

# Gobierno electrónico, una oportunidad ante el distanciamiento social

## Nota del Editor

*El gobierno electrónico es una de las alternativas que surgen ante las medidas de distanciamiento social que recientemente se nos han impuesto para mitigar los efectos del SARS-CoV2. El presente artículo señala cómo vamos al respecto y algunas oportunidades ante esta situación.*

**Jesús Tadeo Ramírez Flores**  
jramirezf@indetec.gob.mx

Desde el anuncio de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que declaró al brote de virus SARS-CoV2 y que provoca la enfermedad que se ha denominado COVID-19 como una pandemia, emanado del acelerado incremento en el número de casos existentes, la OMS estableció esta circunstancia como una emergencia de salud pública con relevancia internacional debido al riesgo pandémico que representa esta enfermedad.

En este sentido, en México el 23 de marzo de 2020, el Consejo de Salubridad General reconoció al virus SARS-CoV2, y a la enfermedad que causa (COVID-19) como una enfermedad de atención prioritaria.

El 30 de marzo del mismo año el Consejo de Salubridad General determinó a través del Diario Oficial de la Federación la pertinencia de declarar como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), por lo que, con el propósito de proteger la salud de los mexicanos la Secretaría de Salud determinará las acciones que resulten necesarias para atender esta emergencia.

En seguimiento de la publicación anterior, el Secretario de Salud con fecha del 31 de marzo del presente, determinó mediante un Acuerdo las acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2. En este acuerdo se estableció “la suspensión inmediata, del 30 de marzo al 30 de abril de 2020, de las actividades no esenciales, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad, para disminuir la carga de enfermedad, sus complicaciones y la muerte por COVID-19 en la población residente en el territorio nacional;”

Derivado de lo anterior y en seguimiento de las recomendaciones previamente emanadas del Consejo de Salubridad General, se informó mediante decreto: la suspensión de labores, la

suspensión de términos, y la atención presencial únicamente de actividades esenciales; estas disposiciones deberán de ser acatadas en muchas dependencias de gobierno.

Este suceso ha catalizado un fenómeno al que socialmente se ha estado transitando: migrar a la era digital. Este proceso se da a través del llamado Gobierno electrónico que en una definición por la Organización de los Estados Americanos (OEA) se describe como: *la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano e incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.*

De esta manera la coyuntura ofrece una oportunidad para muchos sectores de la sociedad a reinventarse socialmente; en particular, representa para la administración pública de los tres niveles de gobierno un reto importante. Entre los desafíos que se presentan están los siguientes:

- Ofrecer atención a la población vía telefónica o a distancia mediante tecnologías de información.
- Mejorar la relación y la productividad con el trabajo a distancia.
- La coordinación pública de varias áreas para atender a la población.
- Seguimiento de trámites y atención de pagos de impuestos, derechos y aprovechamientos a través de plataformas o intermediarios financieros.
- La respuesta inmediata ante las demandas de la sociedad (sociales, de salud o de atención).
- Una oportunidad de inclusión para aquellos sectores en donde el internet no es algo cotidiano.

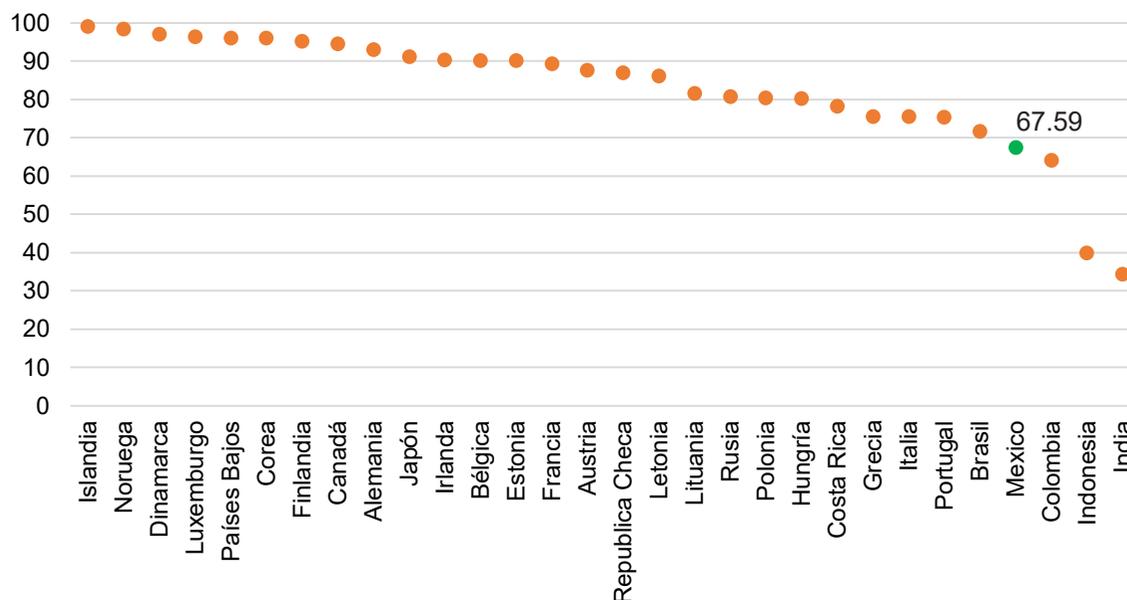
Recapitulando, esta coyuntura coloca a la administración pública en un desafío importante: continuar con la atención y servicios que tiene que prestar, y dar accesibilidad para el cobro de las contribuciones y aprovechamientos que se deben pagar.

Adicional a lo anterior, un reporte publicado por el Fondo Monetario Internacional sobre las “Perspectivas de la Economía Mundial, abril de 2020 -- Capítulo 1” establece que: “Mientras la economía esté paralizada, las autoridades tendrán que garantizar que la gente pueda cubrir sus necesidades y que las empresas puedan reactivarse una vez que hayan pasado las fases agudas de la pandemia.” Además, el documento abunda que se necesitarán importantes medidas para preservar los vínculos económicos en la sociedad, con el fin de dejar intacta la infraestructura económica y financiera de la sociedad.

No obstante, México particularmente enfrenta retos importantes, es uno de los países con menor acceso de internet respecto a su población total, sólo el 67.59% de la población disfruta

de acceso a internet. De acuerdo con *Going Digital Toolkit* estudio de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) en un comparativo de varios miembros de la OCDE y no miembros, México se encuentra en los últimos lugares de ocupación de Internet respecto a la población total, véase el gráfico 1.

**Gráfico 1:** Porcentaje de usuarios de internet respecto al total de la población



**Fuente:** Elaborado por INDETEC, con datos de la OCDE, *Going Digital Toolkit* (2019).

Aunque el porcentaje de la población que tiene acceso a internet aún es relativamente bajo, el desarrollo de políticas inclusivas y el elevar a rango constitucional el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet, ha favorecido enormemente a la población, siendo México uno de los países que ha mitigado esta brecha de una manera más acelerada.

Por ejemplo, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH), 2019 elaborada por el INEGI, establece que de 2015 a 2019, se han incorporado al uso del internet poco más de 18 millones de personas.

**Tabla 1:** Usuarios de Internet en México, según sexo, 2015 a 2019

Año	Total	Hombres		Mujeres	
		Absolutos	%	Absolutos	%
2015	62 448 892	31 589 032	50.6	30 859 860	49.4
2016	65 520 817	31 750 942	48.5	33 769 875	51.5
2017	71 340 853	35 076 952	49.2	36 263 901	50.8
2018	74 325 379	36 066 121	48.5	38 259 258	51.5
2019	80 626 159	38 990 422	48.4	41 635 737	51.6

**Fuente:** Elaborado por INDETEC, con datos del INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) (2019).

**Nota:** La población señalada es de 6 años o más.

En esta misma encuesta podemos encontrar información sobre el tipo de dispositivo usado para enlazarse a internet. Destaca el uso extensivo del *Smartphone* para realizar esta conexión.

**Tabla 2:** Usuarios de Internet en México, según equipo principal utilizado para conectarse a Internet, 2015 a 2019

Año	Total	Computadora de escritorio		Computadora portátil ( <i>laptop, notebook</i> )		Tablet		Celular inteligente ( <i>Smartphone</i> )		Televisión con acceso a Internet o dispositivo conectado		Consola de videojuegos	
		Absolutos	%	Absolutos	%	Absolutos	%	Absolutos	%	Absolutos	%	Absolutos	%
2015	62,448,892	32,300,354	51.7	27,790,742	44.5	ND	NA	46,109,975	73.8	3,381,472	5.4	3,697,474	5.9
2016	65,520,817	27,234,992	41.6	30,258,049	46.2	ND	NA	55,466,512	84.7	5,271,749	8.0	3,346,746	5.1
2017	71,340,853	23,634,812	33.1	23,403,541	32.8	13,219,443	18.5	63,960,222	89.7	8,878,892	12.4	4,430,474	6.2
2018	74,325,379	23,759,532	32.0	24,239,957	32.6	13,233,851	17.8	68,885,940	92.7	12,335,990	16.6	5,148,128	6.9
2019	80,626,159	23,276,130	28.9	26,757,382	33.2	14,360,263	17.8	76,843,201	95.3	18,906,194	23.4	6,794,886	8.4

**Fuente:** Elaborado por INDETEC, con datos del INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) (2019).

**Nota:** La población señalada es de 6 años o más.

En concordancia con lo planteado anteriormente, resulta importante sumar esfuerzos para acelerar políticas inclusivas del uso de internet, así como promover la digitalización de trámites y servicios que se daban anteriormente en ventanilla.

La digitalización del gobierno, no es sólo un fin, sino una herramienta que permitirá generar gobiernos más ágiles, más transparentes, y será un punto de apoyo para poder generar procesos que mejoren la relación gobernado-gobernante.

A continuación, se presentan algunas estadísticas que ayudan a reflexionar sobre este tema; la fuente de las estadísticas proviene de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental del INEGI, respecto de este documento nos centraremos específicamente al apartado de Gobierno Electrónico, al cual el INEGI define como: *Es el empleo del internet y otras tecnologías para mejorar la administración del gobierno. Adicionalmente, facilita la transparencia y el acceso público a la información, poniendo al alcance del ciudadano la gestión gubernamental. Por lo tanto, es una herramienta que potencializa la participación ciudadana y funciona como un arma eficaz contra la corrupción.*

Adicional a lo anterior, el INEGI consideró en este instrumento solamente a la Población de 18 años y más, que habita en ciudades de cien mil habitantes y más, que realizó por lo menos alguna de las siguientes acciones:

**Tabla 3:** Población de 18 años y más, que habita en ciudades de cien mil habitantes y con interacción con el gobierno electrónico

Indicador	2013	2015	2017
Porcentaje de trámites realizados personalmente a través de líneas de atención telefónica	3.12	3.26	2.82
Porcentaje de trámites realizados personalmente en cajero automático o kiosco inteligente	12.25	16.27	18.05
Porcentaje de trámites realizados personalmente en instalaciones de gobierno	62.49	61.91	57.10
Porcentaje de trámites realizados personalmente en bancos, supermercados, tiendas o farmacias	20.71	15.92	17.15
Porcentaje de trámites realizados personalmente a través de internet	1.11	1.72	2.81

**Fuente:** Elaborado por INDETEC, con datos del INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental del INEGI (2018).

De los indicadores señalados anteriormente destaca: de 2013 a 2017 un incremento en el uso de los kioscos inteligentes de 5.8 puntos porcentuales, una disminución de 5.39 puntos porcentuales en los trámites en instalaciones de gobierno y un incremento de la utilización de los portales de internet para realizar trámites de 1.70 puntos porcentuales; asimismo, se observa un desplazamiento en el uso de las llamadas telefónicas que han ido perdiendo terreno en la atención a la ciudadanía.

Cabe resaltar que los datos anteriormente señalados son bajo condiciones normales de uso. Al redactar este documento y con las precauciones de movilidad y contacto que se nos han

sugerido para mitigar la propagación del brote de virus SARS-CoV2 se realizó una consulta en bases de datos de las búsquedas que las personas hacen en internet a través del portal de Google y relacionadas con las siguientes palabras: Trámite, trámite en línea, denuncia en línea, servicio de agua, y arrojaron los siguientes crecimientos en un periodo de 12 meses, la localización de la consulta fue segmentada a México como país. Véase la tabla 4.

**Tabla 4:** Crecimiento de las búsquedas en el portal de Google relacionadas con las siguientes palabras: Trámite, trámite en línea, denuncia en línea, servicio de agua

Tema	Aumento puntual
Trámite electrónico	750%
Trámite en línea de placas	350%
Servicio de agua contrato	350%
Denuncia en línea robo	350%
Denuncia en línea ministerio público	300%
Trámite desempleo	300%
Recibo de agua contrato	200%
Trámite contribuyente	180%
Trámite usos del suelo	170%
Trámite matrimonio civil	150%
Administración pública	90%
Legalización	80%
Trámite de licencia en línea	70%
Servicio de agua pago	60%

**Fuente:** Elaborado por INDETEC, con datos de Google Trends.

## Conclusión

Por lo anterior, resulta necesario acumular esfuerzos para promover un gobierno electrónico en las administraciones de los tres niveles de gobierno; la digitalización deberá promover: centros de conectividad, simplificar y planificar trámites y la descentralización de los servicios, rescatar la confianza en la sociedad, entre otros. Así, el reto que enfrentan todos los niveles de gobierno consiste en mejorar la integración entre gobierno y sociedad y estar preparados para seguir operando ante contingencias sanitarias como las que estamos viviendo.

## Fuentes consultadas:

ACUERDO por el que el Consejo de Salubridad General reconoce la epidemia de enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19) en México, como una enfermedad grave de atención prioritaria, así como se

establecen las actividades de preparación y respuesta ante dicha epidemia. Diario Oficial de la Federación 23-03-2020. Disponible en: [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5590161&fecha=23/03/2020](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5590161&fecha=23/03/2020)

ACUERDO por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19). Diario Oficial de la Federación 30-03-2020. Disponible en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5590745&fecha=30/03/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5590745&fecha=30/03/2020)

ACUERDO por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2. Diario Oficial de la Federación 31-03-2020. Disponible en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5590914&fecha=31/03/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5590914&fecha=31/03/2020)

CPEUM. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. México. Diario Oficial de la Federación. Última reforma DOF 20-12-2019. Disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_201219.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_201219.pdf)

DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones. DOF 11-06-2013. Disponible en: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5301941&fecha=11/06/2013](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5301941&fecha=11/06/2013)

Google Inc. Portal de búsquedas de tendencias de Google (2020). *Google trends*. Disponible en: <https://trends.google.es/trends/?geo=mx>

FMI. Fondo Monetario Internacional (2020). *Perspectivas de la Economía Mundial, abril de 2020 -- Capítulo 1*. Disponible en: <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2020/04/14/weo-april-2020#Introducci%C3%B3n>

INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2019). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2019. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2019/default.html#Documentacion>

INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2018). Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental. ENCIG 2017. SNIEG. Información de Interés Nacional. Disponible en: [http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva\\_estruc/702825100667.pdf](http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825100667.pdf)

OCDE. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies (Recomendaciones del Consejo sobre estrategias digitales gubernamentales)*. Disponible en: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>

OCDE. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020). *Going Digital Toolkit*. Disponible en: <https://goingdigital.oecd.org/en/>

OEA. Organización de los Estados Americanos (2017). *¿Qué es el Gobierno Electrónico?* Disponible en: <http://portal.oas.org/portal/sector/sap/departamentoparalagesti%C3%B3n%C3%BAblicaefectiva/npa/sobreprogramadeegobierno/tabid/811/default.aspx?language=es-co>