

# RNP

REVISTA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

140

Volumen LI, N° 2  
(mayo-agosto 2016)

## TICs y Gobierno Electrónico

**INNAP**

SECCIÓN MEXICANA DEL  
INSTITUTO INTERNACIONAL  
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO  
NACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA, A.C.

*67* Años  
al servicio  
de México

© Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.  
Km. 14.5 Carretera Federal México-Toluca No. 2151  
Col. Palo Alto, C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa  
México, Distrito Federal  
Teléfono (55) 50 81 26 57  
<http://www.inap.org.mx>  
[rap@inap.org.mx](mailto:rap@inap.org.mx)

ISSN 0482-5209

Publicación periódica  
Registro número 102 1089  
Características 210241801

Certificado de licitud de título número 2654  
Certificado de licitud de contenido número 1697

Las opiniones expresadas en esta revista son estrictamente responsabilidad de los autores. La RAP, el INAP o las instituciones a las que están asociados no asumen responsabilidad por ellas.

Se autoriza la reproducción total o parcial de los artículos, citando la fuente, siempre y cuando sea sin fines de lucro.

# CONSEJO DIRECTIVO 2014-2017

Carlos Reta Martínez  
**Presidente**

Carlos F. Almada López <b>Vicepresidente para Asuntos Internacionales</b>	Ricardo Uvalle Berrones <b>Vicepresidente</b>	Ángel Solís Carballo <b>Vicepresidente para los IAPs de los Estados, 2016-2017</b>
--	--	---

## CONSEJEROS

José Ángel Gurría Treviño  
Arturo Núñez Jiménez  
Julián Olivas Ugalde  
María Fernanda Casanueva de Diego  
Jorge Márquez Montes  
Jorge Tamayo Castroparedes  
Fernando Pérez Correa  
Manuel Quijano Torres  
María del Carmen Pardo López  
Mauricio Valdés Rodríguez  
María de Jesús Alejandro Quiroz  
Eduardo S. Topete Pabello

## CONSEJO DE HONOR

Luis García Cárdenas  
Ignacio Pichardo Pagaza  
Adolfo Lugo Verduzco  
José Natividad González Parás  
Alejandro Carrillo Castro  
José R. Castelazo

## IN MEMORIAM

Gabino Fraga Magaña  
Gustavo Martínez Cabañas  
Andrés Caso Lombardo  
Raúl Salinas Lozano

## FUNDADORES

Francisco Apodaca y Osuna  
José Attolini Aguirre  
Enrique Caamaño Muñoz  
Antonio Carrillo Flores  
Mario Cordera Pastor  
Daniel Escalante Ortega  
Gabino Fraga Magaña  
Jorge Gaxiola Zendejas  
José Iturriaga Saucó  
Gilberto Loyo González  
Rafael Mancera Ortiz  
Antonio Martínez Báez  
Lorenzo Mayoral Pardo  
Alfredo Navarrete Romero  
Alfonso Noriega Cantú  
Raúl Ortiz Mena  
Manuel Palavicini Piñeiro  
Álvaro Rodríguez Reyes  
Jesús Rodríguez y Rodríguez  
Raúl Salinas Lozano  
Andrés Serra Rojas  
Catalina Sierra Casasús  
Ricardo Torres Gaitán  
Rafael Urrutia Millán  
Gustavo R. Velasco Adalid

# **REVISTA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

## **Nueva Época**

Revista cuatrimestral publicada por el  
Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.

### **Coordinador de este número**

Jesús Suárez Zendejas

### **COMITÉ EDITORIAL**

María de J. Alejandro Quiroz, Maximiliano García Guzmán,  
Francisco Moyado Estrada, Roberto Padilla Domínguez,  
Héctor Zamitiz Gamboa

# REVISTA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# 140

Volumen LI, No. 2  
(mayo-agosto 2016)

## TICs y Gobierno Electrónico

### ÍNDICE

Presentación <i>Carlos Reta Martínez</i>	11
<b>ANÁLISIS</b>	
<b>Algunos rasgos del futuro de las agendas digitales nacionales: el caso de México</b> <i>Alejandro Pisanty</i>	13
<b>Brecha Digital</b> <i>Daniel Hidalgo Konishi</i>	45
<b>Gobernanza Digital en México</b> <i>Javier Pérez Mazatán</i>	65
<b>Gobierno electrónico y gobierno abierto. Estado actual del debate conceptual</b> <i>Christian Arturo Cruz Meléndez</i>	85
<b>Gobierno de TI como un habilitador para generar valor público</b> <i>Christian Iván Martínez Espinosa</i>	117
<b>Online-Learning como soporte de capacitación y calidad para una Administración Pública Moderna</b> <i>Gabriel Campuzano Paniagua</i>	129
<b>E-Salud: Definición, acción, retos y perspectivas</b> <i>Demi Maldonado Trujillo</i>	147
<b>La seguridad cibernética en el nuevo entorno operativo</b> <i>Enrique Francisco Galindo Ceballos</i>	181

**CONCILIANET: Plataforma electrónica de PROFECO.**  
**Innovación en la atención de quejas de consumidores** 199  
*Francisco Javier Camacho Romero*

**La adquisición de TIC en la Administración Pública Federal** 225  
*Javier Miranda Nieto*

## **DOSSIER**

**Evolución de Internet en México. Estudio AMIPCI de hábitos de los usuarios 2016.** 235  
*Julio Vega Gómez*

## **RESEÑAS**

Luis Felipe Luna Reyes, José Ramón Gil García y Rodrigo Sandoval Almazán (2015). *Avances y retos del gobierno digital en México*. México, Instituto de Administración Pública del Estado de México. 285  
*María del Rocío Ortega Lelis.*

Luis Humberto Fernández Fuentes (2016). *Fundamentos para la Ciencia de la Administración Pública en el siglo XXI*. México, Instituto Nacional de Administración Pública. 289  
*Araceli Paola Inclán Sanvicente*

**RESÚMENES** 297

**Instrucciones para los colaboradores** 303

# Revista de Administración Pública

# INNP

## RESÚMENES

### **Algunos rasgos del futuro de las agendas digitales nacionales – el caso de México.** *Alejandro Pisanty*

Se plantean criterios para la estrategia digital que podría seguir México en el período de gobierno federal 2018-2024 con base en los principales avances y evaluaciones posibles de la Estrategia Digital Nacional que está en curso en 2016 (2012-2018). Se usa como base el escenario hipotético de una evaluación a mitad de período y se extienden a éste los principales procesos en curso. Los temas tratados incluyen el paso general a la Sociedad del Conocimiento, salud, educación, gobierno electrónico, economía digital, datos y gobierno abiertos, conectividad en telecomunicaciones, acceso abierto, repositorios, escalabilidad, disponibilidad de “laptops” y “tablets” entregadas en proyectos de dotación para fines educativos, gobernanza de Internet, Internet de las Cosas (IoT), derecho al olvido y legislación que afecta conductas desarrolladas sobre Internet. Se hacen observaciones sobre el avance de estándares como IPv6 y HTML5. El enfoque dirige a un impacto favorable sobre la administración pública mediante evaluaciones enfocadas.

*Palabras clave:* Estrategia digital nacional, agenda digital, sociedad del conocimiento, gobierno electrónico, gobierno abierta.

### **Brecha Digital.** *Daniel Hidalgo Konishi*

El presente trabajo tiene como objetivo, realizar una revisión en la evolución de la ciencia y la tecnología, factores que incidieron directamente en las revoluciones industriales, la forma en que ésta se convirtió en elemento de desarrollo. La tecnología transforma el entorno, propiciando desigualdad, con el desarrollo de la computación, las comunicaciones, internet, y la era digital, se le denominó brecha digital, este fenómeno de carácter multidimensional puede verse desde diferentes perspectivas; existen diversos indicadores que miden elementos como las computadoras, dispositivos móviles, tabletas, comunicaciones, internet, infraestructura, adopción, competencias, hogares con tecnología, entre otros. La brecha digital es un fenómeno que no sólo afecta la falta de la tecnología, sino



también la falta del conjunto de elementos y competencias que pueden ayudar al desarrollo integral de una comunidad, país, región o al sector industrial.

*Palabras clave:* Estrategia digital, Internet, TIC, Inclusión digital, Apropiación.

### **Gobernanza Digital en México.** *Javier Pérez Mazatán*

El Gobierno Digital, visto como “El uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para ayudar a un gobierno y a gobernados a cumplir sus expectativas mutuas”, ha sido implementado de manera paulatina en México, desde el año 1980, primero por el Instituto Nacional de Geografía e Informática, hasta la creación de Estrategia Digital Nacional. Se ha visto desde inicios del año 2000 el acercamiento a la ciudadanía a través de las TICs; es importante considerar 3 características fundamentales dentro de la Gobernanza Digital: 1. Participación Ciudadana; 2. Comunicación, colaboración y coordinación bidireccional; 3. Debe ser para todos. Lo anterior haciendo referencia al cumplimiento de las expectativas que tienen tanto gobernantes y gobernados ante un proceso de empoderamiento social. A pesar de no haber un modelo formal, debe haber un proceso de gestión pública basado en el uso y aprovechamiento de las TICs por ambas partes. Es necesario diseñar un esquema que atienda las necesidades de nuestro país, bajo un orden planeado y monitoreado consistentemente tomando en cuenta las acciones del Gobierno Federal para afrontar la era del Gobierno Digital durante los anteriores periodos sexenales, a fin de conocer las alternativas, directrices y cambios a seguir.

*Palabras clave:* Gobernanza digital, TICs en la gestión pública.

### **Gobierno electrónico y gobierno abierto. Estado actual del debate conceptual.** *Christian Arturo Cruz Meléndez*

El propósito de este artículo es hacer una revisión del debate conceptual sobre dos tendencias actuales de la administración pública, gobierno electrónico y gobierno abierto, sobre los cuales se ha iniciado una discusión sobre su conceptualización, relación y diferencias. En el caso del gobierno electrónico, la tecnología es la base sobre la cual funciona y se organiza la administración pública. Sobre gobierno abierto, los pilares son la transparencia, la participación y colaboración. Dado que para lograr el gobierno abierto se puede hacer uso de la tecnología y herramientas de gobierno electrónico, por lo que ambos conceptos son relacionados y hasta confundidos, por lo que es importante dejar en claro que son diferentes, tienen su propia naturaleza y si bien pueden existir uno sin el otro, también pueden facilitarse mutuamente.

*Palabras clave:* Gobierno electrónico, gobierno abierto.

## **Gobierno de TI como un habilitador para generar valor público.**

*Christian Iván Martínez Espinosa*

El constante avance en Tecnologías de la información hace necesario que la administración pública adopte marcos de gobierno de TI que le permitan generar valor público, parte de este proceso es entender las relaciones que guarda el gobierno de TI con el logro de Objetivos institucionales, adicionalmente es necesario que los administradores públicos dimensionen las capacidades que las nuevas tecnologías pueden brindar a la administración y los retos de administrar estos recursos que están en constante evolución. Se exponen los casos de éxito de la Ciudad de México en cuanto a la implementación de un modelo de auditoría que ayuda a fomentar el uso formal del Gobierno de TI, junto con casos prácticos se abordan los temas de transparencia y rendición de cuentas y política pública en relación con las TICs.

*Palabras clave:* Gobierno de la TI, TI y política pública, TI y Gobierno abierto, política de TI.

## **Online-Learning como soporte de capacitación y calidad para una Administración Pública Moderna.** *Gabriel Campuzano Paniagua*

Los riesgos y problemas mundiales contemporáneos requieren administraciones públicas profesionalizadas, en constante capacitación y actualización para hacer frente a un escenario marcado por la incertidumbre. Por lo tanto, escuelas, universidades y organizaciones deben adecuarse y utilizar las nuevas Tecnologías de la Comunicación y la Información para brindar una oferta educativa de calidad.

La educación a distancia, el aprendizaje en todo lugar y el e-learning aparecen como nuevas modalidades que ofrecen programas de formación, actualización y capacitación profesionales al personal de la administración pública.

El presente artículo realiza una breve historia de la educación a distancia, hasta llegar a la educación en línea de la actualidad, describe sus características y beneficios para perfilarla como una verdadera opción de profesionalización en el campo de la administración pública mexicana.

*Palabras clave:* Educación a distancia, e-learning, educación en línea.

## **E-salud: Definición, acción, restos y perspectivas.** *Demi Maldonado Trujillo*

La implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el sector salud se refiere a todo lo relativo a computadores dentro del campo de la medicina. Esta nueva área busca eficientar, mejorar y dar equidad en la prestación de servicios de salud. El presente artículo presenta el nuevo léxico que la e-salud trae consigo, sobre todo en su implementación en nuestro país, y realiza el análisis de algunos de los proyectos que se han llevado a cabo en este campo.

Por último, se revisan los retos que se tienen para lograr alcanzar las metas propuestas en el área de la e-salud en México.

*Palabras clave:* Servicios de salud, e-salud, telemedicina, proyectos e-salud, e-salud en México.

## **La seguridad cibernética en el nuevo entorno operativo.** *Enrique Francisco Galindo Ceballos*

El artículo establece un contexto sobre la ciberseguridad en México, a partir de cifras y tendencias a modo de diagnóstico, generando un marco de referencia a partir de los riesgos y afectaciones globales ocasionadas por los ciberdelitos, así como la perspectiva general de las medidas que ha adoptado el gobierno mexicano para contrarrestar sus efectos a través de la Unidad Cibernética de la Policía Federal. El ciberespacio es un nuevo entorno operativo, como lo es el aire, el mar y la tierra, y en este tenor se describen las capacidades de la Policía Federal en materia de ciberseguridad, así como la Estrategia implementada en la materia, la cual tiene por objeto hacer frente a la ciberdelincuencia. Finalmente, expone la de profesionalizar a los elementos policiales en los procedimientos, técnicas y herramientas en el manejo de evidencia digital que den certeza a las autoridades judiciales en el nuevo sistema de justicia penal acusatorio.

*Palabras Clave:* Ciberseguridad, ciberdelitos, ciberdelincuencia, ciberespacio, cibernética.

**CONCILIANET. La plataforma electrónica de PROFECO que revolucionó la atención de quejas de consumidores.** *Francisco Javier Camacho Romero*

La introducción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Administración Pública ha permitido la utilización de herramientas digitales para acercar y eficientar sus servicios a los ciudadanos. El presente artículo realiza una visión general de la herramienta utilizada por la Procuraduría federal del Consumidor, denominada CONCILIANET como medio para presentar quejas y desahogar el procedimiento conciliatorio entre consumidores, proveedores y la propia Procuraduría. Para ello analiza la forma en la que la sociedad se ha inmerso en la era digital y, sobre todo, la forma en la que la Procuraduría Federal del Consumidor adoptó este sistema para responder de mejor forma al proceso de quejas. Por último, se muestran algunas cifras de los resultados obtenidos hasta el momento por la PROFECO.

*Palabras clave:* CONCILIANET, plataforma electrónica, solución electrónica de controversias.

**La adquisición de TIC en la Administración Pública Federal.** *Javier Ulises Miranda Nieto*

El presente artículo hace referencia a las adquisiciones de bienes y/o servicios de TIC en la Administración Pública Federal y su evolución a partir de diciembre del 2004, cuando se publicó el Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.

Se hace un análisis acerca de las implicaciones que han tenido los diversos lineamientos que deben seguir las Unidades de TIC en la adquisición de bienes y servicios, así como las diversas publicaciones y los cambios que han permitido a las Instituciones renovar tecnologías, alinearlas a las disposiciones gubernamentales y establecer un modelo de gobernabilidad de TIC.

Por último, se describen los factores favorables de estas medidas, decretos y lineamientos que han tenido que adoptar las Unidades de TIC, así como los aspectos a mejorar resultado de la aplicación de los mismos.

*Palabras clave:* Adquisición de TIC, adquisición de servicios de TIC, manuales de adquisiciones,

## **Evolución de internet en México. Estudio AMIPCI de hábitos de los usuarios 2016.** *Julio Vega Gómez*

La incorporación del internet en nuestras vidas, se ha dado en velocidades sorprendentes y de diferentes formas. Su uso no es exclusivo de un sector de la población y lo más importante, cada sector poblacional lo utiliza de diversas formas. La *Asociación Mexicana de Internet* realiza estudios sobre los hábitos de los internautas en México y adjunto al presente artículo, se reseñan los resultados del estudio 2016.

*Palabras clave:* Evolución Internet en México, Asociación Mexicana de Internet.

# Revista de Administración Pública



## INSTRUCCIONES PARA LOS COLABORADORES

### 1. Exclusividad

Los artículos enviados a la REVISTA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (RAP) deben ser inéditos y no haber sido sometidos simultáneamente para publicación en otro medio.

### 2. Naturaleza y temática de los trabajos

Deben ser de carácter eminentemente académico o relacionarse con uno o varios temas considerados de interés para las administraciones públicas de México y otros países.

### 3. Características de los trabajos

- Podrán entregarse, para su dictamen y publicación, en idioma español o en idioma inglés.
- Deberán entregarse totalmente concluidos, ya que iniciado el proceso de dictaminación no se admitirán cambios.
- Deberán ser escritos usando letras mayúsculas y minúsculas y sin errores mecanográficos.
- Deberán tener una extensión mínima de 12 cuartillas y máxima de 25, sin considerar cuadros, gráficas y lista de referencias bibliográficas utilizadas. En casos excepcionales, y a juicio de la RAP, se aceptarán trabajos con una extensión diferente.
- Deberán enviarse o entregarse en formato electrónico en Word de Microsoft Office o documento de texto de OpenOffice o Word Perfect de Corel, en letra tipo Arial tamaño 12 con interlineado de 1.5.
- Deberán contar con una estructura mínima de título, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía, con las siguientes especificaciones mínimas:

- a) El título del trabajo debe tener una clara relación con el contenido, debe ser breve. Se podrán aceptar subtítulos si el tema lo amerita.
- b) Las siglas empleadas deben tener su equivalencia completa al usarse por primera vez en el texto.
- c) Las notas deben aparecer numeradas al pie de página o agrupadas al final del texto, usando el orden que sigue para las referencias al pie:
  - **Para libro:** nombre, apellido, *título*, lugar de edición, editorial, Año (Si no es primera edición, indicar el número de edición), número de páginas.
  - **Para capítulo de libro:** nombre, apellido, "título del capítulo", *título de libro*, lugar de edición, Editorial, Año, intervalo de páginas.
  - **Para artículo:** nombre, apellido, "título del artículo", *nombre de la revista*, Volumen, número, Periodo y año, intervalo de páginas.
- d) La bibliografía final se ordenará alfabéticamente, siguiendo al formato anterior, pero invirtiendo el orden del nombre y apellido del autor (apellido, nombre). Es obligatorio que todas las referencias y citas contengan todos los datos. Si la fuente original no menciona alguno de los datos, deberá hacerse explícito usando las expresiones "sin pie de imprenta", "sin fecha" entre corchetes.
- e) Los cuadros, gráficas, figuras y diagramas deben contener obligatoriamente la fuente completa correspondiente y ser lo más claros y precisos posible; es decir evitar las abreviaturas, a menos que el espacio no lo permita, e indicar las unidades cuando sea el caso. Los cuadros serán numerados con el sistema arábigo (cuadro 1, 2, 3, etc.) y romano para mapas planos, figuras, láminas y fotografías (figura I, II, III, etc.). Debe indicarse el formato electrónico de los archivos gráficos que incluya la colaboración (ppt, jpeg, pdf, bmp, etc.).
- f) Cada gráfica, cuadro, diagrama o figura deberá incluirse en un archivo diferente en cualquier programa de Microsoft Office u OpenOffice o Corel Office, indicándose en el texto el lugar que le corresponde a cada uno.

#### 4. Dictaminación

Las colaboraciones se sujetarán a un proceso de dictamen imparcial y por pares (“*Peer System*”) con carácter anónimo, llevado a cabo por un comité de árbitros, cuya decisión es inapelable.

#### 5. Resumen y abstract

En una hoja por separado se entregará un resumen del artículo con una extensión máxima de 150 palabras, tanto en español como en inglés. También se indicarán en ambos idiomas un mínimo de 3 y un máximo de 5 *palabras clave/Keywords* que describan el contenido del trabajo.

#### 6. Corrección y edición

La RAP se reserva el derecho de incorporar los cambios editoriales y las correcciones de estilo y de formato que considere pertinentes, de acuerdo con los criterios y normas editoriales generalmente aceptadas.

#### 7. Difusión

El autor concede a la RAP el permiso automático y amplio para que el material que haya sido publicado en sus páginas se difunda en antologías, medios fotográficos o cualquier medio impreso o electrónico conocido o por conocerse.

#### 8. Formas de entrega de los trabajos propuestos a publicación

- Los autores podrán enviar sus trabajos al correo electrónico [contacto@inap.org.mx](mailto:contacto@inap.org.mx)

En los envíos por correo electrónico, será responsabilidad exclusiva del autor o autores asegurarse que sus propuestas se recibieron completas.

- O podrán entregar sus trabajos en disco compacto o memoria USB, debidamente identificado con el título del artículo y el nombre del autor o autores en:

*Revista de Administración Pública*  
Instituto Nacional de Administración Pública A.C.  
Km. 14.5 Carretera Federal México-Toluca No. 2151  
Col. Palo Alto, C.P. 05110 Cuajimalpa,  
Distrito Federal, MÉXICO



- La RAP no se hace responsable por la devolución de trabajos no solicitados.

## 9. Identificación

- En el archivo correspondiente a la carátula del trabajo se indicarán el título y la fecha de elaboración. Se deberá omitir el nombre del autor para guardar su anonimato durante el proceso de dictaminación.
- En archivo por separado serán incluidos los siguientes datos:
  - a. Título del trabajo, el cual debe ser breve y claro.
  - b. Nombre completo del autor o autores; indicando para cada uno el máximo nivel de estudios alcanzado y, de ser el caso, los que haya en curso (incluyendo la disciplina e institución);
  - c. Enviar breve currículum académico de cada autor (mencionando líneas actuales de investigación y la bibliografía completa de las últimas 3 ó 4 publicaciones) y profesional (incluyendo la actividad y centro de trabajo donde se encuentra al momento de someter a dictamen el artículo);
  - d. Datos de contacto: domicilio, teléfono, fax y correo electrónico, a fin de poder establecer comunicación directa con el autor o los autores.

**REVISTA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**140**

**TICs y**  
**Gobierno Electrónico**

Se terminó de imprimir en  
Agosto de 2016, en los talleres de:

Géminis Editores e Impresores, S.A. de C.V.  
Emma # 75, Col. Nativitas, México, D.F.  
edlag08@gmail.com

La edición consta de 500 ejemplares

Distribución a cargo del INAP