



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO  
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**



**“LA INTEROPERABILIDAD EN LOS GOBIERNOS DIGITALES EN AMÉRICA  
LATINA: EL CASO DEL GOBIERNO CONTEMPORÁNEO EN MÉXICO”**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL**

**PRESENTA:**

**DIANA CUERO FLORES**

**ASESORA:**

**DRA. DIANA BIRRICHAGA GARDIDA**

**TOLUCA, MÉXICO; NOVIEMBRE, 2018**

## DEDICATORIA

### **A mi hermano Salvador:**

Por el entusiasmo y siempre creer en mí.

### **A mis padres, Martha Elena y Zenón:**

Por la disciplina, apoyo y dedicación. Fuente de inspiración, fortaleza e inteligencia.

## AGRADECIMIENTO

Con profundo agradecimiento a la **Dra. Diana Birrichaga Gardida**, por la paciencia, enseñanza, tiempo y apoyo que me ha brindado.

Mi agradecimiento a los revisores de esta tesis:

**Mtro. Erick Monroy Cuevas**

**Mtro. Ariel Sánchez Espinoza**

## CONTENIDO

Introducción .....	1
Capítulo 1. Antecedentes y gobierno abierto, rendición de cuentas y servicios en línea: la nueva vertiente del gobierno contemporáneo .....	5
1.1.  Gobernanza.....	6
1.2.  Gobierno abierto.....	10
1.3.  Rendición de cuentas: la principal petición de la sociedad.....	20
Capítulo 2. Interoperabilidad y rendición de cuentas en la implementación de algunos gobiernos digitales y/o electrónicos: Europa y América Latina.....	33
2.1.  Interoperabilidad y la Unión Europea.....	34
2.2.  Interoperabilidad en Iberoamérica: los casos de Colombia, Brasil y Chile .....	43
2.2.1.  Gobierno en línea: Colombia .....	47
2.2.2.  Gobierno electrónico: Brasil.....	53
2.2.3.  Gobierno electrónico: Chile.....	60
Capítulo 3. La interoperabilidad en el actual gobierno digital en México: un sistema necesario para la sociedad y sus limitaciones ante el contexto mexicano.....	69
3.1.  Gobierno abierto: contexto mexicano.....	70
3.2.  México y el gobierno digital: innovación y cambios .....	76
3.3.  La interoperabilidad en el gobierno mexicano.....	85
Conclusiones .....	101
Resultados.....	108
Referencias consultadas.....	112

## TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Esquema con base en las exigencias de la población en la rendición de cuentas .....	29
Figura 2. Sitio electrónico Red.es .....	42
Figura 3. Plataforma digital del gobierno en línea de Colombia .....	51
Figura 4. Modelo de interoperabilidad en Colombia según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones .....	52
Figura 5. Plataforma del gobierno electrónico en Brasil .....	58
Figura 6. E-PING y su relación con el gobierno brasileño según el documento de referencia e-PING .....	59
Figura 7. Plataforma de gobierno electrónico de Chile .....	64
Figura 8. Portal único del gobierno digital en México .....	83
Figura 9. Apartado del sitio web: portal único de gobierno digital en México: gov.mx/participa .....	84
Figura 10. Ventanilla Única Nacional por parte del sitio web gov.mx .....	96
Figura 11. Interoperabilidad en el gobierno de México .....	98

## INTRODUCCIÓN

La interoperabilidad es el sistema o la capacidad que se manifiesta en el ámbito administrativo, cuya principal actividad consiste en el intercambio de información entre entidades o administraciones públicas que vinculan al Estado con la sociedad a fin de satisfacer una necesidad de información. Por medio del uso de TIC, la población puede acceder a servicios electrónicos y plataformas del gobierno digital para mantenerse informado acerca de los recursos existentes. Esto constituye una participación activa entre los distintos actores y, por ende, ayuda a reforzar la democracia social.

La presente investigación se originó del conocimiento de un ámbito más profundo de las Ciencias de la Información Documental. Para entender otros escenarios en los cuales la sociedad requiere información, resulta imprescindible conocer los constantes cambios surgidos en el mundo de la información y de los servicios. Con esta investigación, se pretende estudiar un sistema de intercambio de información que tiene como principal actor al gobierno digital, fuente innovadora de desarrollo, servicios, trámites para incrementar la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. Dicho estudio permitirá observar las necesidades, carencias y, si fuera necesario, su posible implementación o el establecimiento de nuevas rutas de mejora.

El principal elemento de un gobierno digital está constituido por la sociedad, quien exige mejoras en los servicios. Por ello, el gobierno busca absoluta confianza y credibilidad en los servicios que ofrece a la ciudadanía en las administraciones públicas para la simplificación de tiempo, eficiencia y velocidad en los trámites. Todo esto, asimismo, contribuye a generar una participación ciudadana que confía en la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas confiables.

América Latina no se ha quedado a la zaga en cuanto a novedades tecnológicas se refiere, a pesar de las circunstancias políticas, económicas y sociales que le son propias. La sociedad exige mejoras en la atención ciudadana

para llevar a cabo sus trámites, por lo que su desarrollo se basa en incrementar el acercamiento a las TIC por parte de la sociedad, a fin de establecer una relación más estrecha entre gobierno y ciudadanía.

Es necesario analizar la interoperabilidad para conocer si es viable en un contexto como el caso de México; si está funcionando de manera correcta en las administraciones públicas, como un sistema realmente útil para brindar los servicios necesarios a la sociedad en el intercambio de información. Asimismo, se pretende también que los egresados y estudiantes de Ciencias de la Información Documental obtengan mayor interés en materia digital y se involucren en la transformación de la administración pública y el gobierno digital en México. La sociedad requiere de un personal eficiente que, además de brindar un buen servicio, conozca e implemente este tipo de sistemas en otros ámbitos. La cobertura y el alcance de esta tesis se concentra en las administraciones públicas y la transformación gubernamental.

La presente investigación tiene los siguientes objetivos:

1. Conocer los antecedentes y términos enfocados a la interoperabilidad, así como su emergencia ante la gobernanza y rendición de cuentas.
2. Explicar y analizar su funcionamiento, así como las características del sistema de interoperabilidad en los actuales gobiernos de América Latina.
3. Determinar si la interoperabilidad es un sistema necesario en la sociedad mexicana para ejercer transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas y acceso a la información.

La investigación surgió de la siguiente interrogante:

¿Considerando las limitaciones que existen en México, en comparación con otros países de América Latina en materia digital, la interoperabilidad en el actual gobierno digital mexicano es un sistema necesario para garantizar la transparencia y el acceso a la información en la rendición de cuentas?

Para orientar la investigación se planteó la siguiente hipótesis:

En países de América Latina como México, Chile, Brasil y Colombia se encuentran gobiernos en desarrollo digital, los cuales implementan sistemas y herramientas para facilitar sus actividades administrativas. Con base en el desarrollo tecnológico en materia digital, las organizaciones gubernamentales pretenden ofrecer a la sociedad servicios digitales para un acceso e intercambio de información transparente y, así, generar una cordial rendición de cuentas; sin embargo, los servicios son ineficientes para promover la transparencia y la rendición de cuentas debido, principalmente, a las limitaciones de infraestructura y la falta de pericia del sistema de interoperabilidad, lo cual se traduce en una escasa participación ciudadana y, por ende, en un intercambio de información deficiente que a la postre limita la democracia social.

Para esta investigación se utilizó el método analítico, porque permite recopilar elementos de la variable revisada, en este caso la interoperabilidad, y explicarlos ordenadamente y por separado. Así, cada elemento se analiza individualmente y, luego, se demuestra que se complementan entre ellos y tienen un vínculo para un fin en común.

El trabajo se divide en tres capítulos: el primero se dedica a los antecedentes y a la explicación de los conceptos principales que engloban y conforman a la interoperabilidad como *gobernanza*, *gobierno abierto* y *rendición de cuentas*. Éstos representan los factores más vitales para resaltar aquellas necesidades que la sociedad demanda, factores que se van adquiriendo con el paso de los años y una activa participación ciudadana que obliga al gobierno a ofrecer mejores servicios digitales en las administraciones públicas.

En el segundo capítulo, se analiza la interoperabilidad en un gobierno digital o electrónico y sus características fundamentales en el contexto europeo y en ciertos casos latinoamericanos con el fin de comprender su desarrollo y establecimiento efectivos. También se ponen a discusión conceptos como participación ciudadana, gobierno digital o electrónico, con el apoyo de las normas y políticas que cada contexto retoma para llevar a cabo el uso del sistema de

interoperabilidad con el fin de servir a novedades en las administraciones públicas principalmente en América Latina.

El tercer capítulo se fundamenta sobre el concepto de *interoperabilidad* en el contexto de México, asimismo del gobierno digital y las bases estratégicas que han llevado a una modernización en las administraciones públicas; también se explica el rol de la interoperabilidad para el cumplimiento en el intercambio de la información y la sociedad constituidas en México, si realmente se trata de un sistema necesario que brinda un servicio viable y permite una comunicación de gobierno a ciudadano.

Finalmente, se menciona un apartado de conclusiones que arroja el análisis de la investigación donde se retoman los elementos anteriores. En el apartado de resultados se pueden conocer organismos autónomos que también la utilizan. Por último, se especifican las referencias consultadas y documentos electrónicos empleados para la elaboración de esta tesis que, en principio, busca ofrecer una visión amplia que abra el panorama de nuevas o más investigaciones en torno al gobierno digital, de gran relevancia para los profesionistas en Ciencias de la Información Documental que ampliarían su campo de acción y mantendrían, así, la esencia de brindar un servicio de vanguardia en el ámbito de la información.



## **CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES Y GOBIERNO ABIERTO, RENDICIÓN DE CUENTAS Y SERVICIOS EN LINEA: LA NUEVA VERTIENTE DEL GOBIERNO CONTEMPORÁNEO**

El presente capítulo se centra en los antecedentes del gobierno digital y electrónico, para lo cual explica los conceptos de gobernanza, gobierno abierto y termina con el de rendición de cuentas en América Latina.

En el primer punto, explico en qué consiste la gobernanza, sus características y las principales peticiones que la sociedad ejerce sobre el gobierno en esta materia, y la manera en cómo debe llevarse a cabo la gobernanza como uno de los principales pilares de la innovación en el sector gubernamental administrativo.

En el segundo punto, me enfocaré en el gobierno abierto, principalmente en el desarrollo de las peticiones, verbigracia: transparencia, rendición de cuentas, colaboración, participación ciudadana; también intento explicar cómo el gobierno abierto ha favorecido en ciertos aspectos a la sociedad para el aprovechamiento de sus derechos.

El tercer punto está dedicado al gobierno abierto en América Latina, por lo que explico qué tipo de peticiones son las que surgen en torno a las necesidades de la sociedad latinoamericana, estructura, diseño de programas, entre otros rubros. El cuarto punto trata el tema de la rendición de cuentas y la transparencia tal como se presentan en un gobierno electrónico, a partir de criterios como “accuntability”, tipos de gobierno, etc.

## 1.1. GOBERNANZA

Sociedad y comunicación son los actores principales de los diferentes avances tecnológicos que influyen en la toma de decisiones y transformaciones del entorno. Las exigencias en cuanto a la información global se traducen en demandas de transparencia, velocidad y buen manejo de información.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos por sus siglas OCDE pone a la palabra gobernanza a finales del siglo XX inicia su labor abarcando el estudio de las relaciones entre el estado y la sociedad a través de la participación y transparencia, eficiencia, rendición de cuentas, mientras que los organismos internacionales lo emplean, no solo en sus discursos sino también los políticos y compromisos los que sujetan a los países miembros.<sup>1</sup>

Los ciudadanos participativos están al frente de retos y objetivos para realizar actividades en beneficio de cada sociedad que integran, o quieren conformar, por ello la gobernanza “plantea que los sistemas de gestión pública deben diseñarse considerando las posibilidades que brindan las relaciones con los ciudadanos y actores público o privado, de la visión del gobierno en cuanto al manejo de programas y políticas públicas”.<sup>2</sup>

Es preciso mencionar a la gobernanza en la administración pública, porque ahí se produce el diseño y la inserción de políticas, además de ser un eje del acercamiento del ciudadano con el gobierno, el cual debería ser más activo, mientras que los funcionarios públicos tienen la tarea de analizar las políticas.

La modalidad de gobernanza se basa en que “los ciudadanos escogen los servicios públicos que desean, deciden las cantidades y definen el modelo de provisión mediante mecanismos de participación ciudadana tales fondos, contratos, sociedades y convenios”.<sup>3</sup> Todo esto genera una buena o mala gobernanza en cuestiones de servicios públicos. En una buena gobernanza

---

<sup>1</sup> Diana Olvera *et al.*, “La gobernanza y buena administración en el contexto del control de la iniciativa administrativa”, *Revista Ciencia Jurídica*, 11 (abril), p. 121.

<sup>2</sup> Jaime Torres, “Gobierno electrónico la nueva gerencia pública a la gobernanza”, *Revista Ciencia Administrativa*, 2 (junio), p. 77.

<sup>3</sup> Jesús Antonio Treviño, “Gobernanza en la administración pública”, *Revista Técnica y Propuesta Conceptual*, 233 (enero-abril), p. 126.

resaltan la rendición de cuentas y la estabilidad política, mientras que en la mala gobernanza se da la imposición del Estado. Hay países que tienen esto muy presente y en el caso de América Latina sigue siendo deficiente en cuestión administrativa.

La gobernanza también tiene que ver con la forma en que se toman las decisiones en una sociedad para la implementación de una política pública, es decir, con el diseño como implementación de proyectos y actividades para la satisfacción de necesidades de una sociedad, los cuales son llevados a cabo por el gobierno y las administraciones públicas. Los marcos institucionales y de gobernanza se basan en lo siguiente:

1. Comunicación clara, sencilla, oportuna y eficiente (para informar a los actores acerca de los objetivos de política, beneficios generales y específicos).
2. Disposición a cooperar: entre instituciones dentro del gobierno y en todos sus niveles.
3. Coordinación de las políticas dirigidas a una eficaz instauración de los marcos institucionales para canalizar y definir alternativas.<sup>4</sup>

Los criterios señalados hacen énfasis en la información que alberga en el sector público, que impulsan un cambio en sectores económicos y sociale; además, proponen la innovación para las mejoras en creaciones de servicios públicos y la gobernanza eficiente para la transparencia, todo esto con el impulso de la participación ciudadana.

Para alcanzar este objetivo, la OCDE recurre a tres valores (económico, social y de buena gobernanza); así, satisface la eficiencia, la eficacia y la transparencia para que los individuos ejerzan sus derechos. La gobernanza, de esta manera, se vuelve imprescindible: “busca apoyar a los gobiernos a fortalecer la gobernanza pública para que respondan eficazmente a los diversos y

---

<sup>4</sup> Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, *Estudios de la OCDE sobre gobernanza pública: gobierno abierto en América Latina*, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Bogotá, 2015, p. 49.

preocupantes retos económicos, sociales, ambientales y cumplan los compromisos que han asumido frente a sus ciudadanos”.<sup>5</sup>

El gobierno debe rendir cuentas de lo que genera para la sociedad, además de ejercer el cumplimiento de sus obligaciones. Éste es un tema bastante repetitivo sobre la era digital al alcance de todos los ciudadanos. La principal preocupación de éstos es que el gobierno les garantice servicios equitativos, transparentes y que, además, se les brinde una excelente atención. Los ciudadanos ponen en primer plano a la tecnología como un ente que les facilita las tareas para obtener información de primera y una administración eficiente.

Por ello la gobernanza electrónica: Promueve mayor interacción en la gestión gubernamental, propone una estructura organizacional basada en el modelo de red, en el cual las TIC representan un potencial para promover redes electrónicas, garantizar interactividad y transformar la gestión pública en beneficio de la transparencia administrativa de ampliación de participación ciudadana.<sup>6</sup>

La gobernanza electrónica está siendo un parteaguas del gobierno abierto, porque abre una puerta al gobierno electrónico para ser pilar de las tres interacciones: interacción gobierno-ciudadano, transparencia-rendición de cuentas y participación ciudadana. Así, “La Asociación Internacional de la Seguridad Social por sus siglas ASS en el año 2010 define a la gobernanza como la manera de alcanzar los objetivos de la institución incluida sus capacidades para diseñar, aplicar e innovar las políticas, normas, sistemas y procesos de la organización con la participación y compromiso por parte de interesados”.<sup>7</sup>

La gobernanza es la principal circunstancia de procesos que proponen una participación para alcanzar objetivos, así como incentivar el interés en mejorar las condiciones del contexto de la sociedad en cada gobierno. Los países de América Latina se están interesando cada vez más por una buena gobernanza, porque sólo

---

<sup>5</sup> Javier Echeverría, “Gobernanza de la sociedad europea de la información”, *Revista Espacios Públicos*, 8 (abril), p. 4.

<sup>6</sup> Torres, *Gobierno electrónico la nueva gerencia publica a la gobernanza*, p. 78.

<sup>7</sup> Alberto Musalem *et al.*, “Gobernanza y Seguridad Social: progresos en las directrices de la AISS para una buena gobernanza”, *Revista Internacional de Seguridad Social*, 4 (diciembre), p. 15.

así están alcanzando sus metas o una mayor apertura democrática al tener mayor participación por parte de los actores involucrados y contar con mejores servicios.

La gobernanza marca como sus principales objetivos:

1. Responsabilidad: se refiere al ejercicio supervisor sobre los administradores o funcionarios del programa y, si es necesario, sobre la aplicación de las ratificaciones o sanciones pertinentes.
2. Transparencia: es la disponibilidad sin restricciones y a su debido tiempo de información esencial y precisa que permite a las partes interesadas informarse sobre el modo de gestión de las instituciones.<sup>8</sup>

La responsabilidad es el principal objetivo que la gobernanza debería tener presente, por ejemplo en América Latina no se aplican sanciones a aquellos encargados de supervisar los administradores cuando se cometen errores que afectan a terceras personas en materia de acceso a la información y transparencia. Dentro de la gobernanza se mencionan los beneficios de los datos abiertos,<sup>9</sup> como a continuación los refiero:

1. Una mejor toma de decisiones (en los sectores público, privado, social).
2. Prestación de servicios públicos más rápida innovadora y eficiente.
3. Rendición de cuentas del gobierno y una mayor confianza pública.
4. Mayor participación y compromiso del público.<sup>10</sup>

La gobernanza implica “la gestión de intereses públicos a través de instituciones y procesos transparentes y eficaces, lo que a su vez encuentra representación de procedimientos administrativos”.<sup>11</sup> Es una nueva forma de gobierno, que involucra

---

<sup>8</sup> Musalem *et al.*, “Gobernanza y Seguridad Social: progresos en las directrices de la AISS para una buena gobernanza”, p. 17.

<sup>9</sup> “Aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos” [El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, “Guía de datos abiertos en Colombia”, [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-9407\\_Guia\\_Apertura.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-9407_Guia_Apertura.pdf) (consultado: 31 de marzo 2018), p. 6].

<sup>10</sup> OCDE, *Estudios de la OCDE sobre gobernanza pública: gobierno abierto en América Latina*, p. 114.

<sup>11</sup> Olvera, “La gobernanza y buena administración en el contexto del control de la iniciativa administrativa”, p. 120.

al ciudadano para la cooperación en decisiones colectivas, de manera que marchen unidos para construir la confianza entre la sociedad.

La participación activa fomenta la toma de decisiones en torno a situaciones que obliguen a los gobiernos a tener un compromiso y responsabilidad con protocolos de necesidad de información, para poder cumplir con cada uno de los aspectos importantes de transparencia y rendición de cuentas, por supuesto, sin dejar de lado la opinión del ciudadano. Además de enriquecer las ideas en los gobiernos, el ciudadano es el principal beneficiario. También es sumamente importante señalar que hablar sobre gobierno abierto implica conocer sus características y antecedentes para determinar su labor dentro de la sociedad.

## **1.2. GOBIERNO ABIERTO**

La sociedad contemporánea busca cómo saber, conocer y enterarse de lo acontecido en la administración pública e instaurar una comunicación o intercambio de información. Los múltiples asuntos requeridos por esta dinámica han orillado al gobierno a comenzar una innovación en relación con la transparencia y rendición de cuentas que, sin duda, siempre serán indispensables en la sociedad. Algunos antecedentes del gobierno abierto datan de una alianza denominada *Open Government Partnership*<sup>12</sup> que se ha centrado en compromisos y principios que engloban el tema del gobierno abierto.

En 2002, los gobiernos quisieron fortalecer el uso de la información, transparencia y rendición de cuentas; mientras que en 2000 comenzaron con la interacción ciudadano-gobierno mediante sitios web, por ejemplo las plataformas digitales, donde se brindan servicios como firmas electrónicas y ventanilla única de consulta en la actualidad.

---

<sup>12</sup> “Has become a space for dialogue and Exchange of ideas that allows the government in collaboration with civil society to take on commitments linked to the for principles of Open Government Partnership and with the potential to transform people’s quality life.” Open Government Partnership, “México”, <https://www.opengovpartnership.org/countries/mexico> (consultado: 29 de marzo de 2018).

La innovación trae consigo una fuerte eficiencia en diseño de servicios a disposición de la sociedad, por ello las TIC son “el conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento y tratamiento, comunicación, registro de información de contenidos”.<sup>13</sup> Las TIC se han visto involucradas en las innovaciones, cambios que han surgido con el paso del tiempo en el gobierno para ayudar a interactuar y fortalecer la transparencia con medios de comunicación que faciliten la relación entre ciudadano y gobierno. Tras las exigencias de la sociedad, el gobierno abierto debe entenderse como “una plataforma digital institucional que convierta los datos gubernamentales en datos abiertos para permitir su uso, protección y colaboración por parte de los ciudadanos en los procesos de la decisión pública, rendición de cuentas y mejoramiento de servicios públicos”.<sup>14</sup>

El derecho de los ciudadanos a obtener un beneficio que le corresponda es lo que busca cualquier gobierno. Otro de los antecedentes del gobierno abierto se halla en Estados Unidos, ya que “durante debates de la ley de libertad de información en 1966, se usó como sinónimo de rendición de cuentas pública y se refería principalmente a la difusión de información prácticamente sensible al gobierno”.<sup>15</sup>

La OCDE comparte actividades, información y soluciones a problemas en los gobiernos en materia económica, social, por ello “está trabajando con los gobiernos y la sociedad civil alrededor del mundo para promover reformas en el sector público que se inspiren en los principios de transparencia”.<sup>16</sup> En España, los antecedentes en torno a la visualización de la información por medio de la tecnología empezaron en una fundación telefónica que incluía el uso del internet, en el cual la administración era más transparente. Debido a las disyuntivas digitales, se mencionaba el término *ciudad inteligente*,<sup>17</sup> “como aquella que se usa

---

<sup>13</sup> Delia Ávila, “El uso de las TICS en el entorno de la Nueva Gestión Pública Mexicana”, *Revista Andamios*, 24 (enero-abril), p. 268.

<sup>14</sup> Rodrigo Sandoval, “Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual”, *Revista Gestión Pública*, 69 (mayo), p. 214.

<sup>15</sup> OCDE, *Estudios de la OCDE sobre gobernanza pública: gobierno Abierto en América Latina*, p. 28.

<sup>16</sup> OCDE, *Estudios de la OCDE sobre gobernanza pública: gobierno Abierto en América Latina*, p. 33.

<sup>17</sup> “Es aquella que coloca a las personas en centro del desarrollo, incorpora TIC en la gestión urbana y usa estos elementos como herramientas para estimular la formación de un gobierno eficiente que incluya procesos de planificación colaborativa y participación ciudadana. Al promover un desarrollo integrado y

las TIC para hacer que tanto su infraestructura crítica, como sus componentes y servicios públicos ofrecidos sean más interactivos, eficiente y los ciudadanos puedan ser más consciente de ello.”<sup>18</sup>

La implementación de un gobierno abierto, por ejemplo, en países europeos como España, se da la innovación de los procesos administrativos y son coparticipes de la democracia, se ven involucrados en el desarrollo de un mayor interés de participación ciudadana. Sin embargo, las claves del gobierno electrónico son:

- 1.- Apertura y reutilización de la información pública, participación ciudadana.
- 2.- Creación de mecanismos que garantizan una democracia más participativa.<sup>19</sup>

Los puntos mencionados deben considerarse para la ejecución de un gobierno abierto, si no cumple con estas características es imposible su funcionamiento. En primer punto, debe existir la tecnología y la infraestructura adecuada para cada sector en la sociedad, en segundo lugar la información siempre es el eje central de todo, sin embargo, si no hay participación ciudadana no habrá: uso, manejo, rendición de cuentas, ni exigencias a los líderes gubernamentales en las administraciones públicas.

El uso de las TIC ha sido un beneficio de la sociedad: se han creado herramientas sociales que “permiten a los ciudadanos analizar grandes cantidades de datos a tiempo real, por ello crece el número de webs que monitorizan la información por parte de la sociedad civil”.<sup>20</sup> La creación, diseño de plataformas digitales no sólo se enfocaba en brindar los servicios en línea por medio de páginas web, lo resaltante de ello es la interacción e interconexión entre el ciudadano y el gobierno, la cual se lleva a cabo mediante el flujo y la interactividad de

---

sostenible, las ciudades inteligentes se tornan más innovadoras, competitivas, atractivas y resilientes mejorando así sus vidas” [Mauricio Bouskela et al, *La ruta hacia las Smart cities: Migrando de una gestión tradicional a la ciudad inteligente* (América Latina: Banco Interamericano de Desarrollo), p. 16].

<sup>18</sup> Mercedes Caridad Sebastián *et al.*, “Gobierno y parlamento abierto: La participación ciudadana en el tratamiento y visualización de la información pública”, *Revista Iberoamericana de Bibliotecología*, 39 (enero-abril), p. 49.

<sup>19</sup> Sebastián, “Gobierno y parlamento abierto: La participación ciudadana en el tratamiento y visualización de la información pública”, p. 50.

<sup>20</sup> Sebastián, “Gobierno y parlamento abierto: La participación ciudadana en el tratamiento y visualización de la información pública”, p. 52.



información. Los avances tecnológicos y la implementación de nuevas herramientas digitales han puesto al gobierno abierto a enfrentarse a retos tales como:

1. Mejorar y transformar servicios para automatizarlos, pues el no hacerlo implica vicios burocráticos a la red.
2. Crear programas de modernización para transformar sus servicios.<sup>21</sup>

Ante el surgimiento del gobierno abierto, una de las principales tareas que cumple es reducir el tamaño administrativo para la baja del uso de recursos humanos y financieros. Sin embargo, el poco desarrollo de las instituciones los ha llevado a “malos desempeños de sus gobernantes [...] ineficiencia, corrupción en el ejercicio y control del gasto público, así como la falta de eficiencia en procesos de gestión, atención y solución de demandas de la sociedad”.<sup>22</sup> Todo esto, sin embargo, ha desatado la desconfianza de la sociedad frente al gobierno, entre otros reclamos como el que no ejercen bien su papel al difundir o plantear las innovaciones necesarias para comunicarse con la sociedad.

Si la sociedad supiera de ello, se le facilitaría al gobierno llevar a cabo ciertas tareas como pagos de impuestos y contribuciones. El gobierno abierto, como se ha mencionado, deber ser confiable, con credibilidad, eficiencia, velocidad, por ello también debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. Contar con información sistematizada que se pueda poner a disposición del público en formatos abiertos.
2. Construir información donde no la hay más, si resulta útil.
3. Tener una infraestructura sólida de TIC.
4. Tener un equipo sólido de profesionales que no sólo administren información, sino que analicen el interés de saber qué puede ser útil, y qué no, para la sociedad.

---

<sup>21</sup> Erick Rincón, “Gobierno electrónico y el control del gasto público a través de nuevas tecnologías: una aproximación crítica y preliminar al e-central”, *Revista Estudios Socio Jurídicos*, 2 (julio-diciembre), p. 130.

<sup>22</sup> José Ramos, “Gobierno abierto: Una visión de sus antecedentes, surgimiento y conceptualización”, *Revista UNAM*, 24 (septiembre-diciembre), p. 4.

## 5. Ser transparente y rendir cuentas.<sup>23</sup>

La prestación de servicios que da el gobierno al ciudadano, para credibilidad y transparencia, estimula el auge del diseño de las futuras administraciones públicas para que garanticen un intercambio de información confiable. Algunos de estos diseños no tienen en cuenta un equipo de profesionales: falta capacitar a los encargados de los servicios, así como dotarlos de herramientas; es necesario que tengan el personal apto para mantener el orden, difusión y conservación de la utilidad de la información. Una de las limitaciones que tiene el gobierno abierto es la brecha digital;<sup>24</sup> sin ésta se redujera, sería más fácil acceder, abrir datos y compartir información sin restricción, y ampliar la interacción gobierno-ciudadano.

La brecha digital se hace presente en la actualidad debido a las deficiencias para el manejo de algún software, comprensión de contenidos en la web y obstáculo de acceso a aplicaciones. A pesar de los límites, restricciones y poco alcance, los beneficios que tiene el gobierno abierto son muchos, entre los que se encuentran:

1. Crear mayor confianza en el gobierno: estén dispuestos a pagar cuotas.
2. Asegurar mejores resultados a menor costo: diseño, provisión de políticas, programas y servicios que se realicen junto con los ciudadanos.
3. Asegurar la equidad de acceso a la formulación de políticas públicas.<sup>25</sup>

En países europeos, estos estándares se llevan a cabo, lo que permite que la sociedad tenga más contacto con las tecnologías, además de que puede contribuir a reducir el trabajo de las administraciones tradicionales y asegurar el futuro tecnológico. Asimismo, el gobierno abierto tiene tres dimensiones para cambiar el sistema tradicional de gobernar que consiste en acción, innovación y participación. Para lograr el funcionamiento del gobierno abierto orientado a la sociedad, las TIC

---

<sup>23</sup> Ramos, *Gobierno abierto: Una visión de sus antecedentes, surgimiento y conceptualización*, p. 13.

<sup>24</sup> "Cuantifica la diferencia existente entre países, sectores y personas que tienen acceso y herramientas de la información, la capacidad de utilizarlos y aquellos que no la tienen" [Asociación Latinoamericana de Integración, "La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de ALADI", [http://www.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/decd25d818b0d76c032567da0062fec1/169f2e26bfc7a23c03256d74004d6c5f/\\$FILE/157Rev1.pdf](http://www.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/decd25d818b0d76c032567da0062fec1/169f2e26bfc7a23c03256d74004d6c5f/$FILE/157Rev1.pdf) (consultado: 11 de noviembre de 2017), p. 13].

<sup>25</sup> OCDE, *Estudios sobre de la OCDE sobre gobernanza pública: gobierno Abierto en América Latina*, p. 29.

implementan un gobierno electrónico o digital, con herramientas digitales para la mejora y calidad de sus servicios.

El gobierno abierto sirve de pauta al diseño de *e-gobierno* con servicios o acceso digital, “implica la transformación de la función gubernamental, la introducción de nuevos valores de comunicación, cooperación, participación interactiva para la toma de decisiones gubernamentales transparencia y se refuerce el liderazgo de la sociedad”.<sup>26</sup>

Al parecer, la tarea más difícil para el gobierno es mantener al tanto de sus acciones a la sociedad. Sin embargo, también hace que el gobierno electrónico comience su ejecución, es decir, cumple con el fin que se creó: realizar las tareas y actividades electrónicas de la sociedad por medio del uso de las TIC, específicamente en administraciones públicas. Otro factor interesante del gobierno abierto es que marca algunos principios, como la transparencia que da a conocer toda aquella información que está manejando; la rendición de cuentas, además de responder peticiones de información por parte de la sociedad para la eficiencia y desempeño óptimo de sus trámites.

El gobierno abierto ha permitido que el gobierno electrónico cumpla con los estándares de manera digital o electrónica. Muchos países, inclusive de América Latina, han desarrollado estrategias o proyectos para integrar las características señaladas anteriormente. En una estrategia se plasman descriptivamente los objetivos o metas que el gobierno desea alcanzar. En el caso de Latinoamérica, están adscritos a realizar una estrategia los gobiernos de países como Colombia, Chile y México. Algunos de los proyectos involucran la creación o el diseño de plataformas digitales que faciliten el acceso a la información, flujo de información, rendición de cuentas, intercambio de información y participación ciudadana. Los portales públicos de servicios de la administración pública deben ser:

1. Son ricos en contenidos, por lo que tienen capacidad de ofrecer contenidos relevantes a los diferentes grupos de usuarios.

---

<sup>26</sup> Rincón, “Gobierno electrónico y el control del gasto público a través de nuevas tecnologías: Una aproximación crítica y preliminar al e-central”, p. 128.

2. Pueden construir comunidades virtuales en torno a sus contenidos a fin de facilitar el intercambio de ideas y cooperación electrónica.<sup>27</sup>

3. La sociedad dentro del gobierno abierto ejerce la democracia moderna: “los ciudadanos poseen naturaleza activa, es decir, tienen oportunidad de intervenir en el destino colectivo irrenunciable de la vida pública [...] libertades, los derechos y la responsabilidad”.<sup>28</sup>

La participación de la sociedad dentro del gobierno abierto da respuesta a beneficios que pueden ser derechos económicos, sociales, culturales y políticos dependiendo la necesidad de cada individuo; sin embargo, prefieren la rendición de cuentas. Por ello, el gobierno abierto se impone la tarea de responder a lo que solicitan, pero también ve la forma de facilitar tales acciones para un mejoramiento administrativo y ciudadano. El gobierno abierto persigue los siguientes ideales:

1. Publicación de la información gubernamental.
2. Inscripción de valores de transparencia y colaboración en las administraciones públicas.
3. Creación de un marco normativo para nuevos canales entre administraciones y ciudadanos, creados en la web social y web semántica.<sup>29</sup>

Los tres puntos mencionados hacen referencia al cumplimiento de derechos por medio de una plataforma donde debe existir el intercambio de información que permita transparencia, como un canal entre la administración y el ciudadano. Con estos principios, el gobierno electrónico comienza a surgir con mayor fuerza en el año 1994 en Gran Bretaña, que creó una página web como única vía de información. Así, el gobierno electrónico busca:

1. Mejorar el desempeño general de todas las actividades del gobierno para obtener una mayor eficiencia en sus tareas; hacerlo competitivo y, por tanto, contribuir a elevar la calidad de la gobernabilidad.

---

<sup>27</sup>José Ángel Martínez, “Análisis de los usuarios contenidos y servicios públicos electrónicos”, *Revista Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 82 (marzo), p. 19.

<sup>28</sup> José Juan Sánchez, “La participación ciudadana como instrumento de gobierno abierto”, *Revista Espacios Públicos* 43 (agosto-septiembre), p. 54.

<sup>29</sup> Jesús García, “Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las Administraciones Públicas”, *Revista Innovar*, 54 (noviembre), p. 84.

2. Medir resultados en la ejecución de programas y prestación de servicios; ayuda a lograr una mayor respuesta ante la demanda ciudadana.

3. Obtener para los usuarios una gran variedad de servicios con eficiencia, rapidez, bajo costo y comodidad, sin desplazarse de su domicilio.<sup>30</sup>

La modernización en materia de gobierno, es bastante costoso, sin embargo varios de los países latinoamericanos le apuestan a la modernización a partir de las conexiones, redes y plataformas; además de instaurar la digitalización, el acceso a diversa información de utilidad y/o servicio.

La inserción de un gobierno electrónico enmarca “oferta de trámites y servicios centrados al ciudadano, validez jurídica de las transacciones electrónicas, seguridad de la información, solicitud de información al ciudadano”.<sup>31</sup> El desarrollo de plataformas digitales favorecen demasiado a los contenidos de información. Para América Latina, representa un factor principal de desarrollo, por lo que es importante conocer y saber el contexto latinoamericano mediante las peticiones de la sociedad al gobierno.

Uno de los antecedentes en América Latina al respecto es la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, de junio de 2007.

Se inspira y fundamenta en la revolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y en la firme convicción de que deben ponerse al servicio de la administración pública como mecanismos de acercamiento de la gestión pública y prestación eficiente de servicios públicos para la satisfacción plena de necesidades ciudadanas.<sup>32</sup>

La sociedad de América Latina necesita de información para la legitimidad, transparencia, buenas plataformas, velocidad, infraestructura, rendición de cuentas mediante un intercambio de información confiable. Lo anterior implicará estabilidad social y política. En Latinoamérica, en 2011, surge para la rendición de cuentas, transparencia y buena gobernanza la Alianza para el Gobierno Abierto, por sus siglas AGA. “Es una iniciativa multilateral voluntaria que fue lanzada con el

---

<sup>30</sup> Ignacio Pichardo, *Modernización administrativa: propuesta para una propuesta inaplazable* (México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2004), p. 335.

<sup>31</sup> Pichardo, *Modernización administrativa: propuesta para una propuesta inaplazable*, p. 344.

<sup>32</sup> Alejandra Naser *et al.*, *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América* (Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2017), p. 70.

fin de promover una plataforma internacional para reformadores locales comprometidos a que sus gobiernos rindan cuentas y sean abiertos, mejoren su capacidad de respuestas a los ciudadanos”.<sup>33</sup>

La AGA ha puesto criterios necesarios para satisfacer las necesidades de la sociedad; reconoce que Latinoamérica aún se encuentra desarrollando estas vertientes, por lo que resultan necesarias algunas mejoras. La sociedad latinoamericana, en especial los lugares marginados poco beneficiados por el gobierno, no posee una actualización moderna en infraestructura ni cuenta con los aparatos tecnológicos suficientes por parte de los sectores gubernamentales. Como consecuencia, no hay un manejo consciente y eficaz de lo siguiente:

1. Mejora de servicios públicos.
2. Manejo de recursos públicos con mayor eficiencia y eficacia.
3. Construcción de comunidades más seguras.<sup>34</sup>

Algunos de los países insertos en la AGA, por ejemplo Guatemala, desde esta perspectiva no cumple con los principios para ser miembro de la organización. Debe cumplir con normas como acceso a la información, sea cual sea; combate a la corrupción y compromiso con la sociedad. Ésta es una razón suficiente para excluir a Guatemala, pues la OCDE mantiene ciertos estándares para considerar a un gobierno abierto que debe caracterizarse por ser “transparente sujeto a rendición de cuentas comprometido e íntegro (principios de políticas), a través de instrumentos y prácticas (catalizadores de políticas) específicos de políticas que determinan el cambio y procesos de innovación probablemente conducirá mejores servicios y políticas”.<sup>35</sup>

Debe tomarse en cuenta que, para llevar a cabo estos criterios, las instituciones y organizaciones que van a brindar la información deben ser las primeras en conocerlos para incrementar la eficacia. Algunos de los principios del gobierno abierto se resumen en la siguiente lista:

---

<sup>33</sup> Naser, *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América*, p. 22.

<sup>34</sup> OCDE, *Estudios de la OCDE sobre gobernanza pública: gobierno Abierto en América Latina*, p. 30.

<sup>35</sup> OCDE, *Estudios de la OCDE sobre gobernanza pública: gobierno Abierto en América Latina*, p. 35.

1. Asumir compromisos concretos mediante la elaboración e implementación de un plan de acción nacional.
2. Someterse a un informe de evaluación a cargo de un panel de expertos, sobre el progreso del país en el cumplimiento de los objetivos contemplados en el plan de acción.
3. Contribuir a la promoción del gobierno abierto en otros países mediante el intercambio de mejores prácticas, conocimientos, asistencia técnica, tecnologías y recursos.<sup>36</sup>

El plan de acción o proyecto consiste en la inclusión de estrategias, prácticas para determinar el uso de las TIC, además de integrar políticas. Cada país cuenta con un plan, que ofrece a la sociedad criterios de uso, la finalidad por la que ha sido creado y pone en marcha la acción de un gobierno digital o electrónico. Además las TIC están sujetas a disposición de estrategias digitales para la inclusión de internet, la participación de una sociedad a través del desarrollo de los servicios en línea, transparencia y rendición de cuentas.

América Latina ha decretado leyes de transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información pública, otro punto importante para el gobierno abierto con el que cubrirá las necesidades y demandas sociales. Un ejemplo de ello es en México con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información Pública (2014); en Brasil, con la ley No. 5228 o Ley de Acceso a la Información Pública (2010) y en Colombia, con la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (2014). Los desafíos en materia de servicios digitales en Latinoamérica serían los siguientes:

1. Lograr que el gobierno abierto llegue a todo el territorio y a todos los sectores de la población.
2. Hacer que la brecha tecnológica no agudice desigualdades existentes en la estructura social.
3. Garantizar canales efectivos de participación y brindar información necesaria para que los ciudadanos puedan hacer uso de esos canales.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Naser, *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América*, p. 23.

<sup>37</sup> Naser, *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América*, p. 47.

Como se ha mencionado, ésta representa una ardua labor que le corresponde al gobierno contrarrestar y agilizar sistemas tecnológicos. En la sociedad latinoamericana también existen personas que no están interesadas en las TIC, en conocer sus derechos o llevar a cabo las prácticas que los incluyan en el mundo digital. Esto detiene el plan de forma abrupta. El gobierno y las TIC, con base en de las carencias de cada país, se alían para vigorizar sus tareas y actividades, es el principal responsable para el surgimiento del gobierno electrónico,<sup>38</sup> pero sin dejar de lado el gobierno abierto.

Uno de los principales problemas en América Latina es la falta de habilidades para el uso de TIC, para poseer contenidos en otros idiomas, la desconfianza a sitios electrónicos en donde sencillamente podrán tener comunicación e intercambio de información.

América Latina debe preocuparse por conocer a fondo cómo es que se rigen los gobiernos actuales, los beneficios, los servicios que tiene, la inmensidad que existe de información y de la cual se puede disponer; además de implementar el uso de programas o incorporación de trámites. No debe olvidarse que la rendición de cuentas es un factor fundamental de la transparencia, que involucra cambios e innovaciones en los servicios y trámites en ciertos sectores de la sociedad.

### **1.3. RENDICIÓN DE CUENTAS: LA PRINCIPAL PETICIÓN DE LA SOCIEDAD**

Como se ha mencionado, la rendición de cuentas es la principal inquietud y preocupación que tiene la sociedad en la mayoría de los países latinoamericanos que distingue por la falta de comunicación, servicios deficientes, malos gobiernos, entre otros factores que han hecho que la sociedad demande tales exigencias. La

---

<sup>38</sup> “El gobierno electrónico consiste en compartir información [...] de una manera diferente utilizando la tecnología para asegurar que el ciudadano tenga acceso y pueda utilizarla (servicio). Aunque prácticamente consiste en lo mismo” [Universidad de Granada, “El gobierno electrónico o e-gobierno”, [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf1](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf1). (consultado: 4 de mayo de 2018)].



rendición de cuentas “es el acto mediante el cual las autoridades y funcionarios de los gobiernos regionales y locales se dirigen a la ciudadanía para mostrar los avances, dificultades y resultados de su gestión en el logro de los objetivos de desarrollo y mejora de la calidad de la vida de la gente”.<sup>39</sup>

Un antecedente de la rendición de cuentas es acogido por un término en inglés, *accountability*; aunque en español no tendría nada que ver con el concepto, ha sido relacionado con la rendición de cuentas. Hace referencia a la responsabilidad, la confianza en el ámbito de la gestión pública. *Accountability* es “una índole interinstitucional, que se lleva a cabo por otras instancias y esferas de la estructura del estado en un nivel horizontal y otra de tipo social ejercida a través de mecanismos institucionalizados como exigencia de las organizaciones de la sociedad civil”.<sup>40</sup>

Aunque el término se refiere a que ha sido una vertiente de la rendición de cuentas en un ámbito de tipo social, electoral y política, consiste en un control de la sociedad, que también evita la incomunicación entre gobernantes y sociedad. Este término abarca dos tipos de *accountability*, la política y la administrativa. El primer tipo de *accountability*, la política, se divide en cuatro aspectos:

1. Crea un departamento estatal independiente de auditoría con un auditor general.
2. Instituto independiente de información y estadísticas sobre la situación económica.
3. Un lugar privilegiado para la oposición en la supervisión de los medios públicos de comunicación.<sup>41</sup>

Es una labor de tipo auditoría, un poco más exhaustivo, que trabaja con estadísticas y se encarga principalmente de garantizar la transparencia, pero de otros asuntos; no es importante, pero sí hay que reconocer la diferencia.

---

<sup>39</sup> Presidencia del Consejo de Ministros de Perú, *Participación ciudadana y rendición de cuentas* (Perú: Presidencia del Consejo de Ministros de Perú, 2013), p. 53.

<sup>40</sup> Javier Duque, “Accountability y gestión pública en el papel del control y la rendición de cuentas en la gestión pública”, *Revista Ciencias Estratégicas*, 30 (julio-diciembre), p. 228.

<sup>41</sup> Duque, “Accountability y gestión pública en el papel del control y la rendición de cuentas en la gestión pública”, p. 230.

La segunda *accountability*, la administrativa, está ligada al desarrollo de las estructuras burocráticas de los estados modernos cuyos procedimientos se hacen impersonales: “imperan las jerarquías, la división funcional del trabajo, la especialización, el control y la regulación”.<sup>42</sup>

Esta tarea se lleva de modo administrativo; sin embargo la *accountability* también puede aparecer cuando se trata de acceso a la información y un medio de control o vigilancia sobre los gobernantes y sus responsabilidades, para lo cual debe garantizar la accesibilidad y transparencia de la información. La OCDE dice que la *accountability* es “[...] característica de una relación de autoridad en el seno la cual una de las partes debe rendir cuentas a una persona o a un organismo del cumplimiento de tareas o de las funciones que le incumben”.<sup>43</sup>

Por lo tanto se considerara como una obligación de los altos mandos con responsabilidad la de dar a conocer su encargo mediante información verídica y eficaz, para que el ciudadano apruebe su positividad o negatividad. He aquí un requerimiento esencial para el rendimiento de cuentas:

1. Es necesario contar con una estructura que garantice la buena marcha de las operaciones y el logro de objetivos, así como la obtención de la información veraz y confiable.<sup>44</sup>

Este punto se centra en que el gobierno esté comprometido a garantizar un servicio que sea útil o algún sistema de uso electrónico. La rendición de cuentas se divide en dos tipos, la rendición de cuentas vertical o control social y la horizontal:

1. Rendición vertical o control social: es el control ejercido desde la ciudadanía hacia el Estado y la razón por la cual las autoridades deben informar a la ciudadanía sobre el Estado y principalmente, sobre los resultados de la gestión pública.

---

<sup>42</sup> Duque, *Accountability y gestión pública en el papel del control y la rendición de cuentas en la gestión pública*, p. 232.

<sup>43</sup> José Juan Sánchez, “Uso de la *accountability* en la administración pública”, *Revista Venezolana de Gerencia*, 68 (octubre-diciembre), p. 622.

<sup>44</sup> Jimmy Bolaños, “Bases conceptuales de la rendición de cuentas y el rol de las entidades de fiscalización superior”, *Revista Nacional de Administración*, 1 (enero-junio), p. 116.

2. Rendición de cuentas horizontal: es el control que se ejerce desde un organismo gubernamental competente hacia las entidades de la administración pública.<sup>45</sup>

Según lo antes dicho, la rendición de cuentas se ubica sobretodo en la rendición de cuentas vertical o de control social. En este punto, la información es importante para el Estado como para el ciudadano. La importancia radica en el buen manejo de recursos y en el conocimiento de logros y resultados para la administración pública.

Algunas razones por las que las organizaciones de la sociedad consideran importante el ser transparentes y rendir cuentas son “éticas, aumento de la legitimidad, la credibilidad, la confianza, mejora de las capacidades técnicas y organizativas y construcción de una sociedad democrática y en desarrollo”.<sup>46</sup>

Si el gobierno es estable, se hará más simple desarrollar y llevar a cabo cada uno de los puntos mencionados para la organización, el orden de sus acciones y uso de información. A partir de todo ello, la transparencia se hace partícipe como eje de desarrollo de la comunicación:

1. El órgano de gobierno puede aplicar una política de transparencia y velar por el cumplimiento de las políticas de transparencia, así como incluir elementos que la organización se compromete a transparentar (misión, recursos, fuentes de financiamiento).
2. Los nombres de integrantes del órgano de gobierno deben ser públicos en las distintas piezas y herramientas de comunicación de la organización.<sup>47</sup>

Estos dos criterios se refieren a que cada gobierno debe crear leyes que tengan principios que posibiliten la transparencia de manera rápida, sin limitaciones u obstáculos. Asimismo, debe contemplarse la aplicación de servicios o trámites de transparencia y rendición de cuentas. Por lo tanto, el objeto de la rendición de cuentas con base en lo expresado sería: “demostrar a través de los resultados, el cumplimiento de las metas programadas, claramente para los distintos niveles de

---

<sup>45</sup> PCM, *Participación ciudadana y rendición de cuentas*, p. 53.

<sup>46</sup> Instituto de Comunicación y Desarrollo, *Transparencia, rendición de cuentas y legitimidad: manual para organizaciones de la sociedad civil* (Montevideo: Instituto de Comunicación y Desarrollo, 2012), p. 3.

<sup>47</sup> ICD, *Transparencia, rendición de cuentas y legitimidad: manual para organizaciones de la sociedad civil*, p. 7.

dirección la productividad y la efectividad en el ciudadano no-usuario”.<sup>48</sup> La rendición de cuentas y la transparencia son elementos indispensables en la gestión pública para el ciudadano y el gobierno.

El proceso que lleva la rendición de cuentas ante la gobernanza “se refiere a la emergente categoría de agencias de rendición de cuentas: los organismos sociales unificados de deliberación para la administración pública”.<sup>49</sup> Con esto se refiere a que, además de creación de leyes, existe otra forma de llevar a cabo la rendición de cuentas, sin dejar de lado a la sociedad. La rendición de cuentas opta porque los países cuenten con modelos académicos internacionales aplicados a la gestión pública desde 2008:

1. Desarrollar y fortalecer sistemas de servicio civil bajo criterios de méritos y flexibilidad.
2. Fortalecer la capacidad fiscal del Estado y mejorar la eficiencia, transparencia de la gestión del gasto.
3. Modernizar las formas de gestión de los servicios públicos para hacerlos más receptivos a las demandas de los ciudadanos, en especial de los sectores tradicionalmente excluidos.<sup>50</sup>

El primer punto se refiere que aquellos servicios que sean brindados por el gobierno deben ser manejables, fáciles para el uso y conocimiento de la población; el segundo debe estar en primer plano, ya que sin la transparencia no es posible rendir, informar; y el tercero corresponde a la innovación y creación de servicios. Por ello, la transparencia pone en el plano de tareas lo siguiente:

1. Considerar el tiempo que le va a tomar a cualquier sistema político pasar de la centralización a la descentralización político-administrativa.
2. Tener conciencia de la necesidad de capacitar en lo general y en lo específico a los servidores públicos; esto incluye tanto a las estructuras de dirigencia como a las colectividades que aparentan en las instituciones.<sup>51</sup>

---

<sup>48</sup> Haydeé Ochoa et al, “Rendición de cuentas en la gestión pública: reflexiones teórica”, *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (julio-septiembre), p. 469.

<sup>49</sup> Jonathan Fox, “Sociedad civil y políticas de rendición de cuentas”, *Revista Perfiles Latinoamericanos*, 27 (enero-junio), p. 38.

<sup>50</sup> Instituto Nacional de Administración Pública, “Rendición de cuentas, transparencia y combate a la corrupción”, *Revista de la Administración Pública*, 43 (septiembre), p. 22.

El primer apartado considera que es bueno contar con capacitación de aquellos encargados en la administración, por lo que si el servicio es demasiado complejo, necesariamente debe capacitarse a los encomendados, es decir, si ellos no están instruidos, ¿cómo esperan a que la sociedad esté plenamente educada? Con ello puede afirmarse que un buen gobierno “se reconoce por la forma de ejercer el poder público, el cual debe tener rasgos de eficiencia, transparencia, rendición de cuentas, participación de la sociedad civil y Estado de derecho”.<sup>52</sup>

Todos los gobiernos tienen la obligación de rendir transparencia, oportunidad, rigor técnico, integridad, confiabilidad, así como incluir estos factores para una buena administración que integre a otras, como el servicio ante el ciudadano para que comparta información y realice búsquedas de trámites con transparencia. Por lo tanto, debe ser una práctica “permanente por parte de los servidores públicos, con ello, se logra fortalecer la relación de confianza entre gobernantes y gobernados en virtud de que, por disposición, manejan recursos públicos y están obligados a rendir cuentas a los ciudadanos”.<sup>53</sup>

Una noción interesante de la rendición de cuentas es que siempre tiene presente la toma de decisiones, democracia, agentes de gobierno, innovación de trámites y el vínculo entre el servidor público y el ciudadano, además de controlar aquellos aspectos que involucren la transparencia e información. La rendición de cuentas tiene disponibles dos aspectos fundamentales:

1. Existe un canal de comunicación eficiente entre el agente público y sus controladores.
2. Los controladores reciben la información que habrán de constatar con su experiencia, a efecto de determinar incentivos o sanciones.<sup>54</sup>

Los avances tecnológicos se comprometen a crear mecanismos o incorporar sistemas que ayuden a las instituciones para el desarrollo de ciertos servicios electrónicos para difusión, comunicación o para incentivar un verdadero

---

<sup>51</sup> INAP, *Rendición de cuentas, transparencia y combate a la corrupción*, p. 49.

<sup>52</sup> David Villanueva, “Rendición de cuentas y gobiernos locales: retos y perspectivas”, *Revista El Cotidiano*, 198 (julio-agosto), p. 31.

<sup>53</sup> Villanueva, “Rendición de cuentas y gobiernos locales: retos y perspectivas”, p. 37.

<sup>54</sup> Erik Andrés Toledo, “Rendición de cuentas (accountability) y la retórica nueva gestión pública”, *Revista Espacios Públicos*, 24 (abril), p. 81.

intercambio de información, además de compartir ciertas exigencias que la sociedad ha tenido (transparencia y rendición de cuentas) a lo largo del tiempo y contemplar cambios gubernamentales como los siguientes:

1. Simplificación administrativa.
2. Agilización de trámites.
3. Reducción de tiempo y respuesta.
4. Mejoramiento de atención al público.
5. Instalación de módulos y ventanillas únicas de atención al público.<sup>55</sup>

El primer punto se refiere a reducir tareas administrativas de cierta forma electrónica; el segundo, según el diseño del servicio modificará más rápido el flujo entre administración-ciudadano; tercero: la respuesta será más veloz en tiempo y forma, además de contar con una ventanilla de sugerencias; por último se analiza a la sociedad y sus necesidades para el establecimiento de módulos y ventanillas que se encuentren abiertas. Todo lo mencionado implicará:

1. Por un lado, la responsabilidad del funcionario de satisfacer las demandas ciudadanas.
2. Por otro, la participación activa de la ciudadanía con el gobierno, a fin de hacerle ver sus necesidades y requerimientos.<sup>56</sup>

La rendición de cuentas se está involucrando y mantiene una relación con las plataformas creadas para los actuales gobiernos, como parte de uno de los principales servicios que exigen una forma sencilla de utilizar en medios electrónicos, por ello en los sitios web:

Se ha integrado información de carácter gubernamental, así como trámites y servicios de calidad y mecanismos de promoción de participación a la ciudadanía, hace al gobierno más transparente, fomentar la rendición de

---

<sup>55</sup> Toledo, "Rendición de cuentas (accountability) y la retórica Nueva Gestión Pública", p. 84.

<sup>56</sup> Toledo, "Rendición de cuentas (accountability) y la retórica Nueva Gestión Pública", p. 82.

cuenta, otorgar servicios en línea y estimular la participación e involucramiento de los ciudadanos en asuntos públicos.<sup>57</sup>

La información debe estar al alcance de la sociedad; aunque si el individuo no lo exige o espera aquellos servicios, debe ser parte de una retroalimentación de modo que la participación ciudadana tenga una función más activa. Los mecanismos interrelacionados en la rendición de cuentas son los que a continuación se presentan:

1. La obligación de ejercer de manera transparente.
2. La obligación de justificar los actos derivados de su ejercicio.<sup>58</sup>

Aunque parezcan repetitivos, realmente se refieren a distintas cosas, por ejemplo en el caso página web, los encargados plasman y tienen en cuenta los anteriores mecanismos, incluido el derecho de recibir información. Una herramienta para la rendición de cuentas en la administración pública es la consulta pública, “información que se intercambia bidireccionalmente entre el gobierno y los miembros de la sociedad civil, entendida en sentido amplio en la cual individuos y grupos pueden participar o influir”.<sup>59</sup>

La herramienta de consulta pública aparece como aquella que permitirá las búsquedas y pondrá a disposición de los usuarios los servicios o trámites. Esto quiere decir que no importa el origen: si el solicitante de información pertenece a una población indígena, será acreedor de los servicios. En la democracia latinoamericana se dice que la transparencia y rendición de cuentas dan legitimidad, credibilidad; pero se necesitaba tener un desarrollo en cuanto a cultura en materia de transparencia y manejo de las TIC, lo cual contribuye a obtener una mejor rendición de cuentas. Hace más de 16 años esto ya se estaba considerando. Al final, con todo, las leyes deberían tomar las siguientes consideraciones:

---

<sup>57</sup> Gabriela Quintanilla, “e-transparencia y la e-rendición de cuentas en los sitios web mexicanos”, *Revista Espacios Públicos*, (mayo- agosto), p. 96.

<sup>58</sup> Sergio López *et al.*, “Rendición de cuentas y el diseño institucional en los órganos reguladores en México”, *Revista Gestión Pública*, 1 (septiembre), p. 107.

<sup>59</sup> López, “Rendición de cuentas y el diseño institucional en los órganos reguladores en México”, p. 112.

1. Proveer lo necesario para que toda persona pueda tener acceso a la información mediante procedimientos sencillos y expeditos.
2. Transparentar la gestión pública mediante la difusión de la información que generan los sujetos obligados.
3. Garantizar la protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados.
4. Favorecer la rendición de cuentas a los ciudadanos.
5. Mejorar la organización, clasificación y manejo de documentos.<sup>60</sup>

Cabe mencionar que en la actualidad todos los puntos mencionados ya forman parte de las leyes en materia de rendición de cuentas; algunas de ellas se someten a actualizaciones conforme se presenten otras problemáticas de información, servicios, trámites o avances tecnológicos. La transparencia se clasifica en *opaca* y *clara*: “la transparencia opaca se refiere a formas de difusión de información oficial que no revelan cómo se desempeñan las instituciones en la práctica, ya sea en términos de cómo se toman decisiones o cuales son los resultados de las acciones”.<sup>61</sup>

En algunos de casos latinoamericanos, hasta hace poco se practicaba mayormente la transparencia opaca. Asimismo, en la actualidad el notable ideal es alcanzar una transparencia clara y, con la llegada de las plataformas digitales, hacerla más accesible. “La transparencia clara se refiere tanto a programas que dan a conocer información confiable y accesible sobre el desempeño institucional, precisando las responsabilidades de sus funcionarios, particularmente relativo en la toma de decisiones, así como el destino real de sus recursos”.<sup>62</sup>

Simplemente la transparencia enmarca un conjunto de decisiones que abarcan el Estado, la administrativos y el poder; la transparencia también cumple con principios de difusión para acercarse a la sociedad con verificabilidad y

---

<sup>60</sup> Javier Esteinou, “Hacia la rendición de cuentas de los medios de difusión electrónicos”, Revista Razón y Palabra 62 (mayo-junio), p. 1.

<sup>61</sup> John Ackerman, *Más allá del acceso a la información: transparencia, rendición de cuentas y estado de derecho* (México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2008), p. 191.

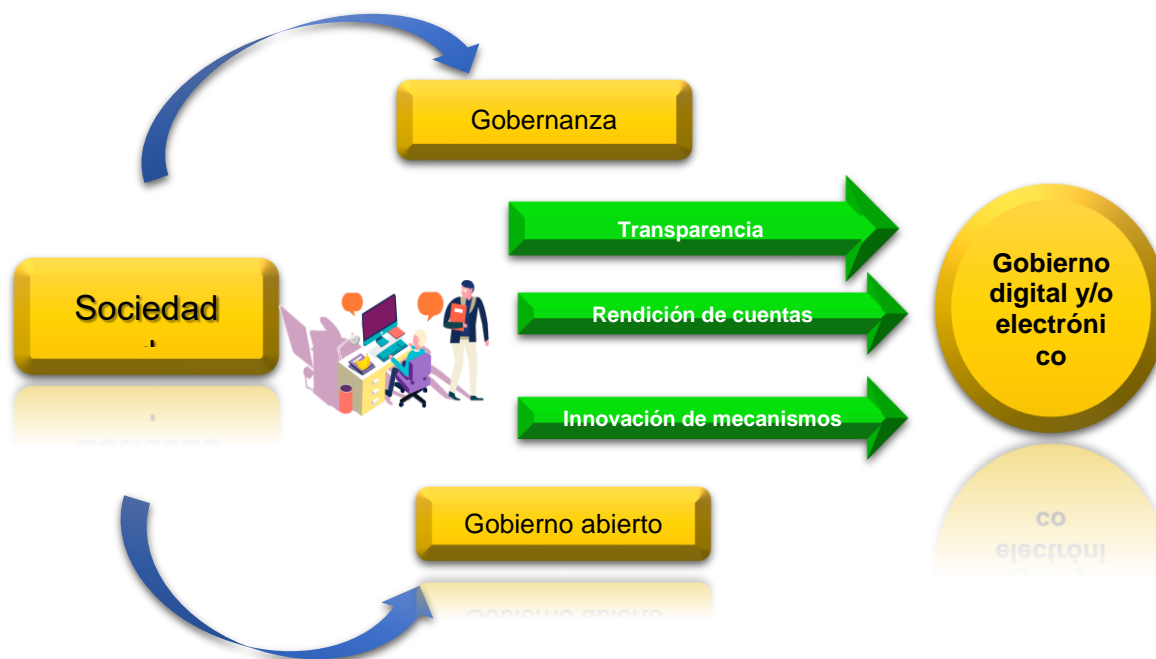
<sup>62</sup> Ackerman, *Más allá del acceso a la información: transparencia, rendición de cuentas y estado de derecho*, p. 192.



responsabilidad. La divulgación de la rendición de cuentas impulsa exigencias. Ya visto lo anterior, esta divulgación de información reclama respuestas relacionadas con actividades gubernamentales, además de una transparencia clara.

A continuación se muestra un esquema sobre las exigencias a partir de la gobernanza, la rendición de cuentas y el gobierno electrónico como la suma de todas las necesidades surgidas en la sociedad. Los tres pilares fundamentales en el esquema son la transparencia, rendición de cuentas e innovación de mecanismos. Todos los puntos mencionados a lo largo del capítulo implican una modernización de servicios para la sociedad. Para entenderlo mejor, la modernización abarca todas las necesidades que se dieron a partir de la gobernanza (exigencia de derechos) para tener una organización política y administrativa con una buena estructura y desarrollo. Una modernización administrativa, así, “se define como la adecuación y ajuste de la gestión estatal para lograr que el flujo de acciones sociales predominantes de una sociedad logren la coherencia y organización necesaria”.<sup>63</sup>

**Figura 1. Exigencias de la población en materia de rendición de cuentas<sup>64</sup>**



<sup>63</sup> María del Carmen Pardo, *La modernización administrativa en México* (México: El Colegio de México, 2009), p. 26.

<sup>64</sup> Figura 1. Se elaboró un esquema propio de las principales vertientes como sociedad, gobernanza, gobierno abierto (transparencia, rendición de cuentas, innovación de mecanismos) que dan como resultado el auge del gobierno electrónico (5 de marzo de 2018).

Es fundamental mencionar que, en materia de rendición de cuentas, aún hace falta considerar lo siguiente:

1. Coordinar acciones para lograr su efectividad, operación e instrucción.
2. Contar con perfiles adecuados, fortalecimiento de la competencia y profesionalización de los servidores públicos.
3. Generar y difundir una cultura de rendición de cuentas.
4. Considerar propuestas que apoyen el proceso de implementación de herramientas orientadas a los usuarios.<sup>65</sup>

Uno de los objetivos consiste en favorecer la eficiencia, el desarrollo, la innovación y el análisis de la sociedad de acuerdo con sus demandas, estabilidad, información rápida y confiable, además de incorporar las leyes para su desarrollo necesario e involucrar la participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas. La modernización prefiere que los gobiernos cumplan con las siguientes características:

1. Gobierno honesto y transparente: implica la probidad de los servidores públicos, el combate decidido y frontal a la corrupción y la transparencia de la gestión pública para recuperar confianza de la sociedad en su gobierno.
2. Gobierno profesional: que cuente con las mejores mujeres y hombres en el servicio público.
3. Gobierno digital: mediante el uso de las TIC agilizar el acceso de la ciudadanía a los servicios gubernamentales con mayor oportunidad, calidad y eficiencia, y contribuir al combate a la corrupción y fomentar la transparencia.
4. Gobierno con mejora regulatoria: delimite los tramites excesivos y reducir los costos para los ciudadanos asociados al cumplimiento de leyes, normas y disposiciones administrativas y que garanticen seguridad.<sup>66</sup>

Los cuatro puntos mencionados, en realidad, coinciden en uno solo, en un gobierno que va a utilizar los recursos necesarios para que sea estratégico y competitivo y resuelva los problemas surgidos en la sociedad. Muchos de los gobiernos en América Latina se preocupan por ser ágiles y flexibles: “un buen

---

<sup>65</sup> Villanueva, “Rendición de cuentas y gobiernos locales: retos y perspectivas”, p. 38.

<sup>66</sup> Pardo, *La modernización administrativa en México*, p. 304.

gobierno identifica las prácticas innovadoras en la gestión pública, fomentar la participación creativa de los servidores públicos, difundir e intercambiar las prácticas exitosas de innovación y desarrollar un grupo de funcionarios que potenciaron los avances de la agenda administrativa pública”.<sup>67</sup> Por último, como se ha mencionado, los gobiernos necesitan una estructura enfocada en el ciudadano para mejorar los recursos, minimizar la depuración, abrir nuevos canales de acceso a la información e incentivar la participación ciudadana y, en consecuencia, mejores prácticas.

En conclusión, las peticiones ciudadanas requieren de un sistema o ente que facilite las tareas y resuelva las inquietudes de todas las problemáticas mencionadas para una modernización en trámites o servicios digitales, de modo electrónico, de fácil acceso, que mantenga la transparencia y rendición de cuentas para garantizar un intercambio coherente y rápido de información, que sea realmente necesario en la administración pública, además de mantener un vínculo de la sociedad con el gobierno.

La sociedad está en constante crecimiento, por lo que la necesidad de información en la actualidad no es igual a aquella que se tenía hace tiempo. Los avances tecnológicos sirven como herramientas para modificar ciertos factores que traerá consigo múltiples beneficios. La gobernanza es el pilar que une a la sociedad con el gobierno, le da la forma y los fundamentos necesarios para que las peticiones de información, transparencia y rendición de cuentas sean idóneos. Los derechos en la gobernanza emanan grandes ideas para actualizar, crear e innovar ciertos servicios, proyectos y darle progreso a una sociedad. El vínculo de la sociedad con el gobierno determinará una buena toma de decisiones en torno a los problemas que se generan día con día, pero también el diseño de programas y propuestas para la solución de ello. Si bien no es el punto central del trabajo, es importante mencionar que constituye el eje del acercamiento entre el gobierno y la sociedad.

---

<sup>67</sup> Pardo, *La modernización administrativa en México*, p. 307

Las TIC han asumido un papel decisivo dentro del tema, pues debido a la manera en que se han relacionado con el gobierno y sus gobernantes, han sido un gran apoyo para nuevos proyectos. El gobierno abierto se enfoca en participación, colaboración y transparencia. Si no existe una participación de la sociedad, no se puede ejercer la transparencia, por ello la sociedad requiere del gobierno abierto, además necesita que éste le brinde sistemas o herramientas para servicios de mejora a sus necesidades de información.

La colaboración, además de conseguir peticiones en cuanto a desarrollo de servicios, también obliga al gobierno a modificar y actualizar sus leyes de cómo y qué se debe hacer en torno a los derechos sobre información. América Latina forma parte del gobierno abierto, ya que la población requiere una buena estructura que le sea útil y fácil de utilizar por medios digitales. Los gobiernos en Latinoamérica ahora se encuentran en diversas situaciones económicas, sociales y culturales; pero todos coinciden en que hace falta compromiso por parte de los gobernantes para sostener realmente las exigencias que la sociedad demanda.

Una de las exigencias más marcada es la rendición de cuentas, porque abarca los objetivos, desarrollo, confianza, responsabilidad, tareas y actividades para la gestión pública. Es una razón para que el ciudadano esté informado constantemente y participando para la toma de decisiones. Este factor le da visibilidad a la modernización administrativa, la seguridad de datos, la divulgación de la información, el mejoramiento de la atención al público y, por último, le permite a la propia administración agilizar sus trámites.

La presencia del gobierno electrónico fundamenta, de cierta manera, la relación entre gobernanza, gobierno abierto y rendición de cuentas, porque es una de las principales innovaciones que implica agilidad, transparencia y reducción de la carga administrativa que se pretende plasmar con el uso de servicios digitales, además de establecer un estrecho vínculo entre sociedad y gobierno. En el siguiente capítulo se estudiará la problemática en gobiernos de países latinoamericanos como Brasil, Chile y Colombia que, ante lo anterior, han implementado un sistema llamado “interoperabilidad”, como un medio que han

retomado para el intercambio de información, proveer transparencia, acceso a trámites de manera digital o electrónica, para actividades de información, administrativas, cuyo principal objetivo es la rendición de cuentas, además de un impulso a la participación ciudadana y la satisfacción de sus necesidades de información.

## **CAPITULO 2. INTEROPERABILIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ALGUNOS GOBIERNOS DIGITALES Y/O ELECTRONICOS: EUROPA Y AMÉRICA LATINA**

En el presente capítulo explico en qué consiste la interoperabilidad visualizada desde el punto de vista europeo y el latinoamericano a fin de comprender su establecimiento. Asimismo, analizo el papel de la interoperabilidad dentro del gobierno digital, que en algunos se denomina *gobierno electrónico*. Este capítulo es fundamental para conocer la interoperabilidad y los conceptos principales que se mencionarán a lo largo del capítulo. Se describen sus ventajas, desventajas, beneficios acordes con las necesidades de la sociedad y la manera como ha sido implementada para convertirla en un sistema de intercambio de información.

La primera parte trata sobre el término de interoperabilidad dentro de la Unión Europea, principal impulsora de la interoperabilidad que ha establecido directrices, características, normas y descripción de la sociedad a la que va dirigido. El marco de interoperabilidad iberoamericano es parte fundamental para el inicio de un gobierno electrónico en parte de su territorio. Se trata de una respuesta a la preocupación por incorporar las TIC a otro nivel en las administraciones públicas. Los países iberoamericanos se basarán en términos ya establecidos para la interoperabilidad.

El segundo apartado describe cómo algunos gobiernos de Latinoamérica se ha apropiado de esta práctica, cuya tarea requiere del crecimiento tecnológico, la innovación y el diseño de servicios en materia de interoperabilidad. Además, al final del capítulo, se ponen a discusión las problemáticas enfrentadas por Colombia, Brasil y Chile.

## 1.4. INTEROPERABILIDAD Y LA UNIÓN EUROPEA

La sociedad se encuentra en constantes cambios e innovaciones tecnológicas para que los individuos puedan hacer uso de servicios fáciles de usar mediante la tecnología de vanguardia. La información actualmente es un factor importante dentro de una población, ya que facilita la comunicación, el conocimiento, y responde a las necesidades como de acceso, intercambio y transparencia, etc.

Las primeras menciones de la interoperabilidad se dieron en la Unión Europea en 2003, donde se afirma que ésta “tiene políticas que requiere el intercambio de información en campos como seguridad, desastres, flujos migratorios, etc., por ello se elaboró un Marco de interoperabilidad”.<sup>68</sup> El *European Interoperability Framework*, por sus siglas en inglés EIF, fue modificado en 2017. Este sería el principal antecedente para la creación e inserción de un sistema como factor viable en el intercambio de información.

La interoperabilidad, según Mila Gascó, es “la habilidad de organizaciones diversas y dispares para interactuar con el objeto de alcanzar metas comunes, consensuadas y beneficiosas para todos ellos, compartiendo información y conocimiento a través de procesos de negocio y el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de TIC”.<sup>69</sup>

Luz María Castañeda de León, por su parte, menciona que la interoperabilidad “es la capacidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar información y utilizarla”.<sup>70</sup> Por lo tanto, la interoperabilidad es un sistema que los gobiernos actuales están adoptando para ofrecer a la población el beneficio de poder acceder a información por medio de las plataformas digitales, permitiendo el intercambio de información, ofreciendo servicios como rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información.

---

<sup>68</sup> Mila Gascó, “Los retos de la colaboración, ¿A qué si no a eso, pretendemos hacer frente a la interoperabilidad?”, *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 49 (febrero), p. 193.

<sup>69</sup> Gascó, “Los retos de la colaboración, ¿A qué si no a eso, pretendemos hacer frente a la interoperabilidad?”, p. 188.

<sup>70</sup> Luz María Castañeda, “Interoperabilidad estándares”, *Revista UNAM*, 10 (noviembre), p. 3.

Este Marco de Interoperabilidad (EIF) es un documento en el que destacan principios subyacentes de los servicios europeos, modelos y recomendaciones. La interoperabilidad es definida como:

The ability of organisations to interact towards mutually beneficial goals, involving the sharing of information and knowledge between these organisations, through the business processes they support, by means of the exchange of data between their ICT systems.<sup>71</sup>

Los tratados postulados por la Unión Europea garantizan a los individuos, por ejemplo con base en las empresas libertades de operar a través de redes y sistemas interoperables para establecer una comunicación, es decir, los individuos deben estar familiarizados con la tarea de interactuar con las administraciones de una forma electrónica. La interoperabilidad se enfrenta a retos debido a que pretende ofrecer calidad, eficiencia, además de evitar y beneficiar la reducción de la burocracia; sin embargo, se requiere que el Estado transite a un formato digital. La Unión Europea se preocupó por brindar la comunicación entre dispositivos, conexión libre de problemas, redes eficientes y servicios públicos para la comunidad. El Marco de interoperabilidad tiene, de esta manera, tres objetivos:

1. Inspirar a las administraciones públicas a diseñar y ofrecer servicios públicos (digitales y accesibles para la sociedad).
2. Actualizar directrices, políticas en cuestión de interoperabilidad.
3. Establecimiento de un mercado digital (transfronterizo e intersectorial).

Para una adecuada labor del gobierno, la interoperabilidad se desempeña en tres áreas: en primer lugar, de administración a administración; en segundo lugar, de administración a empresa y, por último, de administración a ciudadano. En el último punto, el Marco de Interoperabilidad facilita la interacción que debe existir entre Estado y ciudadano. El Marco de Interoperabilidad establece doce principios subyacentes, pero en cuestión de gobierno digital son considerables “is about enabling everyone to take full advantage of the opportunities offered by new

---

<sup>71</sup> European Commissions, *New European Interoperability Framework: Promoting seamless services and data flows for European public administrations* (Belgium: Luxembourg, 2017), p. 15.

technologies to access and make use of European public services, overcoming social and economic divides and exclusion”.<sup>72</sup>

Una de las ventajas del establecimiento de la interoperabilidad en las prácticas ciudadanas radica en la “simplificación de actividad administrativa, posibilidad de utilizar más fácilmente estándares abiertos, aplicaciones tecnológicas lo que puede llevar a una reducción del coste de tecnología, la mejora de toma de decisiones, promover la transparencia y rendición de cuentas”.<sup>73</sup> La sociedad podrá adquirir información de forma estable en este sistema, por ello muchos países se apoyan en este documento para crear infraestructuras, principios, servicios comunes, reutilización, y ejercer derechos y obligaciones.

Es importante mencionar que la interoperabilidad se compone de tres dimensiones: semántica, técnica y organizativa para hacer fluido el envío, mantenimiento y comunicación. La interoperabilidad semántica “es aquella dimensión de la interoperabilidad relativa que la información intercambiada puede ser interpretable de forma automática y reutilizable por aplicaciones que no intervinieron en su creación”.<sup>74</sup> Puede hacer que la información sea enviada y recibida sin perder el sentido original.

Mientras que la interoperabilidad técnica es una “relación entre sistemas y servicios de tecnologías de TIC, incluyendo tales como interfaces, interconexión, integración de datos, servicios, la prestación de información accesible y segura”.<sup>75</sup> Hace referencia a la creación de guías o plataformas que permitan estándares de comunicación. La interoperabilidad organizacional, por su parte, “permite conocer los objetivos, modelos de procesos, leyes, políticas de acceso, uso de datos y servicios [...] responsabilidad del personal o instituciones”.<sup>76</sup> Esto significa que en

---

<sup>72</sup> European Commissions, *New European Interoperability Framework: Promoting seamless services and data flows for European public administrations*, p. 16.

<sup>73</sup> Gascó, “Los retos de la colaboración, ¿A qué si no a eso, pretendemos hacer frente a la interoperabilidad?”, p. 191.

<sup>74</sup> Ministerio de salud y protección social. “Estándares para la interoperabilidad de la salud”, [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/OT/4%20Interoperabilidad%20SEMANTICA\\_MSPS.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/OT/4%20Interoperabilidad%20SEMANTICA_MSPS.pdf) (consultado 7 de octubre de 2018), p. 3.

<sup>75</sup> Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, *Guía de aplicación de la norma técnica de interoperabilidad: digitalización de documentos* (Madrid: Secretaria General Técnica, 2011), p. 25.

<sup>76</sup> Miguel Ángel Manso *et al.*, “Modelo de interoperabilidad basado en metadatos”, [http://oa.upm.es/3604/1/INVE\\_MEM\\_2008\\_56085.pdf](http://oa.upm.es/3604/1/INVE_MEM_2008_56085.pdf) (consultado 8 de octubre de 2018), p. 10.



materia de gestión administrativa permite optar por acuerdos técnicos, semánticos, organizacionales, privacidad, autenticidad, acuerdos legales para la implementación y un acuerdo cultural en el cual se genere una cultura organizacional.

La establecimiento de la infraestructura, por ejemplo la arquitectura para una interoperabilidad, depende de cada gobierno; sin embargo, el diseño debe “estar basado en la neutralidad tecnológica, el aprovechamiento de estándares abiertos y manejo de información, guías, ambiente de interoperabilidad”.<sup>77</sup> Sobre todo debe garantizar la disponibilidad, distribución, adaptabilidad, todo orientado a las necesidades de cada sociedad o región.

La interoperabilidad es un sistema que el gobierno está incorporando en la Unión Europea, entre cuyos países destacan España e Inglaterra. En el caso de América Latina, lleva muy poco tiempo la ejecución del crecimiento del sistema, así como marcos de interoperabilidad en países como Brasil, Chile y Colombia, que están desarrollando gobiernos electrónicos o digitales con el apoyo de la innovación, estrategias que les permitan avance en su diseño y cumplir metas en materia de información como saber utilizarla y, a la larga, cómo beneficiarse con los servicios digitales.

Se han elaborado plataformas digitales para el ciudadano, para que obtenga el conocimiento detallado del sistema, lo que constituye un camino para la transformación de cada gobierno. Sin embargo Europa, especialmente en España, trabaja para la innovación y modernización en materia administrativa, pero sobre todo para el mantenimiento de la información como una pieza fundamental de la sociedad. España en la actualidad ha demostrado ser uno de los miembros de la Unión Europea que se encuentra mejor establecido en el manejo del sistema de interoperabilidad; asimismo, los ciudadanos están muy insertos en el manejo de las TIC.

---

<sup>77</sup> Secretaría de la Función Pública. “Guía técnica de interoperabilidad: guía de arquitectura técnica”, [https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias\\_tecnicas/gt\\_8/pdf/guia\\_08.pdf](https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias_tecnicas/gt_8/pdf/guia_08.pdf) (consultado: 8 de octubre de 2018), p. 9.

El gobierno español tienen la inquietud de incorporar a los ciudadanos en el desarrollo y logro de competencias para enfrentar problemáticas futuras en el mundo de la tecnología. Ha incorporado, en este sentido, la interoperabilidad de forma accesible y eficaz, para que la sociedad pueda hacer uso de ella. España ha anexado a su gobierno electrónico un plan de transformación digital 2015- 2020 de la administración general del Estado y organismos administrativos. Este plan fue creado en octubre de 2015 por la Comisión de Estrategia TIC. El plan plasma los siguientes aspectos para lograr una transformación digital:

1. Incrementar la productividad y la eficiencia en el funcionamiento interno de la administración.
2. Canal digital en la preferente relación ciudadano y empresa.
3. Eficiencia en servicios de TIC (innovación y aplicación).
4. Gestión corporativa inteligente de la información y datos.
5. Seguridad y usabilidad.<sup>78</sup>

Lo que pretende hacer España es un cambio cultural adaptándolo como función dentro de su gobierno electrónico, aplicando planteamientos organizativos, procesos, servicios, por lo que se considera prudente un rediseño integral mediante la adopción de los puntos anteriormente mencionados. La información es el primer actor en todos estos procesos, por lo cual debe contar con las características para ser almacenada, compartida, difundida, estándares todos estos que se aplican para el uso de la información.

El gobierno español, en materia de información, está garantizando la seguridad, accesibilidad en cualquier instancia, razón por la cual España tiene la obligación de crear un esquema de interoperabilidad. Este Esquema Nacional de Interoperabilidad “comprende el conjunto de criterios, recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización que deberán ser tenidos en cuenta

---

<sup>78</sup> Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, *Plan de transformación digital de la administración general del Estado y organismos públicos: Estrategia de TIC 2015-2020* (España: Ministerio de Haciendas y Administraciones Públicas, 2015), p. 9.

por las administraciones públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad”.<sup>79</sup>

Para hacer realidad esto, se ha añadido una orientación al usuario para los servicios que deben desarrollar competencias de accesibilidad, usabilidad, simplicidad y seguridad para mejorar el manejo de información y evitar redundancias por desconocimiento.

El gobierno de España, para llevar a cabo sus actividades y tareas en relación con las TIC, formuló una ley de acceso electrónico para los ciudadanos en las administraciones públicas plasmada en el Boletín Oficial del Estado del año 2010, que facilita el uso de las tecnologías, pone a disposición del ciudadano el llamado defensor de usuario donde se incorporaran las opciones de atención, quejas y sugerencias. En el Boletín Oficial del Estado se “reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con la administración pública, por medios electrónicos, regula aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, relaciones con la administración pública y el ciudadano”.<sup>80</sup>

Esta ley menciona que las administraciones deben omitir la discriminación para que los usuarios hagan uso de los servicios; agilizar o habilitar medios que permitan su uso; expresar la postura de modernizar al gobierno, para la existencia de una relación del ciudadano con la administración o Estado. La ley es aplicada principalmente en administración general del Estado, comunidades autónomas, entidades locales y entidades de derecho público, y tiene en consideración al usuario para realizar sus derechos, obligaciones, su acceso por medio electrónico, y motiva al ciudadano a usar este medio con plena seguridad. El impulso de la administración electrónica se encuentra plasmado en el artículo 41º: “se refiere a la aplicación por parte de las administraciones públicas de las medidas

---

<sup>79</sup> Gobierno de España, “Boletín oficial de Estado: real decreto 4/2010 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica” <http://transparencia.gob.es/servicios-buscador/contenido/realdecreto.htm> (consultado: 15 de octubre de 2017), p. 1.

<sup>80</sup> Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, “Ley 11/2007 de junio”, <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-12352> (consultado: 20 de octubre de 2017), p. 6.

informáticas, tecnológicas y organizativas, que garanticen un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica, organizativa y evite discriminación de ciudadano por elección tecnológica”.<sup>81</sup>

Por su parte, las empresas también fomentan el intercambio de información; sin embargo, el documento sólo se enfoca en la administración pública a la que quieren hacer partícipe para compartir información mediante alianzas con sectores públicos y privados para avalar su crecimiento mediante la utilidad de la información. Se debe disfrutar la información, hacer uso de ella para mejorar la necesidad de un ciudadano, una empresa en los sectores público y privado. Esto forma parte del desarrollo de la interoperabilidad en España.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad dentro del contexto español, en el ámbito de la administración electrónica, señala que “es la capacidad de los sistemas de información, de los procedimientos a los que estos dan soporte, de compartir datos, posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos”.<sup>82</sup> El decreto presenta consideraciones que resaltan el pleno desarrollo de la interoperabilidad en la sociedad española, y aporta criterios y recomendaciones. La finalidad es que, por medio de los servicios de acceso electrónico, se permita el cumplimiento de deberes de los ciudadanos, reflejando las características de un gobierno digital con eficiencia y eficacia. Los principios básicos del Esquema de Interoperabilidad son los siguientes:

1. La interoperabilidad como cualidad integral.
2. Carácter multidimensional de la interoperabilidad.
3. Esquema de función multilateral.

La interoperabilidad debe tener los elementos necesarios para convertirse en un sistema completo en el aspecto multidimensional, comprender la materialidad, enfocarse en asuntos y ser un sistema factible. La interoperabilidad cuenta con instrumentos como inventarios de procedimientos administrativos, centro de

---

<sup>81</sup> Boletín Oficial de Estado: Real Decreto 4/2010 de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica, p. 1.

<sup>82</sup> Boletín Oficial de Estado: Real Decreto 4/2010 de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica, p. 1.

interoperabilidad semántica, servicios prestados, modelos de datos de intercambio y dirección de aplicaciones de libre utilización, los cuales comprenden a la interoperabilidad organizativa. Estos instrumentos son esenciales para la información intercambiada por el sistema y cuentan con el ordenamiento, procesamiento y mantenimiento para ser utilizada de manera correcta.

Existen centros e institutos que también se inclinan por emplear la interoperabilidad, trabajar en conjunto, apoyándose en el sistema, como por ejemplo la Fundación Pública Estatal conformada por el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital,<sup>83</sup> encargada del desarrollo de atención al ciudadano, empleo, ayuda, becas, información en materia de telecomunicaciones, energía, turismo y sociedad.

Con ayuda de una red llamada “Red.es”, puede “impulsar proyectos de software de fuentes abiertas dirigidos a la mejor implementación de las medidas de interoperabilidad para fomentar la reutilización”.<sup>84</sup> Es un sitio electrónico que trabaja por la convergencia digital en Europa que forma parte importante del despliegue y ejecución de la Agenda Digital de España<sup>85</sup> encargada de telecomunicaciones, sociedad digital y conocimiento para servicios públicos y el desarrollo en la economía digital. En este punto se beneficia de la reutilización de la información a fin de evitar gastos, repetición, ambigüedad de la información y ahorra tiempo para el cumplimiento de una demanda en particular. En su ámbito, el Instituto Nacional de Tecnologías de la Información,<sup>86</sup> por sus siglas INTECO, menciona que “para el desarrollo de la sociedad del conocimiento, debe desarrollar proyectos de innovación y programas de investigación dirigidos a la mejor implementación de las medidas de interoperabilidad”.<sup>87</sup>

---

<sup>83</sup> Sitio web oficial de Gobierno de España, “Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital” <http://www.minetad.gob.es/es-ES/Paginas/index.aspx>.

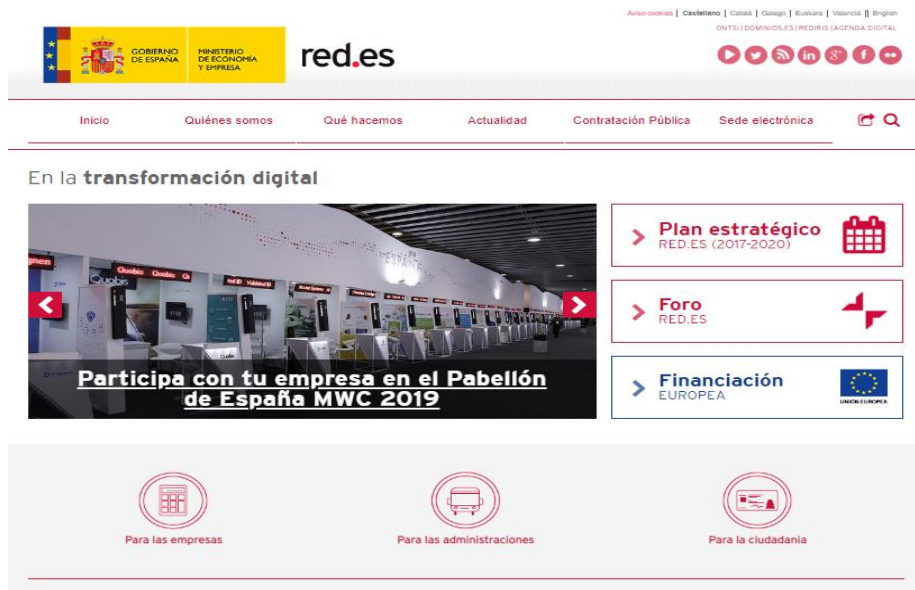
<sup>84</sup> Boletín Oficial de Estado: Real Decreto 4/2010 de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica, p. 14.

<sup>85</sup> Sitio web oficial de Gobierno de España, “Agenda Digital”, <http://www.agendadigital.gob.es/Paginas/index.aspx>.

<sup>86</sup> Sitio oficial de Instituto Nacional de Tecnologías de la Información, <https://tecnoaccesible.net/node/3769>.

<sup>87</sup> Boletín Oficial de Estado, Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica, p. 15.

Figura 2. Sitio electrónico Red.es 88



Red.es también secunda a la sociedad de la información para el desarrollo y vocación global, además de desarrollar iniciativas para la solución de problemas e inclusión en la sociedad digital. La interoperabilidad cuenta con una guía de aplicación de la norma técnica destinada, sobre todo, al diseño de servicios en la administración, adaptables a un contexto electrónico para que el usuario pueda ejecutar las aplicaciones. La norma incluye lo siguiente:

1. Un conjunto completo de los estándares y breve descripción de su ciclo de vida.
2. Consideraciones relativas a la formación y categorización del catálogo de estándares.
3. Requisitos de uso de estándares recogidos en el catálogo.
4. Descripción del proceso de revisión y actualización del catálogo.<sup>89</sup>

Significativamente, el material que ofrece la guía para establecer mejores servicios, a través de la norma de interoperabilidad de España, es generado por gente capacitada para ello, como administradores de redes, jefe al mando, etc.,

<sup>88</sup> Figura 2. Sitio Red: es un portal español, plataforma de apoyo de la estrategia de transformación digital con demanda y cambios tecnológicos. Imagen tomada del sitio web oficial <http://www.red.es/redes/>, 6 de junio de 2017.

<sup>89</sup> Dirección General de Modernización Administrativa, *Catálogo de estándares: Guía de aplicación de la norma técnica de interoperabilidad* (España: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, 2012), p. 9.

porque también incluye gestión de documentos electrónicos, protocolos de intermediación de datos, red de comunicaciones en administraciones, expediente electrónico, digitalización, copiado autentico y conservación. La interoperabilidad ha retomado los principios del gobierno electrónico para el respeto a la protección de datos, igualdad, accesibilidad de la información y legalidad (garantías jurídicas).

Asimismo, tiene muy presente el desarrollo de una sociedad de la información. Por medio de estos elementos en la administración pública dirigida a la población, realizan un progreso de técnicas y sistemas que hacen más fácil la tarea de gobierno, y ponen el desarrollo de servicios, habilidades, competencias para lograr la satisfacción de necesidades de información de la sociedad. La actualización del Esquema Nacional de Interoperabilidad se mantiene en constante actualización; sigue innovando el desarrollo de algunos servicios. El avance de la sociedad española en materia digital, la evolución tecnológica y lo que se está enfrentando en la actualidad es un tema de interés en el contexto iberoamericano.

## **1.5. INTEROPERABILIDAD EN IBEROAMÉRICA: LOS CASOS DE COLOMBIA, BRASIL Y CHILE**

En el año 2007, la Carta Iberoamericana convocó a ministros de administración pública de reforma de Estado y jefes de delegación de los Estado Iberoamericanos, para tratar el tema del desarrollo y crecimiento de administraciones públicas. En la Carta Iberoamericana se pretende hacer partícipe a las TIC en las administraciones públicas para el incremento de una gestión pública e inducir al ciudadano a ejercer sus derechos. El código iberoamericano del buen gobierno “pretende contribuir a dignificar socialmente el servicio público y permitir a sus integrantes autoridades y funcionarios sentir el orgullo de realizar una labor esencial para su comunidad”.<sup>90</sup>

---

<sup>90</sup> Centro Iberoamericano de Administración para el Desarrollo, “Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico”, *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 38, (junio), p. 8.

La reunión planteó ciertos puntos débiles, carencias que la sociedad actual padece, para eliminar la brecha digital e incluir aquellos lugares que están quedando atrasados en materia de tecnologías digitales. América Latina es uno de los sitios donde parte de la población aún no tiene el suficiente conocimiento para el manejo de las TIC; por consecuencia, el Código de Buen Gobierno impulsado por la CLAD<sup>91</sup> establece como incorrecto en los gobiernos iberoamericanos lo siguiente:

1. Un gobierno que ampare y facilite la corrupción.
2. Un gobierno que dificulte el escrutinio público sobre su toma de decisiones.
3. Un gobierno que no tome en cuenta las necesidades de sus ciudadanos.
4. Un gobierno irresponsable y que no rinda cuentas.<sup>92</sup>

Esto ha hecho que cada vez más inciertos a los gobiernos latinoamericanos, porque no se interesan por brindar al ciudadano la información, servicio y derechos que les compete como obligación. La Carta Iberoamericana visualiza el derecho del ciudadano ante la administración pública para:

1. Conocer, con la facilidad que implican los medios electrónicos, lo que están haciendo tales administraciones.
2. Eliminar las barreras que el espacio, el tiempo ponen entre los ciudadanos y sus administraciones.
3. Promover la inclusión y la igualdad de oportunidades de forma que todos los ciudadanos puedan acceder.<sup>93</sup>

Con lo señalado, se quiere facilitar la participación ciudadana en las administraciones públicas. Este panorama está planteado como una guía para los

---

<sup>91</sup> “Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo promueve el análisis y el intercambio de experiencias de conocimientos en torno a la reforma del Estado y la modernización de la Administración Pública, mediante las reuniones internacionales” [Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, “CLAD”, <https://www.clad.org/acerca-de/clad> (consultado: 16 de mayo de 2018)].

<sup>92</sup> Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, “Código Iberoamericano del Buen Gobierno”, *Revista Centroamericana de Administración Pública*, 314-348 (octubre), p. 342.

<sup>93</sup> CLAD, Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, p. 198.



presidentes, vicepresidentes, ministros, cuya vida está dedicada al servicio, accesibilidad, transparencia y gobernanza.

Por ello, la Carta Iberoamericana se presta también para “servir como orientación para el diseño, regulación, implantación, desarrollo, mejora y consolidación de modelos nacionales de gobierno electrónico en la gestión pública”.<sup>94</sup> La obligación radica en crear e implementar estrategias para trámites, procedimientos que el ciudadano demanda, para realizar en cada país de Iberoamérica un alto índice de competitividad e, incluso, incorporar a aquellos países con mejor desarrollo tecnológico al establecimiento de un gobierno electrónico. Un gobierno electrónico “en la gestión pública por parte de los Estados iberoamericanos se propone la satisfacción de las necesidades así como contribuir al desarrollo de la sociedad, por lo que jamás podrá consistir en una simple respuesta a las ofertas tecnológicas que provienen del mercado”.<sup>95</sup>

Dicho gobierno debe contemplar igualdad, legalidad, conservación, transparencia, proporcionalidad, responsabilidad y adecuación tecnológica, sobre todo en administraciones públicas. El gobierno debe diseñar servicios de disponibilidad para los ciudadanos para la rendición de cuentas, pagos, expedientes, información pública, por ello es importante que facilite los canales para el intercambio de información, que tenga una relación de administración a ciudadano, como lo indica el Marco Iberoamericano de Interoperabilidad.

Dentro del marco se menciona que la interoperabilidad es “la habilidad de organizaciones, sistemas dispares, diversos para interactuar con objetivos consensuados, comunes y con la finalidad de obtener beneficios mutuos”.<sup>96</sup> Este sistema flexible de las administraciones electrónicas es de uso cotidiano, eficiente, eficaz, por ello la participación del ciudadano es más veloz y evitar gastos superfluos. El gobierno tiene la iniciativa de estar siempre participando,

---

<sup>94</sup> CLAD, Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, p. 200.

<sup>95</sup> CLAD, Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, p. 201.

<sup>96</sup> Mila Gascó *et al.*, *Bases para una Estrategia Iberoamericana de Interoperabilidad* (Argentina: Centro Latinoamericano para Administración para el Desarrollo, 2010), p. 5.

contribuyendo y realizando tareas para el beneficio de la sociedad. Entre dichas tareas se encuentran las siguientes:

1. Utilización y aplicación de estándares tecnológicos (reducción de costes).
2. Toma de decisiones y mayor información.
3. Realización de trámites por parte del usuario (beneficio de servicios).
4. Transparencia, gobernanza y rendición de cuentas.
5. Simplificación de actividades administrativas.

Las bases para una estrategia iberoamericana de interoperabilidad establece que debe haber intercambio de experiencias con el gobierno, cooperación inter-administrativa, diseño, criterios aplicados a la interoperabilidad como apoyo en la creación de futuros marcos de interoperabilidad. Las bases “deben entenderse como un proceso dinámico y abierto a la adaptación, consecuencia de un aprendizaje derivado de las buenas (y malas) prácticas y en un entorno orientado a la innovación y la mejora continua”.<sup>97</sup>

Una característica fundamental de la interoperabilidad es la seguridad que ofrece a los ciudadanos por la gran magnitud de información que opera. Por ello existen pautas, normas que le dan un respaldo de confianza. En la Carta Iberoamericana se menciona que el gobierno electrónico debe “establecer sistemas físicos, sistemas de firma electrónica, incluso avanzada, así como otros sistemas alternativos a la firma electrónica, cuanto la naturaleza del trámite lo aconseje, que permitan identificar al comunicante y asegurar la autenticidad del contenido de la comunicación”.<sup>98</sup>

Los canales de flujo de información deben acreditar cómo realizan el adecuado uso de la información, además de proporcionarla cuando ésta sea demandada. Cada gobierno de Iberoamérica debe tener la responsabilidad en distintas alternativas para la inserción de la interoperabilidad, así como accesos públicos. Las administraciones, además de proporcionar la información, también tienen la tarea de ser francos en los servicios proporcionados. La visión de cada

---

<sup>97</sup> Gascó, *Bases para una estrategia Iberoamericana de Interoperabilidad*, p. 8.

<sup>98</sup> Gascó, *Bases para una estrategia Iberoamericana de Interoperabilidad*, p. 34.

gobierno “se considera esencial en la gobernanza de la interoperabilidad ya que los avances conjuntos en la orientación del gobierno electrónico requieren atender las prioridades señaladas en cada uno de los países de la región, buscando al mismo tiempo una síntesis generalmente asumible”.<sup>99</sup>

Cada país debe contar o pretender alcanzar un personal capacitado, adecuado, con la habilidad para el manejo de la administración en cuestiones tecnológicas y de información. La participación del ciudadano debe estar presente en cada país donde la manipulación de información, la brecha digital y nula de abastecimiento de servicios no rinden buenos resultados. Por esta razón, es bueno que en los países de Iberoamérica se comience con los planes, estrategias, desarrollo de TIC, guías y marcos de interoperabilidad para que los usuarios tengan un acceso expedito a servicios.

### **1.5.1. GOBIERNO EN LÍNEA: COLOMBIA**

Colombia es un país en constante modernización; está a la vanguardia en las TIC, por lo que es necesario que la sociedad colombiana adquiera herramientas o sistemas necesarios para desarrollarse en el contexto digital. Al igual que la información, los servicios deben ser un bien público que involucre facilidades, transparencia, participación ciudadana en los espacios de la administración pública y, con ello, promover la innovación de herramientas digitales de información. La república de Colombia define al gobierno electrónico como “el uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”.<sup>100</sup>

Por lo cual, en el decreto número 1151 del año 2008, agrega la estrategia de gobierno en línea de la república de Colombia, plasmada en el Artículo 209 de

---

<sup>99</sup> Gascó, *Bases para una estrategia Iberoamericana de Interoperabilidad*, p. 33.

<sup>100</sup> Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones *et al.*, *Importancia Estratégica de la Estrategia del Gobierno en Línea* (Bogotá: Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2010), p. 5.

la Constitución de dicho país. El principal objetivo es garantizar la armonía para el desarrollo de la estrategia. En el Artículo 2°, menciona el objetivo de la estrategia de gobierno en línea: “contribuir en la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, participativo, que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas a través del aprovechamiento de las TIC”.<sup>101</sup> Por lo tanto, la estrategia se compone de tres importantes objetivos:

1. Mejorar la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas: considera el establecimiento de nuevas relaciones gobierno-ciudadano que permita al Estado brindar sus servicios de manera eficiente.
2. Fortalecer la transparencia de Estado y la participación ciudadana: se centra en el fomento y la creación de mecanismos que permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país.
3. Mejorar la eficiencia del país: busca la concepción y el establecimiento de procesos, trámites y servicios.<sup>102</sup>

Colombia tiene los principios básicos que el gobierno en línea debe seguir para activar la participación ciudadana, por ejemplo un gobierno centrado en el ciudadano con una visión unificada del Estado, acceso equitativo, multicanal, protección de la información del individuo, credibilidad y confianza en el gobierno en línea. Cabe destacar que un gobierno digital<sup>103</sup> o llámese como el caso de Colombia, electrónico, debe contar con servicios vía electrónica, como trámites que se llevan a cabo mediante una plataforma en línea que el gobierno está dispuesto a ofrecer. En el Artículo 5°, se menciona la función de la democracia en línea: “se incentiva a la ciudadanía a participar de manera activa en la toma de decisiones del Estado, la construcción de políticas involucrado en el aprovechamiento de las TIC”.<sup>104</sup> El plan, las estrategias y proyectos de desarrollo en Colombia en relación con los servicios en las entidades gubernamentales

---

<sup>101</sup> Imprenta Nacional de Colombia, “Diario Oficial año CXLIII”, <https://www.pwcimpuestosonline.co/Repositorio%20PwC/PDF/Normas%20Nacionales/Decretos/2008/DEC-000351-08-D.pdf> (consultado: 20 octubre 2017), p. 1.

<sup>102</sup> Gobierno en línea, *Manual para la implementación de la Estrategia de gobierno en línea de la República de Colombia* (Bogotá: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, 2010), p. 7.

<sup>103</sup> “El gobierno digital radica en aprovechar al máximo el uso de las TIC en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos” [Dirección Estatal del Sistema Estatal de Informática, “Gobierno Digital”, [http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2\\_mex\\_viiq\\_bg\\_qd\\_sp.pdf](http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_mex_viiq_bg_qd_sp.pdf) (consultado: mayo de 2018), p. 403].

<sup>104</sup> INC, Diario Oficial año CXLIII, p. 2.

deben ofrecer servicios que impulsen el intercambio de información, de acuerdo con estándares y políticas de interoperabilidad.

La interoperabilidad plasmada en el gobierno en línea de Colombia es “entendida como la habilidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar y utilizar información dentro del gobierno en línea”.<sup>105</sup> En este sistema del gobierno debe existir una colaboración entre administraciones y empresas, para intercambiar conocimiento e información, facilitar sus servicios en línea no sólo con el ciudadano, sino con otras entidades. El marco en línea de Colombia “pretende ser un sistema que acompañe a las entidades en el desarrollo de sus capacidades de intercambio de información, las pautas ofrecidas, recomendaciones, estándares técnicos y tecnológicos”.<sup>106</sup>

El Marco de Interoperabilidad de Colombia cuenta con elementos que orientan el intercambio de información. En primer plano, se rige por políticas organizacionales o legales, a fin de facilitar la interoperabilidad; en segundo plano, con las guías, protocolos, recomendaciones para que la sociedad comparta, conozca y utilice de manera responsable los servicios que el Estado ofrece. Los dominios de interoperabilidad son:

1. Político legal: políticas y normas que permiten el intercambio de información.
2. Sociocultural: competencias en las entidades para intercambio de información y habilitación de medios para colaboración entre entidades.
3. Organizacional: procesos de una entidad interactúan con los de otras entidades.
4. Semántico: garantiza el significado de información para todos los actores involucrados.
5. Técnico: condiciones para conectar los sistemas de información.<sup>107</sup>

---

<sup>105</sup> Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, *Guía de uso del Marco de Interoperabilidad de Gobierno en Línea* (Bogotá: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, 2011), p. 6.

<sup>106</sup> Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, *Guía de uso del Marco de Interoperabilidad de Gobierno en Línea*, p. 10.

<sup>107</sup> Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, *Guía de uso del Marco de Interoperabilidad de Gobierno en Línea*, p. 11.

La cobertura de la interoperabilidad en Colombia no se centra únicamente en sectores públicos y privados, sino en el nacional, departamental y municipal. Por esta razón, Colombia se encuentra como uno de los países más desarrollados en materia digital en América Latina. El ciudadano es el punto central para conocer, actualizar, rectificar la información que desea acceder u obtener, para contar con derechos, libertades y garantías. El beneficiario, así, tiene la seguridad de obtener los datos que requiera en cualquier momento.

La neutralidad tecnológica de adaptabilidad garantiza que no existan tecnologías exclusivas o limitadas. En cuanto a la reusabilidad, se puede compartir conocimiento, experiencias o soluciones de manera coordinada y fácil. La simplicidad debe reducir la complejidad administrativa, para lo cual se exige confianza y coste-efectividad. El programa de gobierno en línea en Colombia tiene los siguientes escenarios:

1. Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
2. Entidad requiere información de otra entidad.
3. Solicitud de otras entidades para compartir información.
4. Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
5. Obtener voluntad política para el intercambio de información.
6. Aumento inesperado en la cantidad de información que se debe intercambiar en la entidad.<sup>108</sup>

La sociedad colombiana conoce estos derechos que ejerce en la medida de sus necesidades de información. Por medio de la promoción de los servicios que se llevan a cabo desde una plataforma útil, accesible a la sociedad mediante el fortalecimiento del uso de las TIC: como estrategias, estructura organizacional orientada para la construcción de un gobierno eficiente, transparente, participativo. Asimismo, la infraestructura administrativa cuenta con los lineamientos de estrategia digital; sin embargo, otras entidades requieren servicios más efectivos donde la interoperabilidad permite la satisfacción de las peticiones del ciudadano.

---

<sup>108</sup> Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, *Guía de uso del Marco de Interoperabilidad de Gobierno en Línea*, p. 16.

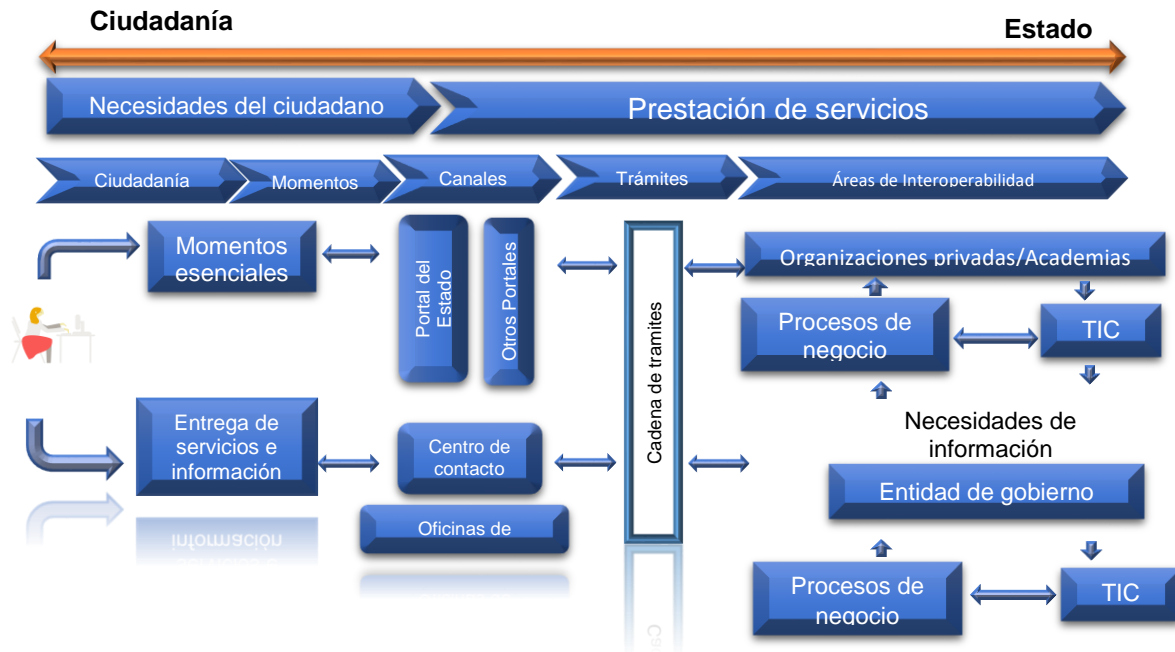
Incluir este tipo de sitios prolongará la actividad fuera de instancias administrativas y lo volverá más atractivo para el ciudadano.

**Figura 3. Plataforma digital del gobierno en línea de Colombia<sup>109</sup>**



<sup>109</sup> Figura 3. Plataforma digital del gobierno en línea de Colombia: el sitio web por el Gobierno de Colombia con el proyecto de plataformas territoriales que permite gestionar y publicar información de todo el órgano del gobierno para una mayor comunicación, gobierno y ciudadano. Imagen retomada de <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/>, consultado: 28 de septiembre de 2017.

**Figura 4. Modelo de interoperabilidad en Colombia<sup>110</sup>**



La plataforma dedicada a los servicios electrónicos ofrecidos por Colombia es el sitio web Gobierno en Línea, que tiene la garantía de ofrecer un desarrollo integral, dirigido principalmente a entidades idóneas, con alta calidad en sus procesos, para lo cual requiere ciudadanos capaces de interactuar con el Estado por medios electrónicos. Su innovación radica en ciudadanos capaces de identificar problemas para un desarrollo social, de gobernanza, garantía de derechos, satisfacción de necesidades y ofrecer excelentes servicios de calidad, así como para aprovechar datos abiertos y solución de problemas en común.

Es sustancial mencionar que el gobierno colombiano se preocupa por cumplir las metas establecidas para cada dominio o escenario, además de contar con un personal capacitado en el manejo del sistema de interoperabilidad, estableciendo estándares rigurosos que debe cumplir el candidato al manejo del sistema. Colombia destaca en cuanto al adecuado acceso a los servicios que

<sup>110</sup> Figura 4. Modelo de interoperabilidad en Colombia según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, método donde el intercambio es a través del gobierno electrónico al ciudadano, brindando servicios desde diversas vertientes y solución de problemas, cadenas y tramites. Imagen retomada del *Manual de Interoperabilidad del Gobierno en Línea versión 2010*, consultado: 28 de septiembre de 2017.



desea brindar, garantizar, como el manejo seguro de la información mediante su Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales. Esta política digital se basa en:

1. TIC para el Estado: tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas a través del uso de las TIC. Asimismo, busca fortalecer las competencias de los servidores públicos.
2. TIC para la Sociedad: tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público.
3. Seguridad y privacidad: busca preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de las entidades del Estado.<sup>111</sup>

Pretende habilitar, mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad. El gobierno colombiano, sin embargo, requiere procesos internos seguros, eficientes mediante el fortalecimiento de capacidades en materia de TIC y el empoderamiento de los ciudadanos mediante la consolidación de un Estado abierto. Algunos países de América Latina ponen en marcha múltiples procesos, actividades en torno al gobierno electrónico o digital para la participación ciudadana. Para abundar sobre las diferentes perspectivas de gobierno digital en Latinoamérica véase en seguida el caso de Brasil.

### **1.5.2. GOBIERNO ELECTRÓNICO: BRASIL**

En Brasil, la principal preocupación es la innovación tecnológica que le ha permitido a su población, empresas, sectores privado y público estar actualizados. En este caso, las TIC juegan un papel fundamental para atender las demandas de información por parte de la sociedad; también se requieren sistemas tecnológicos que faciliten labores, actividades y tareas sobre todo en el ámbito administrativo. Aunque estén interesadas en la innovación administrativa, las empresas

---

<sup>111</sup> Gobierno Digital, “Estrategia GEL”, <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-7650.html> (consultado: 17 de mayo de 2018).

brasileñas también están interesadas en el crecimiento económico, por medio de la innovación tecnológica; consideran vital tener un sistema que favorezca el intercambio de información. En otro punto, el gobierno está interesado en incluir a la población en sus actividades, para ofrecer sus servicios y obtener sugerencias que les permita el crecimiento digital.

El gobierno federal brasileño implementó el gobierno electrónico en mayo de 1995, el cual no había sido tan elaborado ni detallado para llevarse a cabo. El Ministerio de Comunicaciones y el Ministerio de Comunicación y Tecnología crearon reglas para la disponibilidad, comercialización de servicios de internet mediante la puesta en marcha del gobierno electrónico. Brasil tiene en cuenta que la sociedad goce de garantías de acceso, por ello en la petición de servicios se promovió el gobierno electrónico y se hizo énfasis en que “tiene el principio de universalidad, de igualdad ante la ley y de equidad en la oferta de servicios de información, garantizando el mismo trato a todos los ciudadanos, independientemente a su estatus social”.<sup>112</sup>

Algunas de las principales características del gobierno digital brasileño se centran en la interacción y la participación para el acceso y la gestión de la información; en la participación en procesos administrativos y en la accesibilidad a la comunicación e intercambio de conocimiento sin restricciones para la transparencia. La meta de la estrategia de gobierno en Brasil es avanzar en cuestiones digitales, interoperabilidad, software público, participación ciudadana, gestión gubernamental para la rendición de cuentas. El gobierno electrónico brasileño brinda acceso a la información, ventanillas únicas, plataformas digitales y, por supuesto, la interoperabilidad que es “habilidade de dois ou mais sistemas interagirem e intercambiar dados, de acordo com um método definido, de forma a obter os resultados esperados”.<sup>113</sup>

---

<sup>112</sup> De la comunicación diálogos, “Gobierno electrónico en Brasil: ¿Un nuevo significado para la relación del gobierno y del ciudadano”, *Revista Académica de la Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social*, 86 (enero), p. 9.

<sup>113</sup> Ministério do Planejamento e Gestao, *Panorama da interoperabilidade no Brasil* (Brasilia: Ministério do Planejamento Orcamento e Gestao, 2010), p. 25.

La Comisión Europea, en el libro blanco de interoperabilidad del año 2007, pone en primer plano a Brasil en cuestiones relacionadas con la interoperabilidad en América Latina, porque su gobierno electrónico ha echado a andar “la habilidad de los sistemas TIC, y de los procesos de negocios que ellas soportan, de intercambiar datos y posibilitar compartir información y conocimiento”.<sup>114</sup>

Las ventajas que tiene la interoperabilidad es la efectividad, eficiencia y solución rápida de problemas mediante políticas claras, basadas en la arquitectura e-PING<sup>115</sup> con estándares de gobierno electrónico que se consideran como el “conjunto mínimo de premisas, políticas y especificaciones técnicas que reglamentan la utilización de las TIC en la interoperabilidad de servicios de gobierno electrónico, estableciendo las condiciones de interacción con los demás poderes, esferas del gobierno y la sociedad en general”.<sup>116</sup> Su labor radica en ser una estructura para la estrategia de gobierno electrónico mediante reglamentos, para nuevos sistemas de información. El Comité Ejecutivo de gobierno electrónico, creado por el decreto del 18 de octubre del 2000, dice que las directrices dan la prioridad de acceso, transparencia intrínseca de la información en la administración pública.

Las directrices e-PING contienen fundamentos de conceptos e implementación, modelo de gestión, cambios, difusión, orientación, además de un glosario de términos técnicos. Esto da garantía al gobierno en el uso del documento, porque no existen restricciones y es de fácil acceso. La interoperabilidad en e-PING es un “intercambio coherente de informaciones y servicios entre sistemas. Debe posibilitar la sustitución de cualquier componente o

---

<sup>114</sup> Comisión Económica para América Latina y el Caribe, *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe* (Argentina: Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2007), p. 13.

<sup>115</sup> “A e-PING é o instrumento que o Governo utiliza para orientar os órgãos na implementação da interoperabilidade e contém informações que o Gestor de TI necessita para a sua promoção. Compete ao Gestor de TI a verificação do atendimento às especificações e políticas da Arquitetura” [Ministério Do Planejamento, Orçamento E Gestão, *Guia de Interoperabilidade: manual do gestor* (Brasilia: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2012), p. 10].

<sup>116</sup> Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico, *E-ping: estándares de interoperabilidad de gobierno electrónico* (Brasilia: Comité ejecutivo de gobierno electrónico, 2006), p. 4.

producto usado en los puntos de interconexión por otro de especificación similar, sin comprometimiento de las funcionalidades del sistema”.<sup>117</sup>

Los beneficios de las TIC en relación con la información consiste en que puede ser compartida, reutilizable y no generar costos para su administración. Los intercambios de información e interacciones se dan con ciudadanos, niveles de gobierno, ministerios y otros organismos. El foco de la interoperabilidad en e-PING “no tendrá como foco de trabajo todos los asuntos del área de las TIC. Serán tratados solamente especificaciones que sean relevantes para garantizar, la interconectividad de sistemas, integración de datos, acceso a servicios de gobierno electrónico y administración de contenido”.<sup>118</sup> El objetivo de esta directriz es ser un paradigma de la interoperabilidad que compete a tres órganos federales:

1. Ministerio de planificación, presupuesto y gestión por medio de su secretaria básica y Tecnología de la Información.
2. Instituto Nacional de Tecnología de Información de la presidencia de la república.
3. Servicio Federal de procesamiento de datos (SEPRO), empresa pública relacionada al Ministerio de Hacienda.<sup>119</sup>

El gobierno brasileño establece metas que la población debe cumplir, entre otras las necesidades que los individuos tienen, así como el conocimiento y el manejo de nuevas tecnologías, porque la sociedad exige y, al mismo tiempo, el gobierno está obligado a dar servicios de calidad. La atribución de carácter técnico que ofrece la interoperabilidad es establecer convenios con instituciones de gobierno, es decir, deberá actuar con responsabilidad en la planificación y ejecución de la información.

Las barreras que tiene la interoperabilidad en algunos países de Latinoamérica es la falta de conocimiento de herramientas y sistemas, la brecha digital y la rendición de cuentas en el caso de Brasil. “En el ámbito político se

---

<sup>117</sup> Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico, *E-ping: estándares de interoperabilidad de gobierno electrónico*, p. 6.

<sup>118</sup> Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico, *E-ping: estándares de interoperabilidad de gobierno electrónico*, p. 8.

<sup>119</sup> Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico, *E-ping: estándares de interoperabilidad de gobierno electrónico*, p. 12.

refiere a definiciones de directrices, conflictos de privacidad en acceso a la información, organización, falta de cultura organizacional, económica, falta de recursos para la disponibilidad de otros órganos y técnicas de incompatibilidad de hardware y software”.<sup>120</sup> El modelo de interoperabilidad en Brasil menciona que se debe integrar en una infraestructura tecnológica, técnica, semántica, con procesos de atención a la sociedad con el fin de satisfacer las necesidades o, en relación con las empresas, para ampliar su campo de negocios; en administraciones, para brindar mejores servicios, por lo cual las normas deben estar establecidas en un marco jurídico o un marco institucional.

Los esfuerzos del gobierno brasileño se reflejan en la ampliación de la cobertura de servicios digitales en todo el país, con la implícita capacitación de personal u orientación de los usuarios del servicio. Brasil, sin duda, es uno de los países con mejor infraestructura tecnológica en materia de interoperabilidad; sin embargo, aún existe una escasez de guías, directrices que pueden ofrecer acceso abierto a los usuarios y garantía de transparencia. Por lo tanto, la interoperabilidad en Brasil abarca criterios como arquitectura, infraestructura, inversiones y priorización. He aquí sus propósitos en relación con la información:

1. Verifique as questões de proteção da informação sigilosa e da informação pessoal.
2. Verifique se a informação será fornecida para sistemas ou por meio de páginas Web.
3. Desenvolva a solução seguindo os padrões da e-PING.<sup>121</sup>

La administración brasileña aún tiene retos por delante. Por ejemplo, hace falta el apoyo en materia de rendición de cuentas y el esfuerzo de algunas instituciones en el cumplimiento de la interoperabilidad; además, deben promover la agilización y el conocimiento a toda la sociedad sobre el sistema de interoperabilidad.

---

<sup>120</sup> Ministério do planejamento orçamento e gestao, *Panorama da interoperabilidade no Brasil*, p. 26.

<sup>121</sup> Ministério Do Planejamento, Orçamento E Gestão, *Guia de Interoperabilidade: manual do gestor*, p.

**Figura 5. Plataforma del gobierno electrónico en Brasil** <sup>122</sup>



El gobierno brasileño ha tenido la necesidad de llevar a cabo estas tareas: la interoperabilidad en el sentido de que ellos proponen un sistema de innovación que debe considerarse como un nuevo auge para la información, transparencia y rendición de cuentas. Se sabe que en Brasil hay grandes empresas, servidores públicos que necesariamente deben apoyarse de las TIC para permanecer en el cambio tecnológico que el mundo proclama. El contar con la interoperabilidad en Brasil les extenderá más el panorama del conocimiento, además de estudiar al usuario constantemente. El diseño de la plataforma es accesible, confiable, promoviendo a la sociedad brasileña el uso afectivo de la información mediante medios electrónicos, rápidos y seguros.

<sup>122</sup> Figura 5. Plataforma de gobierno electrónico en Brasil: sitio oficial web dedicado por la estrategia de gobernanza digital, oferta y brinda servicios públicos, además de promoción de participación ciudadana. imagen retomada del sitio electrónico [governoeletronico.gov.br/](http://governoeletronico.gov.br/), consultado: 28 de septiembre de 2017.

**Figura 6. E-PING y su relación con el gobierno electrónico brasileño<sup>123</sup>**



Los documentos e-PING han sido un sostén para el gobierno de Brasil, porque abarcan conceptos principales como interconexión, seguridad, medios de acceso, organización y, lo más importante, el intercambio de información. El gobierno de Brasil, a diferencia de otros, trabaja con ministerios que ofrecen la información necesaria, oportuna, a los ciudadanos brasileños; pero todo se engloba en el gobierno federal del poder ejecutivo. Sin embargo, al parecer la infraestructura con que cuenta Brasil es idónea. Hay otro país como Chile que también se preocupa

<sup>123</sup> Figura 6. E-PING y su relación con el gobierno brasileño según el documento de referencia e-PING: representa la relación del gobierno con sus dependencias (Intercambio coherente de informaciones y servicios entre sistemas. Debe posibilitar la sustitución de cualquier componente o producto usado en los puntos de interconexión por otro de especificación similar, sin comprometimiento de las funcionalidades del sistema), Imagen retomada del gobierno brasileño (Comité ejecutivo de Gobierno Electrónico), versión 2.0.1, 28 de septiembre de 2017, p. 7-6.

por el bienestar de los ciudadanos para poder satisfacer la demanda de servicios de información.

### **1.5.3. GOBIERNO ELECTRÓNICO: CHILE**

Chile tiene un gobierno que utiliza las TIC al servicio del ciudadano, además de incluir una cultura digital, promoción de la innovación e impulsar la descentralización. A diferencia de otros gobiernos de América Latina, los servicios son personalizados con identidad digital.

El presidente Sebastián Piñera en el año 2011 consideró necesario modernizar el Estado con una iniciativa de servicio, centrado en el ciudadano con red multiservicios, identidad digital, sistema de gestión de trámites, web moderna, plataformas de participación. Con el impulso de estos proyectos se pretende lograr una comunidad tecnológica gubernamental: “busca crear un espacio común para promover la gestión de conocimiento y buenas prácticas en temas tecnológicos, orientados al mejoramiento del Estado [...] además difundir y distribuir aplicaciones que sean de utilidad para el ciudadano”.<sup>124</sup>

La sociedad chilena requiere de servicios que estén disponibles en sistemas digitales, fáciles de analizar y usar, con una perspectiva centrada en la calidad, que “supone implementar métodos para conocer sus grupos de ciudadanos, definir sus necesidades e integrar opiniones con base del diseño, la operación, mejora de servicios e incrementar la confianza con el Estado”.<sup>125</sup> Es un factor muy interesante que a los actuales gobiernos digitales les hace falta incluir para conocer más detalladamente los servicios, promover el intercambio de información con el fin de que el gobierno conozca a la población que desea hacer uso de las plataformas o servicios digitales.

El gobierno chileno ofrece acceso a la información, pagos electrónicos de servicios municipales e interoperabilidad y rendición de cuentas. Chile es un país

---

<sup>124</sup> Gobierno de Chile, *Gobierno Electrónico 2010-2014* (Chile: Gobierno de Chile, 2011), p. 11.

<sup>125</sup> Gobierno de Chile, *Gobierno Electrónico 2010-2014*, p. 13.



que, además de ofrecer los servicios, también se preocupa por iniciativas de infoalfabetización<sup>126</sup> en el uso de aplicaciones móviles. El foco del gobierno electrónico se halla en las relaciones con la industria, por lo cual la sociedad marca los siguientes aspectos:

1. La actualización y difusión: permanente del marco normativo del gobierno electrónico.
2. Diseño e implementación de proyectos: servicio centrado en el ciudadano.
3. Gobierno abierto: incremento de la eficiencia gubernamental.
4. Brinda y apoyar asesoría técnica a servicios públicos.
5. Sistemas de medición de gobierno electrónico: evaluar el grado de cumplimiento de objetivos.
6. Coordinar relaciones con instituciones de gobierno.<sup>127</sup>

El informe 1° del gobierno electrónico de Chile fue desarrollado en septiembre y octubre de 2016, para la caracterización de la interoperabilidad en el Estado chileno. Dentro del gobierno es fundamental hacer que la información llegue de un sitio a otro, resolviendo problemas y difundiendo información en administraciones. En el Decreto supremo No. 81, del periodo de gobierno 2010-2014, se plasma una norma técnica para los órganos de la administración del Estado, dentro del cual destaca la interoperabilidad de documentos electrónicos en formato digital.

El marco de consulta para el Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia<sup>128</sup> se encarga de las normas sobre el gobierno electrónico en Chile, que da las directrices para la ejecución de la interoperabilidad en materia de información o rendición de cuentas. El *framework* de interoperabilidad “es un sistema que opera como un bus de datos que permite el intercambio de

---

<sup>126</sup> “Según la American Association of School Libraries una persona infoalfabeta que accede a la información eficiente y efectivamente evalúa la información de manera crítica y competente y utiliza información en forma precisa y creativa. Los usuarios deberían tener las estrategias para reunir información, pero también las habilidades de pensamiento crítico para seleccionar, descartar, sintetizar y presentar información en nuevas formas, para solucionar problemas de la vida real” [Nelva Quevedo, *Alfabetización informacional* (Perú, Consorcio de Universidades, 2014), p. 8].

<sup>127</sup> Gobierno de Chile, *Gobierno Electrónico 2010-2014*, p. 18.

<sup>128</sup> Sitio web oficial del Gobierno de Chile, “Ministerio de la Secretaria General de Chile” <http://www.msgg.gob.cl/wp/>.

información electrónica entre organismos públicos con estándares predefinidos resolviendo las dificultades que presenta la integración de distintos tipos de tecnología”.<sup>129</sup>

La guía técnica de la norma de interoperabilidad de documentos electrónicos aporta materiales como las directrices, normas y conceptos a fin de explicar cada servicio, historias e iniciativas. Esto forma parte del gobierno electrónico, por lo que la interoperabilidad se considera como la “capacidad de dos o más sistemas electrónicos pertenecientes a organizaciones a fin de intercambiar, compartir e integrar procesos informativos, mediante el uso de estándares comunes y mejores prácticas de trabajo”.<sup>130</sup> El objetivo de la guía técnica de interoperabilidad considera tres aspectos importantes:

1. Difundir la información que cada institución pública posee para generar un intercambio de información.
2. Facilitar la firma de convenio (directrices) para el intercambio de información entre instituciones públicas.
3. Difundir las buenas practicas (aplicación de la normatividad).

Aunque el gobierno de Chile dice que es necesario implantar una cultura digital, porque aunque de hecho ha llevado los servicios digitales a cada rincón del país, aún existen barreras porque aún se desconoce la interoperabilidad para realizar trámites. Todos los organismos de Chile llevan a cabo la interoperabilidad, por las siguientes razones:

1. Consideran compleja y lenta la incorporación de *web services*.
2. Obstáculos formales tales como cobrar y transferir el valor de la información intercambiada.
3. Mecanismos de interoperabilidad para trámites.
4. Documentos en formatos analógicos.<sup>131</sup>

---

<sup>129</sup> Gobierno de Chile, *Gobierno Electrónico 2010-2014*, p. 14.

<sup>130</sup> Ministerio Secretaria General de la Presidencia, *Guía técnica para la norma de interoperabilidad de documentos electrónicos* (Chile: Ministerio Secretaria de la Presidencia, 2017), p. 6.

<sup>131</sup> Ministerio Secretaria General de la Presidencia, *Caracterización de la interoperabilidad en el Estado de Chile* (Chile, Ministerio Secretaria General de la Presidencia, 2016), p. 7.

La alfabetización chilena, por estas características, fortalece el crecimiento en materia de guías, directrices, servicios, etc. El punto central de todo es que gracias a los servicios personalizados se conocen las carencias y necesidades, y se garantiza la calidad, eficacia y desarrollo para la inclusión digital en sus servicios y tramites en el ámbito administrativo. La ventaja de la interoperabilidad en el gobierno electrónico radica en el intercambio de información, sin necesidad de estar presentes en la administración, y en la reducción de costos en trámites.

El servicio de interoperabilidad es aquel “servicio informático, automático, que ante un requerimiento específico, recibe y/o entrega un recurso de información”.<sup>132</sup> El gobierno, en relación con la interoperabilidad, tiene como principal preocupación lo siguiente:

1. Mejorar la gobernanza de los servicios y evitar redundancias.
2. Evitar el encapsulamiento de los datos (carencia del conocimiento de información albergada).
3. Proveer el mecanismo de publicación de documentos electrónicos.
4. Facilitar el contenido de documentos electrónicos.<sup>133</sup>

Los servicios que brinden estos aspectos deben ser proactivos, reactivos, para que los ciudadanos puedan formarse cierta opinión sobre ellos. La aplicación para la actualización debe basarse en el intercambio y almacenamiento de información en las instituciones públicas. Por esta razón, el modelo de interoperabilidad chileno se concreta a incluirse en los avances tecnológicos: se enfoca en la satisfacción de las necesidades de transparencia, rendición de cuentas y en el desarrollo de proyectos, para verificar los requerimientos que surjan en las instituciones.

La interoperabilidad se basa en normas para el flujo de información. Como se menciona en el Artículo 2° del gobierno de Chile, la norma de interoperabilidad que debe ser fácil, controlada para el uso de servicios de interoperabilidad. En el

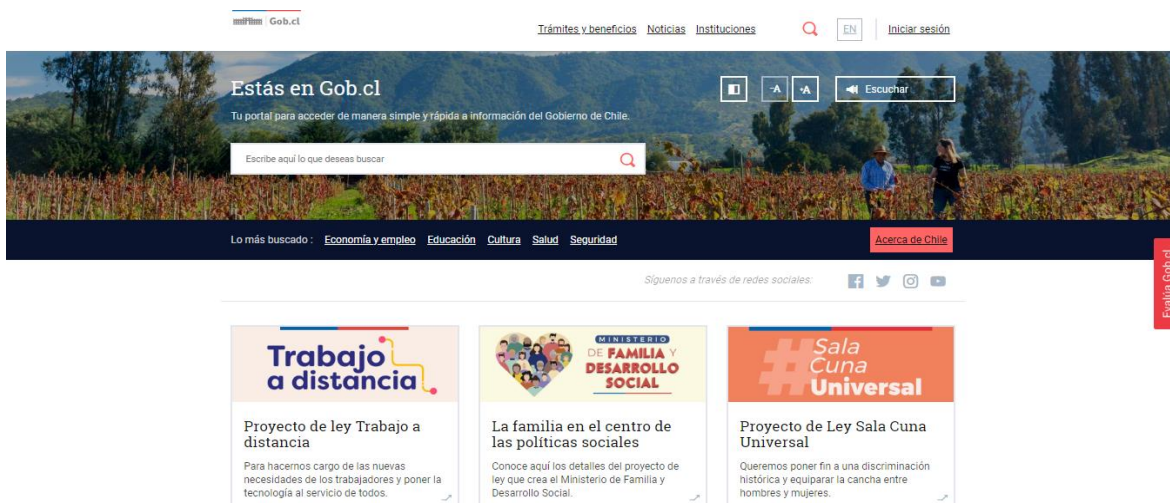
---

<sup>132</sup> Ministerio Secretaría General de la Presidencia, *Guía técnica para la norma de interoperabilidad de documentos electrónicos*, p. 6.

<sup>133</sup> Ministerio Secretaría General de la Presidencia, *Guía técnica para la norma de interoperabilidad de documentos electrónicos*, p. 21.

Artículo 27° del gobierno de Chile sobre el cumplimiento de la norma (Norma Técnica de Interoperabilidad en Chile) se especifican dos niveles al respecto: “en el Nivel 1: dar acceso a la plataforma digital, Nivel 2: migrar los convenios y servicios existentes de interoperabilidad”.<sup>134</sup>

**Figura 7. Plataforma del gobierno electrónico de Chile<sup>135</sup>**



Esta información se consigna de manera pública. En el Estado chileno, la evolución que ha tenido en aspectos digitales encuentra un equilibrio de servicios internos y externos para el beneficio de su sociedad. Ha tenido iniciativas emprendedoras y la competencia para fomentar la cultura digital, además de contar con una plataforma que integra a los ministerios de Chile por secciones amplias y subsecretarías. Cuenta con una sección donde se pueden enviar consultas o inquietudes directamente al presidente al mando por medio de un formulario o carta en papel, promoviendo la rendición de cuentas, fluidez en trámites y acceso a la información. Chile ha sido notable por las múltiples guías y

<sup>134</sup> Gobierno de Chile “Ministerio de Secretaria General de Presidencia” [https://digital.gob.cl/site/assets/files/1297/borrador\\_-\\_norma\\_tecnica\\_interoperabilidad\\_en\\_el\\_estado\\_de\\_chile\\_pdf.pdf](https://digital.gob.cl/site/assets/files/1297/borrador_-_norma_tecnica_interoperabilidad_en_el_estado_de_chile_pdf.pdf) (consultado: 20 de abril de 2018), p. 11.

<sup>135</sup> Figura 7. Plataforma de gobierno electrónico de Chile: plataforma expedida por el gobierno chileno con el fin de interactuar con los diversos ministerios, además de incluir las guías de uso de la interoperabilidad, brinda servicios y el acercamiento con la sociedad. Imagen retomada del sitio oficial web <http://www.gob.cl/>, consultado: 6 de junio de 2017.

directrices que brindan la mejora de los servicios personalizados, que lo ha convertido en un país preocupado cada vez más en ejercer una participación ciudadana en beneficio de rendición de cuentas. La interoperabilidad ha sido creada para facilitar el intercambio de información, en una época donde la información crece cada vez más en ámbitos administrativos.

En conclusión, podría decirse que algunos gobiernos en América Latina pretenden que su población esté en contacto con las TIC, con el propósito de satisfacer las necesidades de información en materia de transparencia, rendición de cuentas. A la manera de países de la Unión Europea, han avanzado en materia de acercamiento entre los ciudadanos y las TIC. España ha destacado por elaborar flujos de información que facilitan la interoperabilidad, brindar servicios para el uso diario, fácil y accesible. Para este país, es importante una buena organización de la información, a fin de tener un panorama detallado de cuándo y cómo debe de ser utilizada la información.

En América Latina, la existencia de la Carta Iberoamericana ha permitido contrarrestar el mal uso de las TIC. También se ha promovido la inquietud del ciudadano para hacer peticiones de transparencia o rendición de cuentas mediante el uso adecuado de plataformas digitales. Muchas de las características mencionadas de la interoperabilidad pueden relacionarse con esta carta por el intercambio de información y la eficiencia, sobre todo al poner en primer plano al ciudadano en un contexto latinoamericano.

Las directrices están siendo especialmente elaboradas para un sector que se encargue del manejo de las TIC en las administraciones públicas, como en los casos de Colombia, Brasil y Chile. Es muy interesante la manera en que aplican estas normas o herramientas, debido que no van a incorporar un sistema que no sea útil para el ciudadano. La relación de las directrices con la interoperabilidad se basa en conceptos y usos que el ciudadano debe poner en práctica en una determinada situación, como en el uso de un servicio o trámite que permita el intercambio de información.

En el caso de Colombia, las directrices se manejan por medio de un marco de interoperabilidad que engloba políticas organizacionales, guías, protocolos. Brasil, por su parte, se basa en el empleo de un mismo marco que busca integrar la interoperabilidad en la fase tecnológica, semántica y técnica, además de apoyarse del documento e-PING que se encarga de políticas para el acceso a servicios del gobierno electrónico en administraciones y abre más su horizonte en empresas. Por último, Chile se rige por una norma técnica en los órganos de la administración del Estado que se compone por guías técnicas.

En la Unión Europea y España, el marco de interoperabilidad apoya a los servidores públicos sobre cómo deben ofrecer servicios a los ciudadanos y mantener una constante actualización de las directrices o políticas. El marco de interoperabilidad está conformado para dar acceso a la información, transparencia y rendición de cuentas mediante el intercambio de información, tan importantes para que opere el gobierno electrónico. Las guías son otro punto que especialmente en América Latina, pues deben ser redactadas de manera correcta como las normas y enfocarse en los usuarios a los que va dirigido en ámbitos administrativos.

La parte fundamental son las plataformas digitales para el acceso electrónico vía internet. Esto hace posible el vínculo entre ciudadano y gobierno. Además, permite las competencias no sólo para el ámbito industrial, económico y didáctico, sino para alcanzar aquellas competencias en materia de tecnologías para el manejo, uso y requerimiento de trámites para una rendición de cuentas, innovando totalmente la administración pública. Para no dejar de lado a aquella población ignorante del uso de plataformas e interoperabilidad, el gobierno se ha dado a la tarea de promover el conocimiento en materia digital, así como a elaborar las plataformas correctas, atractivas visualmente, que involucren el servicio de trámites o servicios concretos fáciles de usar.

Como se ha mencionado en el caso del gobierno electrónico de Colombia, se puede demostrar que tiene la preocupación por ejercer la transparencia y participación ciudadana, por ello, dan importancia al factor de buenos servicios. Su

programa se centra en la modernización y en saber cuándo una entidad necesita información y elaboración de solicitudes relacionadas con su competencia.

Brasil es uno de los países en América Latina que incluye, antes que cualquier otro, un gobierno electrónico. Este sistema no restringe tanto al ciudadano que lo utiliza; por el contrario, tiene muchos flujos de información principalmente de las empresas promotoras para el crecimiento del intercambio de información. Su proyecto e-PRING valora la labor de la interoperabilidad, porque permite la rapidez y está alerta para llevar a cabo las peticiones solicitadas de transparencia o rendición de cuentas por medio de una plataforma.

Chile, en materia de gobierno electrónico, se preocupa por la una “cultura digital” para realizar búsquedas, analizar que la información toma un significado importante, con lo cual inserte al ciudadano en todas las actividades del ámbito digital. Considero que Chile está a la vanguardia debido a que analiza, estudia y conoce detalladamente las demandas de información y, con ello, motiva el diseño de nuevos servicios.

La interoperabilidad, por haber sido incorporada muy tarde en países de América Latina, no tiene el mismo escenario que en países de la Unión Europea. La problemática y las necesidades son diversas; los usuarios son diferentes, además de que su adquisición de información varía y sus competencias son también desiguales. La incorporación de la toma de decisiones incrementa la participación ciudadana. Al respecto, se puede notar que hay una mayor relación con el gobierno y una mayor intercambio de información, no sólo entre ciudadano y gobierno, sino que existe una dinámica de colaboración conjunta entre administraciones para intercambiar información; además, el conocimiento entre las entidades permite la agilización de trámites, sin descuidar el perfil del usuario.

Respecto de factores culturales o capacitación en materia digital, se preocupan por la educación de los responsables de los servicios de información. Al referirme a algunos países de América Latina, quise mostrar la importancia de conocer entidades que han emergido en múltiples situaciones, de constantes cambios y desarrollo como es el caso de México. La interoperabilidad es un

sistema necesario para garantizar transparencia, acceso a la información para una rendición de cuentas. El siguiente apartado estará dedicado a la problemática mexicana: cambios, estructuras e interoperabilidad y sociedad.



### **CAPITULO. 3 LA INTEROPERABILIDAD EN EL ACTUAL GOBIERNO DIGITAL EN MÉXICO: UN SISTEMA NECESARIO PARA LA SOCIEDAD Y LIMITACIONES ANTE EL CONTEXTO MEXICANO**

En el presente capítulo explico el gobierno abierto en el contexto mexicano, una parte fundamental durante el proceso de la investigación sobre cómo la gente exige peticiones en torno a la innovación administrativa en las instituciones mexicanas.

En el segundo apartado, menciono las bases que rigen las estrategias y retos a los que anteriores gobiernos se han enfrentado para un cambio tecnológico en el país: modificaciones en las leyes de acceso, modernización de servicios, beneficios que el gobierno digital ha traído a la sociedad mexicana, estructuras, diseños y cómo se establece la relación gobierno- ciudadano.

En general, el capítulo trata sobre la interoperabilidad en el marco de la administración mexicana, para lo cual se menciona una secretaría encargada de su ejecución; además se estudiará la dinámica de intercambio de información, la participación ciudadana tal como se ha ejercido para satisfacer sus necesidades de información; también se analizan las bases que forman parte de la estructura de la interoperabilidad, como ha desempeñado su labor en el contexto mexicano, para comprobar si es un sistema necesario en la administración pública y en la sociedad.

## 2.1. GOBIERNO ABIERTO: CONTEXTO MEXICANO

México es uno de los países de América Latina que se ha visto involucrado en diversas situaciones sociales, por lo cual se han integrado en programas para mejorar el país, etc. En la actualidad, a pesar de su situación económica, social, cultural y de carácter administrativo, no ha dejado de lado la innovación tecnológica; sin embargo, se encuentra sumergido en corrupción, violencia y falta de interés del gobierno.

En el contexto mexicano, el gobierno abierto es todavía una aspiración que buena parte de la sociedad mexicana desconoce, aunque es una obligación del gobierno informar para, así, cumplir con los derechos que le corresponden a la sociedad.

En México el gobierno abierto es contemplado en diversos programas, planes y declaraciones por parte de las autoridades. Desde 2011 el gobierno federal ha puesto en marcha compromisos, esfuerzos para echar a andar acciones en materia de gobierno abierto, mientras que en entidades y municipios los avances y acciones de la materia se han elaborado con menor intensidad.<sup>136</sup>

Con base en la gobernanza, una de las principales causas para ejercer el derecho entre gobierno y sociedad, además del diseño e inserción de políticas, México no posee una difusión de la política pública donde garantice y dé a conocer el gobierno abierto, debido a que su difusión se presenta por canales digitales. “En declaraciones por parte del gobierno mexicano la actual administración del presidente Enrique Peña Nieto, se comprometió desde su primer discurso como presidente, a establecer un gobierno que tuviera la capacidad de escuchar todas las voces de este país a través del gobierno abierto”.<sup>137</sup>

El gobierno abierto es sustancial para lograr esas exigencias de información, en un país que necesita tener absoluta confianza en sus gobernantes en relación con la transparencia y rendición de cuentas. Con ello, el gobierno mexicano se ha

---

<sup>136</sup> Melissa Chávez, “El gobierno abierto en México ¿Un nuevo modelo de gobernanza?”, *Revista UNAM*, 24, (septiembre-diciembre), p. 11.

<sup>137</sup> Chávez, “El gobierno abierto en México ¿Un nuevo modelo de gobernanza?”, p. 12.

apoyado en organizaciones como la Alianza para el Gobierno Abierto, en la elaboración de planes de acción que anteriormente fueron concretados o planeados por ex presidentes como Vicente Fox y Felipe Calderón. Dentro de la esfera pública, es notable que la Alianza para el Gobierno Abierto en México se apoya de órganos autónomos<sup>138</sup> para la confección de compromisos donde se ha resaltado una colaboración entre gobierno y sociedad.

Por ello México es uno de los ocho países fundadores de la Alianza por el Gobierno Abierto (OGP) lanzada formalmente a nivel global en septiembre de 2011 con una iniciativa con el objeto de promover acciones que contribuyan a la transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana e innovación tecnológica en el gobierno, con el fin de fortalecer la gobernanza y combatir la corrupción.<sup>139</sup>

Cabe mencionar que América Latina pretende buscar enfoques con los mismos criterios para fortalecer la transparencia y rendición de cuentas. Las estrategias o proyectos desarrollados en México están adscritos como un plan de acción de gobierno abierto. Desde 2011 se enfoca en los asuntos siguientes:

1. Mejorar los servicios públicos.
2. Aumentar la integridad pública.
3. Administrar los recursos públicos con mayor eficacia.
4. Mejorar la rendición de cuentas.<sup>140</sup>

Este documento llamado *plan de acción* está involucrado en mejorar las condiciones de los países que desean cumplir compromisos de honestidad, orientados a servicios o rendición de cuentas, para apoyar u orientar a los gobiernos para superar los retos y limitaciones que los aquejan. Otro de plan de acción en México abarca de 2013 a 2015, el cual busca:

1. Gobierno centrado en la ciudadanía.

---

<sup>138</sup> Algunos de los órganos autónomos son el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

<sup>139</sup> José Ramos, "La alianza para el gobierno abierto: una visión desde la sociedad civil", *Revista UNAM*, 24 (septiembre-diciembre), p. 5.

<sup>140</sup> Alianza para el Gobierno Abierto, "Plan de acción México 2011" [https://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/Mexico\\_Action\\_Plan.pdf](https://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/Mexico_Action_Plan.pdf) (consultado: 20 de abril de 2018).

2. Presupuesto abierto y participativo.
3. Datos abiertos para el desarrollo.
4. Empoderamiento y participación ciudadana.<sup>141</sup>

Los puntos mencionados hacen referencia a la intranquilidad prevaleciente, preocupación por la falta de un gobierno transparente y participativo; sin embargo, debe considerarse la existencia de una interacción dinámica del gobierno con la sociedad. Uno de los puntos importantes se encuentra en el plan de acción 2013-2015: habla sobre los datos abiertos para el desarrollo y “establece una política de apertura de información pública que permita mayor transparencia, mejorar los servicios públicos, toma de decisiones basado en evidencia y crecimiento económico”.<sup>142</sup>

Otra de las acciones consiste en impulsar aquellas operaciones para fortalecer, conocer qué se hace con el dinero público, impuestos abiertos para determinar las mejoras en materia de rendición de cuentas y, así, ejercer la participación ciudadana. “La Política Nacional de Datos Abiertos es crear e implementar una política nacional para la publicación y uso de datos abiertos que sea clara, que proporcione certeza jurídica, que utilice datos abiertos e interoperables”.<sup>143</sup> De otro modo, en el plan de acción del año 2016, se refiere al gobierno abierto de la siguiente manera:

Gobierno abierto en México es entendido como un nuevo modelo de gestión en el que los ciudadanos y autoridades colaboran para producir políticas públicas y acciones encaminadas a construir soluciones colaborativas a problemas públicos donde la participación y la transparencia son considerados elementos mínimos que sirven para dar atención a las demandas sociales, pero también promover ambientes sólidos de rendición

---

<sup>141</sup> Alianza para el gobierno abierto, *Plan de acción 2013-2015: una nueva relación entre sociedad y gobierno* (México: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos, 2014), p. 11.

<sup>142</sup> Alianza para el gobierno abierto, *Plan de acción 2013-2015: una nueva relación entre sociedad y gobierno*, p. 13.

<sup>143</sup> Alianza para el gobierno abierto, *Plan de acción 2013-2015: una nueva relación entre sociedad y gobierno*, p. 15.

de cuentas. Innovación social, apertura institucional que son capaces de generar valor público.<sup>144</sup>

El plan de gobierno 2016 fomentó el desarrollo de herramientas para hacer más viable ejercer los objetivos en gestión pública, cuya metodología se basa en lo siguiente:

1. Ampliar la participación ciudadana: involucrar la mayor cantidad de personas posibles para formular compromisos inclusivos y transformadores.
2. Definir compromisos en términos de política pública: plantear con claridad lo que se quiere lograr en función de un problema público.
3. Contribuir con los objetivos para el desarrollo sostenible y alinear los compromisos con la agenda 2030<sup>145</sup> de desarrollo sostenible de Naciones Unidas.<sup>146</sup>

En el contexto mexicano, hay una sociedad inteligente interesada en opinar, evaluar cualquier aspecto que involucre la información u otros, como la rendición de cuentas, además de demandar infraestructura e interactividad y combatir la pobreza. Por su lado, el Secretariado Técnico Tripartita<sup>147</sup> se ha involucrado en procesos para ayudar al gobierno abierto en México. El objetivo que establece en sus lineamientos es “fungir como espacio permanente e institucionalizado de diálogos y consulta para la toma de decisiones encaminadas a construir, difundir y dar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción de gobierno abierto”.<sup>148</sup>

Esto permite dar seguridad, un sustento al gobierno para que tenga otro panorama sobre su contexto y consagrar otro tipo de organización. Debido a los cambios cotidianos tecnológicos y sociales, se necesitan nuevas estrategias para alcanzar objetivos encaminados a cambiar la sociedad. Es importante reforzar los

---

<sup>144</sup> Alianza para el gobierno abierto, “Plan de acción 2016-2018: tercer plan de acción nacional de México en la alianza para el gobierno abierto”, <http://gobabiertomx.org/wp-content/uploads/2016/09/Plan-de-Acci%C3%B3n-2016-2018.pdf> (consultado: 26 de marzo de 2018), p. 4.

<sup>145</sup> Sitio web oficial de ONU México, “Agenda 2030”, <http://www.onu.org.mx/agenda-2030/>.

<sup>146</sup> Alianza para el Gobierno Abierto, “Plan de acción 2016-2018: Tercer plan de acción nacional de México en la alianza para el gobierno abierto”, p. 8.

<sup>147</sup> “Se conforma un representante del gobierno de la república, un representante del IFAI y uno del comité Coordinador de la sociedad civil”, p. 1.

<sup>148</sup> Alianza para el Gobierno Abierto, “Secretariado técnico Tripartita para la implementación y seguimiento de planes de acción de la alianza para el gobierno abierto en México: lineamientos” <http://gobabiertomx.org/wp-content/uploads/2014/08/Lineamientos-2014-06-17.pdf%20> (consultado: 28 de marzo de 2018), p. 1.

aspectos que se han mencionado en los planes de acción, que aun con las limitaciones que aquejan a la ciudadanía mexicana, es importante tener:

Un gobierno abierto en México que demanda un cambio cultural, para entronizar la idea de que el ciudadano se encuentra en el centro de la gestión, un cambio de procesos para que la administración esté al servicio de los ciudadanos, un cambio en la organización para trabajar en red y reorientar los procesos a la concusión de resultados; y un cambio en formas de relación entre ciudadano y gobierno, para que las comunicaciones se hagan en línea y horizontal.<sup>149</sup>

Con tal petición, el desarrollo de plataformas digitales sigue surgiendo virtuosamente en el gobierno mexicano con órganos como la Secretaria de la Función Pública para un Estado de derecho en colaboración para la sociedad civil, al mismo tiempo que otros compromisos en materia de gobierno abierto. Las guías de gobierno abierto para la administración pública federal tiene plasmado el interés de reconfortar la relación entre el ciudadano con el gobierno; pero, sin dejar de lado las entidades o dependencias, porque son quienes ofrecen la mayor parte de la información, rendición de cuentas con base a tramites de interés público y acciones de gobierno. Los principales criterios observados en las guías son los siguientes:

1. En materia de acceso a la información: fortalecer el derecho del acceso mediante la mejora de la atención en las solicitudes de acceso a la información por parte de la administración pública federal.
2. En materia de transparencia proactiva:<sup>150</sup> proporcionar la detección, selección y publicación de información pública que resulte útil para mejorar el acceso a trámites y servicios.
3. En materia de participación ciudadana: fortalecer los mecanismos de las dependencias y entidades de la administración pública federal a través de la incorporación de esquemas de transparencia, rendición de cuentas e innovación.

---

<sup>149</sup> José Fabián Ruiz, "Los órganos autónomos como espacios para el gobierno abierto", *Revista Convergencia*, 75 (septiembre-diciembre), p. 167.

<sup>150</sup> "Conjunto de actividades que promueven la identificación, generación, publicación y difusión de información adicional a la establecida con carácter obligatorio por la normatividad aplicable que permite la generación del conocimiento público útil con objeto claro enfocado en las necesidades de sectores de la sociedad determinados o determinables" [Secretaria de la Función Pública, *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018: guía de gobierno abierto 2017* (México: Secretaria de la Función Pública, 2017), p. 4].

4. En materia de compromisos de gobierno abierto: cumplir en planes de acción nacionales en el marco de la Alianza del Gobierno Abierto.<sup>151</sup>

Para fortalecer estos aspectos es fundamental la participación, creación, modificación de sistemas o herramientas conferidas por el gobierno, e inclusión de leyes como la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal que, junto a la Secretaría de la Función Pública, fijan una política de gobierno abierto. Mientras, por su parte, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el artículo 2° VI, busca afianzar las iniciativas de gobierno abierto en el ámbito de sus dependencias o entidades, por medio de estándares como la difusión de información en formatos accesibles, abiertos y participación ciudadana. El gobierno abierto busca con ello “construir una reflexión a partir de las aportaciones que hagan los mismos actores en los ejercicios locales de gobierno abierto y prácticas de transparencia proactiva del ámbito federal, así como voces expertas a nivel internacional, que pueden ofrecer aprendizajes, lecciones y perspectivas que puedan nutrir”.<sup>152</sup>

Por último, con el gobierno abierto existe una participación activa, convincente, que requiere de agilidad, emprendimiento, para fomentar un gobierno activo y seguro. En México, ante las situaciones actuales, se pretende hacer que las acciones se mantengan en un plano que permita identificar aquella información que tenga un impacto rentable para analizar y seleccionar, convincente para la sociedad e idóneo para alcanzar los niveles de participación ciudadana, si es necesario, mediante la consulta de la administración pública.

La sociedad mexicana necesita de procesos innovadores para obtener información, construcción de herramientas y establecimiento de políticas públicas a fin de acrecentar sus derechos, económicos, sociales, políticos y civiles. También necesita conocer aquellas dependencias o entidades que se hacen cargo de la gran información que se alberga en el gobierno para, por ejemplo, combatir

---

<sup>151</sup> Secretaría de la Función Pública, *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018: guía de gobierno abierto 2017*, p. 1.

<sup>152</sup> Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, INAI. “I Cumbre Nacional Gobierno Abierto: creación desde lo local”, [http://eventos.inai.org.mx/1racumbrenacional\\_ga/](http://eventos.inai.org.mx/1racumbrenacional_ga/) (consultado: 28 de marzo de 2018).

la corrupción con base en nuevos estándares digitales. De la misma manera, es importante que la sociedad conozca las leyes que la rigen y, con base en ello, solicitar los servicios de manera equitativa con una excelente atención en las dependencias. En cuanto a la estructura administrativa y tecnológica en México, han sido notables las transformaciones mediante los planes de acción. Por lo anterior, es importante conocer en el contexto mexicano cuáles han sido los resultados notables, implementación, servicios e innovación administrativa en torno al gobierno digital y estrategias.

## **2.2. MÉXICO Y EL GOBIERNO DIGITAL: INNOVACIÓN Y CAMBIOS**

La principal dinámica que mueve a México consiste en establecerse como uno de los países precursores de la agilidad digital, la innovación tecnológica y la participación ciudadana. Dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se menciona en los Artículos 6, 7, 27, 28, 73, 78, 94,105 la incorporación digital; además indica elementos como la accesibilidad, conectividad, datos abiertos y habilidades digitales para ser aplicados a la sociedad mexicana.

En América Latina, países como Colombia, Chile y Brasil cuentan con estrategias para fomentar la interoperabilidad, guías de uso, cultura digital con un gobierno transparente y participativo. Dichas metas se encuentran plasmadas en sus objetivos y buscan el bienestar de la sociedad para obtener una rendición de cuentas más activa que cumpla con las peticiones de la sociedad. Además buscan fomentar el acercamiento del gobierno con la sociedad, así como la integración y la participación ciudadana por medio de mecanismos como la interoperabilidad:

La Estrategia Digital en México surge en respuesta a la necesidad de aprovechar el potencial de las TIC como elemento catalizador del desarrollo del país. La incorporación de las TIC en todos los aspectos de la vida cotidiana de las personas, organizaciones y el gobierno, que tiene múltiples



beneficios que se traducen en una mejora de calidad de vida de las personas.<sup>153</sup>

Este documento<sup>154</sup> tiene como principal tarea ejercer el uso interactivo, efectivo, activo de las TIC, incorporándolos en la sociedad como parte de sus actividades. No debe olvidarse que formó parte de una estrategia que se llevó a cabo durante el gobierno entre 2012 y 2018. Algunos de los desafíos que enfrenta son la transformación gubernamental y la participación social. La visión y la misión de la estrategia para alcanzar sus objetivos son las siguientes:

1. Visión: un México digital con una sociedad conectada participativa e innovadora que potencializa sus capacidades para tener mejores oportunidades; un gobierno abierto, cercano, moderno, transparente que caracterice la tecnología, sea un motor de desarrollo del país.
2. Misión: facilita el acceso y promueve la utilización de las TIC en la vida cotidiana de la sociedad y el gobierno para que éstas contribuyan al desarrollo económico.<sup>155</sup>

La sociedad mexicana cuenta con un gobierno abierto centrado en el ciudadano. Para lograr la cercanía, mantiene la actualización y una moderna infraestructura en ámbitos administrativos que engloban al poder ejecutivo. A pesar de la innovación tecnológica, en México aún existen regiones con limitaciones para acceder a recursos tecnológicos, además de que una buena parte de la población mantiene las mismas exigencias en relación con la información.

En México, la estrategia actúa con ciertos indicadores como la conectividad para que todo ciudadano mexicano tenga acceso a internet, sin importar la región en donde se encuentre. La inclusión hace referencia a si el ciudadano cuenta con el uso de TIC, la interoperabilidad e identidad digital en el intercambio de información o servicios en materia de rendición de cuentas, con el objetivo de conocer los intereses, necesidades que tenga la sociedad mexicana, incluido un marco jurídico (leyes y normas) y, por último, una política de datos abiertos. Como

---

<sup>153</sup> México Digital, "Estrategia Digital Nacional 2013", <http://cdn.mexicodigital.gob.mx/EstrategiaDigital.pdf> (consultado: 1 de abril de 2018), p. 7.

<sup>154</sup> "Es el documento que plasma las acciones que el gobierno de la republica implementara durante los próximos años para fomentar la adaptación y el desarrollo de las TIC e inserte a México en la Sociedad de la Información y Conocimiento" [México Digital, Estrategia Digital Nacional 2013, p. 14].

<sup>155</sup> México Digital, Estrategia Digital Nacional 2013, p. 15.

se sabe, el país líder en América Latina es Chile, por lo que en 2018 México se preocupa por no quedarse a la zaga en materia de digitalización.<sup>156</sup>

Algunos de los desafíos a desarrollar en la Estrategia Digital en México como transformación gubernamental, economía digital, transformación de modelo educativo, salud universal, efectividad, innovación cívica y participación ciudadana, conectividad, etc., solo se mencionaran descriptivamente algunos:

1. Transformación gubernamental: construir una nueva relación entre la sociedad y el gobierno centrada en la experiencia de los ciudadanos como usuario de servicios públicos mediante la adaptación de TIC.
2. Innovación cívica y participación ciudadana: utilizar a las TIC para promover la co-construcción con la ciudadanía de nuevas soluciones a los problemas de interés público.
3. Conectividad: desarrollo de redes y ampliación de una mejor infraestructura en el territorio nacional; ampliación de la capacidad de las redes existentes y desarrollo de competencia en el sector de TIC, reducción de precios.
4. Inclusión y habilidades digitales: se refiere al desarrollo equitativo de habilidades para operar tecnologías y servicios digitales, contemplando la cobertura social y el desarrollo de habilidades con equidad de género.
5. Interoperabilidad y habilidades digitales: se refiere a la construcción de las bases para la interoperabilidad hacia adentro del gobierno para promover mejores servicios públicos y al desarrollo de la identidad digital como la llave de acceso de la población a estos servicios.<sup>157</sup>

Según estas atribuciones, en el primer punto resaltan la sociedad y el gobierno como ejes principales para lograr la transformación gubernamental; en segundo, la innovación cívica y la participación ciudadana como parte de la gobernanza para la solución de problemas en el gobierno o su entorno; en tercer lugar, la inclusión de habilidades digitales para uso y desarrollo de TIC, y habilidades digitales como impulso a la participación ciudadana y el desarrollo de competencias.

---

<sup>156</sup> “Digitalización es la capacidad de un país y su población para usar tecnologías digitales que permitan generar, procesar, compartir información, así mismo, se relaciona con el concepto que describe las transformaciones sociales, económicas y políticas asociadas con la adaptación masiva de las TIC” (México Digital, Estrategia Digital Nacional 2013, p. 13).

<sup>157</sup> México Digital, Estrategia Digital Nacional 2013, p. 16.

Por último, la conectividad e interoperabilidad son promotores de servicios a partir de las demandas de la sociedad para acceder a ámbitos digitales fáciles de usar. Por su parte, la manifestación de la interoperabilidad en la estrategia ayuda a impulsar el intercambio de información. El uso de las TIC, dentro del contexto mexicano en el ámbito administrativo, tiene como principal objetivo mejorar las condiciones de las dependencias públicas mediante una buena adquisición de software o hardware. En el ámbito cotidiano, se espera que realicen las tareas que exigidas durante la gestión administrativa de cada dependencia para la transparencia y rendición de cuentas.

Por ello la administración pública en México se había venido sustanciando, esto obviamente lo único que generaba era que no existiera una participación por parte de la ciudadanía en relación de dichos trámites y, en consecuencia una desconfianza hacia el gobierno, además de que en algunas ocasiones se producía un gasto extra en el ciudadano al tener que realizar prácticas corruptas.<sup>158</sup>

La administración pública, por un lado, necesita de infraestructura tecnológica para presentar innovación en servicios, aun cuando actualmente se han hecho mejoras en la gestión pública; por otro, es importante mencionar algunos procesos para mejorar el funcionamiento interno del sector público:

1. Mejora de la eficiencia: reducción de costos y tiempo de los procesos.
2. Gestión de procesos y planeación: monitores y control de desempeño de los recursos (humanos y tecnológicos).
3. Descentralización y potenciamiento: transferencia de recursos y atribuciones acerca de la toma de decisiones.<sup>159</sup>

En el sexenio de Vicente Fox, se propuso un modelo de innovación para llevar a cabo el desarrollo de la gestión pública con cambios del modelo tradicional, para la orientación, capacidad y velocidad.

---

<sup>158</sup> Gustavo Izaguirre, "El gobierno electrónico en México", *Revista CienciaUAT*, 1 (julio-septiembre), p. 20.

<sup>159</sup> Korina Velázquez, *Gobierno electrónico en México: camino hacia la sociedad del conocimiento* (México: Cámara de Diputados, 2013), p. 65.

Las dependencias, con la Estrategia Digital, buscan satisfacer las necesidades de la sociedad para incluirla en sus actividades; pero se necesitan proyectos para conexión, colaboración y evaluación de servicios que han quedado obsoletos, así como el desarrollo e inserción de estándares de interoperabilidad. Además de contar con servicios para la información para su uso, es preciso realizar trámites de manera eficiente. Dada esta razón, es importante la existencia de portales ciudadanos que sirvan como espacios en líneas o sitio web, para brindar un servicio o ser partícipes de la interacción entre gobierno y sociedad.

El gobierno electrónico se presenta como una posibilidad para ponerse al servicio de la sociedad, para el acceso a la información pública, para que ésta sea difundida y se acerque al ciudadano de manera transparente y, con ello, lograr que la sociedad colabore en la toma de decisiones.

Un antecedente del gobierno electrónico que es importante mencionar es el Plan Nacional 2000-2006: 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 Estados y municipios, un gobierno global que se inserte en el contexto mundial.<sup>160</sup>

El gobierno electrónico o digital está siendo considerado por las dependencias que existen en México, por ejemplo en la Secretaría de Gobernación, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de Desarrollo Social, para definir instrumentos que sean de utilidad en materia de trámites; para conocer las necesidades, acciones de desarrollo y un establecimiento de mecanismos de interoperabilidad. El objetivo: fomentar el uso de métodos electrónicos, ahorro de recursos disponibles como dinero, esfuerzo y un servicio efectivo con excelentes resultados. “En el año de 1994 el ex presidente Ernesto Zedillo, lanzó la primera página de internet del gobierno federal con el Plan de Acción Nacional de

---

<sup>160</sup> Ramón Gil *et al.*, *Gobierno electrónico en México* (México: Centro de Investigaciones y Docencia Económicas, 2008), p. 9.

Desarrollo 1995-2000. [...] con el programa de modernización administrativa e instauración del gobierno digital”.<sup>161</sup>

La página estaba un poco limitada en cuanto a servicios se refiere y trámites de rendición de cuentas o transparencia; sin embargo contaba con atención al ciudadano, es decir, se enfrascaba en servicios en materia de salud, comercio y aprendizaje. No englobaba de manera general a las administraciones, por lo cual no se pedía la opinión de la sociedad para su diseño con base en sus necesidades. Durante el año 2006, algunos de los desafíos o ejes que se pretendían alcanzar en la Estrategia General de Reforma, en cuanto gobierno electrónico, eran los siguientes:

1. Infraestructura tecnológica gubernamental.
2. Administración del conocimiento y colaboración.
3. Rediseño de procesos con las TIC.
4. Servicios y trámites electrónicos.
5. Portal ciudadano del gobierno federal.
6. Política informática y organización para el gobierno digital.<sup>162</sup>

La estrategia nacional ejercida en el sexenio 2012-2018 indica que se establecerán mejoras en los servicios, una sociedad participativa e innovadora, que busca emplear el uso de las TIC, e incluir la innovación únicamente administrativa: “Era necesario establecer un modelo de gobernabilidad que permitiera la participación de los responsables de las áreas de las TIC de entidades y dependencias para el adecuado desarrollo del gobierno digital en México por ello [...] se crea CIDGE Comisión Intersectorial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico”.<sup>163</sup>

En la actualidad, la Secretaría de la Función Pública emite las tareas en relación con el gobierno digital en México, para lo cual promueve el intercambio de

---

<sup>161</sup> Luis Felipe Luna *et al.*, *Avances y retos del gobierno digital en México* (México: Instituto de Administración Pública del Estado de México, 2015), p. 124.

<sup>162</sup> Luna, *Avances y retos del gobierno digital en México*, p. 128.

<sup>163</sup> Universidad Nacional Autónoma de México, “Instituto de Investigaciones Jurídicas: anexo V agenda de gobierno digital”, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3249/14.pdf> (consultado: 3 de abril de 2018), p. 231.

información, además de ser una dependencia que se encarga de coordinar a las demás entidades.

Unidad de gobierno digital adscrita a la Secretaría de la Función Pública, le corresponde coordinar la estrategia de digitalización de trámites y servicios gubernamentales, así como administrar y promover el portal de información de servicios digitales de gobierno federal a fin de facilitar a la sociedad el acceso a los trámites que proporcionan las dependencias y entidades de la administración pública federal.<sup>164</sup>

Conforme a la actualización digital del portal, se han ido mejorando e innovando los servicios o trámites, en relación con las peticiones que la sociedad necesita, además de brindar el intercambio y uso de la información. Sin embargo, a través del plan de acción 2013-2015 proponía un “gobierno centrado en la ciudadanía, en un gobierno como gov.mx, para hacer de México un país más competitivo al integrar y publicar el Catalogo Nacional de Trámites y Servicios del Estado, pues permite al ciudadano acceder, realizar y evaluar desde el único punto de acceso web, desde cualquier lugar a cualquier hora y desde cualquier dispositivo”.<sup>165</sup>

El siguiente portal está dedicado al uso de la sociedad mexicana; garantiza apartados en materia de trámites, gobierno, participación y datos (dadas sus necesidades), además constituye un buscador que presenta información gubernamental para que el ciudadano esté actualizado e interesado sobre información oficial y de manera dinámica.

---

<sup>164</sup> Secretaría de Gobernación, Diario Oficial de la Federación: decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los trámites e información del gobierno 3 febrero de 2015, [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5395238&fecha=04%2F06%2F2015](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5395238&fecha=04%2F06%2F2015) (consultado: 3 de abril de 2018).

<sup>165</sup> Alianza para el Gobierno Abierto, *Plan de acción 2013-2015: una nueva relación entre sociedad y gobierno*, p. 11

Figura 8. Portal único del gobierno digital en México<sup>166</sup>



La sociedad necesita del conocimiento de estos sitios web para fortalecer las acciones y estrategias que se están llevando a cabo en el gobierno mexicano como ayuda para el fomento del gobierno abierto, la participación ciudadana y la búsqueda de un gobierno cercano.<sup>167</sup> Necesariamente, el conocimiento de estos sitios web enriquece la habilidad digital. Es un reto del gobierno mexicano que la sociedad haga uso correcto de ello; también resulta un desafío posibilitar la interoperabilidad, debido a que algunos de los principales elementos son sistemas de firma electrónica, comunicaciones seguras, disposición de todo tipo de pagos e impuestos. Varias plataformas digitales involucran a la interoperabilidad para hacer efectiva una variedad de trámites que emiten las secretarías. Los portales se relacionan con dichas secretarías para efectuar la interoperabilidad en cuanto a comunicación e intercambio de información que tiene utilitario.

<sup>166</sup> Figura 8. Plataforma del portal único de gobierno digital en México: sitio web dedicado a trámites y servicios especialmente para el ciudadano. Imagen retomada del sitio electrónico <https://www.gob.mx/> (consultado: 13 de abril de 2018).

<sup>167</sup> “Es aquel que tiene como precepto un diálogo entre entidades y dependencias, los diferentes actores, [...] atender con oportunidad las demandas ciudadanas y resolver problemas políticos” [Secretaría de Gobernación, “Programa para un gobierno cercano-moderno 2013-2018”, [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/4102/PROGRAMA para un Gobierno Cercano y Moderno\\_2013.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/4102/PROGRAMA_para_un_Gobierno_Cercano_y_Moderno_2013.pdf) (consultado: 20 de abril de 2018), p. 2].

Figura 9. Apartado participa en el portal gob.mx<sup>168</sup>



Se debe garantizar acceso a la información, protección de datos personales, rendición de cuentas y un gobierno estable que garantice la realización de sus objetivos e impulsar un gobierno abierto que fomente la rendición de cuentas en la administración pública federal, así como gestionar los recursos, mejorar la gestión pública gubernamental y contar con el apoyo de la Estrategia Digital Nacional para un gobierno innovador y justo.

Por ello, un gobierno cercano y moderno:

Es aquel que evalúa y reconoce las acciones que generen los resultados que se requieren para atender necesidades más apremiantes del país y para ello, implementa acciones de mejora y reorienta los recursos, a aquellas actividades que generen mayores impactos positivos. Es decir, no es únicamente un gobierno que gasta menos, sino aquel, que gasta mejor.<sup>169</sup>

México está comprometido con la sociedad para atender aquellos mecanismos que garanticen la evaluación, el desempeño para políticas y programas en la

<sup>168</sup> Figura 9. Apartado del sitio web oficial portal único de gobierno digital en México: gob.mx/participa: ofrece a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, herramientas digitales para la participación ciudadana. Imagen retomada del sitio oficial web <https://www.gob.mx/participa/inicio> (consultado: 13 de abril de 2018).

<sup>169</sup> Secretaría de Gobernación, Programa para el gobierno Cercano-Moderno 2013-2018, p. 3.



administración pública, así como el uso de recursos públicos, normatividad, trámites gubernamentales que requieran una rendición de cuentas de manera eficiente a la ciudadanía mediante un gobierno cercano y moderno.

El avance de los sexenios en materia de gobierno digital, eficiencia administrativa y mecanismo interoperables, va a hacer que la participación ciudadana sea más concreta, definida ante las situaciones por las que está pasando México. El fortalecimiento de una sociedad unida facilita el acceso a la información, comunicación con los gobernantes, permite conocer y hacer uso de las plataformas digitales con la participación de las dependencias para conocer los servicios de una manera útil y eficaz.

En comparación con Chile, Brasil y Colombia, se ha demostrado que México también cuenta con las herramientas suficientes para implementar un gobierno digital: posee planes de acción, estrategias nacionales, leyes, que son documentos que apoyan el avance del gobierno digital. La plataforma única en los países mencionados de América Latina tiene carácter gratuito para la atención de trámites y servicios.

México ha colaborado en la participación, creación, de nuevas herramientas e innovación de ellas para fomentar la participación ciudadana con eficacia, activación, integración, uso de la interoperabilidad para el compartimiento de la información en la relación gobierno-ciudadano. Es importante conocer la interoperabilidad desde la perspectiva mexicana ante la sociedad y sus instituciones. Resulta necesario saber cómo se desarrolla en el ámbito administrativo para la transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas, y si su implementación ha sido necesaria.

## **2.2. LA INTEROPERABILIDAD EN EL GOBIERNO MEXICANO**

Actualmente, el gobierno mexicano ha implementado la interoperabilidad como un sistema para incrementar el intercambio de información entre dependencias y entidades. Dicho sistema se ha desarrollado para el uso de servicios o trámites

que el gobierno digital ofrece a la sociedad mexicana, a fin de impulsar el fomento de la participación ciudadana. Con ello, la interoperabilidad desde la perspectiva del gobierno mexicano se entiende como:

las capacidades que el gobierno necesita desarrollar en sus sistemas tecnológicos para compartir información y transacciones de forma consciente. Es decir, la interoperabilidad es todo lo que el gobierno tiene que hacer internamente para facilitar la vida de los ciudadanos: comunicarse hacia adentro, compartir información y conectar tecnología. La principal manera de interoperar es por ejemplo, evitando requerir en múltiples ocasiones el mismo documento al ciudadano cada vez que acude ante una institución pública.<sup>170</sup>

En otros términos, la interoperabilidad se encargará de hacer llegar la información al ciudadano mediante estrategias de comunicación e innovación, para presentar una información única y rápida en su vertiente de interoperabilidad semántica. A diferencia de otros países de América Latina, como el caso de Brasil, donde la interoperabilidad es un sistema para el intercambio de información entre empresas o bien simplemente una herramienta para el intercambio de información de un gobierno digital, en México se implementó en el ámbito administrativo.

La presidencia de México puso en marcha un modelo integral de interoperabilidad, pues considera importante tener las condiciones para alcanzar la interoperabilidad dentro de la administración pública federal, además de integrar a dependencias como organismos estatales y secretarías que proporcionan servicios. De tal suerte, se intenta fomentar el intercambio de información, mantenerla activa y aumentar la posibilidad de compartirla, para que las administraciones trabajen con eficiencia, cuyo resultado sea la promoción de la rendición de cuentas. Para la ejecución de la interoperabilidad en México, se ha encargado esta encomienda a la Secretaría de la Función Pública:

Dependencia facultada para el desarrollo del Gobierno Digital, ha realizado conjuntamente con la Comisión Intersecretarial para el desarrollo del gobierno electrónico, diversas acciones para promover el desarrollo,

---

<sup>170</sup> Gobierno de México, “Interoperabilidad para conectar el gobierno”, <https://www.gob.mx/mexicodigital/articulos/interoperabilidad-para-conectar-al-gobierno?idiom=es> (consultado: 20 de abril de 2018).

instrumentación y operación de mecanismos de interoperabilidad en la administración pública federal, entre ellos la creación de la Subcomisión de Interoperabilidad, encargada de coordinar el proceso para el desarrollo del Esquema centrado en el ciudadano, que integre, promueva y denote las operaciones digitales de la administración pública federal a fin de superar la incompatibilidad de infraestructura tecnológica y contenidos e incrementar la eficiencia operativa de las instituciones públicas y su relación con particulares y sociedad en general.<sup>171</sup>

La Secretaría de la Función Pública se encarga de llevar a cabo las actividades en materia de interoperabilidad, gobierno digital mexicano, con un Esquema de Interoperabilidad y Datos Abiertos de Administración Pública Federal, que señala como punto importante la gobernanza de interoperabilidad que debe contar con “condiciones políticas y legales y estructurales que son relevantes para el desarrollo y utilización de sistemas, aplicaciones y procesos para generar servicios públicos digitales”.<sup>172</sup>

La gobernanza supone la interoperabilidad para generar una relación entre Estado y sociedad, sin dejar de lado la transparencia ni la rendición de cuentas ni la participación ciudadana. Como se ha mencionado, también la sociedad se preocupa por el diseño de servicios. Para lograr la gobernanza de la interoperabilidad, las dependencias tienen como obligaciones:

1. Definir y acordar, conjuntamente con las demás instituciones públicas participantes, el alcance de responsabilidades en la provisión de servicios digitales integrados y servicios de intercambio de información.
2. Desarrollar las competencias y habilidades de su personal para utilizar, implementar y prestar servicios digitales.<sup>173</sup>

Es preciso mencionar que mantener los servidores públicos a cargo de los servicios digitales agiliza su uso los pone al alcance del ciudadano y, además, incrementa la rendición de cuentas. El gobierno mexicano está tomando en cuenta

---

<sup>171</sup> Secretaría de Gobernación, Diario Oficial de la Federación: acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y Datos Abiertos de la Administración Pública Federal, [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5208001&fecha=06%2F09%2F2011](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5208001&fecha=06%2F09%2F2011) (consultado: 20 de abril 2018).

<sup>172</sup> Secretaría de Gobernación, Diario Oficial de la Federación: acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y Datos Abiertos de la Administración Pública Federal.

<sup>173</sup> Secretaría de Gobernación, Diario Oficial de la Federación: acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y Datos Abiertos de la Administración Pública Federal.

las acciones de prestación de servicios digitales, mediante un canal que sea factible de proporcionar la comunicación con las dependencias. Toma en cuenta los estándares abiertos para que el ciudadano reciba atención por medio de ventanillas únicas, además de proporcionar aquellos engranajes de participación ciudadana como la difusión y la comunicación.

Como ha mencionado, Colombia cuenta con un personal capacitado en el manejo y entendimiento en materia de interoperabilidad. Es primordial mencionar este punto, debido a que si un personal está plenamente capacitado, la sociedad también lo estará y el uso de plataformas será más activo. “Considerando que los mexicanos demandan un gobierno eficaz que dé resultados a la población, a través de las políticas públicas, programas y acciones que atiendan sus necesidades, así como el uso responsable y transparente de recursos públicos”.<sup>174</sup>

La tarea principal de las dependencias y entidades es ajustar la Estrategia Digital con el único fin de acrecentar una cultura para la utilización de las TIC y, con ello, demostrar que pueden ofrecer servicios transparentes con rendición de cuentas de calidad por medios digitales. Por esta razón, dicha estrategia se apoya en la “interoperabilidad organizacional para adecuar procesos relacionados con los trámites y servicios que ofrecen a la sociedad, previo análisis y simplificación de los procesos y procedimientos respectivos para proporcionar menor tiempo posible el establecimiento de servicios y de intercambio de información”.<sup>175</sup>

Esta tarea principalmente se relaciona con la colaboración de dependencias en el desarrollo de guías, donde se encuentran plasmados los estándares para la organización sobre el tipo de servicio que se va a ofrecer, de acuerdo con la demanda o necesidad que el ciudadano requiera o se presente. Otro punto importante sería la “interoperabilidad técnica [...] especificaciones técnicas que garantizan los componentes tecnológicos de los sistemas de información están

---

<sup>174</sup> Secretaría de Gobernación, “Diario Oficial de la Federación: decreto que establece los medios para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos y acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público así como modernización de la Administración Pública Federal”, [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/143509/DECRETO\\_que\\_establece\\_las\\_medidas\\_para\\_el\\_uso\\_eficiente.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/143509/DECRETO_que_establece_las_medidas_para_el_uso_eficiente.pdf) (consultado: 20 de abril de 2018).

<sup>175</sup> Secretaría de Gobernación, Diario Oficial de la Federación: acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y Datos Abiertos de la Administración Pública Federal.

preparados para interactuar conjuntamente”.<sup>176</sup> Se refiere a la difusión de buenas prácticas como, por ejemplo, el intercambio de información.

El funcionamiento al cual se ha acogido la interoperabilidad en el contexto mexicano se lleva a cabo mediante procesos sobre cómo funciona y cómo ha logrado mantenerse en la sociedad mexicana en diversos trámites. Por su parte, la interoperabilidad semántica se impone dos importantes tareas:

1. Otorgar un significado preciso y unívoco en el uso de datos, conforme al documento técnico de infraestructura de servicios de interoperabilidad [...] de modo que la información sea entendida por cualquier sistema o aplicación al momento de compartirse.
2. Difundir a través de los medios digitales los modelos de intercambio de datos, con el fin de que los particulares estén en posibilidad de dar consentimiento para realizar el intercambio de información.<sup>177</sup>

Lo anterior refiere más a procesos técnicos y de lenguaje. En el documento técnico de infraestructura de servicios de interoperabilidad, son aquellas guías encargadas de los lineamientos y conocimiento del sistema, sobre cómo se ejecuta y se interpreta la información. Además, constituye una normatividad para que el refuerzo de las dependencias por compartir su información y ofrecer los servicios digitales no sea en vano. Las dependencias deben considerar el conocimiento de software, metodologías, procesos para determinar si puede ser viable o no.

El gobierno mexicano, para ofrecer mejores servicios, necesariamente debe contar con documentos técnicos para determinar el uso debido de la interoperabilidad. Es un trabajo que se realiza en conjunto con las secretarías, ya que son las principales interesadas en ofrecer los servicios a la comunidad. Para garantizar el uso debido de la información y la ejecución de servicios es necesario ser:

---

<sup>176</sup> Secretaría de Gobernación, Diario Oficial de la Federación: acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y Datos Abiertos de la Administración Pública Federal.

<sup>177</sup> Secretaría de Gobernación. Diario Oficial de la Federación: acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y Datos Abiertos de la Administración Pública Federal.

1. Responsable de seguridad de la información: es el encargado de realizar todas las solicitudes asociadas e implementar la herramienta de identidad y control de acceso por trámite.
2. Líder técnico de seguridad de información: encargado de realizar la gestión y validación de los requerimientos técnicos de documentación para la solicitud de implementación de herramienta de control de acceso.
3. Equipo técnico de seguridad de información: encargado de desarrollar la documentación técnica y listado de usuarios, roles y grupos que serán provisionados en la herramienta de identidad y seguridad de acceso a cada trámite.<sup>178</sup>

La solicitud alude al tipo de trámite que el ciudadano realiza, donde se le otorgará una identidad con firma electrónica a fin de cumplir con el estándar de la interoperabilidad. Con esto se hace énfasis en el cuidado del uso de la información para cada uno de los trámites y se apoya a la rendición de cuentas con la modernización de formas de gestión, flexibilidad y transparencia de manera correcta. Otra especificación que pone la Secretaría de la Función Pública en materia de interoperabilidad es un administrador de la mesa central ciudadana que debe:

1. Establecer el punto único para la recepción y gestión de las solicitudes de servicio.
2. Definir y difundir los canales de comunicación oficiales para la recepción y gestión de solicitudes.
3. Implementar las herramientas tecnológicas que permitan la recepción y gestión del ciclo de vida de solicitudes.<sup>179</sup>

Con lo mencionado, el uso de la plataforma gov.mx es una conexión intersecretarial para la simplificación de trámites que contribuye a mejorar la eficiencia, con énfasis en la relación entre el gobierno y el ciudadano por medio de

---

<sup>178</sup> Secretaría de la Función Pública, “Guía técnica de Interoperabilidad: guía de implementación de seguridad de acceso en un entorno de interoperabilidad” [[https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias\\_tecnicas/gt\\_13/pdf/guia\\_13.pdf](https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias_tecnicas/gt_13/pdf/guia_13.pdf)] (consultado: 10 de marzo de 2018), p. 14].

<sup>179</sup> Secretaría de la Función Pública, “Guía técnica de Interoperabilidad: operación mesa de servicios” [<https://www.gob.mx/mexicodigital/articulos/interoperabilidad-para-conectar-al-gobierno?idiom=es>] (consultado: 11 de abril de 2018), p. 6].

las solicitudes de trámites en la plataforma. Para lograr homologar, estandarizar y hacer compatibles los servicios y el uso entre instituciones se debe:

1. Asegurar la confidencialidad, integridad y resguardo de la información acorde con los ordenamientos legales aplicables.
2. Permitir la intercomunicación entre los servicios con que cuentan las instituciones definiendo métodos, trazabilidad y manejo de incidentes.
3. Utilizar la firma digital con protocolos de cifrado como medio de seguridad del documento electrónico gubernamental y como método alternativo a la firma autógrafa entre instituciones.
4. Disminuir sustancialmente el uso de papel y mensajería.<sup>180</sup>

Las dependencias tienen que hacer visibles sus servicios con el establecimiento de la interoperabilidad, además de que la información tiene que mantenerse accesible a los ciudadanos durante el tiempo que sea necesario. Con ayuda de la interoperabilidad técnica, los documentos se asocian con la administración pública para que puedan ser movidos de una institución a otra. En cuanto a la interoperabilidad semántica, “considerando el estado que existe entre dos entidades o aplicaciones con respecto a una tarea en específico [...], puede aceptar datos de la otra con el fin de que los particulares estén en posibilidad de dar su consentimiento para realizar el intercambio de información y evitar con ello la reiterada solicitud de los mismos”.<sup>181</sup> La sociedad mexicana podrá adquirir información mediante el apoyo de las dimensiones de la técnica semántica u organizativa de interoperabilidad. Este proceso garantiza la interacción entre la sociedad y las secretarías, cuyo beneficio principal es el servicio.

Para el caso de las instituciones, en el intercambio de información es fundamental que cuenten con registros para analizar situaciones generales en cuanto a los servicios digitales, con lo cual

---

<sup>180</sup> Secretaría de la Función Pública, “Guía técnica de interoperabilidad: lineamientos de construcción para servicios de intercambio de información”, [\[https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias\\_tecnicas/gt\\_11/pdf/guia\\_11.pdf\]](https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias_tecnicas/gt_11/pdf/guia_11.pdf) (consultado: 10 de marzo de 2018), p. 3].

<sup>181</sup> Secretaría de la Función Pública, “Guía técnica de Interoperabilidad documento de especificación G11: guía de Trazabilidad”, [\[https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/contenido\\_gral/anexos\\_gral/anexo\\_g16\\_a1.pdf\]](https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/contenido_gral/anexos_gral/anexo_g16_a1.pdf) (consultado: 14 de abril de 2018), p. 7].

Se identificará de manera única cada uno de los trámites a lo largo de todo el proceso del trámite desde la solicitud hasta la institución de respuesta final al ciudadano, cada institución deberá estar actualizando el estatus de los trámites en la plataforma de gov.mx periódicamente con el fin de garantizar la trazabilidad de los tramites de los ciudadanos.<sup>182</sup>

Para la rendición de cuentas, el gobierno mexicano emplea responsables de la cadena de interoperabilidad en la implementación de trámites para la plataforma gov.mx que, a su vez, engloba a las administraciones responsables de la información. Las directrices de interoperabilidad de la plataforma de las instituciones deben:

1. Mantener actualizada la estructura de la institución y administrar los privilegios de acceso.
2. Permitir el acceso por medio de clave de usuario y contraseña que sean únicos para cada persona, mediante el uso de firma electrónica.
3. Integrar mecanismos de disponibilidad en sus infraestructuras de TIC.<sup>183</sup>

En el primer punto, queda claro que el gobierno mexicano se preocupa por mantenerse actualizado en materia de interoperabilidad en beneficio de la transparencia y la rendición de cuentas; resaltan, asimismo, por qué y cómo actúa el proceso, la facilidad de los ciudadanos al acceso a la plataforma y los trámites que pueden realizarse en beneficio de la sociedad.

Por ello su alcance radica en establecer el procedimiento y recomendaciones que permitan a las instituciones, diseñar e implementar servicios digitales de trámite en un entorno de interoperabilidad, acciones apegadas a lineamientos y estándares definidos por las Secretarías observando los principios de integración y disponibilidad del Modelo del Esquema de Interoperabilidad con el fin de alcanzar la técnica y semántica.<sup>184</sup>

---

<sup>182</sup> Secretaria de la Función Pública, Guía técnica de Interoperabilidad documento de especificación G11: guía de Trazabilidad, p. 9.

<sup>183</sup> Secretaria de la Función Pública, “Documento técnico para la interoperabilidad de los sistemas automatizados de control de gestión” [<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/32515/DTISACG-231112.pdf>] (consultado: 10 de marzo de 2018), p. 5].

<sup>184</sup> Secretaria de la Función Pública, “Guía técnica de interoperabilidad documento de especificación: guía de integración” [[https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias\\_tecnicas/gt\\_10/pdf/guia\\_10.pdf](https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias_tecnicas/gt_10/pdf/guia_10.pdf)] (consultado: 10 de marzo de 2018), p. 7].



Lo fundamental es que México tiene las herramientas, el material a disposición de la sociedad, que garantiza lo mejor a partir de las secretarías que se verán comprometidas con la población en general. La integración de servicios para realizar los trámites se lleva a cabo mediante la interacción de recursos de las instituciones, para generar confianza en que la información será protegida.

Por lo tanto un escenario de interoperabilidad es la secuencia de intercambio de mensajes de interoperabilidad de control de gestión entre instancias de la comunidad que cumple un propósito específico que considera el tipo y contenido de dichos mensajes así como los protocolos de interoperabilidad utilizados y los responsables de los participantes.<sup>185</sup>

El escenario de interoperabilidad en México son las secretarías que cuentan con información de importancia para la sociedad, además de que se encargan de ejercer la rendición de cuentas y transparencia mediante los servicios al ciudadano. El apoyo que han tenido las secretarías se da por medio de la plataforma gov.mx, porque integra operaciones, directrices. En cuanto a la interoperabilidad en la plataforma, las instituciones deben atenerse a lo siguiente:

1. Mantener actualizada la estructura de la institución y administrar los privilegios de acceso, considerando los roles, cargos y funciones de servidores públicos habilitados como usuarios por medio del uso de la firma electrónica.
2. Integrar mecanismos de disponibilidad en sus infraestructuras de TIC de manera que garanticen el envío y recepción de documentos.<sup>186</sup>

El primer punto hace referencia a que las instituciones, para integrar a la sociedad dentro del sistema de trámites en la plataforma, deben mantenerse actualizados en el conocimiento de la firma electrónica, además de brindar un buen servicio. El segundo debe contar con interoperabilidad semántica, organizativa y técnica, para el intercambio de información entre gobierno y sociedad.

---

<sup>185</sup> Secretaría de la Función Pública, Documento técnico para la interoperabilidad de sistemas automatizados de control de gestión, p. 3.

<sup>186</sup> Secretaría de la Función Pública, Documento técnico para la interoperabilidad de sistemas automatizados de control de gestión, p. 5.

Mientras tanto, la actividad y manejo de la información mediante la interoperabilidad se lleva a cabo mediante una solicitud de suscripción entre instancias en cuatro pasos:

1. Descripción: establece la creación de una relación de interoperabilidad que permite a dos instancias iniciar los escenarios de interoperabilidad con envío de solicitud y envío de respuesta.
2. Precondiciones: la instancia que envía la solicitud y la instancia con la que desea establecer la relación de interoperabilidad están registradas en la comunidad de interoperabilidad.
3. Protocolo de comunicación: en el intercambio de mensajes del escenario se aplica el protocolo instancia-instancia.
4. Tipos de datos: en este escenario, se envía un mensaje con un elemento de tipo solicitud-suscripción de la instancia que representa la solicitud de suscripción de una instancia para efectuar operaciones de interoperabilidad.<sup>187</sup>

Los puntos anteriormente mencionados tienen la finalidad de operar un trámite en la plataforma de gob.mx con las secretarías, las cuales se deben dar a la tarea de cumplir con estándares como la recopilación de información, el seguimiento, la espera de la respuesta del ciudadano que requiere el trámite a la mesa de servicio.<sup>188</sup> La interoperabilidad se basa en un Marco Normativo y Arquitectura Nacional, el cual tiene por objeto compartir la información que tenga que ver con los bienes públicos, además de servicios a la sociedad con incorporación a los servicios digitales que están a disposición:

Su finalidad será crear las condiciones para acelerar el desarrollo de interoperabilidad de los sistemas, aplicaciones y servicios digitales, técnica y de gobernabilidad de los sistemas y servicios digitales [...] y el intercambio de información entre dependencias para proporcionar servicios

---

<sup>187</sup> Secretaría de la Función Pública, Documento técnico para la interoperabilidad de sistemas automatizados de control de gestión, p. 9.

<sup>188</sup> Mesa de servicio (*service desk*): es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar, solucionar todas las posibilidades incidencias de manera integral junto con la atención de requerimientos relacionado a las TIC. Secretaría de la Función Pública, "Guías técnicas de interoperabilidad: documento de especificación G16 [[https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/contenido\\_gral/anexos\\_gral/anexo\\_g16\\_a2.pdf](https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/contenido_gral/anexos_gral/anexo_g16_a2.pdf)] (consultado: 14 de abril de 2018), p. 20].

públicos convergentes, asegurar el acceso a los bienes públicos de información.<sup>189</sup>

Por lo tanto, la infraestructura se mantiene activa para dos importantes actividades: compartir y utilizar información para aumentar en México la eficiencia de las instituciones públicas que la albergan. Se requiere que la infraestructura invierta en digitalización para servicios pertinentes, viables para uso cotidiano de los ciudadanos, por medio de ventanillas únicas. “El gobierno digital en México se basa en una Ventanilla Única Nacional para los trámites e información de gobierno la cual tiene interoperabilidad con los distintos sistemas de trámites a cargo de las dependencias y entidades de la administración pública federal, así como empresas productivas del Estado”.<sup>190</sup>

La Secretaría de la Función Pública se encarga de coordinar las tareas, además de administrar y organizar el portal de información, es decir, para facilitar el acceso a la sociedad y llevar a cabo dichas tareas en el portal gob.mx. La Ventanilla Única Nacional tiene los siguientes objetivos:

1. Poseer información actualizada sobre el estado de gestión administrativa de los trámites.
2. Facilitar, agilizar, optimizar la gestión administrativa de los trámites que realizan interesados ante la dependencia.
3. Integrar la información de las dependencias o entidades del Estado como único sitio institucional del Gobierno Federal para que la sociedad encuentre más fácil la información que requiere del gobierno.<sup>191</sup>

Es decir, los servicios deben ser estables y mantenerse en buenas condiciones para su ejecución en caso que la sociedad lo demande; por esta razón, se hace el uso de la firma electrónica avanzada, canales de atención que funciona como un contacto con las dependencias y empresas del gobierno mexicano. El Catálogo Nacional de Trámites y Servicios pone a disposición del usuario un inventario

---

<sup>189</sup> UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas: Anexo V. Agenda de gobierno digital, p. 238.

<sup>190</sup> Secretaría de Gobernación, Diario Oficial de la Federación: decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los trámites e información del Gobierno.

<sup>191</sup> Secretaría de Gobernación, Diario Oficial de la Federación: decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los trámites e información del Gobierno.

general de servicios y trámites, con el fin de facilitar a las personas la información requerida. La Ventanilla Única Nacional proporciona:

1. Consulta de la información de las dependencias y entidades de la administración pública federal.
2. Acceso a mecanismos de participación ciudadana que permita la colaboración y contribución de personas en temas de interés público.
3. Consulta de la información actualizada necesaria para realizar un trámite.
4. Acceso a formularios que permitan el autollenado de información de acuerdo con los estándares de interoperabilidad que aplique cada trámite.
5. Sección de sugerencias, avisos, evaluación de satisfacción del uso de la Ventanilla.
6. Informar a las personas de manera viable de aquellos trámites que cumplan con un sello de excelencia del gobierno digital.<sup>192</sup>

**Figura 10. Ventanilla Única Nacional por parte del sitio web gov.mx** <sup>193</sup>



<sup>192</sup> Secretaría de Gobernación, Diario Oficial de la Federación: disposiciones generales para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Nacional.

<sup>193</sup> Figura 10. Ventanilla Única Nacional del sitio web oficial gov.mx para atención al ciudadano a través del contacto único digital. Imagen retomada del sitio web <https://www.gov.mx/mexicodigital/articulos/ventanilla-unica-nacional-142596> (consultado: 23 de abril de 2018).

Con ello, las dependencias del gobierno mexicano cuentan con responsables que ponen la información a disposición del ciudadano y habilitan los flujos y medios para el intercambio de información.

Asimismo la interoperabilidad deberá:

1. Crear documentos normativos que permitan, en todas las oficinas del gobierno, el uso del software del procesamiento de datos interoperables.

La interoperabilidad ya está establecida en las plataformas y el personal debe hacer uso, discernimiento de las políticas y normas establecidas.

2. Otros servicios como: interoperabilidad de documentos de identificación, ejemplo, certificación de actas de nacimiento, clave CURP, firma electrónica avanzada, para hacer más eficientes los procesos de gestión.

La plataforma facilita mantener la documentación y archivos de forma ordenada, segura al momento de ser digitalizados y ponerlos de manera electrónica para la administración y operación de éstos, para lo cual se requiere el uso de firma electrónica por parte del usuario.

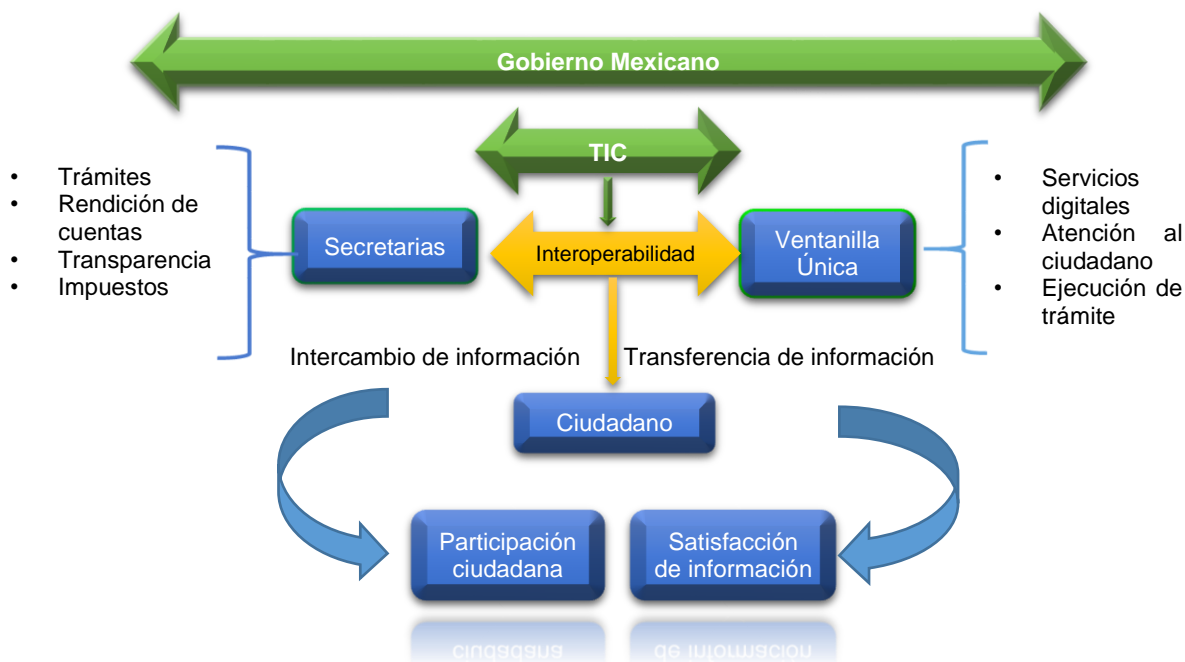
3. Simplificación de la relación entre ciudadanos y gobierno mediante la interoperabilidad: mejorar la experiencia del ciudadano al llevar a cabo trámites gubernamentales, lográndose así un beneficio al simplificar y facilitar su relación con el gobierno.<sup>194</sup>

El gobierno mexicano coloca en primer lugar la planeación y la evaluación de políticas públicas como parte de la gobernanza; en otro punto, destaca el uso, re-uso, transparencia y utilización de la información; en un tercer punto: fomentar la integración de la ciudadanía con el gobierno; en el cuarto punto, propone que las necesidades del ciudadano sean satisfechas por medio de servicios y trámites: rápidos, eficaces, confiables que, además, reflejen la confianza del ciudadano ante la rendición de cuentas del gobierno.

---

<sup>194</sup> México Digital, Estrategia Digital Nacional 2013, p. 29.

**Figura 11. Interoperabilidad en el gobierno de México <sup>195</sup>**



La interoperabilidad se ha puesto a disposición de la sociedad mexicana para que haga uso de sus mecanismos en función del bienestar social y, así, generar las condiciones necesarias en el uso de la información. Además de facilitar las tareas, actividades de las administraciones públicas con la sociedad, para poder ejercer transparencia, rendición de cuentas, acceso a la información, lo que representaría una participación ciudadana ante la integración y colaboración para el uso e innovación de trámites, de acuerdo con las necesidades de servicios en una plataforma digital.

En conclusión sobre este capítulo, México ha tenido la suficiente infraestructura para ofrecer los servicios necesarios a la población, con gobiernos que se han tomado la tarea de planificar, analizar, de cierta forma, las necesidades que la sociedad exige en materia digital e información. Las

<sup>195</sup> Figura 12. Se elaboró un esquema propio de la interoperabilidad en el gobierno mexicano, con base en la estructura plasmada por el gobierno digital con sus actores principales: secretarías, ventanilla y ciudadanos que trabajan juntos como elementos para hacer realidad la interoperabilidad (3 de julio de 2018).

adversidades a las que México se ha enfrentado también tienen que ver con la comunicación con la población, pues intenta mejorar los servicios que ofrece.

La transparencia y la rendición de cuentas son ámbitos que necesitan ser acercados a la población de manera rápida y eficaz, siempre que sean social y administrativamente necesarias, debido a que hay información útil para la sociedad. Las estrategias y planes han sido diseñados para que la ciudadanía se beneficie de la información concentrada en instituciones públicas y que, de alguna manera, sea útil en la vida cotidiana de la población mexicana.

En México, también se requiere de la participación ciudadana para definir compromisos en torno a la solicitud de servicios y el fortalecimiento de la confianza entre ambas partes para un amplio gobierno abierto. Por ello, la información necesita ser accesible con la generación de leyes de acceso a la información que involucra la transparencia; ésta, a su vez, debe ser útil para el ciudadano.

El gobierno abierto en el contexto mexicano constituye un fuerte sustento para las leyes que definen los derechos conferidos a la sociedad para satisfacer sus necesidades de información pública. Asimismo, la Constitución ha declarado el derecho del ciudadano mexicano a la conectividad, adquisición de habilidades digitales. Es importante mencionarlo, puesto que le va a permitir manejar las herramientas digitales correctamente. La presencia de una Estrategia Digital Nacional tiene como principal objetivo incrementar la comunicación y hacer uso de las TIC. Este método adoptado por los gobiernos contemporáneos, incluido México, propone el desarrollo del país hacia una sociedad de la información. Asimismo, privilegia la importancia de mantener una cultura digital que incremente la creación de nuevos servicios digitales.

El acercamiento del ciudadano al gobierno por medio de servicios digitales redundará en una buena toma de decisiones, reducción de costos, implementación de interoperabilidad para promover buenos servicios e intercambio de información en administraciones públicas. El establecimiento de plataformas digitales en México, a su vez, ha conseguido una grata evolución en cuanto a la

modernización administrativa de servicios, además de mejores ideas en infraestructura, portales ciudadanos, trámites electrónicos y firma electrónica.

La Secretaría de la Función Pública ha ejercido su trabajo en materia digital como una administración que facilita el acceso a los servicios digitales, además de mantener una estrecha relación con las secretarías públicas que conforman el poder ejecutivo, para la oferta de servicios en la sociedad mexicana mediante la interoperabilidad. La instauración de guías y directrices en torno a la interoperabilidad es importantes, porque éstas le dan un sustento a los servicios, a su establecimiento en la administración pública federal, por supuesto, con el apoyo de la interoperabilidad gubernamental, técnica, semántica que fortalecen los servicios en materia de trámites.

La integración de las plataformas digitales constituye un almacén cuyo principal actor es la información para uso cotidiano, al servicio de la sociedad que lo requiera con la seguridad de datos abiertos, actualización, visibilidad de servicios, portales accesibles y siempre a disposición del ciudadano por medios digitales. Los principales servicios por medio de la plataforma son la rendición de cuentas, trámites viables, rápidos y seguros, que no sean ambiguos para el uso de la población.

El gobierno mexicano ha demostrado que su plataforma gob.mx cuenta con los estándares necesarios para cumplir con las exigencias de la sociedad mediante la ventanilla única para trámites e información; agiliza, además, la gestión administrativa. La interoperabilidad no sólo garantiza el intercambio de información, gobierno-sociedad-secretarías, sino que da respuesta para facilitar documentos como actas de nacimiento, CURP y certificados en formato digital. Su establecimiento e integración en el contexto mexicano es de gran importancia y le ha dado al país un desarrollo de innovación administrativa bastante completa.



## CONCLUSIONES

La interoperabilidad se ha manifestado en los gobiernos contemporáneos de América Latina como un sistema para facilitar el intercambio de la información de gobierno a ciudadano, además de ejercer la transparencia ante la participación ciudadana, rendición de cuentas y simplificación de las actividades administrativas.

Ha sido apoyada por los ciudadanos por medio de la gobernanza para obtener, ejercer peticiones de prestaciones de servicios públicos que muestren rapidez, eficiencia e innovación para destacar una mayor transparencia y rendición de cuentas. Los esfuerzos en las transformaciones administrativas requieren un constante desarrollo para una lograr una ciudad inteligente que revele que pueden tener el conocimiento para hacer uso de las TIC.

La hipótesis de esta investigación queda comprobada: la implementación de la interoperabilidad en el actual gobierno mexicano ha sido fundamental para garantizar a la sociedad transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas por medio de servicio o trámites digitales, principales ejes para un gobierno democrático, justo y honesto. Esto representa la preocupación del gobierno por convocar la participación ciudadana y retroalimentar los avances de innovación en las instituciones para hacer efectivo el derecho a la información. A pesar de las barreras y limitaciones que existen en el contexto mexicano, el gobierno ejecuta actualizaciones que involucran el acercamiento de la sociedad a las TIC, además de un incremento en materia digital en comparación con otros países de América Latina. Asimismo, se mantiene el fortalecimiento del gobierno digital con el sistema de interoperabilidad, el cual es necesario para el intercambio de información veraz y confiable para una favorable rendición de cuentas.

Cabe agragar que también la gobernanza ha sido un factor decisivo para el diseño en las modificaciones administrativas, así como para la ejecución de las leyes en materia de transparencia y acceso a la información. En primer lugar, los ciudadanos eligen los servicios públicos que necesitan, la comunicación que debe

ser esencial, pertinente. Por supuesto, esto implica una colaboración activa de los ciudadanos y un fuerte desarrollo en los ámbitos administrativos.

La sociedad mexicana ante peticiones gubernamentales ha optado por requerir la consulta de información con acceso a mecanismos electrónicos, participación ciudadana y un apartado donde su opinión pueda ser tomada en cuenta mediante una sección de sugerencias.

Los retos que han enfrentado los gobiernos mexicanos, a pesar de las circunstancias económicas, sociales, culturales, consisten en crear una confianza considerable en los ciudadanos, equidad de acceso a la información, mejora de los servicios públicos, principalmente en aquellos sitios excluidos. Sin embargo, aún falta una ampliación de la conectividad, un elemento indispensable entre componentes tecnológicos y enlaces para una transferencia de información, uso de trámites. En México, la relación entre tecnología, territorio y sociedad permite mejorar la actualización de la administración en el manejo de los trámites en las instituciones. Para ello, ha desarrollado una moderna infraestructura que permite hacer un uso de la información más rápido y seguro.

Todo ello ha hecho que en México se deben desarrollar competencias en el manejo de las TIC, comprensión de las plataformas, desarrollo de habilidades en el ámbito administrativo, la accesibilidad, disposición, convicción de la información para no quedar obsoletos en cambios y transformaciones en administraciones públicas a diferencia de países como Colombia, Chile, Brasil, es importante resaltar como un gobierno que está preocupado por las necesidades tenga presente a los ciudadanos y desarrollar el conocimiento ante desconocimiento del servicios digitales.

Es importante la presencia de una participación ciudadana para manifestar las necesidades y requerimientos en materia de gobierno y modernización administrativa para producir una cultura de rendición de cuentas. Los avances en México son necesarios para aumentar la transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas con eficiencia, eficacia y prestación de mejores servicios (relación gobierno-ciudadano) para un gobierno confiable.

La participación ciudadana en el gobierno posibilita un crecimiento digital por medio del monitoreo o la evaluación de políticas públicas mediante el gobierno abierto, la apertura de espacios que permitan la comunicación para expresar una opinión o una colaboración, porque así el gobierno tendrá que estar a disposición de sugerencias y cambios que se requieran. El desarrollo de leyes de acceso a la información, transparencia y rendición de cuentas no han dejado de lado la privacidad de la información; sin embargo, falta una cultura organizacional para modificar o mejorar los servicios a la sociedad para difundir la información oportuna, intangible y verificable mediante un libre intercambio.

En cuanto a la formulación de planes de acción o estrategias, el gobierno mexicano ha puesto a disposición de la sociedad mejores servicios, iniciativas, asesoría técnica, desarrollo de incorporación digital, así como un fomento de la participación ciudadana.

Es sustancial este tipo de documentos para no dejar de lado aquellas carencias que la sociedad tiene en materia de información, por ello han sido desarrollados y elaborados para ejercer la interoperabilidad en el uso de la información. La Estrategia Digital Nacional se ha encargado de determinar cada punto sin quedarse rezagado frente a otros países de América Latina en materia de transparencia, rendición de cuentas e interoperabilidad.

La rendición de cuentas requiere que la transparencia no tenga obstáculos en el ofrecimiento de la información, principalmente para evitar malos desempeños del gobierno mexicano en algún momento, con eficiencia en la atención a los ciudadanos. Para ello, se requiere un personal dentro de las administraciones con el interés de satisfacer necesidades de la sociedad en materia de rendición de cuentas, transparencia, acceso a la información, orientada a un ámbito digital. Tal y como lo han trabajado algunos países de América Latina, es necesario que cuenten con los fundamentos teóricos y metodológicos de la protección de información.

La importancia de publicar la información radica en valores de transparencia, de colaboración del gobierno con las administraciones para el

desempeño de servicios y trámites con eficiencia. La interoperabilidad ha dado paso a aquellos principios, políticas de transparencia, procesos de innovación, así como al cumplimiento de objetivos de la inclusión digital.

En México se han creado organismos autónomos para garantizar la transparencia como el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (IFAI), Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (INFODF). Ambos fueron creados para cuidar que la información sea veraz para construir una sociedad democrática y asegurar la protección de datos. Sin embargo, donde más recae la transparencia es en las secretarías de Estado, porque en la Estrategia Digital Nacional sólo se refiere al ámbito ejecutivo.

Las situaciones que albergan tales inquietudes de la sociedad mexicana buscan construir una transparencia clara para la información en el desempeño de las instituciones, trámites, servicios para rendición de cuentas. El reforzamiento de la transparencia por medio de la participación ciudadana tendrá que enfrentar ciertas situaciones administrativas como, por ejemplo, cuando una dependencia o entidad requiere información de otra para compartirla hacen uso efectivo de la interoperabilidad.

La interoperabilidad tiene la función de garantizar la democracia participativa, la modernización en servicios, la información sistematizada, y orientar al gobierno mexicano en el diseño de plataformas digitales para el flujo de información, acceso y rendición de cuentas de manera electrónica (compartiendo información, uso de trámites, servicios), con el fin de

1. Establecer la interacción gobierno-ciudadano
2. Ofrecer servicios de rendición de cuentas por medio de plataformas digitales.
3. Formar individuos con el conocimiento para ejecutarla y hacer uso de ella.
4. Ponderar la calidad, eficiencia y usabilidad de la información.

## 5. Contribuir en la simplificación administrativa.

La interoperabilidad, en las administraciones públicas, es aquella que ofrece trámites de atención ciudadana, y se manifiesta mediante el uso de ventanillas electrónicas o módulos para la consulta pública. Para un buen gobierno en México, se requiere disponer de la interoperabilidad para incrementar la transferencia de documentación importantes para la sociedad, incursionar en el avance de trámites de información electrónicos en relación con el ciudadano, de manera disponible, organizada, para que su distribución sea de utilidad social.

La interoperabilidad en el contexto mexicano, como parte del gobierno digital, es necesaria para ejercer la transparencia, la rendición de cuentas en administraciones públicas que conforman las diversas secretarías. Principalmente, porque el gobierno requiere proporcionar, y obtener, absoluta confianza de los ciudadanos mediante un rápido acceso o flujo de la información para la satisfacción de necesidades de información en el ámbito administrativo. Es decir, todos los espacios marginados deben contar con tecnologías e infraestructura para hacer uso de ciertos servicios que en algunos casos se desconoce. A la fecha, una buena parte de la población en el ámbito regional urbano, entre ellos adultos y ancianos de no más a 60 años, hacen trámites por vía electrónica.

Una de las secretarías importantes en el ámbito de la administración pública mexicana de gran aporte es la Secretaría de la Función Pública, que garantiza un activo intercambio de información. Principalmente para el estado de derecho, colaboración con la ciudadanía para información con confidencialidad, integridad, resguardo, por lo tanto es un escenario de la interoperabilidad en el intercambio de información.

El gobierno mexicano se ha abocado a atender demandas de información para ampliar la participación ciudadana. El cambio cultural es un reto que debe enfrentar para un mejor conocimiento de lo establecido con criterios digitales en materia de rendición de cuentas. Por su cuenta, las administraciones están fortaleciendo los mecanismos de intercambio de información para satisfacer las demandas de trámites y servicios. En México, una participación activa favorece la

agilidad, confiabilidad y usabilidad de los servicios para fomentar un gobierno activo que sea seguro. Con ello, el gobierno mexicano pretende mejorar la vida de las personas en materia digital (habilidades en relación con las TIC).

La Secretaría de la Función Pública, para el uso correcto de la interoperabilidad, estimula el desarrollo en plenitud de la conectividad con las diversas secretarías en México. Lo anterior permite una comunicación amplia de intercambio de información con el ciudadano. La interoperabilidad en la sociedad mexicana ha sido de apoyo para compartir información, comunicarse, utilización de plataformas, servicios públicos, lo cual ha dado como resultado una transformación gubernamental. Así, la relación del ciudadano con el gobierno radica en el uso de los servicios públicos digitales.

La conectividad ha hecho que en México exista un desarrollo de redes, aplicaciones y, por supuesto, una inclusión de habilidades digitales. Por esta razón, se ha incrementado la necesidad de una identidad digital. El personal se ha preparado para ello y ha hecho frente a los requerimientos de servicios o trámites, así como a las demandas de intercambio de información para la rendición de cuentas ante una población participativa.

La plataforma permite el acceso con clave de usuario y contraseña; es fácil de acceder, se mantiene actualizada con disponibilidad. La interoperabilidad aparece como un actor de la simplificación de la relación de ciudadano con el gobierno; elimina barreras; facilita al usuario el acceso a una plataforma digital para hacer trámites y demandar información, mientras que la ventanilla única aparece como la plataforma que pone a disposición la interoperabilidad entre gobierno y sociedad. De igual manera, la interoperabilidad contiene los índices de servicio en línea ONU, como la participación ciudadana, el desarrollo y gobierno electrónico, el índice global de datos abiertos, el índice de ciudadanos en interacción con su gobierno vía internet, el índice de desarrollo de las TIC de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y el índice de digitalización.

Por último, México no presenta rezagos evidentes en cuanto a infraestructura digital, mecanismos, servicios, trámites, ventanillas, en

comparación con otros países de América Latina. La interoperabilidad ha demostrado ser un mecanismo necesario y viable para la sociedad mexicana ante las peticiones de servicios y trámites, pues cuenta con las suficientes herramientas para ejercer una participación ciudadana: transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas. El grado de innovación digital en servicios electrónicos están bastante determinados y actúan en conjunto para satisfacer necesidades de información. La amplitud de un desarrollo tecnológico está permitiendo a México tener un posicionamiento ante la demanda de información e innovación administrativa, por lo tanto las Ciencias de Información Documental pueden actuar ante la presencia de cambios e inversiones en materia digital en México.

## RESULTADOS

Durante el proceso de modificación en las administraciones en México, la interoperabilidad dedica su sistema a mejorar los servicios y trámites para una sociedad activa con el compromiso de realizar sus actividades y obligaciones como ciudadanos ante el gobierno. A pesar de haber mencionado las principales plataformas del país, como lo menciona la Estrategia Digital Nacional, existen otras que coadyuvan a la administración pública federal como, por ejemplo, la Plataforma Nacional de transparencia INAI, la Secretaría de Finanzas, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (en colaboración con el SAT) y la Secretaría de gobernación.

Con el objeto de analizar o determinar en dónde se encuentra la interoperabilidad plasmada en dichas plataformas, se diría que el primer punto está conformado por la Plataforma Nacional de Transparencia INAI,<sup>196</sup> encargada del acceso a información pública y datos personales, cuya conformación presento enseguida:

Servicios	Interoperabilidad
<b>Acceso a la información</b>	<b>Actividades</b>
1. Solicitudes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promocionar la transparencia y rendición de cuentas. Servicio y trámite electrónico.</li> </ul>
2. Nueva solicitud de información.	
3. Solicitud de información que pueda convertirse en recurso de revisión.	
<b>Materiales de apoyo</b>	<b>Actividades</b>
1. Guías de uso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y uso de normas que autorizan y posibilitan el intercambio de información.</li> </ul>
2. Costos de reproducción.	
<b>Tipo de solicitud</b>	<b>Actividades</b>
1. Información solicitada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interacción y nexo entre ciudadano y administración.</li> </ul>
<b>Como desea recibir la información</b>	<b>Actividades</b>
1. Consulta directa sin costo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Importancia unívoca para el uso de datos, donde la información sea discernible en cualquier sistema que sea compartida. Información útil para aumentar el acceso a trámites.</li> </ul>
2. Entrega por internet en la PNT sin costo.	
3. Archivo electrónico en disco o CD con costo.	
4. Copia certificada con costo.	
5. Copia simple con costo.	

<sup>196</sup> Sitio web oficial de INAI, “Plataforma Nacional de Transparencia” <http://inicio.ifai.org.mx/SitePages/ifai.aspx>



El segundo punto está constituido con el ejemplo de la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México,<sup>197</sup> entre cuyas atribuciones se encuentra el desarrollo de políticas de ingresos, programación y presupuestario de administración tributaria, como se observa en el cuadro:

<b>Servicio</b>	<b>Interoperabilidad</b>
<b>Trámites y servicios</b>	<b>Actividades</b>
1. Factura electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diligencia inteligente de información y datos.</li> <li>La interoperabilidad semántica respalda la importancia de la información para todos los sujetos que están implicados.</li> </ul>
2. Inscripción y actualización (RFC).	
3. Aduenos fiscales.	
4. Devoluciones y compensaciones.	
<b>Firma electrónica</b>	<b>Actividades</b>
1. Certificado de firma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sujetos activos que se muestran como usuarios mediante el uso de firma electrónica.</li> <li>Permite estándares de interoperabilidad para cada trámite (acceso e intercambio). Se otorga un sello por parte del gobierno digital. Procesos de gestión rápidos y avanzados.</li> </ul>
2. Permite generar y descargar archivos a través de la aplicación y certifica diversos trámites en el SAT.	
3. Para obtener el certificado de e.firma de una empresa (antes firma electrónica) se necesita generar una firma.	
4. Certificado de firma.	

El tercer punto está compuesto por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el SAT (Servicio de Administración Tributaria),<sup>198</sup> comisionada para asuntos fiscales o morales con relación con el gasto público:

<b>Servicios</b>	<b>Interoperabilidad</b>
<b>Trámites y servicios que se pueden realizar en las administraciones tributarias</b>	<b>Actividades</b>
1. Impuesto predial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motiva a otras dependencias o entidades administrativas a rediseñar y obtener nuevos servicios para realizar trámites cercanos, accesibles y digitales.</li> </ul>
2. Impuesto sobre espectáculo público.	
3. Impuesto por prestación de servicio de drenaje.	

<sup>197</sup> Sitio web oficial de Secretaria de Finanzas, "Plataforma de Secretaría de Finanzas", acceso <http://www.finanzas.cdmx.gob.mx/>

<sup>198</sup> Sitio web oficial de Secretaria de Hacienda y Crédito Público/SAT, "Plataforma Secretaría de Hacienda y Crédito Público/SAT", <https://www.sat.gob.mx/home>

4. Derecho por el uso o aprovechamiento de locales de mercados públicos.	
<b>Consulta adeudos y pagos</b>	<b>Actividades</b>
1. Aclaraciones de pago.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduce las actividades administrativas y eficiencia en trámites, costo y tiempo.</li> <li>• Desarrolla habilidades para utilizar servicios digitales de actividades cotidianas por medios electrónicos.</li> </ul>
2. Correcciones de pago.	
3. Adeudos de tenencia.	
4. Adeudos de infracciones.	
5. Adeudos de predial y agua.	
<b>Otros</b>	<b>Actividades</b>
1. Pago de tenencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad y toma de decisiones. Incorpora mecanismos para disponibilidad que avalen el envío y recepción de documentos.</li> </ul>
2. Derecho por suministro de agua.	
3. Impuesto sobre nómina, etc.	

El último punto se refiere a la Secretaría de Gobernación,<sup>199</sup> que se encarga de la seguridad nacional; además brinda servicios como el acta de nacimiento certificada y la CURP, proporcionados por el sistema de interoperabilidad en contribución con otras entidades. La información es automatizada e indispensable para que el ciudadano pueda tener el acceso directo a los documentos de manera electrónica. Los puntos anteriores son indicadores integrados en las plataformas. Es cierto que no todas se encuentran completas; sin embargo, la interoperabilidad se hace presente con el intercambio, acceso y uso de la información de gobierno a ciudadano y viceversa. Al contar con el sistema de interoperabilidad, se evitará la infiltración de documentos falsos, sin legalidad al acceder a algún sistema en plataformas digitales del gobierno mexicano.

Lo que no se ha logrado es mantener una amplia difusión del establecimiento de sitios electrónicos que conforman o hacen parte de la interoperabilidad en el territorio nacional de la República Mexicana, por ejemplo servicios, trámites que brindan las secretarías en cada Estado para mantener en funcionamiento las actividades de la interoperabilidad. Hace falta una constante actualización del sistema para integrar el mantenimiento de los archivos digitales (organización, administración, acceso) no sólo en la plataforma del SAT, sino también en las secretarías. Por último, es preciso incentivar a la población para

<sup>199</sup> Sitio web oficial de Secretaría de Gobernación, "Plataforma SEGOB", <https://www.gob.mx/segob>

generar competencias y una gestión inteligente por parte de las administraciones con el objetivo de prestar el servicio a toda la sociedad.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

### Libros

- Ackerman, Jonh. 2008. *Más allá del acceso a la información: transparencia, rendición de cuentas y estado de derecho*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Alianza para el Gobierno Abierto. 2014. *Plan de acción 2013-2015: una nueva relación entre sociedad y gobierno*. México: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos/ México Abierto.
- Barrera, Lourdes Vianey. 2015. *La alianza para el gobierno abierto: una visión desde la sociedad civil*. México: Fundación Hewlett.
- Bouskela, Mauricio y Marcia Casseb. 2016. *La ruta hacia las Smart cities: Migrando de una gestión tradicional a la ciudad inteligente*. América Latina: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. 2010. *Bases para una Estrategia Iberoamericana*. Argentina: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. 2007. *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Argentina: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- \_\_\_\_\_. 2006. *E-ping: estándares de interoperabilidad de gobierno electrónico*. Brasil: Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico.
- Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. 2015. *Plan de transformación digital de la administración general del Estado y Organismos Públicos: estrategia de TICS 2015-2020*. España: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Dirección General de Modernización Administrativa. 2012. *Catálogo de Estándares: guía de aplicación de Norma Técnica de Interoperabilidad*. España: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- European Commissions. 2017. *New European Interoperability Framework: promoting seamless services and data flows for european public administrations*. Belguin: Lexembourg.
- Gascó, Mila y Carlos Jiménez. 2010. *Bases para una estrategia Iberoamericana de Interoperabilidad*. Argentina: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.

- Gil, Ramón y Judith Mariscal. 2008. *Gobierno electrónico en México*. México: Centro de Investigaciones y Docencia Económicas/ División de Administración Pública.
- Gobierno de Chile. 2011. *Gobierno electrónico 2010-2014*. Chile: Gobierno de Chile.
- Gobierno en línea. 2010. *Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia*. Bogotá: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Instituto de Comunicación y Desarrollo. 2012. *Transparencia, rendición de cuentas y legitimidad: manual para organizaciones de la sociedad civil*. Montevideo: Instituto de Comunicación y Desarrollo.
- Luna, Luis Felipe y José Ramón Gil. 2015. *Avances y retos del gobierno digital en México*. México: Instituto de Administración Pública del Estado de México/ Universidad Autónoma del Estado de México.
- Ministerio de Secretaría General de la Presidencia. 2017. *Caracterización de la Interoperabilidad en el Estado de Chile*. Chile: Ministerio de la Secretaria de la Presidencia.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Guía Técnica para la Norma de Interoperabilidad de Documentos electrónicos*. Chile: Ministerio de la Secretaria de la Presidencia.
- Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones y Departamento Administrativo de la Función Pública. 2010. *Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea*. Bogotá: Consejo Nacional de Política Económica y Social.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Guía de uso del Marco de Interoperabilidad de Gobierno en Línea*. Bogotá: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Ministério do planejamento e gestao. 2010. *Panorama da Interoperabilidade no Brasil*. Brasilia: Ministério do Planejamento e Gestao.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Guia de Interoperabilidade: manual do gestor*. Brasilia: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
- Naser, Alejandra y Álvaro Ramírez. 2017. *Desde el gobierno abierto en América*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. 2015. *Estudios de la OCDE sobre gobernanza pública: gobierno abierto en América Latina*. Colombia: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico.
- Pardo, María de Carmen. 2009. *La modernización administrativa en México*. México: El Colegio de México.
- Pichardo, Ignacio. 2004. *Modernización administrativa: propuesta para una reforma inaplazable*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. 2013. *Participación ciudadana y rendición de cuentas*. Perú: Presidencia del Consejo de Ministros del Perú.
- Quevedo, Nelva. 2014. *Alfabetización informacional*. Perú: Consorcio de Universidades.
- Secretaría de la Función Pública. 2017. *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018: guía de gobierno abierto 2017*. México: Secretaria de la Función Pública.
- Velázquez, Karina. 2013. *Gobierno electrónico en México: Camino hacia la sociedad del conocimiento*. México: Cámara de Diputados.

## Revistas

- Ávila, Delia. 2014. El uso de las TICS en el entorno de la Nueva Gestión Pública Mexicana. *Revista Andamios*, 24 (enero-abril).
- Bolaños, Jimmy. 2010. Bases conceptuales de la rendición de cuentas y el rol de las entidades de fiscalización superior. *Revista Nacional de Administración*, 1 (enero-junio).
- Castañeda, Luz María. 2004. Interoperabilidad estándares. *Revista UNAM*, 10 (noviembre).
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. 2006. Código Iberoamericano del Buen Gobierno. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, 314-348 (octubre).
- \_\_\_\_\_. 2007. Carta Iberoamericana de Gobierno electrónico. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 38 (junio).
- Chávez, Melissa. 2016. El gobierno abierto en México, ¿Un nuevo modelo de gobernanza? *Revista UNAM*, 24 (septiembre-diciembre).
- De la comunicación diálogos. 2013. Gobierno electrónico de Brasil: ¿Un nuevo significado para la relación de gobierno y el ciudadano? *Revista Académica de la Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social*, 86 (enero).
- Duque, Javier. 2013. Accountability y gestión pública en el papel del control y la rendición de cuentas en la gestión pública. *Revista Ciencias Estratégicas*, 30 (julio-diciembre).
- Echeverría, Javier. 2007. Gobernanza de la sociedad europea de la información. *Revista Espacios Públicos*, 8 (abril).
- Esteinou, Javier. 2008. Hacia la rendición de cuentas de los medios de difusión electrónicos. *Revista Razón y Palabra*, 62 (mayo-junio).

- Fox, Jonathan. 2006. Sociedad civil y políticos de rendición de cuentas. *Revista Perfiles Latinoamericanos*, 27 (enero-junio).
- García, Jesús. 2014. Gobierno electrónico: transparencia, participación y colaboración en administraciones públicas. *Revista Innovar*, 54 (noviembre).
- Gascó, Mila. 2011. Los retos de la colaboración, ¿A qué si no a eso, pretendemos hacer frente a la interoperabilidad? *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 49 (febrero).
- Instituto Nacional de Administración Pública. 2008. Rendición de cuentas, transparencia y combate a la corrupción. *Revista de la Administración Pública*, 43 (septiembre).
- Izaguirre, Gustavo. 2008. El gobierno electrónico en México. *Revista CienciaUAT*, 1 (julio-septiembre).
- López, Sergio y Ali Ruiz. 2007. Rendición de cuentas y el diseño institucional en los órganos reguladores en México. *Revista Gestión Pública*, 1 (septiembre).
- Martínez, José Ángel. 2006. Análisis de los usuarios, contenidos y servicios públicos electrónicos. *Revista Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 82 (marzo).
- Musalem, Alberto y Maribel Ortiz. 2011. Gobernanza y Seguridad Social: Progresos en las directrices de la AISS para una buena gobernanza. *Revista Internacional de Seguridad Social*, 4 (diciembre).
- Ochoa, Haydeé y Yorbeth Montes de Oca. 2010. Rendición de cuentas en la gestión pública: reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (julio-septiembre).
- Olvera, Diana y Alina del Carmen Nettel. 2017. La gobernanza y buena administración en el contexto del control de la iniciativa administrativa. *Revista Ciencia Jurídica*, 11 (abril).
- Peres, Mario .2006. El papel del gobierno para superar la brecha digital. *Revista la Propiedad Imperial*, 9 (noviembre)
- Quintanilla, Gabriela, 2012. e-transparencia y la e-rendición de cuentas en los sitios web mexicanos. *Revista Espacios Públicos*, 34 (mayo-agosto).
- Ramos, José. 2016. Gobierno abierto: una visión de sus antecedentes, surgimiento y conceptualización. *Revista UNAM*, 24 (septiembre-diciembre).
- Rincón, Erick. 2003. Gobierno electrónico y el control del gasto público a través de nuevas tecnologías: una aproximación crítica y preliminar al e-central. *Revista Estudios Socio Jurídicos*, 2 (julio-diciembre).
- Ruiz, José Fabián. 2017. Los órganos autónomos como espacios para el gobierno abierto. *Revista Convergencia*, 75 (septiembre-diciembre).

- Sánchez, José Juan. 2014. Uso de la accountability en la administración pública. *Revista Venezolana de Gerencia*, 68 (octubre-diciembre).
- \_\_\_\_\_. 2015. La participación ciudadana como instrumento de gobierno abierto. *Revista Espacios Públicos*, 43 (agosto-septiembre).
- Sandoval, Rodrigo. 2015. Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual. *Revista Gestión Pública*, 1 (mayo).
- Sebastián, Mercedes Caridad y Sara Martínez. 2016. Gobierno y parlamento abierto: La participación ciudadana en el tratamiento y visualización de la información pública. *Revista Iberoamericana de Bibliotecología*, 1 (enero-abril).
- Toledo, Erick Andrés. 2004. Rendición de cuentas accountability y la retórica de la nueva gestión pública. *Revista Espacios Públicos*, 24 (abril).
- Torres, Jaime. 2012. Gobierno electrónico de la nueva gerencia pública a la gobernanza. *Revista Ciencia Administrativa*, 2 (junio).
- Treviño, Jesús Antonio. 2010. Gobernanza en la administración pública. *Revista Técnica y Propuesta Conceptual*, 233 (enero-abril).
- Villanueva, David. 2016. Rendición de cuentas y gobiernos locales: retos y perspectivas. *Revista El Cotidiano*, 198 (julio-agosto).

## Documentos electrónicos

- AEBOE. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Boletín Oficial del Estado: Ley 11/2007 de junio. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-12352> (consultado: 20 de octubre de 2017).
- AGA. Alianza de Gobierno Abierto. Plan de acción 2016-2018: tercer plan de acción nacional de México en la alianza para el gobierno abierto. <http://gobabierto.org/wp-content/uploads/2016/09/Plan-de-Acci%C3%B3n-2016-2018.pdf> (consultado: 26 de marzo de 2018).
- \_\_\_\_\_. Alianza de Gobierno Abierto. Plan de acción México 2011. [https://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/Mexico\\_Action\\_Plan.pdf](https://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/Mexico_Action_Plan.pdf) (consultado: 26 de marzo de 2018).
- \_\_\_\_\_. Alianza de Gobierno Abierto. Secretariado Técnico Tripartita para la implementación y seguimiento de planes de acción de la Alianza para el Gobierno Abierto en México: lineamientos. <http://gobabierto.org/wp-content/uploads/2014/08/Lineamientos-2014-06-17.pdf%20>. (consultado: 28 de marzo de 2018).
- ALADI. Asociación Latinoamericana de Integración. La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de ALADI. <http://www.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/decd25d818b0d76c032567da0062>



[fec1/169f2e26bfc7a23c03256d74004d6c5f/\\$FILE/157Rev1.pdf](http://fec1/169f2e26bfc7a23c03256d74004d6c5f/$FILE/157Rev1.pdf) (consultado: 11 de noviembre de 2017).

- DGSEI. Dirección General del Sistema Estatal de Informática. Gobierno Digital. [http://dgsei.edomex.gob.mx/tecnotips/gobiernos\\_digitales](http://dgsei.edomex.gob.mx/tecnotips/gobiernos_digitales) (consultado: 14 de mayo de 2018).
- GOB. Gobierno de México. Interoperabilidad para conectar el gobierno. <https://www.gob.mx/mexicodigital/articulos/interoperabilidad-para-conectar-al-gobierno?idiom=es> (consultado: 20 de abril de 2018).
- \_\_\_\_\_. Gobierno de México. Interoperabilidad para conectar. <https://www.gob.mx/mexicodigital/articulos/interoperabilidad-para-conectar-al-gobierno?idiom=es> (consultado: 20 de abril de 2018).
- GOBES. Gobierno de España. Boletín Oficial de Estado: real decreto 4/2010 de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de administración electrónica. <http://transparencia.gob.es/servicios-buscador/contenido/realdecreto.htm> (consultado: el 15 de octubre de 2017).
- GOV. Gobierno de Chile. Ministerio de Secretaria General de Presidencia. [https://digital.gob.cl/site/assets/files/1297/borrador\\_-\\_norma\\_tecnica\\_interoperabilidad\\_en\\_el\\_estado\\_de\\_chile\\_pdf.pdf](https://digital.gob.cl/site/assets/files/1297/borrador_-_norma_tecnica_interoperabilidad_en_el_estado_de_chile_pdf.pdf) (consultado: el 20 de abril de 2018).
- GD. Gobierno Digital. Estrategia GEL. <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-7650.html> (consultado: 17 de mayo de 2018).
- INAI. Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. I Cumbre Nacional Gobierno Abierto: creación desde lo local. [http://eventos.inai.org.mx/1racumbrenacional\\_ga/](http://eventos.inai.org.mx/1racumbrenacional_ga/) (consultado: 28 de marzo de 2018).
- INC. Imprenta Nacional de Colombia. Diario Oficial año CXIII. <https://www.pwcimpuestosonline.co/Repositorio%20PwC/PDF/Normas%20Nacionales/Decretos/2008/DEC-000351-08-D.pdf> (consultado: 20 de octubre de 2017).
- MINTIC. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Guía de datos abiertos en Colombia. [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-9407\\_Guia\\_Apertura.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-9407_Guia_Apertura.pdf) (consultado: 31 de marzo de 2018).
- MX. México Digital. Estrategia Digital Nacional 2013. <http://cdn.mexicodigital.gob.mx/EstrategiaDigital.pdf> (consultado: 1 de abril de 2018).
- OGP. Open Government Partnership. México. <https://www.opengovpartnership.org/countries/mexico> (consultado: 29 de marzo de 2018).

- S.F.P. Secretaría de Función Pública. Guía técnica de Interoperabilidad documento de especificación G11: guía de Trazabilidad. [https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias\\_tecnicas/gt\\_11/pdf/guia\\_1\\_1.pdf](https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias_tecnicas/gt_11/pdf/guia_1_1.pdf) (consultado: 14 de abril de 2018).
- \_\_\_\_\_. Secretaría de la Función Pública. Documento técnico para la interoperabilidad de sistemas automatizados de control de gestión. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/32515/DTISACG-231112.pdf> (consultado: 10 de marzo de 2018).
- \_\_\_\_\_. Secretaría de la Función Pública. Guía técnica de interoperabilidad: guía de implementación de seguridad de acceso en un entorno de interoperabilidad. [https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias\\_tecnicas/gt\\_13/pdf/guia\\_1\\_3.pdf](https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias_tecnicas/gt_13/pdf/guia_1_3.pdf) (consultado: 10 de marzo de 2018).
- \_\_\_\_\_. Secretaría de la Función Pública. Guía técnica de interoperabilidad: lineamientos de construcción para servicios de intercambio de Información. [https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias\\_tecnicas/gt\\_11/pdf/guia\\_1\\_1.pdf](https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias_tecnicas/gt_11/pdf/guia_1_1.pdf) (consultado: 10 de marzo de 2018).
- \_\_\_\_\_. Secretaría de la Función Pública. Guía técnica de interoperabilidad documento de especificación: guía de integración. [https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias\\_tecnicas/gt\\_10/pdf/guia\\_1\\_0.pdf](https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/guias_tecnicas/gt_10/pdf/guia_1_0.pdf) (consultado: el 10 de marzo de 2018).
- \_\_\_\_\_. Secretaría de la Función Pública. Guía técnica de Interoperabilidad: operación mesa de servicios. [https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/contenido\\_gral/anexos\\_gral/anexo\\_q16\\_a1.pdf](https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/contenido_gral/anexos_gral/anexo_q16_a1.pdf) (consultado: 11 de abril de 2018).
- \_\_\_\_\_. Secretaría de la Función Pública. Guías técnicas de interoperabilidad: documento de especificación G16. [https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/contenido\\_gral/anexos\\_gral/anexo\\_q16\\_a2.pdf](https://www.gob.mx/guiasinteroperabilidad/contenido_gral/anexos_gral/anexo_q16_a2.pdf) (consultado: 14 de abril de 2018).
- \_\_\_\_\_. Secretaría de la Función Pública. Plan Nacional de Desarrollo: guía de gobierno abierto 2017. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/250841/Gu\\_a\\_Gobierno\\_Abierto\\_2017\\_ajustes\\_21082017\\_INAI.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/250841/Gu_a_Gobierno_Abierto_2017_ajustes_21082017_INAI.pdf) (consultado: 28 de marzo de 2018).
- SEGOB. Secretaría de Gobernación. Decreto que establece los medios para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos y acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público así como modernización de la Administración Pública Federal. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/143509/DECRETO\\_que\\_establece\\_las\\_medidas\\_para\\_el\\_uso\\_eficiente.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/143509/DECRETO_que_establece_las_medidas_para_el_uso_eficiente.pdf) (consultado: 20 de abril de 2018).

- \_\_\_\_\_. Secretaría de Gobernación. Diario Oficial de la Federación: decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los trámites e información del gobierno 3 de febrero de 2015. [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5395238&fecha=04%2F06%2F2015](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5395238&fecha=04%2F06%2F2015) (consultado: 3 de abril de 2018).
- \_\_\_\_\_. Secretaría de Gobernación. Diario Oficial de la Federación: acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y Datos Abiertos de la Administración Pública Federal. [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5208001&fecha=06%2F09%2F2011](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5208001&fecha=06%2F09%2F2011) (consultado: 20 de abril de 2018).
- \_\_\_\_\_. Secretaría de Gobernación. Diario Oficial de la Federación: disposiciones generales para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Nacional. [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5395238&fecha=04/06/2015](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5395238&fecha=04/06/2015) (consultado: 19 de abril 2018).
- \_\_\_\_\_. Secretaria de Gobernación. Programa para un gobierno cercano - moderno. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/4102/PROGRAMA\\_para\\_un\\_Gobierno\\_Cercano\\_y\\_Moderno\\_2013.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/4102/PROGRAMA_para_un_Gobierno_Cercano_y_Moderno_2013.pdf) (consultado: 20 de abril de 2018).
- UGR. Universidad de Granda. El gobierno electrónico o e-gobierno. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf1](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf1). (consultado: 4 de mayo de 2018).
- UNAM. Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas: anexo V agenda de gobierno digital. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3249/14.pdf> (consultado: 3 de abril de 2018).