

Para posibilitar que desde la comodidad de su casa, oficina, o desde un Centro Comunitario e-México, en pro de la eficiencia y el valor del tiempo, los ciudadanos obtengan información del gobierno y tengan acceso a los servicios que éste ofrece¹⁰.

Esta estrategia se ve soportada por el Sistema Nacional e-México el cual;

Es una Política Pública, que integra y articula los intereses de los distintos niveles de gobierno de diversas entidades y dependencias públicas, de los operadores de redes de telecomunicaciones, de las cámaras y asociaciones vinculadas a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's), así como de diversas instituciones, a fin de ampliar la cobertura de servicios básicos como educación, salud, economía, gobierno y ciencia, tecnología e industria, así como de otros servicios a la comunidad¹¹.

Así como también por la SubSecretaría de la Función Pública mediante la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y cuyo titular funge como Secretario Ejecutivo de la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Digital. El cual tiene entre otras atribuciones las indicadas en el artículo 17, inciso I, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, que señala:

I. 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;

Con estas acciones se pretende dar fortaleza y operatividad al Gobierno Digital y disminuir con ello lo que se conoce como "Brecha Digital"¹² en nuestro país. Si bien los trabajos en ese sentido van lentos, es un hecho de que se han detonado polos de desarrollo en los diferentes ámbitos del gobierno y la sociedad en el uso de las TIC's y en beneficio de la ciudadanía. Actualmente el Sistema e-México¹³, tiene operando mas de 7,500 Centros Comunitarios Digitales (CDD) que dan cobertura a las 2,445 cabeceras municipales del país, cuenta con una plataforma de 17 portales y 15 comunidades virtuales y reporta una aforo mensual de visitas a la red de CCD e-México de aproximadamente 6,000,000 de personas.

Por otra parte, algunos de los avances más significativos en la estrategia de Gobierno Digital que se han conseguido hasta el momento son:

- Portal Ciudadano del Gobierno Mexicano (<http://www.gob.mx>)
- Sistema electrónico de Contrataciones Gubernamentales (Compranet)
- IMSS desde su empresa
- Impuestos (SAT a la carta)
- Expediente clínico electrónico (ISSSTEMED)
- Comercio exterior. (Operaciones financieras en línea, Esquema PYME digital 50 y 250 e información de inteligencia comercial)
- CHAMBATEL Y CHAMBANET

Lamentablemente, no existe una coordinación formal con el GDF para poder usar los recursos existentes en beneficio de la población. El hecho de vivir en la ciudad de México, sede del ejecutivo, permite a los capitalinos aprovechar muchos de los programas administrados por el gobierno federal, independientemente de la falta de coordinación y promoción por parte del Gobierno de la Ciudad.

La ciudad de México, cuenta con una de las mejores infraestructuras en materia de TIC's de manera natural, gracias al alto desarrollo económico y de servicios. Independientemente de tenerse uno de los mas altos índices educativos por encontrarse en esta, varias universidades públicas y privadas, amén de una amplia oferta cultural. Resulta significativo que la Universidad Nacional Autónoma de México, haya implementado un programa de acceso libre a Internet en el Campus de Ciudad Universitaria. Al igual que lo ofertan la mayoría de las instituciones educativas privadas. Por otra parte el creciente uso de ciber-cafés como espacio para el uso y consulta de información en línea hacen que la población tienda a aceptar gradualmente un nuevo medio de comunicación. "El 58% de los internautas mexicanos se concentran entre los 12 y 24 años"¹⁴, según la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI). De ahí que podamos reconocer un mercado poblacional potencial para los servicios del e-gobierno.

Después de este análisis podemos decir que existen las condiciones para generar una Política Pública de Gobierno Digital (PPGD) en la Ciudad de México que permita encausar los diferentes esfuerzos y aprovechar al máximo las ventajas del e-gobierno en beneficio de la ciudadanía.

Existen antecedentes en diferentes niveles de gobierno que demuestran una mayor transparencia en la función pública, menores tiempos de atención hacia el ciudadano, la simplificación

de tramites, ahorro en el uso de papel, acceso a información en cualquier momento, entre otros. En el caso particular de la Ciudad de México, se tiene la experiencia de la Delegación Miguel Hidalgo, que como ya hemos dicho ha usado las TIC's con los siguientes resultados: Mejoró el nivel de control en la gestión de tramites y servicios después de la implementación de un CRM¹⁵, disminuyó el tiempo de expedición de licencias de conducir y pasaportes, se proporciona la ubicación de negocios y empresas dentro de la cartografía digital, notificación de avisos a los ciudadanos vía telefonía celular. De la mano con estos trabajos ha desarrollado el concepto "Faros del Saber" siendo este un espacio en donde -entre otros- se cuenta con equipos de computo y acceso a Internet, colaborando con ello e cerrar la Brecha Digital en la Ciudad. Cabe señalar que esto sólo se da en el ámbito geográfico de la Delegación Miguel Hidalgo.

La realización de una PPGD, debe considerar varios factores que sirvan para reducir la brecha digital y orienten el objetivo en el mediano y largo plazo.

La tecnología se actualiza constantemente, es por ello que debemos de genera Políticas Públicas de Gobierno Digital, que consideren un enfoque ecológico, sistémico y con principios que consideren el cambio tecnológico, según Neil Postman¹⁶.

Como mencioné en líneas anteriores, nuestra particular realidad, nos hace diferentes y soluciones denominadas "fuera de la caja", no son factibles y redituables, las soluciones deben adaptarse a nuestra problemática. Es también importante considerar las experiencias desarrolladas en otras ciudades, por mencionar dos casos relevantes, podemos citar en primer termino el Gobierno de la Republica de Corea, en esta nación, se ha implementado toda una estrategia gubernamental que hoy marca la pauta en varios sistemas de uso corriente, como lo es en especifico el empleo de telefonía celular para la realización de transacciones monetarias y de servicios municipales. En segundo lugar, y no por eso menos importante, la Municipalidad de Barcelona, España. La cual es líder mundial en la aplicación de estrategias para la atención a la Ciudadanía, algunas aplicaciones de telefonía celular, cartografía de la ciudad, interacción con la ciudadanía, todo esto bajo el esquema de su portal de Internet.

En ambos casos es factor común el hecho de que se ha elevado a rango normativo de primer orden las disposiciones reglamentarias en materia del Gobierno Digital, en el caso de la Republica de Corea existe una entidad gubernamental que trabaja para atender este rubro exclusivamente.

No dejemos pasar, las organizaciones gubernamentales internacionales que promueven el desarrollo del Gobierno Digital, de las cuales nuestro país es objeto de apoyo: USAID, la Agencia Española de Cooperación Internacional, el Banco Mundial, la OCDE, por citar sólo algunas.

Como podemos ver, existe todo un espectro bien definido y organizado para poder definir con éxito un Gobierno Digital.

Es importante mencionar, que la implementación de una Política Pública de Gobierno Digital, conlleva diferentes etapas, tales como: Capacitación en el uso de las TIC's, Cultura Digital y Acceso a Internet para seguir posteriormente con la Extensión de contenidos de Internet y la Difusión de una cultura de las TIC's

No es fácil decir o definir que es lo correcto o incorrecto para una realidad como la nuestra, pero lo que es un hecho, es el rezago en el que vivimos, esta debilidad puede convertirse en nuestra fortaleza ya que el uso y aplicación de políticas de Gobierno Digital desarrolladas en otras instancias ya sean estas publicas o privadas; Locales, nacionales o internacionales, serán el factor que nos permitirá potencializar e instrumentar en un menor tiempo una solución como la que requerimos.

Por lo anterior, presento una serie de propuestas que buscan ser elementos fundamentales de una Política Pública de Gobierno Digital para la Ciudad de México.

1. Creación del Instituto de Tecnologías de Información de la Ciudad.
2. Disposición del 5% del presupuesto anual de todas las instituciones y órganos político-administrativos del Gobierno de la Ciudad, para fines de Tecnologías de Información (TI).
3. Reglamentación en materia de TI.
4. Vinculación con el Sector Público en el ámbito federal.
5. Desarrollos y aplicación de las TI, en los rubros de; Seguridad Pública, Empleo, Educación, Atención Ciudadana, Fiscalización y Servicios Médicos.
6. Vinculación con experiencias exitosas locales en el ámbito mundial y organismos internacionales.
7. Alineación de los todos servicios de presta el gobierno de la ciudad en TI.
8. Acceso libre de Internet inalámbrico en zonas de bajo nivel económico dentro de la ciudad
9. Planes de compu-beca, dotando a estudiantes de secundaria y preparatoria de computadores con acceso a Internet. -en correspondencia con las zonas definidas en el punto anterior-.
10. Creación de Centros de Tecnología por Colonia.

Brevemente comentare las mismas a continuación:

1. La creación de un Instituto de Tecnologías de Información, dará pie a la instrumentación de las Políticas Públicas en esta materia, buscando implementar y desarrollar las soluciones que las entidades públicas requieran, pero sobre todo, generando los recursos humanos para facilitar esta nueva forma de hacer gobierno, su función como centro de investigación y desarrollo podrá forzar la contratación bajo esquemas preferenciales así como normar de una manera contundente no sólo la adquisición de bienes informáticos, sino la adquisición o contratación de servicios ubicuos enfocados a la atención ciudadana, por citar alguno de estos.
2. Ante el requerimiento de bienes y servicios tecnológicos, la voluntad política –reflejada en el punto anterior- debe de ser sustentada en la aplicación de recursos destinados exclusivamente para este fin. Siendo en consecuencia, la disposición de una partida presupuestal requerida para dar operatividad a este proyecto. La disposición de los requerimientos técnico-administrativos serán fijados por el instituto, siendo el órgano interno de control el responsable en la supervisión de su correcta aplicación.
3. El marco normativo es fundamental para el éxito de las políticas públicas en materia de gobierno digital, ya que la obligatoriedad en el cumplimiento de sus disposiciones, facilitara en una primera etapa, la aplicación de las mismas. Esta normatividad, como se ha visto en otros casos de éxito, permite que los lineamientos se apliquen y dejen de ser objeto de una buena intención exclusivamente.
4. La vinculación con el Gobierno Federal, por intermediación del instituto, facilitara que los programas federales en materia de gobierno digital, puedan ser accesibles al grueso de la población de la capital, toda vez de que atender con calidad y eficiencia a los capitalinos, es el objetivo primordial de la implementación de dichas políticas.
5. Las prioridades de la Ciudad, son el objeto de aplicación y trabajo del gobierno mismo, es por ello que la aplicación de las TI en materia de Seguridad Pública, Empleo, Educación, Atención Ciudadana, por citar sólo algunas, serán los primeros rubros que se atiendan en esta iniciativa. Lo anterior mediante la alineación de recursos y programas interinstitucionales.
6. Las mejores practican de diferentes ciudades en materia de TI, son un referente obligado en la solución e implementación de problemas específicos, es por ello que existen organismos internacionales que promueven y facilitan la comunicación y la canalización de recursos para el éxito de proyectos particulares. Entendiendo esto como un éxito conjunto en materia de cooperación internacional.
7. La alineación de programas y recursos facilitara e integrara las políticas de gobierno digital, mismas que se enfocaran desde al gobierno hacia la ciudadanía. Mostrando estrategias coordinadas ante la promoción de una nueva realidad.
8. El Internet, en breve será uno mas de los servicios públicos que presta el gobierno, de ahí la importancia de dotar a las zonas menos favorecidas de recursos integrales con el fin de que se acceda a la información, pero también se cuente con los elementos necesarios para su consulta. La realidad social demuestra que el grueso de las familias en la Ciudad no cuentan con los recursos necesarios para adquirir una computadora y el pagar una renta en los ciber-cafés, limita su uso y eventualmente lo inhibe.
9. En consecuencia del punto anterior, el poder facilitar una computadora con acceso libre a Internet, facilitará que la Brecha Digital, disminuya en el entendido de que sí bien esta será asignada a estudiantes de secundaria y preparatoria, estos serán replicadores de la capacitación e información dentro de sus núcleos familiares y sociales.
10. La creación de Centros de Tecnología por Colonia, permitirá la capacitación de la comunidad así como el semillero de futuros monitores y desarrolladores de TIC's que gracias a los recursos de los Centros podrán desarrollar sus habilidades y conocimientos.

Como he mencionado, estas propuestas son sólo líneas de acción a seguir y forman parte de una estrategia que buscará llegar a generar políticas públicas en materia de Gobierno Digital, y así, estar preparados para la realidad en la cual nos encontramos inmersos y que poca atención ha merecido por parte del Gobierno de la Ciudad de México.

Notas:

¹ Friedman, Thomas, "La tierra es plana. Breve historia del mundo globalizado del siglo XXI", Trad. del inglés por Inés Belustequi, España, mr ediciones, 2006, pp 495.
² En aras de la claridad de este ensayo, pienso que es importante definir los conceptos de tecnología y de tecnología de información. El diccionario de la Real Academia, define la palabra tecnología como el conjunto de los conocimientos propios de un oficio mecánico o arte industrial. Esta definición no incluye a las que no corresponden a oficios mecánicos, como las informáticas, sugiere una inexistente relación entre tecnologías y artes. Es tautológica porque las que antiguamente se identificaban como artes industriales hoy se denominan técnicas, concepto que en el uso diario es sinónimo de tecnología. Por lo anterior, podemos acordar que una

tecnología es un conjunto de conocimientos, habilidades y recursos o medios necesarios para conseguir un objetivo. De lo anterior podemos usar la definición mencionada, haciendo hincapié en que los parámetros indicados son relativos a bienes informáticos y de comunicación electrónica

3 El gobierno digital, e-gobierno o gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria. Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquéllas correspondientes al sector privado del comercio electrónico (o e-business), mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno.

4 Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de diciembre de 1998. Última modificación de fecha 11 de agosto de 2006.

5 Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal. Publicado en la Gaceta Oficial del GDF el 28 de diciembre de 2000. Última modificación de fecha 30 de mayo de 2005.

6 Circular Uno-Bis. Delegaciones. Publicada en la Gaceta oficial del GDF el 28 de abril de 2006

7 (<http://www.miguelhidalgo.gob.mx>)

8 Delegación Miguel Hidalgo, Plan de Gobierno 2003/2006, Delegación Miguel Hidalgo, México, 2006, pp 126. ilus.

9 (<http://www.df.gob.mx/>)

10 Muñoz Gutiérrez, Ramón, Innovación gubernamental. El paradigma de Buen Gobierno en la administración del Presidente Vicente Fox/Ramón Muñoz Gutiérrez, México, FCE, 2004, pp 72. Colec. Administración Pública

11 (<http://www.encuentro.org.mx/recursos/emexico/Resumen%20Ejecutivo%20Sis-0013.pdf>)

12 La "Brecha Digital" es el elemento que estanca el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación en todos los países con menos desarrollo, de un lado están los que tienen computadoras y de otro los que no. Existen dos posiciones para acortar las distancias e impulsar el desarrollo: a) "visión dominante", centra sus esfuerzos en superar distancias y b) "visión alternativa", que considera un error insistir únicamente sobre el factor tecnológico, en la inversión en equipos e infraestructura e redes, desatendiendo la educación y especialmente la economía en otras áreas.

13 (<http://www.e-mexico.gob.mx/>)

14 (<http://www.ampici.org.mx/estudios.php>)

15 Customer Relationship Management, significa de manera literal; Administración de relaciones con el cliente

16 En el marco del congreso "Nuevas Tecnologías y Persona Humana: Comunicando la Fe en el Nuevo Milenio", Neil Postman definió "Cinco cosas que Necesitamos Saber sobre el Cambio Tecnológico".

- Todo cambio tecnológico es un intercambio.
- Las ventajas y desventajas de las nuevas tecnologías nunca han sido distribuidas entre la población.
- Toda tecnología encierra una idea poderosa, muchas veces dos o tres ideas poderosas.
- El cambio tecnológico no es aditivo; es ecológico.
- Los medios de comunicación tienden a convertirse en míticos.

Referencias:

Ackoff Russell L., "El paradigma de Ackoff. Una administración sistémica". Trad. del inglés por Rodolfo Piña García, Ed. Limusa Wiley, 2004, pp 365. ilus.

Gharajedaghi, Jamshid, "Systems Thinking: Managing Chaos and Complexity. A platform for Designing Business Architecture", Butterworth Heinemann.

Drucker, Peter, "El Management", Trad. del inglés por Julio Sierra y otros, Argentina, Ed. Sudamericana, 2002, pp. 287. Colec. Escritos Fundamentales Tomo 2.

Cornella, Alfons, "Infonomia.com", España, Ed. Deusto, 2002, pp 337, ilus.

Castells, Manuel, "La era de la información. Economía Sociedad y Cultura. La sociedad red", Trad. del inglés por Carmen Martínez Gimeno. 6ta edición en español, Ed. Siglo XXI, 2005, pp 590, Gráficas y Tablas, Volumen 1.

Friedman, Thomas, "La tierra es plana. Breve historia del mundo globalizado del siglo XXI", Trad. del inglés por Inés Belaustegui, España, mr ediciones, 2006, pp 495.

Muñoz Gutiérrez, Ramón, "Innovación gubernamental. El paradigma de Buen Gobierno en la administración del Presidente Vicente Fox" /Ramón Muñoz Gutiérrez, México, FCE, 2004, pp 72. Colec. Administración Pública.

Pérez Salazar, Gabriel, "Análisis crítico del sistema nacional e-México. La estrategia web del gobierno federal para la reducción de la brecha digital". Tesis para obtener el grado de: Maestría en Comunicación. Directora de tesis: Dra. Delia Crovi Druetta, 2004, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Universidad Nacional Autónoma de México. pp 266. Gráficas y Tablas.

Páginas Web

<http://www.miguelhidalgo.gob.mx>
<http://www.df.gob.mx/>
<http://www.encuentro.org.mx/recursos/emexico/Resumen%20Ejecutivo%20Sis-0013.pdf>
<http://www.aciprensa.com/reportajes/newtech/postman.htm>
<http://www.e-mexico.gob.mx/>
<http://www.ampici.org.mx/estudios.php>

Leyes, Reglamentos y Circulares.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de diciembre de 1998. Última modificación de fecha 11 de agosto de 2006.

Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de diciembre de 2000. Última modificación de fecha 30 de mayo de 2005.

Circular Uno-Bis. Delegaciones. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de abril de2006.

Publicaciones Periódicas.

Luis F Trujillo, "Innovación Digital al servicio del ciudadano", Acciones... que hacen el cambio, México, D.F., Delegación Miguel Hidalgo, Número 45.

Mauricio González González