

Revista de Administración Pública



Bonina, Carla, *Tecnologías de Información y Nueva Gestión Pública: Experiencias de Gobierno Electrónico en México*, Documento de trabajo, México, CIDE, 2005.

Diversos países del mundo se encuentran inmersos en la elaboración e implementación de la Reforma Gerencial de la Administración Pública que se caracteriza por el fortalecimiento de una cultura de calidad, el afianzamiento de sistemas de evaluación y el rediseño de la organización y los procesos de la administración pública. Lo anterior producto de la sinergia desencadenada por el proceso globalizador y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Fueron los países desarrollados los primeros en iniciar dicho proceso y utilizar las herramientas tecnológicas en las ciencias administrativas a fin de lograr la eficiencia, eficacia y disminución de los costos en la Gestión Pública pero hoy la fuerza de tal movimiento ha alcanzado diversas latitudes entre las que figura México.

En marco de las ideas anteriores, el tema de investigación del documento es la aplicación del uso de las tecnologías de la información en la administración pública: la experiencia del gobierno electrónico en México.

La obra explica en términos claros y accesibles esa tendencia mundial que convierte a las tecnologías de la Información y la Comunicación en herramientas indispensables en el rediseño de los procesos, la disminución de los costos, el tiempo y las distancias y el incremento en la rapidez y el desempeño de las administraciones públicas.

La autora logra contextualizar la profunda reforma de modernización que busca crear un nuevo perfil en la Administración Pública Mexicana caracterizada por el acceso en línea a la información sobre el gobierno y el seguimiento a las políticas públicas, la rendición de cuentas, la transparencia, la apertura activa de canales directos entre autoridades y ciudadanos, entre otros.

Al analizar el caso mexicano la autora encuentra que se han presentado importantes avances en el sistema federal tales como el sistema *Declaranet*, *Compranet*, *Tramitanet*, el *Servicio de Administración Tributaria (e-SAT)*, el *Expediente Clínico Electrónico* del IMSS, entre otros.

La crítica apuntala que en la construcción del gobierno electrónico en México existe una intervención activa de los técnicos de la Secretaría de Función Pública pero que es necesaria una mayor participación de funcionarios públicos de otras dependencias tales como la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que debiesen desempeñar funciones vitales en la elaboración e implementación del e- Gobierno.

En el mismo orden de ideas se concluye que la mayoría de los portales federales cumplen en forma con la presentación de la información pero que se carece de una política fuerte que fomente la participación de los ciudadanos, la provisión de los servicios y las estrategias educativas en las dimensiones necesarias.

No se puede ignorar que el gobierno electrónico solo será funcional en la medida en que la sociedad utilice y domine las herramientas tecnológicas. En virtud de lo anterior, se debe contar con una estrategia integral que parta de un correcto análisis de la realidad para ubicar el número de personas que tienen acceso a la red, la calidad de la información que se presenta, la organización al interior de las dependencias de gobierno y la facilidad en términos reales para que el usuario tenga acceso a los mecanismos de transparencia, rendición de cuentas información, participación ciudadana y demás servicios.

Los beneficios que brindan la red y el gobierno electrónico se encuentran en función de que dichos medios sean accesibles a la mayoría, es decir que a través de las correctas políticas públicas se reviertan las asimetrías existentes en la materia entre los diversos sectores y regiones del país.

Como una de las hipótesis principales se sostiene que los logros en materia digital son más evidentes en los gobiernos locales puesto que la revisión de los programas participantes en el *Premio Gobierno y Gestión Local*, coordinado por el CIDE y la Fundación Ford, arrojó que los proyectos municipales presentan un mayor grado de maduración y en muchos casos además de incorporar la tecnología a los procesos internos también se colocan servicios para el uso ciudadano.

En la investigación se determinó que del total de los programas la mitad de ellos proviene del centro y una tercera parte del norte del país, la mayoría son municipios urbanos y grandes gobernados en su

mayoría por el Partido Acción Nacional (PAN) y una parte importante de los proyectos de gobierno digital están dirigidos a la innovación en materia financiera.

A lo largo del documento de investigación la autora intenta responder cuestionantes acerca del interés que motiva a las localidades a realizar estrategias de gobierno electrónico, plantea las posibilidades reales de integración entre los esfuerzos locales y federales en la construcción del e-gobierno y en el rediseño de los procesos que modifiquen la organización al interior de los gobiernos. Procesos de indudablemente serán determinantes para la consolidación del Sistema Nacional e-México

La evolución ha sido lenta y gradual pues los primeros intentos solo presentaban las bases para la implementación futura de servicios y prestaciones en línea y no trascendían la automatización de datos e información. Desde el año 2000 se ha dado un mayor impulso a la incorporación de las TIC a los procesos administrativos modificando la relación gobernante-gobernado, gobierno-empresa, gobierno-gobierno.

De las cuestiones revisadas en el trabajo se concluye que dicho instrumento se encuentra en una etapa incipiente en nuestro país y en el resto de América Latina. Aun deben desarrollarse verdaderas políticas de acceso que hagan de las TIC y del gobierno electrónico medios eficaces, universales, de fácil acceso, seguros, generadores de confianza, y que permitan un ahorro efectivo y óptimo de tiempo y recursos económicos.

La implementación de una Estrategia de Gobierno Digital es una tarea difícil que requiere de un cambio en el pensamiento, en la infraestructura y en la forma de hacer gobierno pero que también permite “hacer más con menos”, mejorar la gestión pública, la participación ciudadana, entre otros.

Es evidente que nos encontramos ante los inicios de un largo y arduo caminar que puede representar una ventana de oportunidades para la Administración Pública y un útil medio para dar satisfacción a las necesidades y demandas sociales.

Vianey Lizeth Curiel Muciño