

# La evolución de gobierno electrónico mexicano para institucionalizar la comunicación electrónica gubernamental

## *The evolution of Mexican electronic government to institutionalize government electronic communication*

Selene Portillo Barraza\*  
Universidad Anáhuac México  
Av. Universidad Anáhuac núm. 46, Col. Lomas Anáhuac,  
C.P. 52786, Huixquilucan, Estado de México

[seleneportillobarraza@outlook.com](mailto:seleneportillobarraza@outlook.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-2021-7528>

Editor: Rogelio del Prado Flores

<https://doi.org/10.36105/stx.2019n3.04>

### RESUMEN

En este texto se hace una revisión de la evolución de los portales del gobierno electrónico federal de los Estados Unidos Mexicanos, desde la mención del sexenio de Vicente Fox hasta el actual, el de Andrés Manuel López Obrador, uniendo los parámetros entregados por la ONU en diferentes ocasiones en sus mediciones globales para los estudios de gobierno electrónico en diferentes países con el fin de evaluar la importancia de los programas gubernamentales y de la necesidad de que se le informe al ciudadano de las acciones de gobierno de forma expedita.

**Palabras clave:** gobierno electrónico, gov.mx, municipio, rendición de cuentas, comunicación electrónica.

### ABSTRACT

In this text a review of the evolution of the portals of the federal electronic government of the United Mexican States is made, from the mention of the Vicente Fox administration to

---

\* Doctora en Comunicación Aplicada por la Universidad Anáhuac México, Campus Norte. Maestra en Ciencias de la Información y Administración del Conocimiento por el ITESM, Licenciada en Ciencias de la Información por la Universidad Autónoma de Chihuahua. Es profesora y consultora en temas de comunicación y mercadotecnia por más de doce años. Cuenta con publicaciones sobre comunicación electrónica, la última es sobre la interactividad en el gobierno electrónico municipal.

the current one, that of Andrés Manuel López Obrador, joining the parameters delivered by the UN in different occasions in their global measurements for e-government studies in different countries in order to assess the importance of government programs and the need for citizens to be informed of government actions expeditiously.

**Keywords:** e-goverment studies, e-citizens, accountability, Mexico electronic government.

## INTRODUCCIÓN

En esta investigación se contemplan los avances del gobierno electrónico en la historia reciente de México desde la perspectiva ejecutiva y se hace un recorrido en la construcción de los diferentes portales, tanto del ejecutivo federal y los diferentes programas que han integrado los diversos sexenios para llevar a la ciudadanía el uso y la apropiación de las tecnologías de la información y comunicación, para generar la institucionalización en la comunicación electrónica gubernamental. Este análisis responde a la pregunta: ¿Cómo ha evolucionado el gobierno electrónico en México desde su arista ejecutiva como canal comunicativo? Dentro de los principales hallazgos, es que los gobiernos de Fox y Calderón siguieron con las máximas del desarrollo del gobierno electrónico de acuerdo con planteamientos internacionales. En el sexenio de Peña Nieto sufre una gran transformación, ya que las dependencias gubernamentales se concentran en una sola liga, la cual es gob.mx; y se deja a un lado el Sistema Nacional e-gobierno, adecuándolo a este sistema. En cuanto al primer año del sexenio de López Obrador, dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2019 a 2024, su preocupación principal es la construcción de infraestructura, sin mencionar algún cambio en las políticas públicas sobre gobierno electrónico o realizar otras formas comunicativas, a pesar de que tiene las emisiones de las mañaneras a través de redes sociales, como su canal principal de comunicación.

## ESTADO DEL ARTE

La conexión de las primeras interfaces de internet se logra a través del ITESM a finales de la década de los años ochenta. Cuando el gobierno mexicano logró su alternancia partidaria marcó un hito en la entrada de las TIC al mundo gubernamental. Lo declarado por *e-México* (2012) inició el 12 de marzo de 2000 durante la administración del presidente Vicente Fox Quesada. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes convocó a los académicos,

investigadores, instituciones públicas y privadas, cámaras, asociaciones, trabajadores del sector de comunicaciones y transportes, así como al público en general, a participar en el Foro de Consulta Ciudadana para el desarrollo del Sistema Nacional e-México. Se estableció una comunicación directa con la sociedad representada por más de 900 personas y 140 propuestas en las diferentes mesas de trabajo, enfocadas en grupos de interés para la discusión de los siguientes temas: Infraestructura de Comunicación, Infraestructura Informática; e-Gobierno: Tramitología, servicios y otros apoyos a la comunidad; e-Salud; e-Educación; e-Comercio (pequeñas y medianas empresas) y Marco Jurídico, Regulatorio y Tarifario (*e-México*, 2012). En este sentido, el Sistema Nacional e-México es resultado de la aportación de ideas recibidas en este Foro de Consulta Ciudadana y que permitió que se definieran tres estrategias básicas: Conectividad, contenidos y sistemas, que serían entendidas como los ejes sobre los cuales se desarrollarían los servicios del Sistema Nacional e-México. El gobierno federal liberó recientemente el Sistema Nacional e-México, cuyo propósito consiste en “... eliminar las barreras que actualmente existen para obtener información y servicios públicos [...] reducir las brechas tecnológicas al interior del país y entre la población mexicana con el resto del mundo. Con el proyecto e-México, el gobierno mexicano espera transformar el país a través de la aplicación de tecnología moderna [...] iniciando una reforma de educación para crear un México digital e inaugurar una nueva era”, comenta Garduño Vera (2004).

#### MARCO TEÓRICO/CONTEXTUAL: ORIGEN DEL SISTEMA NACIONAL E-MÉXICO

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (2010) estableció que a partir de un ejercicio democrático y de la iniciativa de las instituciones que conforman cada sector, se instrumentarían mecanismos para aumentar, mediante procesos de innovación y modernización, la eficacia, eficiencia y cobertura de los servicios, por lo cual nace el Sistema Nacional e-México. Asimismo, se llevaron los servicios digitales con la misma calidad a las regiones más apartadas al alcance de toda la población, independientemente de su lugar de residencia o su condición social, económica o etnocultural. Para constituir el Sistema Nacional e-México se definieron tres ejes rectores o estrategias principales: Conectividad, Contenidos y Sistemas. También se contemplaron cuatro pilares básicos para el desarrollo de contenidos y servicios digitales, en temas de e-Aprendizaje, e-Salud, e-Economía y e-Gobierno.

## PLANEACIÓN

En el sexenio del presidente Fox, Gil-García, Mariscal y Ramírez (2008) comentan que:

El objetivo general de la estrategia de e-gobierno, según el PND 2000-2006 y la Agenda Presidencial de Buen Gobierno, es construir un gobierno inteligente, capaz de utilizar los más avanzados sistemas administrativos y tecnológicos para evitar el dispendio de recursos y promover la eficacia de su función en todos los órdenes, un gobierno ágil y flexible capaz de captar las oportunidades, atender los problemas y adecuarse a las circunstancias rápida y eficazmente, un gobierno abierto y transparente, un gobierno descentralizado en sus relaciones con los estados y municipios, un gobierno global, que se inserte en el contexto mundial (p. 18).

Para el Instituto de las Américas (2006), “México debe aprovechar los beneficios que aporta el gobierno electrónico”, bajo los siguientes requerimientos que son necesarios:

- Crear la posición de Secretario de Informática (CIO). La persona con ese cargo se responsabilizará en apoyar e implementar las iniciativas gubernamentales de gobierno electrónico en todas y cada una de las dependencias gubernamentales. Deberá tener la autoridad política necesaria y capacidad de liderazgo para operar de manera transversal.
- Proveer de servicios electrónicos efectivos y seguros a los ciudadanos, salvaguardando los intereses de estos y la confidencialidad de sus datos personales.
- Reforzar el papel del sector privado en la implementación de políticas de e-Gobierno mediante asociaciones público-privadas y otras estrategias que conlleven a lograr los objetivos de la Agenda Digital.
- Promover una cultura informática (TI) por medio de programas educativos que ayuden a disminuir la brecha digital. La alfabetización digital debe ser elemento fundamental de la agenda de Buen Gobierno.
- Mejorar el marco jurídico y normativo existente de modo que se allane el camino para la consolidación y desarrollo del gobierno electrónico a todo lo largo del sistema gubernamental.
- Crear un sistema presupuestario moderno que se haga cargo de las particularidades de las inversiones en TIC.
- Establecer ventanillas únicas, físicas y virtuales, para que cualquier ciudadano tenga acceso por una variedad de canales.

- Promover la colaboración interinstitucional mediante estándares de interoperabilidad, transferencia de tecnología, e intercambio de experiencias y conocimientos.
- Potenciar el desarrollo de alianzas público-privadas que generen valor agregado y mejores servicios a los ciudadanos.

Entre los cambios reales, que han resultado de medidas gubernamentales en la Administración Pública Federal de Vicente Fox (2000-2006), según una encuesta realizada a mitad de la gestión (2003) a directores generales de diversas dependencias (Castro Valdez, 2008), destacan los siguientes:

- La reducción de personal y la austeridad, el cuidado del presupuesto.
- La reducción de espacios elimina la dispersión del personal. Antes la “Secretaría ocupaba muchos edificios, actualmente están solamente dos”.
- “Los directivos están visibles en oficinas con espacios modulares, divididos por paneles”.
- “Se han eliminado canonjías y hay pérdida de estatus accesorio de los Directivos. Por ejemplo, los Directores Generales, ya no tienen secretarios particular o privado, hay servicios compartidos y autoservicio, como el *pool* de choferes. La comunicación es vía electrónica” (Castro, 2008, p. 25).

Al ver este tipo de respuestas y hacia donde se dirigieron las acciones de innovación, es muy claro que no se ha hecho nada en materia de procesos, servicios más sencillos y cercanos al ciudadano, una reforma integral de la parte administrativa y jurídica de la gestión pública, nuevas formas y métodos de trabajo; esto permitiría verdaderamente avanzar en materia de innovación y no acciones *maquillaje* que no profundizan en lo que verdaderamente demanda el ciudadano (Castro, 2008).

Es claro que también existen una serie de obstáculos para la innovación gubernamental en México, que para Castro (2008) destacan: el temor a lo desconocido; la resistencia de la alta gerencia al cambio; la excesiva normatividad no permite avanzar en la innovación; falta de rendición de cuentas; la gente no está acostumbrada a objetivos, compromisos o metas; falta de asumir una cultura de la evaluación; el personal administrativo cree poco en nuevos procesos de reforma administrativa (Castro, 2008).

Los sindicatos muchas veces creen (en algunos casos por la deficiencia en la parte de comunicación) que las acciones de innovación van en paralelo con acciones de recorte de personal y de prestaciones ya ganadas; esto dificulta el proceso de implantación (Castro,

2008). Asimismo, el futuro de la innovación como política pública está ligado a la aplicación y uso de las TIC. “El uso de los adelantos tecnológicos es irreversible y en donde la participación y comunicación juegan un papel fundamental” (Castro, 2008, p. 35).

## EJECUCIÓN

En el contexto de este proyecto, la misión del e-aprendizaje es fomentar:

nuevas opciones de acceso a la educación y capacitación, que estimulen el aprendizaje como un medio para el desarrollo integral de los mexicanos. Un sistema de aprendizaje en línea que integre los esfuerzos hechos por las instituciones en materia educativa, para el desarrollo equitativo de nuestro país (e-México, 2006).

Según cuenta Garduño (2004), “el Gobierno de México se ha comprometido a impulsar el desarrollo de la industria mexicana de software a través de la Fundación México Digital, su objetivo es promover acciones que reduzcan la brecha digital y el rezago tecnológico en México” (p. 30). La Fundación es “un proyecto que buscará impulsar la adopción de tecnologías en las empresas mexicanas para estimular su desarrollo mediante soluciones digitales, con el fin de ayudarlas a alcanzar niveles óptimos de competitividad en el mercado global a través de tecnología informática” (p. 40). Tales propósitos pueden incidir en la educación de la sociedad.

## METODOLOGÍA

Esta investigación se traduce en un trabajo cualitativo utilizando el método de caso, bajo el análisis histórico de varias fuentes, dando paso al recuento del gobierno electrónico en cuatro sexenios y trabajando las agendas de las TIC en el marco del gobierno, sobre todo desde el punto de vista de la ONU. La pregunta que denota este trabajo es: ¿Cómo ha evolucionado el gobierno electrónico en México desde su arista ejecutiva como canal comunicativo? Por lo tanto, se busca dar respuesta a esta pregunta desde el punto de vista de la comunicación y la construcción de canales comunicativos como representan los portales de gobierno electrónico desde el federal hasta el municipal.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### Portales a nivel federal

Entre los portales que fueron importantes dentro del gobierno federal, en su modalidad ejecutivo, se encuentran:

- <http://www.encuentra.gob.mx/> - Buscador de los trámites que se pueden realizar a través de gobierno electrónico. Sin embargo, a partir del sexenio de Enrique Peña Nieto ya no está activo este concentrador de trámites.
- <http://www.e-mexico.gob.mx/> - Es un sistema integrado en donde se conjunta la tecnología con la creación de contenidos de acuerdo con los ejes propuestos para su creación y en donde participa la sociedad en general para su construcción. Estas dos ligas se siguieron fomentando en el gobierno de Felipe Calderón (Vazquez, 2013). Igual que la liga anterior, dejó de funcionar en el sexenio de Enrique Peña Nieto.
- Velázquez (2013) menciona que en el Portal Ciudadano ([www.gob.mx](http://www.gob.mx)), el sistema de Compras Gubernamentales (Compranet), el Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA), se dio seguimiento por la administración del presidente Felipe Calderón, sin dar alguna aportación extra o algún nuevo formato en gobierno electrónico.

Islas (2006) también menciona que 60% de las personas que respondieron el sondeo por internet afirmaron haber utilizado algún servicio de gobierno electrónico. En el citado estudio también se señala que en junio de 2005 funcionaron un total de 7,500 centros comunitarios digitales con 40,836 equipos instalados. Además, atendieron en promedio a 5.8 millones de personas mensuales, los que se encuentran ubicados en centros educativos, bibliotecas, centros de salud, plazas comunitarias, centros de desarrollo social y presidencias municipales. En diferentes estados se crearon centros comunitarios digitales como: Oaxaca, es el estado que concentra el mayor número de centros comunitarios digitales (619), seguido por Sonora (577), Tabasco (518), Puebla (501), Veracruz (428) y Jalisco (423). En el contexto internacional, según el Reporte Global sobre aptitud de e-Gobierno 2004, dado a conocer por la Organización de Naciones Unidas y citado en el estudio de la AMIPCI, Islas (2006) comenta que México se ubica en el sitio 30 de 191 países evaluados; además fue calificado en el décimo lugar en materia de sofisticación y madurez de servicios gubernamentales en línea; sexto lugar en e-Participación y, además fue reconocido como una de las 10 naciones que ha progresado de manera más rápida y efectiva en sus estrategias de e-Gobierno.

Para el reporte de la ONU del 2012, México (0.6240) era el líder con ofrendas de gobierno electrónico con 27% más que en otros países de la subregión, en donde la mejora de los servicios electrónicos también se demuestra por la expansión de la infraestructura móvil que les ha permitido complementar el acceso tradicional para reducir la brecha digital. México ha mejorado su oferta en 2011 para incluir un servicio de búsqueda global en los índices federales, estatales y municipales de portales web diariamente. Con más de 400 millones de registros en su índice, el portal nacional ha ampliado en gran medida los servicios en línea a los ciudadanos, entre ellos un gobierno abierto, las ofertas especiales para los grupos vulnerables, y una instalación para la denuncia anónima de los problemas que afectan a las autoridades. Permite una mayor inclusión de los ciudadanos a través de medios sociales como Twitter y Facebook, y se encuentra entre el selecto 19% de los países del mundo que proporciona un único inicio de sesión en el servicio.

Alcance de la prestación de servicios de alto desempeño. México se encuentra en esta estadística:

- Etapa I: Presencia emergente, 69
- Etapa II: Presencia interactiva, 62%
- Etapa III: Presencia transaccional, 57%
- Etapa IV: *Networked*, 64%

Alcance de la e-Participación por parte de México

- E-información, 51%
- E-consulta, 33%
- E-decisión, 47% (ONU, 2012)

En México, las características de consulta pública en línea permiten a los usuarios participar en el proceso de formulación de políticas con el gobierno. Según el informe de Evaluación de e-Gobierno de las Naciones Unidas 2012 de la ONU, entre los principales logros de México está que adopta un enfoque alternativo a los servicios electrónicos, ya que considera que el portal es un motor de búsqueda con la integración de servicios que responde a los criterios de búsqueda de los usuarios específicos. Contiene información que clasifica características, las cuales permiten a los usuarios filtrar los contenidos a fin de reducir la búsqueda de información específica. Asimismo, apunta que el portal tiene la capacidad de filtrar la informa-

ción por imágenes, videos o noticias —siguiendo el estilo del buscador Google— o a través de temas como las leyes a nivel estatal y federal. Por otra parte, los centros comunitarios digitales implementados desde el Sistema e-México tienen como objetivo reducir la brecha digital entre los adultos, mientras que también ofrecen herramientas avanzadas, formación y apoyo empresarial a las nuevas generaciones que ya están “conectadas”. En este sentido, el próximo gobierno tiene el gran reto de reorganizar la estructura de gobierno electrónico para llegar de manera efectiva a los ciudadanos que buscan estar más en contacto con las instituciones; realizar trámites administrativos vía Internet de manera fija o móvil; y llegar a zonas rurales con programas integrales para su inclusión. Además, es necesario llevar a cabo una evaluación de qué tan efectivos están resultando los recursos desarrollados y qué otros recursos se pueden mejorar o desarrollar para la población. Asimismo, en la Evaluación de e-Gobierno de las Naciones Unidas 2012 se encontró —entre otra información interesante del mundo de las aplicaciones sociales— “que Twitter y Facebook están siendo muy utilizados por los gobiernos como vehículos para la consulta”. El alcance de estas herramientas proporciona un mecanismo efectivo para las alertas ciudadanas, así como la opinión sobre lo que el gobierno está haciendo. De tal forma que lo que se conoce como medios sociales, ya es parte del gobierno electrónico. En el caso de México, el gobierno federal así como sus instituciones y personas con un cargo estratégico, tienen algún perfil en estos recursos digitales donde se da una importante interacción con los usuarios. Incluso, antes de las declaraciones en medios de comunicación tradicionales se publica información a través de los medios sociales (ONU, 2012).

Para el informe de Evaluación de e-Gobierno de las Naciones Unidas 2016, la ONU (2016) menciona que en los últimos años ha habido un creciente interés en los parlamentos abiertos, lo cual quedó de manifiesto en la sesión de la Cumbre Global de Open Government Partnership, organizada por México en octubre de 2015, centrado en planes de acción de parlamento abierto, cuyo objetivo es fortalecer la transparencia del proceso legislativo y aumentar la participación pública. En el mismo informe, el Reino Unido está clasificado como líder mundial en el índice de participación electrónica, mientras que Japón y Australia comparten el segundo lugar. Marruecos, Estonia, Singapur y Estados Unidos han mantenido altas posiciones entre el grupo de *top 25* países, que según las encuestas de 2014 y 2016 incluyen casi exclusivamente países de altos ingresos, aunque también se encuentra México, obteniendo la posición 14 debido, principalmente, a la introducción de algunos canales interactivos como foros web en línea y formas de comentarios, con el objetivo de alentar la participación pública. En sí, la ONU (2016), a través del mencionado estudio, comenta que Chile, Colombia, México y Uruguay han adoptado el gobierno electrónico a través de sistemas para la prestación de servicios mejorados. La presencia en línea de estos

países presenta una estrategia en diseño, aspectos de gobierno abierto, así como esfuerzos para mejorar la coordinación institucional, la transparencia y facilidad de acceso por parte del gobierno hacia sus ciudadanos.

### **Gob.mx**

Para el sexenio de Enrique Peña Nieto, hubo una clara tendencia a seguir implementando el gobierno electrónico, pero centrando los esfuerzos de las anteriores plataformas y reformulando la interfaz del usuario a través de unir a todas las secretarías del gobierno federal a través de una única plataforma: gob.mx. A pesar que México se encuentra en otro gobierno, es decir, en el sexenio correspondiente al mandato de Andrés Manuel López Obrador, aún el sistema sigue intacto. El gobierno de México (2019) declara que la plataforma gob.mx promueve la innovación en el gobierno, impulsa la eficiencia, y transforma los procesos para proveer de información, trámites y una plataforma de participación a la población. Es el replanteamiento de la relación ciudadano-gobierno. El gobierno de México (2019) menciona que para que este cambio gubernamental no sea sólo intencional, han sido necesarias modificaciones a las reglas de operación, publicación de decretos, políticas y normas que conforman ya un marco legal adecuado para promover esta transformación, asegurar su permanencia, y la mejora continua como un derecho de todos los ciudadanos. Entonces esta plataforma en constante evolución proporciona diferentes ligas para cada necesidad ciudadana (Gobierno de México, 2019).

- **gob.mx** pone a disposición un buscador de contenido que permite localizar la información, los trámites del gobierno federal y los mecanismos de participación ciudadana de manera sencilla.
- **gob.mx/gobierno** permite el acceso a todos los sitios de internet de la Administración Pública Federal. Actualmente, la información del sitio de la Presidencia de la República, así como el de las 17 secretarías de Estado, la Procuraduría General de la República, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal y cinco entidades de la Administración Pública Federal se encuentra en gob.mx, con un diseño exclusivo y bajo una estrategia de comunicación única e integral.
- **gob.mx/tramites** ofrece la información de los trámites más solicitados, en un mismo lenguaje y bajo el estándar de servicios digitales de gob.mx, organizados en categorías y subcategorías que permiten ubicarlos fácilmente. Se continúa mejorando el servicio a través de un programa de simplificación continua, coordinado con la COFEMER con el fin de lograr la calidad y excelencia en los trámites del

gobierno a través de su mejora y digitalización hasta obtener el sello de Excelencia en Servicios Gubernamentales. Actualmente, se trabaja en la implementación de más de mil acciones de simplificación de trámites.

- **gob.mx/participa** se convierte en la herramienta que permite monitorear los avances y el estado de distintos ejercicios de participación ciudadana del Gobierno de la República.
- **gob.mx/atencion**, en donde es posible hacer efectivo el derecho octavo constitucional de manera digital; además, se encuentran los últimos documentos y foros en [gob.mx/consulta](http://gob.mx/consulta); se encuentran las bases de datos más descargadas desde [datos.gob.mx](http://datos.gob.mx), los resultados del Plan de Acción del Gobierno de la República en la Alianza para el Gobierno Abierto; y un listado exhaustivo de los mecanismos de participación ciudadana permanentes que existen en la Administración Pública Federal.

En este apartado de las figuras electrónicas para el acceso a la información, otorgado por la Administración Pública Federal, se ha cambiado en cada sexenio para resolver las demandas de trámites y soluciones electrónicas para el ciudadano, y termina por diluirse la plataforma e-México. Sin embargo, se necesitan estudios de alfabetización digital y usabilidad para conocer si los ciudadanos pueden interactuar con efectividad al navegar en este sistema informático de [gob.mx](http://gob.mx) y si es suficiente para cada dependencia de gobierno federal.

#### LA METODOLOGÍA DE LA ONU Y LOS DATOS ENCONTRADOS EN MÉXICO

La ONU se ha preocupado de las integraciones de las TIC en los gobiernos desde 2003, aunque ya había trabajos preliminares. En las siguientes líneas se describe la metodología de la ONU (2012). Para ello, la ONU (2012) creó el índice de desarrollo del gobierno electrónico de las Naciones Unidas (EGDI, por sus siglas en inglés), el cual es:

un indicador compuesto que mide la predisposición y la capacidad de las administraciones nacionales para utilizar las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la prestación de los servicios públicos. Se basa en un estudio integral de la presencia en línea de los 193 Estados Miembros que evalúa las características técnicas de los sitios web nacionales, así como las políticas de gobierno electrónico y las estrategias que en general aplican los sectores específicos

en la prestación de los servicios esenciales. El EGDI es el promedio ponderado de tres puntuaciones normalizadas de las dimensiones más importantes del gobierno electrónico, a saber: el alcance y calidad de los servicios en línea, el estado de desarrollo de la infraestructura en telecomunicaciones y el capital humano inherente. Cada uno de estos conjuntos de índices constituye en sí una unidad de medida compuesta que puede extraerse y analizarse de forma independiente.  $EGDI = (- * \text{índice de servicios en línea}) + (- * \text{índice de infraestructura en telecomunicaciones}) + (- * \text{índice de capital humano})$ .

De estos estos conceptos se desprende, en primer lugar, el Índice de servicios en línea, donde los investigadores evaluaron el sitio web nacional de cada país, según la ONU (2012) incluido el portal central nacional, el portal de servicios electrónicos y el portal de participación electrónica, así como los sitios web de los ministerios relacionados con la educación, el trabajo, los servicios sociales, la salud, las finanzas y el medio ambiente, según correspondía. Asimismo, la ONU (2012) menciona que además de evaluar los sitios nacionales por el contenido y las funciones, se les puso a prueba para evaluar el nivel mínimo de accesibilidad del contenido web, utilizando las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web del Consorcio World Wide Web.

También la ONU (2012) manifiesta que tuvo desafíos en el análisis de la presencia en línea de un país al identificar el sitio o los sitios a revisar, como el sitio del gobierno nacional de cada país. Independientemente de la complejidad del gobierno electrónico de un determinado país, la prioridad del usuario es encontrar una identificación clara de cuál de los numerosos sitios gubernamentales potencialmente disponibles podría considerarse como el sitio “oficial” del gobierno nacional, en lo que se refiere al enlace de acceso o al punto de inicio para los usuarios del país. Por ello realizó una evaluación de los efectos de la población y de la superficie territorial en los países con una población de al menos 100 millones de habitantes en diferentes etapas. Entonces la ONU (2012) trabaja las etapas que se muestran en el Cuadro 1.

**CUADRO 1. ETAPAS SEGÚN LA ONU**

<p>ETAPA 1: EMERGENTE</p>	<p>Servicios de información emergente: las páginas web gubernamentales proporcionan información sobre política pública, gobernanza, legislación, reglamentación, documentación pertinente y tipos de los servicios gubernamentales proporcionados.</p>
---------------------------	--

ETAPA 2: MEJORADA	Servicios de información mejorada: los sitios web gubernamentales facilitan la comunicación unidireccional mejorada o la comunicación bidireccional simple entre el gobierno y el ciudadano, tales como la descarga de formularios de los servicios y aplicaciones gubernamentales. Los sitios presentan funciones de audio y video y son multilingües, entre otras características.
ETAPA 3: TRANSACCIONALES	Servicios transaccionales: los sitios web gubernamentales participan con los ciudadanos en una comunicación bidireccional, incluidas la solicitud y recepción de sugerencias sobre las políticas, los programas, la reglamentación gubernamental, etc. Para realizar la interacción, se exige cierta forma de autenticación de la identidad del ciudadano.
ETAPA 4: INTEGRADOS	Servicios integrados: los sitios web gubernamentales han cambiado la forma en que los gobiernos se comunican con los ciudadanos. Ellos solicitan de manera activa información y opiniones de los ciudadanos que utilizan la Web 2.0 y otras herramientas interactivas. Los servicios electrónicos y las soluciones electrónicas traspasan los departamentos y ministerios de manera uniforme. La información, los datos y el conocimiento se transfieren de los organismos gubernamentales mediante aplicaciones integradas.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON DATOS DE LA ONU (2012).

Asimismo, la ONU (2012, p. 148) menciona cómo trabaja el Índice de infraestructura en telecomunicaciones, el cual es un promedio aritmético compuesto de cinco indicadores: número estimado de usuarios de Internet por cada 100 habitantes, número de línea telefónica fija y principal por cada 100 habitantes, número de suscriptores de telefonía móvil por cada 100 habitantes, y número de instalaciones de banda ancha fija por cada 100 habitantes. En cada caso, la fuente de información principal es la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Debido a la mejora de la calidad de los datos y de la cobertura de la UIT, se eliminaron las lagunas de datos que figuraban en los estudios anteriores, y el Estudio se cercioró de que todos los países tuviesen un índice de infraestructura en telecomunicaciones. Para el último índice es, según reporta la ONU (2012), el índice de capital humano es un promedio ponderado compuesto de dos indicadores: la tasa de alfabetización de adultos y el coeficiente bruto de inscripción en la instrucción primaria, secundaria y terciaria combinado; la tasa de alfabetización de adultos compone dos tercios el índice y el coeficiente

bruto de inscripción combinado compone un tercio. La fuente principal de los datos de estos indicadores es la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. En el Cuadro 2 se muestran los datos a lo largo de varios años que México ha obtenido en este estudio.

**CUADRO 2.** RANKING DE MÉXICO POR AÑOS SOBRE SU ÍNDICE DE GOBIERNO ELECTRÓNICO SEGÚN LA ONU

AÑO	PUESTO DEL RANKING GLOBAL	PUNTUACIÓN DE EGDÍ
2003	30	0.5933
2004	30	0.5957
2005	31	0.6061
2008	37	0.5893
2010	56	0.5150
2012	55	0.6240
2014	63	0.5733
2016	59	0.6195
2018	64	0.6818

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON DATOS DE LA ONU (2019) SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Como se aprecia en este cuadro, durante más de una década el comportamiento de los trabajos de gobierno electrónico en México en varios de los sexenios presidenciales representa una toma de decisiones, ya sea para bien o para mal, en cuestiones de políticas públicas con gobierno electrónico. Se refleja en el inicio del periodo gubernamental de Vicente Fox, México estaba en el *ranking* 30 al 31, siendo de los países más avanzados, considerados emergentes en ese tiempo. En cuanto entra el sexenio de Felipe Calderón, el país sufre descensos en el *ranking*, pasando del lugar 37 al 55. Después llega el periodo de Enrique Peña Nieto, generando un cambio radical y sumando todas las secretarías en una sola plataforma, muy sencilla, aquí se denota aún más el descenso hasta el lugar 64 del *ranking* de la ONU.

## CONCLUSIÓN

Se puede discernir que existe más apoyo para aclarar a la ciudadanía una rendición de cuentas, antes que ver al gobierno electrónico como una fuente de comunicación bidireccional con el ciudadano. Si se toma en cuenta la pregunta prevista en un principio: ¿Cómo ha evolucionado el gobierno electrónico en México desde su arista ejecutiva como canal comunicativo? De acuerdo con los datos mostrados y las fuentes analizadas anteriormente, el gobierno electrónico mexicano se ha estancado, ya que sus índices en cuanto al *ranking* global han ido descendiendo, y eso se debe precisamente a la falta de políticas públicas que se acerquen al ciudadano. Se puede inferir que uno de los malestares sociales es el encubrimiento de información o datos vitales para los ciudadanos en cuanto al manejo financiero de las finanzas públicas y por eso tanto asociaciones no gubernamentales como el propio gobierno, con exhaustividad y apego a las leyes de transparencia y acceso a la información, buscan que la información sea proporcionada a través de este gobierno electrónico, quizás olvidando la parte virtual del contexto de gobierno como un ente en la red.

Entonces en la institucionalización de la comunicación electrónica gubernamental en México se han dado avances en cuestión de transparencia, en niveles de interactividad primarios, pero aún se necesitan programas para que el receptor, el caso del ciudadano, esté consciente de estas plataformas para su plena utilización.

## REFERENCIAS

- Castro Valdez, R. (2008). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el marco de la Innovación Gubernamental en México*. Puebla, México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. <https://doi.org/10.18537/est.v007.n014.a07>
- CIAPEM. (2019). 41 aniversario del CIAPEM A. C. Recuperado de <https://mailchi.mp/dea-74ffe884e/boletn-016-innovacion-gubernamental>
- e-México. (2012). ¿Qué es el Sistema e-México? Recuperado de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/67638/CAP-07.pdf>
- Gobierno de México. (2019). ¿Qué es Gob.mx? Recuperado de <https://www.gob.mx/que-es-gob-mx/como-se-construye#definicion>
- Instituto de las Américas. (2006). *Informe final 2006. México. Consideraciones para la creación de una Nueva Agenda Mexicana de Gobierno Electrónico para el próximo Sexenio*. México: Instituto de las Américas. <https://doi.org/10.18356/cdb966a8-es>
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (2006). ¿Qué es la agenda desde lo local? Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. Recuperado de <http://>

[www.inafed.gob.mx/es/inafed/inafed\\_Agenda\\_Desde\\_lo\\_Local](http://www.inafed.gob.mx/es/inafed/inafed_Agenda_Desde_lo_Local) <https://doi.org/10.24275/uami.2801pg33n>

- Islas, O. (2006). Desarrollo del ciberespacio en México. *Revista Mexicana de Comunicación*. Febrero-marzo.
- ONU. (2012). Report of e-government survey 2012. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>
- ONU. (2016). Report of e-government survey 2016. Recuperado de <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>
- ONU. (2019). Data de los Reportes de E-goverment. Recuperado de <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>
- Pérez Salazar, G. y Carabaza, J. (2011). “El Sistema Nacional e-México a diez años de distancia: un nuevo discurso con bajos niveles de interacción”. En *Versión. Estudios de Comunicación y Política*, núm. 27, UAM-Xochimilco.
- Velázquez Ríos, K. (2013). *Origen y retos del gobierno electrónico en México*. En IX Conferencia Internacional de Derecho e Informática de La Habana, p. 115.