México.
- A través del **Portal Ciudadano** [www.gob.mx](http://www.gob.mx) se pueden realizar trámites y consultas en un solo sitio virtual de los servicios y recursos informativos más relevantes del Gobierno Federal; el Portal presenta de manera ordenada todos los recursos informativos, servicios y trámites gubernamentales de más alto impacto, clasificados por temas y necesidades del ciudadano. Durante el periodo enero-julio de 2006 se registraron en promedio más de 20 mil visitas diarias a este portal, el cual reportó un grado de satisfacción por parte de los usuarios de 66 por ciento.

Entre los trámites y servicios electrónicos con mayor demanda por parte de los ciudadanos en este portal destacan los siguientes:

- **IMSS desde su Empresa.** Permite registrar la afiliación de los trabajadores de manera rápida y oportuna vía *Internet*, reduciendo el número de trámites y el tiempo de espera para su realización. Con este servicio, hasta el mes de junio de 2006, se han beneficiado más de 12 millones de trabajadores, que representan el 94.2 por ciento de los trabajadores afiliados al Instituto Mexicano del Seguro Social.
- **Expediente Clínico Electrónico del IMSS.** Este nuevo mecanismo permite llevar el registro y seguimiento riguroso sobre el estado de salud de los usuarios de los servicios médicos. Al mes de junio de 2006 se

---

<sup>1/</sup> Los centros comunitarios digitales están ubicados en centros educativos, de salud, de desarrollo social, bibliotecas, plazas comunitarias y presidencias municipales.

encontraban incorporadas más de 800 unidades de medicina familiar a este servicio, con 5 890 consultorios completamente automatizados, que representan el 88 por ciento del total de ese nivel de atención médica.

- **ISSSTE.** En el periodo de enero a junio de 2006 el Instituto consolidó su infraestructura digital y concluyó la instalación de 21 sistemas y aplicaciones tecnológicas, entre las que destacan: Expediente Clínico Electrónico, Citas Médicas Telefónicas por *Internet* e ISSSTEMÓVIL del módulo ISSSTEMED, con lo que se benefició a una población de más de 8 100 mil derechohabientes, beneficiarios y pensionados.
- **Portal [www.micasa.gob.mx](http://www.micasa.gob.mx).** El Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), a través de su página en *Internet*, atendió a junio de 2006 cerca de 7.5 millones de transacciones mensuales, lo que favoreció la adquisición de viviendas de interés social, por intercesión de mil desarrolladores. Además, el INFONAVIT instaló 190 kioscos a nivel nacional y un centro de servicio telefónico interactivo que recibe en promedio 1.2 millones de llamadas al mes.
- **Trámites Electrónicos para Exportadores e Importadores de BANCOMEXT.** Brinda información sobre los principales trámites y servicios que requiere el sector exportador e importador del país, para realizar de manera ágil y oportuna las operaciones de comercio exterior. Con este espacio virtual, a junio de 2006 se brindó consulta a más de un mil usuarios, lo que representa 72 por ciento del padrón de exportadores e importadores registrados ante el Banco Nacional de Comercio Exterior, SNC.
- **CFEmático.** Este mecanismo agiliza y facilita el pago de manera electrónica de los servicios de la Comisión Federal de Electricidad, en beneficio de más de 400 mil usuarios en promedio cada mes.
- **CHAMBATEL y CHAMBANET.** Con estos programas se apoyó la vinculación efectiva entre oferentes y demandantes de trabajo. Desde su implantación hasta el mes de junio de 2006, ambos programas atendieron en conjunto a más de 14 millones de personas en busca de un empleo y lograron colocar a más de 180 mil en un puesto de trabajo.
- **Programa de Vinculación del Portal Ciudadano del Gobierno Federal con los portales de los gobiernos estatales.** Tiene la finalidad de facilitar a todos los ciudadanos del país, la realización de trámites y servicios electrónicos en los ámbitos federal y local. Desde su instalación en octubre de 2004 y hasta junio de 2006, se concluyó la integración de los sitios virtuales de 22 estados.<sup>1/</sup>

## APLICACIONES ELECTRÓNICAS ESPECÍFICAS Y PROYECTOS

- El **Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales (COMPRANET)**, acreditado por el Banco Mundial como el único sistema de licitaciones públicas gubernamentales vía *Internet* establecido en América Latina, ha coadyuvado a dar transparencia al proceso de licitaciones gubernamentales de bienes, servicios, arrendamientos y obras públicas. En 2006 la cobertura de operación del COMPRANET comprende a todas las dependencias y entidades de la APF, a las administraciones de las 32 entidades federativas y a 471 municipios del país.
  - En los primeros seis meses de 2006 el Sistema COMPRANET registró 15 495 licitaciones públicas, de las cuales 50.2 por ciento, es decir, 7 784 se realizaron por vía electrónica, y que representan un incremento de 10.7 por ciento con relación al mismo lapso del año anterior. El monto de los recursos involucrados en estas licitaciones electrónicas ascendió a 79 041 millones de pesos, equivalentes a 80.4 por ciento del total de licitaciones registradas en el primer semestre del año.
  - Asimismo, en ese periodo fueron capacitados 855 servidores públicos en el uso del sistema y certificados 618 proveedores del sector público, con el fin de facilitar su participación en los procesos de contratación o adquisiciones de la APF.
- El **Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA)** establecido en noviembre de 2004 con base en las disposiciones de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, otorga a los particulares un número de

<sup>1/</sup> Corresponde a los estados de Aguascalientes, Baja California, Campeche, Coahuila, Colima, Chiapas, Chihuahua, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Michoacán, Morelos, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala y Yucatán.

identificación único y confidencial para acreditar su personalidad jurídica ante las dependencias y entidades de la APF, cuando así lo requiere la gestión de trámites y servicios gubernamentales.

- A junio 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, lo que significó un avance de 48.3 por ciento con relación a la meta programada para este año.
- En la **expedición de pasaportes, matrículas consulares y visas** se utiliza tecnología digital de punta que permite garantizar altos niveles de seguridad y rapidez en sus procesos de emisión, lo que se traduce en la generación de mayor eficiencia y eficacia en los procesos de expedición de dichos documentos, así como en una mejora notable en la percepción del usuario.<sup>1/</sup>
  - El sistema es compatible con los estándares internacionales y se ha instalado en las Representaciones que nuestro país tiene establecidas en Guatemala, Honduras, El Salvador, Ecuador, Cuba, Rusia, China, Perú, Colombia, Brasil y en 51 Consulados en los Estados Unidos de América y Canadá; además, cuenta con herramientas de interconexión que permiten transmitir la información de las visas expedidas cada 24 horas al Instituto Nacional de Migración. De esta forma, al 31 de julio de 2006 se han expedido 1 314 985 pasaportes electrónicos, 4 091 467 matrículas consulares de alta seguridad y 187 235 visas de lectura electrónica.

## POSICIONAMIENTO DE MÉXICO EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

- Los avances en la aplicación de tecnologías de información y comunicaciones en el Gobierno Digital de México se han reflejado en una mejor posición de nuestro país en el contexto internacional.
  - En diciembre de 2005 los resultados del Reporte Global sobre Aptitud de e-Gobierno 2005, dado a conocer por la Organización de las Naciones Unidas, ubicó a México en el sitio 31 de entre 191 países evaluados.
  - El Reporte colocó a México en el décimo primer lugar en materia de sofisticación y madurez de servicios gubernamentales en línea; en el sexto lugar en e-participación, y reconoció a nuestro país como una de las 10 naciones que ha progresado de manera más efectiva y rápida en sus estrategias de e-Gobierno.

---

<sup>1/</sup> Entre las principales características de la emisión electrónica de pasaportes sobresalen las siguientes: constituye un procedimiento seguro, confiable y con sustento jurídico que dota al connacional que reside en el extranjero de un documento que lo identifica plenamente y prueba su nacionalidad; a través del Sistema de Información y Administración Consular (SIAC 2.0), es responsable de emitir pasaportes electrónicos de uno a cinco años, con bases de datos centrales, sistemas en línea y altos niveles de seguridad; realiza la digitalización de biométricos y documentos probatorios que contienen los datos del solicitante (fotografía, firma y huellas dactilares, entre otros) e información de familiares, los cuales se almacenan en una base de datos que sirve para verificar su identidad cuando se requiera; y para garantizar la veracidad de los pasaportes, se cuenta con la verificación binaria de expediciones en *internet* a través de la *liga* en la *extranet*.