

Dip. Emiliano Aguilar Esquivel,  
Presidente de la Mesa Directiva  
de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal,  
V Legislatura,  
P r e s e n t e.

Los que suscriben, Diputados de la V Legislatura a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, integrantes del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 122, apartado C, Base Primera, fracción V, inciso g) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 42, fracción XI del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 10, fracción I, 17 fracción IV, 36, fracción VII, de la Ley Orgánica; y, 85 fracción I del Reglamento para el Gobierno Interior, ambos ordenamientos de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal; sometemos a la consideración del Honorable Pleno de este Órgano Legislativo, la presente **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LAS LEYES DE FIRMA ELECTRÓNICA; DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL; DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA; Y, ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, TODAS DEL DISTRITO FEDERAL**, al tenor de la siguiente:

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### I. Objeto

---

1

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LAS LEYES DE FIRMA ELECTRÓNICA; DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL; DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA; Y, ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, TODAS DEL DISTRITO FEDERAL.

La presente iniciativa con proyecto de decreto tiene por objeto implementar de manera transversal e integral el uso obligatorio de las tecnologías de la información, por parte de cada uno de los Entes Públicos del Distrito Federal en la atención, y, en su caso, sustanciación electrónicas de los servicios públicos y trámites administrativos de su competencia, los cuales, se concentrarán en un sistema único denominado “Gobierno en línea 2.0”, y, particularmente, a través de cuentas en redes sociales de Internet, dentro de los siguientes ejes de actuación:

**Eje 1. Administrativo.** Reformar y adicionar diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal y de Ley de Firma Electrónica del Distrito Federal, a efecto de:

1. Implementar principios rectores para el gobierno electrónico en el Distrito Federal:
  - a. Acceso universal: Disponer el acceso al sistema en cualquier momento sin mayores restricciones a las establecidas para atender, o, en su caso, sustanciar, servicios públicos o trámites administrativos que los expresamente establecidos en los ordenamientos aplicables.
  - b. Amigabilidad: Diseñar un sistema caracterizado por la facilidad en su consulta y la sencillez en su interacción de acuerdo con las preferencias y necesidades de los usuarios.
  - c. Confiabilidad: Asegurar que la información proveída sea auténtica a efecto de garantizar su seguridad y eficacia jurídicas.

- d. Innovación: Incorporar continuamente nuevas tecnologías de la información con base en la eficiencia de resultados y la optimización de costos.
  - e. Participación multisectorial: Impulsar la colaboración del sector privado y el sector social en la implementación y la vigilancia del gobierno electrónico.
  - f. Seguridad: Disponer de adecuados niveles de seguridad que garanticen la protección de datos personales de conformidad con lo establecido en los ordenamientos aplicables.
  - g. Simplificación administrativa: Procurar la reducción de los requisitos y formalidades para la atención, y en su caso, sustanciación electrónicas de los servicios públicos y trámites administrativos.
2. Disponer la habilitación de un portal de Internet único, bajo la denominación “Gobierno en línea 2.0”, que concentrará la atención y la sustanciación electrónica de los trámites administrativos y servicios públicos prestados por todos los Entes Públicos del Distrito Federal, incluyendo a: los órganos político administrativos, los órganos autónomos, el órgano judicial y el órgano legislativo; y no sólo aquellos correspondientes a la Administración Pública Centralizada del Distrito Federal. Dicho portal será habilitado y gestionado por el Instituto de Ciencia y Tecnología del Distrito Federal.
3. Disponer que cada uno de los entes públicos del Distrito Federal habiliten cuentas en las tres redes sociales de Internet con mayor número de usuarios del Distrito Federal a efecto de difundir información, atender, y, en su caso, sustanciar electrónicamente las solicitudes de los trámites y servicios públicos prestados en sus respectivos ámbitos de competencia.

4. Dotar de la facultad a los entes públicos del Distrito Federal para proponer al organismo público competente, y, en su caso, efectuar las medidas de modernización, simplificación y desregulación administrativas necesarias para implementar el gobierno electrónico dentro de su respectivo ámbito de competencia.

**Eje 2. Transparencia y rendición de cuentas.** Reformar y adicionar diversas disposiciones de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, a efecto de que:

1. Señalar que cada uno de los Entes Públicos del Distrito Federal habiliten cuentas en las tres redes sociales de Internet con mayor número de usuarios del Distrito Federal a efecto de difundir la información pública en el ámbito de su respectiva competencia.
2. Establecer que los Entes Públicos deberán contar en la página de inicio de sus portales de Internet el nombre y vínculo directo con las cuentas en redes sociales de Internet referidas.
3. Disponer que la solicitud de acceso a la información pública pueda realizarse a través de mensajes de datos en las cuentas en redes sociales de Internet referidas.

**Eje 3. Responsabilidad Patrimonial.** Adicionar una disposición a la Ley de Responsabilidad del Distrito Federal, a efecto de que:

1. Los Entes Públicos y la Contraloría General del Distrito Federal habiliten un Portal de Internet, un cuenta de correo electrónico y cuentas en las tres redes sociales de

Internet con mayor número de usuarios del Distrito Federal, con la finalidad de que la parte interesada pueda:

- a. Presentar directamente su reclamación por correo electrónico o por mensaje de datos, en el caso de redes sociales de Internet.
- b. Consultar, en lo general, las etapas del procedimiento de reclamación de indemnización.
- c. Consultar detalladamente el estatus del procedimiento de reclamación de indemnización iniciado hasta la emisión de la sentencia o resolución firme respectiva.

## II. Marco normativo.

### I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

#### 1) Artículo 6º, párrafo segundo.

*Para el ejercicio del derecho de acceso a la información, la Federación, los Estados y el Distrito Federal, en el ámbito de sus respectivas competencias, se regirán por los siguientes principios y bases:*

*I. Toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo federal, estatal y municipal, es pública y sólo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público en los términos que fijen las leyes. En la interpretación de este derecho deberá prevalecer el principio de máxima publicidad.*

*II. La información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes.*

III. *Toda persona, sin necesidad de acreditar interés alguno o justificar su utilización, tendrá acceso gratuito a la información pública, a sus datos personales o a la rectificación de éstos.*

IV. *Se establecerán mecanismos de acceso a la información y procedimientos de revisión expeditos. Estos procedimientos se sustanciarán ante órganos u organismos especializados e imparciales, y con autonomía operativa, de gestión y de decisión.*

V. *Los sujetos obligados deberán preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados y publicarán a través de los medios electrónicos disponibles, la información completa y actualizada sobre sus indicadores de gestión y el ejercicio de los recursos públicos.*

VI. *Las leyes determinarán la manera en que los sujetos obligados deberán hacer pública la información relativa a los recursos públicos que entreguen a personas físicas o morales.*

VII. *La inobservancia a las disposiciones en materia de acceso a la información pública será sancionada en los términos que dispongan las leyes.*

- i. *Transitorios segundo y tercero del Decreto por el que se adiciona un segundo párrafo con siete fracciones al Artículo 6o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de julio de 2007.*

2) Artículo 8º .

*Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y*

*respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.*

*A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.*

3) Artículo 122, apartado C, Base Primera, fracción V, inciso g).

*C. El Estatuto de Gobierno del Distrito Federal se sujetará a las siguientes bases:*

*BASE PRIMERA.- Respecto a la Asamblea Legislativa:*

*(...)*

*V. La Asamblea Legislativa, en los términos del Estatuto de Gobierno, tendrá las siguientes facultades:*

*(...)*

*g) Legislar en materia de Administración Pública local, su régimen interno y de procedimientos administrativos;*

4) Artículo 134º, párrafos primero y segundo.

*Los recursos económicos de que dispongan la Federación, los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.*

*Los resultados del ejercicio de dichos recursos serán evaluados por las instancias técnicas que establezcan, respectivamente, la Federación, los estados y el Distrito Federal, con el objeto de propiciar que los recursos*

*económicos se asignen en los respectivos presupuestos en los términos del párrafo anterior. Lo anterior, sin menoscabo de lo dispuesto en los artículos 74, fracción VI y 79.*

- II. Estatuto de Gobierno del Distrito Federal. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de julio de 1994.

*Artículo 12. La organización política y administrativa del Distrito Federal atenderá los siguientes principios estratégicos:*

*(...)*

*IV. La previsión de la actuación gubernativa con criterios de unidad, autonomía, funcionalidad, eficacia, coordinación e imparcialidad;*

*(...)*

*VI. La simplificación, agilidad, economía, información, precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad en los procedimientos y actos administrativos en general;*

- III. Ley de Firma Electrónica del Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 04 de noviembre de 2009

- IV. Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de diciembre de 1998.

*Artículo 7o.- Los actos y procedimientos de la Administración Pública del Distrito Federal, atenderán a los principios de simplificación, agilidad, economía, información, precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad.*

- V. Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 21 de diciembre de 1995 y en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 1995.

*Artículo 5º.- El procedimiento administrativo que establece la presente Ley se regirá por los principios de simplificación, agilidad, información, precisión, legalidad, transparencia, imparcialidad y buena fe.*

VI. Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 03 de octubre de 2008.

1) Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos para la Protección de Datos Personales en el Distrito Federal. Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de octubre de 2009.

VII. Ley del Régimen Patrimonial y del Servicio Público. Publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 23 de diciembre de 1996.

VIII. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de marzo de 2008.

IX. Ley del Instituto de Ciencia y Tecnología del Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 1º de junio de 2007.

*ARTÍCULO 8.- El Instituto de Ciencia y Tecnología del Distrito Federal, además de lo dispuesto en el Título Tercero de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal en lo referente a las Entidades Paraestatales del Distrito Federal, tiene las atribuciones y responsabilidades siguientes:*

*(...)*

*III. Colaborar con el Ejecutivo Local en las acciones requeridas para apoyar los trabajos que le solicite la Asamblea Legislativa del Distrito Federal en materia de desarrollo científico, tecnológico e innovación;*

### **III. Panorama general**

El avance tecnológico que se ha suscitado en la última década ha sido vertiginoso, tanto que prácticamente no nos ha dado tregua. Las relaciones entre individuos, entre grupos y, particularmente, entre gobierno y ciudadanos también ha cambiado dramáticamente debido a los avances en las Tecnologías de Información y Comunicación (*Information and Communication Technology, ICT*). El uso extensivo de internet ha creado nuevos medios para comunicar e interactuar como los correos electrónicos, la mensajería instantánea, las herramientas Web 2.0 y las redes sociales.

La relación entre gobierno y ciudadano se ha ido modificando en todo el mundo con el paso del tiempo, específicamente ha cambiado:

- 1) el eje rector de las políticas de gobierno y
- 2) los medios por los cuales el gobierno y el ciudadano se comunican.

Primero, el nuevo eje rector es la concepción del ciudadano en el centro de toda política gubernamental. Segundo, los avances tecnológicos abren la posibilidad de una comunicación más cercana, directa y constante entre el gobierno y ciudadanos.

Por otra parte, la simplificación administrativa es un conjunto de herramientas técnicas usadas para revisar la normatividad existente con la finalidad de simplificar y remover las barreras y cargas administrativas (OCDE, 2010).<sup>1</sup> Es importante destacar que la simplificación administrativa debe ser integrada y coordinada con una reforma regulatoria. Por ello, Una de las herramientas para simplificar la administración pública es

---

<sup>1</sup> Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, *Why Is Administrative Simplification So Complicated?: Looking beyond 2010*, Cutting Red Tape, OECD Publishing, Paris, p.35

el uso de las tecnologías de la información integrada en una política pública de gobierno electrónico.

Para comprender la nueva relación entre el gobierno y ciudadanos es necesario aclarar ciertos conceptos que se relacionan entre sí tales como Gobierno Electrónico (*e-government*), Web 2.0 y redes sociales. En cuanto al Gobierno Electrónico, su principal objetivo es “usar Tecnologías de Información y Comunicación, para constantemente innovar y mejorar el gobierno para que responda a las necesidades de los ciudadanos.”<sup>2</sup> El reclamo ciudadano por transparencia ha sido una de las principales motivaciones de los gobiernos para utilizar medios electrónicos con la finalidad de distribuir más información entre la ciudadanía, principalmente sobre sus actividades y programas. Es por lo anterior que ya es una práctica casi generalizada el que los gobiernos y sus distintas dependencias cuenten con sitios de internet (o sitios Web) que provean de información específica a la ciudadanía.

Una de las herramientas electrónicas que ha coadyuvado a un gobierno más responsivo, interactivo y eficiente, es el uso de la Web 2.0. “Las aplicaciones Web 2.0 ofrecen patrones descentralizados para la presentación y análisis de datos, y proporcionan una plataforma para la interacción entre proveedores y usuarios”.<sup>3</sup> Básicamente estas herramientas han transformado la relación que los típicos sitios de internet generaban entre el gobierno y los ciudadanos, los sitios web no interactivos contemplan al gobierno como el único locutor y al ciudadano como un simple receptor de información, es decir, los usuarios de las páginas de internet del gobierno únicamente observaban la información disponible de forma pasiva. El uso de herramientas Web 2.0 ha permitido al ciudadano

---

<sup>2</sup> OCDE. (2005), OECD – e-Government Studies, México. Francia: Publicaciones OCDE, p. 27.

<sup>3</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 13.

tener un rol activo, participativo y deliberativo en su gobierno, ejemplos de estas herramientas son los blogs, chats y mensajes de texto.

De manera más reciente ha surgido el concepto de redes sociales, cuyo uso se ha extendido rápidamente a lo largo del mundo. Las redes sociales son “un conjunto bien delimitado de actores –individuos, grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales, etc.- vinculados unos a otros a través de una relación o conjunto de relaciones sociales.”<sup>4</sup> Las redes sociales abren la posibilidad a los gobiernos de establecer nuevos canales interactivos de comunicación con la ciudadanía, por ejemplo a través de redes sociales electrónicas como Facebook y Twitter.

La ampliación del uso de internet y el desarrollo de nuevas herramientas electrónicas para la comunicación abren la posibilidad a los gobiernos de procurar una relación más estrecha con su ciudadanía. La propuesta aquí es la adopción de un gobierno electrónico que se comprometa a la interactividad con sus ciudadanos a través de herramientas electrónicas como las redes sociales, es decir, el desarrollo de un gobierno en línea 2.0 a través de redes sociales.

#### IV. Gobierno Electrónico

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), considera que el gobierno electrónico en el mundo “ha progresado al punto en que ahora es un requisito para gobernanza efectiva y participación ciudadana (...)”<sup>5</sup>. Sin embargo, los gobiernos en general no están explotando

---

<sup>4</sup> Lozares, Carlos. (1996). La teoría de redes sociales. España: Universidad Autónoma de Barcelona, p. 108.

<sup>5</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. iii.

ni entendiendo esta nueva tecnología como la oportunidad para crear ciudadanía más comprometida.

Existen tendencias que muestran un fuerte incremento en el uso de tecnologías de comunicación entre la población, por ejemplo, en regiones en desarrollo las suscripciones a celulares han crecido exponencialmente en los últimos 10 años, pero muchos gobiernos no aprovechan completamente esta coyuntura para la mejor entrega de servicios.<sup>6</sup> Se ha revelado que muchos gobiernos continúan enfocándose en la difusión móvil y en línea de información en vez de expandir servicios interactivos, su reto entonces es propiciar formas más creativas para interactuar con los ciudadanos.<sup>7</sup>

Otra coyuntura de gran relevancia es la crisis económica que recientemente azotó al mundo entero. Uno de los efectos de esta crisis fue una dramática disminución de la confianza de la gente en sus instituciones públicas, situación que puede revertirse con ayuda del gobierno electrónico. Diversos estudios<sup>8</sup> han sugerido una relación positiva entre el gobierno electrónico y el mejoramiento en las actitudes de los ciudadanos hacia el gobierno; particularmente en Canadá y Estados Unidos se ha encontrado que el uso de Internet para solicitar ideas de los ciudadanos, involucrarlos en la toma de decisiones y

<sup>6</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 3.

<sup>7</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 4.

<sup>8</sup> Welch, E. W., C. C. Hinnant and M. J. Moon. 2005. "Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government". *Journal of Public Administration Research and Theory Advance* 15 (3): 371-391. / Tolbert, C. J. and K. Mossberger. 2006. "The Effects of EGovernment on Trust and Confidence in Government". *Public Administration Review* 66 (3): 354-70. / Freed, L. 2009. "Online Transparency, Satisfaction and Trust: A Study of the Relationship Between Key Concepts and Goals of the Obama Administration". *Foresee Results*. / Shim, D. C. and T. H. Eom. 2008. "E-Government and Anti-Corruption: Empirical Analysis of International Data." *International Journal of Public Administration* 31 (3): 298-316. / Lazer, D., M. Neblo, K. Esterling and K. Goldschmidt. 2009. *Online Town Hall Meetings: Exploring Democracy in the 21st Century*. Washington, D.C.: Congressional Management Foundation.

para hacer transacciones con el gobierno incrementa la confianza y mejora la percepción de los ciudadanos acerca de la respuesta del gobierno.<sup>9</sup>

Recientes estudios de Naciones Unidas (2010, p. 60-61), han encontrado que los países que presentan mayor desarrollo en gobierno electrónico en el mundo (con valores en su índice que varían entre .8785 y .7510) son: Republica de Korea, Estados Unidos, Canadá, Inglaterra, Holanda, Noruega, Dinamarca, Australia, España y Francia. Regionalmente quienes tienen los mejores resultados en el tema son Europa con un valor promedio del índice de .6227 y América con un valor de .4790.

En América los líderes en desarrollo de gobierno electrónico son: Estados Unidos, Canadá, Colombia, Chile, Uruguay, Barbados, Argentina, Antigua y Barbuda, México y Brasil. El valor promedio de México en el índice es de .5150, valor que se encuentra por encima del promedio del continente americano.<sup>10</sup>

En México los antecedentes del gobierno electrónico se remontan a la década de los noventa cuando el gobierno ya expandía el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación, por ejemplo, con la difusión de información en el portal del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) y con proyectos como Compranet (1996). Sin embargo, no fue sino hasta el año 2001, cuando se estableció una estrategia de Gobierno Electrónico con la introducción de la iniciativa E-México para digitalizar los servicios del gobierno, expandir la conectividad y el acceso electrónico, entre otros objetivos; fue así que el Gobierno Electrónico se convirtió en uno de los seis pilares de la

---

<sup>9</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 10.

<sup>10</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 79.

Agenda de Buen Gobierno del entonces presidente de la República, C. Vicente Fox Quesada.<sup>11</sup>

Sin embargo, el desarrollo de esta tecnología se ha estancado en años recientes. Según una encuesta de la OCDE a funcionarios mexicanos (2010), las principales barreras para la implementación de un gobierno electrónico en México son<sup>12</sup>:

- Barreras externas - 43%
- Resistencia al cambio organizacional - 14%
- Falta de liderazgo político - 11%
- Falta de planeación dentro de las organizaciones - 11%
- Dificultad para diseñar servicios enfocados al cliente - 9%

Las barreras externas contemplan, a su vez, barreras presupuestales (cerca de 80%), barreras regulatorias (64%) y falta de acceso a Internet y a servicios en línea (cerca de 60%).<sup>13</sup>

En cuanto a las barreras presupuestales, el gobierno mexicano debería propiciar la creación de mecanismos “para incrementar la flexibilidad de financiamiento para proyectos de gobierno electrónico. Esto puede incluir la transferencia de fondos entre líneas presupuestarias y entre unidades y agencias.”<sup>14</sup> En cuanto a las barreras regulatorias, es indispensable que se promueva mayor flexibilidad en la legislación y

<sup>11</sup> OCDE. (2005). OECD – e-Government Studies, México. Francia: Publicaciones OCDE.

<sup>12</sup> OCDE. (2005). OECD – e-Government Studies, México. Francia: Publicaciones OCDE, p. 48.

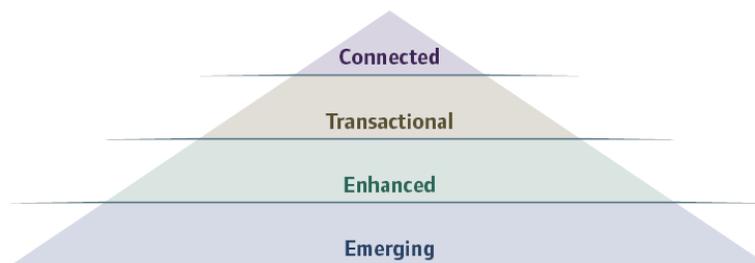
<sup>13</sup> OCDE. (2005). OECD – e-Government Studies, México. Francia: Publicaciones OCDE, p. 49.

<sup>14</sup> OCDE. (2005). OECD – e-Government Studies, México. Francia: Publicaciones OCDE, p. 57.

reconocimiento en la regulación de procesos de gobierno electrónico. Finalmente, es importante reconocer que México tiene niveles de penetración de Internet menores que el promedio de los países de la OCDE, 10% de la población tiene acceso a internet, en su mayor parte jóvenes entre 13 y 24 años de edad.<sup>15</sup>

A este último respecto cabe mencionar: primero, la evolución natural de la población en México derivará en un comportamiento creciente de la demanda; segundo, a este incremento en la demanda deberá corresponder mayor inversión en servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y educación y; tercero, a pesar de las cifras poco alentadoras, de acuerdo a estudios de la ONU (2003), México ocupa el cuarto lugar mundial como proveedor de servicios de gobierno basados en la Web.<sup>16</sup>

Naciones Unidas (2010) contempla cuatro etapas en el desarrollo de servicios en línea<sup>17</sup>:



- 1) Etapa 1- Servicios de Información Emergentes: Los sitios Web del gobierno proveen información de políticas públicas, gobernanza, leyes, regulaciones, documentos relevantes y tipos de servicios que provee el estado. Hay links a

<sup>15</sup> OCDE. (2005). OECD – e-Government Studies, México. Francia: Publicaciones OCDE, pp. 45, 69, 71.

<sup>16</sup> OCDE. (2005). OECD – e-Government Studies, México. Francia: Publicaciones OCDE.

<sup>17</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 95.

secretarías, departamentos y otras ramas del gobierno. Los ciudadanos pueden obtener información fácilmente de las novedades que hay en el gobierno y sus secretarías, y puede obtener links a información archivada.

- 2) Etapa 2 - Mejora de los Servicios de Información: Los sitios Web del gobierno ofrecen comunicación unidireccional o bidireccional mejorada entre gobierno y ciudadano, por ejemplo formatos descargables de gobierno para servicios y aplicaciones. Los sitios tienen audio y video, y se pueden consultar en distintos idiomas. Algunos servicios electrónicos limitados permiten a los ciudadanos hacer solicitudes en línea para pedir formatos no electrónicos o información personal, que sería enviada a la casa del solicitante.
- 3) Etapa 3 - Servicios Transaccionales: Los sitios Web del gobierno ofrecen comunicación bidireccional mejorada con sus ciudadanos, incluyendo la solicitud y recepción de insumos en las políticas gubernamentales, programas, regulaciones, etcétera. Algún tipo de verificación electrónica sobre la identidad del ciudadano es requerida para completar el intercambio satisfactoriamente. Los sitios Web del gobierno procesan transacciones no-financieras, por ejemplo, voto electrónico, cargar o descargar formatos, impuestos en línea, aplicación para certificados, licencias o permisos. También pueden manejar transacciones financieras, por ejemplo, cuando dinero es transferido en un sitio Web seguro al gobierno.
- 4) Etapa 4 - Servicios Conectados: Los sitios Web del gobierno han cambiado la manera en que el gobierno se comunica con sus ciudadanos. Son proactivos en la petición de información y en opiniones de los ciudadanos que usan la Web 2.0 y otras herramientas interactivas. Los servicios electrónicos y las soluciones electrónicas se encuentran en las secretarías y departamentos en maneras similares. La información, datos y conocimiento es transferido de agencias del gobierno a través de aplicaciones integradas. Los gobiernos han pasado de tener

una aproximación de gobierno como el centro a una en la que el ciudadano es el centro, donde los servicios en línea tienen como objetivo el ciudadano a través de ciclos de vida y grupos segmentados para proveer de servicios hechos a medida. Los gobierno crean un ambiente que empoderan al ciudadano para estar más involucrados con las actividades del gobierno para tener voz en las tomas de decisiones.

Por las características del gobierno electrónico en México, es dable afirmar que nuestro país se encuentra actualmente en un proceso por integrarse a la etapa de Servicios Transaccionales. Se han hecho grandes esfuerzos por mejorar la comunicación con la ciudadanía, sin embargo, nuestra estrategia se ha estancado en la mera provisión y solicitud de información. El gran reto es alcanzar la etapa de Servicios Conectados en la que se empodere e involucre directamente al ciudadano en las actividades y toma de decisiones del gobierno.

La demanda por Gobierno Electrónico en México no viene de las cúpulas económicas ni políticas de nuestro país, de hecho son en su mayoría los ciudadanos los que desean la implementación de Gobierno Electrónico. Del 100% de la demanda por Gobierno Electrónico, 40% corresponde a los ciudadanos, cerca de 30% corresponde a los empresarios y otro 30% es una demanda de organizaciones gubernamentales.<sup>18</sup>

## V. Herramientas Web 2.0

Como se ha mencionado, la mayor parte de los sitios de internet de los gobiernos tienen su origen en fundamentos de transparencia, por lo cual han tendido a ser unidireccionales

---

<sup>18</sup> OCDE. (2005). OECD – e-Government Studies, México. Francia: Publicaciones OCDE, p. 150.

en el suministro de información. Aunque sea una franca minoría, es importante reconocer la existencia de sitios Web más avanzados, cuyas características y facilidades han permitido la participación y compromiso del ciudadano con su gobierno.

En tiempos recientes se ha hablado del *Open Government (oGov)*, cuya traducción en español es Gobierno Abierto, como la forma de relacionar a la Administración Pública con los ciudadanos a través del establecimiento de canales de comunicación y contacto directo entre ellos. La finalidad de este tipo de gobierno, va más allá de proveer de información en línea al ciudadano, su intención es establecer constante y directa comunicación con los ciudadanos para escuchar sus opiniones y demandas con el fin de que sean incorporados como criterios en la toma de decisiones y en la provisión de servicios públicos por parte del gobierno.

Algunos de los rasgos del Gobierno Abierto son<sup>19</sup>:

- Las administraciones “abiertas” conversan con la ciudadanía, promoviendo su participación activa y teniendo en cuenta su opinión en la toma de decisiones.
- Las administraciones “abiertas” conversan entre sí, colaborando en el diseño y en la ejecución de las políticas públicas, en el diseño y en la prestación de los servicios públicos, y compartiendo recursos y servicios comunes.
- Las administraciones “abiertas” utilizan y promueven la utilización de las herramientas de la web 2.0 y del software libre, favoreciendo un rol activo de la ciudadanía en la generación de contenidos.

---

<sup>19</sup> Open Government. s.f.

<http://www.ogov.eu/open-government/open-government-un-nuevo-modelo-de-gestion-publica/>

- Las administraciones “abiertas” anteponen el interés general de la ciudadanía a los particulares de los partidos políticos, los cuerpos funcionariales, los sindicatos, los lobbies empresariales y demás grupos de presión.

Lo que, en sentido estricto, permite alcanzar la interacción entre gobierno y ciudadano a la que hace alusión el concepto de Gobierno Abierto, es el uso de herramientas Web 2.0 cuya plataforma permite la interacción entre proveedores y usuarios. Los sitios web que utilizan herramientas 2.0, contemplan a los ciudadanos como participantes activos en el contenido relacionado y la generación de información, no solo como consumidores pasivos de información proporcionada por el gobierno. Países como Brasil, Argentina, India, Alemania y Australia ya utilizan tecnología 2.0 para consultar a la población en diversos temas.<sup>20</sup>

Algunos de las aplicaciones prácticas de la Web 2.0 en relación al Gobierno Abierto son:

- Información Electrónica (*e-information*)  
La Información Electrónica va más allá de la mera provisión de información en línea por parte del gobierno, involucra un esfuerzo por proveer información que motive y empodere a la participación ciudadana. “Esto incluye la publicación en línea de políticas de participación electrónica, un calendario de foros de discusión en línea y notificaciones electrónicas para alertar a los ciudadanos que desean participar.”<sup>21</sup>  
Australia tiene el mayor puntaje en asesoría de información electrónica; le siguen de cerca en segundo lugar Japón, México y la República de Corea.<sup>22</sup>
- Servicios electrónicos (*e-services*)

<sup>20</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section.

<sup>21</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 86.

<sup>22</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section.

La provisión de servicios electrónicos no debe necesariamente suplantar la entrega de servicios cara a cara, sin embargo, esta herramienta presenta importantes ventajas como la velocidad, eficiencia y participación ciudadana en la entrega de servicios. Redes sociales como Facebook, YouTube y Twitter, así como software de blogs y tecnología móvil, ha permitido a los gobiernos aprovechar el conocimiento colectivo de la sociedad de forma rápida y directa. Los ciudadanos han pasado a convertirse en consejeros e innovadores al contribuir con ideas.<sup>23</sup> Cabe destacar que México se ubica en el lugar 39 de 189 países contemplados según el índice de servicios en línea.<sup>24</sup>

- Participación Electrónica (*e-participation*)

El índice de participación electrónica indica cuánto los gobiernos han creado un ambiente en el que los ciudadanos puedan ser más activos y de apoyo a su gobierno.”<sup>25</sup> Los países con mayor desarrollo de la participación electrónica son: República de Corea, Australia, España, Nueva Zelanda, Inglaterra, Japón, Estados Unidos, Canadá, Estonia, Singapur y Bahrain; México se encuentra en el lugar 32 de 157 países contemplados.<sup>26</sup>

Muchos gobiernos han mejorado sus sitios de internet con la finalidad de incorporar herramientas que refuercen la participación electrónica de la ciudadanía, adicionalmente “los gobiernos ahora están creando portales en redes sociales para llegar a más ciudadanos y promover sus programas, mensajes y políticas.”<sup>27</sup> Por ejemplo, en Estados Unidos, más de 2 millones de seguidores se han suscrito al Twitter del presidente Barack Obama.<sup>28</sup>

<sup>23</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 44.

<sup>24</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 116.

<sup>25</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 84.

<sup>26</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 85 y 124.

<sup>27</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 85.

<sup>28</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 84.

## VI. Redes Sociales

Como ya se ha comentado, las redes sociales pueden jugar un papel crucial en la integración y coparticipación de la ciudadanía con el gobierno. Es por ello que resulta de vital importancia comprender el alcance que tienen estas redes en el mundo y, particularmente, en México.

Las redes sociales están enfocadas a crear comunidades on line de personas que comparten intereses y actividades, o que están interesadas en explorar los intereses y actividades de otros. Las redes sociales se pueden clasificar desde una triple perspectiva (MIT, 2010):

1. Aquéllas en que los contenidos y ciertos datos de identificación del usuario están abiertos incluso a usuarios no registrados; y aquéllas en que es necesario registrarse para poder acceder a contenidos fundamentales.
2. Las redes que obedecen a una temática central, construyéndose la comunidad alrededor de ese eje, y aquéllas que son libres, y que se gestionan de acuerdo a los perfiles e intereses de los usuarios.
3. Redes sociales que funcionan en paralelo a la prestación de servicios o a la compraventa de productos on line; y redes sociales que tienen singularidad y entidad propia.

A partir de 1997, fecha en la que surgió el primer sitio de redes llamado *SixDegrees.com*, han surgido en el mundo diversas herramientas de comunicación electrónica. Algunos otros sitios que fueron creados entre 1997 y el año 2001 son: *AsianAvenue*, *Blackplanet* y

MiGente, sitios que en general permitieron a los usuarios publicar su perfil en la Web y crear relaciones personales y profesionales con otros usuarios. En el año 2001 surge *Ryze.com* como una herramienta para la búsqueda de contactos profesionales que permitiera aumentar las conexiones laborales y potenciar así las posibilidades laborales; este segmento del mercado fue posteriormente compartido con *LinkedIn*, que ha evolucionado hasta ser ahora uno de los estándares de la industria profesional para la creación de redes.

A partir del año 2003, el enfoque de muchos de los sitios Web cambia, surgen sitios que permiten al usuario personalizar sus páginas y, aunque complejos, resultan más sencillos para establecer comunicación entre usuarios. El primero de estos sitios fue *MySpace*, creado en 2003, un año más tarde se creó *Facebook*. Otras redes de creciente creación y que contemplan este nuevo enfoque de las redes sociales son: *Twitter*, *Yahoo*, *Neurona*, *eConozco*, entre otras. El fenómeno de masificación que han experimentado redes sociales electrónicas como Facebook y Twitter es inusitado y, por ende, representa la oportunidad de entrar en contacto con un mercado poblacional tradicionalmente desarraigado de la política.

El panorama de comunicaciones en México sigue siendo gobernado por el correo electrónico. Según un estudio realizado por la consultora TNS Global, realizado a cincuenta mil personas entre 16 y 60 años de edad en 46 países del mundo, 72% de los entrevistados declara utilizar correo electrónico, frente a 62% que reconoce utilizar algún tipo de red social como.<sup>29</sup> Sin embargo, cabe destacar que a pesar del uso extensivo del correo electrónico, el estudio de SocialTwist, destaca un incremento en el uso de las redes

---

<sup>29</sup> CanalAR. 20 de octubre 2010. <http://www.canal-ar.com.ar/noticias/noticiamuestra.asp?id=9518>

sociales en un 10%<sup>30</sup>. Adicionalmente, según TNS, las horas de consulta de Facebook o Twitter ya han superado a las que ocupa la lectura de correos electrónicos.<sup>31</sup>

Según las cifras del mes pasado emitidas por *ComScore (Vía Digits)*, el líder mundial en redes sociales sigue siendo Facebook, ya que cuenta con 598 millones de visitantes únicos hasta el mes de Agosto, lo cual representa un incremento del 54% respecto al mismo periodo del año 2009. Le sigue Windows Live Profile con 140 millones de seguidores, y en tercer lugar se ubica Twitter con 96 millones de visitantes únicos (sin contar aquellos usuarios que leen el contenido sin tener una cuenta activa) ello representa un aumento del 76% en relación al mismo mes del año pasado.<sup>32</sup>

En México, a pesar de los obstáculos de infraestructura y del rezago en acceso a Internet en comparación con países desarrollados, el crecimiento de usuarios de redes sociales ha sido explosivo, la razón es de 4 millones de usuarios adicionales por año. Según un estudio de *eMarketer* (2008), se espera que existan 43 millones de usuarios de redes sociales en México para el año 2012.<sup>33</sup> Según estudios de la empresa *Comscore*, el uso de redes sociales en nuestro país está impulsado mayormente por los jóvenes, pues se reveló que los usuarios mexicanos de 15 a 34 años pasan más tiempo en Internet que ningunos otros en Latinoamérica o el mundo.<sup>34</sup>

<sup>30</sup> Periódico Electrónico ABC. 13 de octubre 2010. <http://www.abc.es/20101013/medios-redes/twitter-facebook-mensajes-201010131331.html>

<sup>31</sup> SiliconNews. 12 de octubre 2010. <http://www.siliconnews.es/es/news/2010/10/12/las-redes-sociales-reinan>

<sup>32</sup> TechSpot. 30 de Septiembre 2010. <http://www.techspot.com/espanol/noticias/40468-twitter-supera-a-myspace-guarda-12tb-de-informacion-al-dia.html>

<sup>33</sup> Marcha Virtual. 18 de febrero 2010. <http://blog.marchavirtual.com.mx/2010/02/internet-y-redes-sociales-en-mexico.html>

<sup>34</sup> s.a. 25 de agosto 2010. <http://angelbc.wordpress.com/2010/08/25/en-mxico-twitter-crece-900-y-facebook-150-en-un-ao-cifras/>

### *Twitter*

Twitter, fundado en San Francisco, Estados Unidos, en el año 2006, lleva 4 años de exitoso desarrollo en el mercado. Como ya se mencionó, con casi 100 millones de usuarios únicos, Twitter se ha transformado en la tercera red social más grande del mundo, desplazando a *MySpace*, uno de los pioneros en este ámbito. El crecimiento de esta red social ha sido extraordinario y sus proyecciones lo son aún más; el cofundador de Twitter, Evan Williams, aseguró que cada semana esta red social suma, al menos, 1,8 millones de usuarios.<sup>35</sup>

La región que más ha crecido y que lo ha hecho de manera más acelerada en el uso de Twitter es América Latina, el aumento en el tráfico del sistema supero el 300% con respecto al año anterior. A América Latina le sigue Asia Pacífico con un aumento del 243% y con 22% de crecimiento anual Norteamérica se sitúa en un lejano tercer lugar. Actualmente Twitter alcanza los 15,4 millones de usuarios en América Latina, porcentaje que, en parte, se debe a la gran contribución de usuarios que hace Brasil y Venezuela que tienen el segundo y tercer mayor porcentaje de cibernautas que utilizan Twitter en el mundo (el primer país es Indonesia).<sup>36</sup> Es importante destacar el protagonismo que ha adquirido Twitter entre artistas, gobernantes y funcionarios de América Latina en general; tal es el caso de los primeros mandatarios de Venezuela, Bolivia, Argentina y México.

Aunque escasas, las cifras para México señalan que en nuestro país el uso de Twitter se ha intensificado por encima del promedio en América Latina, ya que de agosto de 2009 a Enero de 2010 las cuentas de Twitter pasaron de 32,000 a 67,000, es decir, un crecimiento

<sup>35</sup> TreceBits. 13 de octubre. <http://www.trecebits.com/2010/10/13/twitter-suma-18-millones-de-usuarios-cada-semana/>

<sup>36</sup> Para mayor información sobre estadísticas de Twitter en América Latina consultar: Baquía Knowledge Center. 14 de octubre 2010. <http://baquia.com/actualidad/noticias/17342/se-dispara-el-uso-de-twitter-en-america-latina>

de casi 790% en menos de un año.<sup>37</sup> Otros estudios señalan que en México, es el Distrito Federal la ciudad que experimenta un mayor crecimiento en usuarios de Twitter; su crecimiento ha sido de cerca de 60%, seguido por Monterrey cuyo crecimiento ha sido de 24% y posteriormente Guadalajara con 12% de crecimiento de esta red social.<sup>38</sup>

### *Facebook*

Como ya se ha mencionado, según el informe de *ComScore*, el líder mundial en redes sociales continúa siendo Facebook con casi 600 millones de visitantes únicos hasta agosto del presente año. Esta ha resultado ser la plataforma ideal para compartir contenidos, con más del 78% de uso; mientras que Twitter registra un 5% y MySpace un 14,5%.<sup>39</sup>

Según un estudio en el que se analizó el flujo de información de Facebook en diversos países del mundo, Estados Unidos tiene el mayor número de visitantes a Facebook en el mundo con 130 millones, seguido de Inglaterra e Indonesia con unos lejanos 28 millones y 26 millones respectivamente. México se ubica en octavo lugar con 16 millones de visitantes, a la par de países como Turquía y Canadá.<sup>40</sup>

En América Latina, México es uno de los mercados de Facebook que ha crecido de manera más rápida, seguido de Colombia y Argentina, y tan sólo por debajo de países como India. Según *ComScore*, en México Facebook creció 150% en un año. Facebook tiene cerca de 15.3 millones de usuarios en México del total de 30 millones de usuarios de Internet, es

<sup>37</sup> *Mente Digital*. Enero 2010. <http://www.slideshare.net/gpbolde/twiterr-en-mexico2010#>

<sup>38</sup> *Mente Digital*. Enero 2010. <http://www.slideshare.net/gpbolde/twiterr-en-mexico2010#>

<sup>39</sup> Periódico Electrónico ABC. 13 de octubre 2010. <http://www.abc.es/20101013/medios-redes/twitter-facebook-mensajes-201010131331.html>

<sup>40</sup> Pingdom. 12 de agosto 2010. <http://royal.pingdom.com/2010/08/12/the-top-countries-on-facebook-chart/>

decir, Facebook tiene 50% de penetración entre el total de usuarios de Internet el México.<sup>41</sup>

Los adolescentes y los jóvenes mexicanos entre 20 y 29 años, son el grupo más intensivo en el uso de Facebook, ya que juntos representan dos tercios del total de usuarios mexicanos. Son los jóvenes entre 18 y 25 años de edad quienes muestran los mayores porcentajes de uso de Facebook (39.4%), seguidos de cerca con un 22.3% por jóvenes entre 26 y 34 años y con 22.2% por aquellos entre 13 y 17 años de edad. Los adultos de 35 a 44 años de edad representan 10.8% de los usuarios mexicanos, adultos de 45 a 54 años sólo 4% y, finalmente, adultos de 55 a 65 años de edad representan 1.3% de la audiencia de Facebook en México.<sup>42</sup>

Sin embargo, cabe mencionar que en México el grupo de edad que recientemente ha mostrado mayor crecimiento en uso de Facebook, incluso un crecimiento mayor al crecimiento de los jóvenes, es el grupo de adultos que comprenden la edad de 35 a 44 años. Tan sólo de agosto a septiembre del presente año, los usuarios de este grupo adulto crecieron 12.7%, porcentaje alto comparado con el crecimiento promedio total de México que fue de 7.2% en ese mismo periodo.<sup>43</sup>

## VII. Gobierno en línea 2.0 y el uso de Redes Sociales.

---

<sup>41</sup> Inside network. 28 de septiembre 2010. <http://www.insidefacebook.com/2010/09/28/on-facebook-in-mexico-middle-aged-users-show-highest-growth-rates/> con datos de Inside Facebook Gold.

<sup>42</sup> Inside network. 28 de septiembre 2010. <http://www.insidefacebook.com/2010/09/28/on-facebook-in-mexico-middle-aged-users-show-highest-growth-rates/> con datos de Inside Facebook Gold.

<sup>43</sup> Inside network. 28 de septiembre 2010. <http://www.insidefacebook.com/2010/09/28/on-facebook-in-mexico-middle-aged-users-show-highest-growth-rates/> con datos de Inside Facebook Gold.

El objetivo de la Administración Pública es servir a los ciudadanos y atender sus demandas, es por ello que el ciudadano debe situarse en el centro de toda política o gestión. Los actuales procedimientos de la Administración se distancian de este esquema y, por el contrario, suelen resultar incómodos para el ciudadano; en este sentido lo más adecuado sería abandonar los procedimientos y lógicas actuales que resultan anacrónicos a las necesidades reales del ciudadano. Es necesario crear los medios para escuchar y proveer de respuestas a los ciudadanos.

Desde la década de los ochenta, la administración y gestión pública en México ha sufrido importantes cambios a los que se ha hecho referencia como “modernización administrativa”. Los cambios que se suscitaron entre 1980 y 1990 tuvieron como eje rector la concepción del ciudadano como un “cliente” del Estado; entre las soluciones que se impulsaron para combatir los rezagos administrativos –en gran parte ineficiencias económicas- se encontraron, entre otros: las privatizaciones, la introducción de mecanismos de mercado en la gestión de los servicios públicos, los instrumentos de control de gastos y la simplificación de procesos administrativos.<sup>44</sup>

Sin embargo, el siglo XXI ha representado para el gobierno un nuevo reto, ya que la demanda ciudadana va más allá de que se le provea de bienes, servicios o políticas. Aunado a lo anterior la nueva exigencia de la ciudadanía es la provisión de información (bajo el principio de máxima publicidad), transparencia y participación en la toma de decisiones del gobierno. La nueva “modernización administrativa” tiene que atender, no un cliente, sino a un ciudadano protagonista del proceso de cambio. “La participación ciudadana, tanto en las políticas como en los servicios públicos, se [ha convertido...] en un

---

<sup>44</sup> Open Government. S.F.

<http://www.ogov.eu/open-government/open-government-un-nuevo-modelo-de-gestion-publica/>

requisito imprescindible en cualquier proceso de transformación administrativa importante”.<sup>45</sup>

Es importante reconocer que se han hecho esfuerzos por acercar la administración y el gobierno a la ciudadanía. Claramente cada vez son más los portales o sitios Web de los distintos entes de gobierno que proveen de mucha -aunque a veces desordenada- información, que permiten descargar formularios de Internet e incluso que admiten iniciar trámites vía internet. Y aunque ciertamente el Gobierno Electrónico ha aumentado la transparencia y confianza pública en la administración, éste, por sí sólo, no transforma la relación entre la ciudadanía y su gobierno, es decir, no permite alcanzar el objetivo de incrementar la interacción y participación ciudadana.

Para alcanzar el mejor desarrollo de una sociedad, es importante seguir mejorando el concepto de “un gobierno que comunique”, pero importante también es dar énfasis a “un gobierno que intercambie” con la ciudadanía. Es imprescindible comprender que ningún actor, sea público o privado, posee por sí sólo el conocimiento para resolver cualquier problema, es por ello que es necesaria la participación de los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil para que juntos, en corresponsabilidad, den solución a los complejos y dinámicos problemas que enfrenta toda sociedad. En este sentido, es que deben de propiciarse espacios adecuados para el intercambio de ideas que coadyuven en el mejoramiento de la administración. Esta nueva concepción dejará atrás los esquemas verticales y dará paso a esquemas de gobierno horizontales y participativos.

---

<sup>45</sup> Open Government. S.F.

<http://www.ogov.eu/open-government/open-government-un-nuevo-modelo-de-gestion-publica/>

Cabe aquí hacer referencia al académico y politólogo Joan Prats i Català, quien asegura que “habilitar a la gente para asumir el poder resulta a la vez correcto e indispensable para alcanzar los objetivos del gobierno. El Estado moderno necesita trabajar de otros modos – menos por mandatos y control y más por colaboración y asociación (...). Esto refleja la clase de ciudadanos de hoy: inquisitivos, menos deferentes, exigentes, informados. La idea central del gobierno estratégico y habilitador es que el poder está situado en las manos de la gente. Es una visión del Estado que incrementa las oportunidades de la gente para implicarse; (...) y aseguramos que los ciudadanos se corresponsabilicen con el Estado para su propio bienestar.”<sup>46</sup>

Según Matheny Williams (1995)<sup>47</sup>, la gestión pública, particularmente a través de redes sociales, implica en esencia: la creación de una estructura organizativa nueva tendente a facilitar los procesos de interacción y comunicación; y la supervisión metodológica de tales procesos para extraer las enseñanzas oportunas. Las redes sociales son una gran oportunidad para que las administraciones públicas transformen su manera de relacionarse con la ciudadanía hacia una comunicación continua, eficiente y directa.

Es un hecho que los gobiernos y sus administraciones requieren abrir nuevos espacios de comunicación y mejorar sus relaciones con los ciudadanos. En el alcance de estos objetivos las herramientas Web 2.0 y las redes sociales pueden hacer una gran contribución. Entre las ventajas que presenta este nuevo esquema de comunicación a través de redes sociales se encuentra: inmediatez en la detección y atención de necesidades ciudadanas, mejor comunicación institucional, enriquecimiento de formulación e implementación de políticas públicas, mejoramiento de la oferta de

---

<sup>46</sup> S.A. 18 de abril 2010. <http://eadminblog.net/post/2010/04/18/las-redes-sociales-en-la-administracion-publica>

<sup>47</sup> WILLIAMS, B.A.; MATHENY, A.R.: *Democracy, dialogue and civil disputes*. New Haven, 1995.

servicios y bienes públicos, transparencia, mayor legitimación social, incremento de canales de participación ciudadana y la reducción de costos de transacción por el intercambio de información.

No debe olvidarse que el uso de redes sociales en el sector público es una práctica que se ha extendido en todo el mundo, cabe mencionar tan sólo algunos ejemplos para vislumbrar su alcance. Se ha hecho uso de las redes sociales en temas relacionados a la procuración de justicia, por ejemplo, en Australia Melbourne, ya se ha usado Facebook como una herramienta de acción Judicial: la Policía empleó esta red social para hacer llegar a un hombre una orden de alejamiento tras numerosos intentos fallidos que hizo la autoridad para contactar al sospechoso; finalmente el hombre sospechoso se comunicó de vuelta con las autoridades anunciando que había recibido la orden.<sup>48</sup>

Otro ejemplo, se dio en Junio de 2009 cuando el Gobernador de California, vía mensaje en Twitter, “invitó a los ciudadanos a proporcionar información sobre las políticas para hacer frente al déficit presupuestario del Estado. En agosto del mismo año, un sitio web fue diseñado específicamente para agregar todas las respuestas de los ciudadanos recibidas a través de Twitter (...)”<sup>49</sup>

En el Distrito Federal el empleo de redes sociales para informar sobre delitos que se cometen en tiempo real y para hacer denuncias sobre deficiencias en la infraestructura urbana de la ciudad no es una novedad, simplemente no ha sido correctamente regulado.

<sup>48</sup> Periódico Electrónico ABC. 20 de octubre 2010. <http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=558822>

<sup>49</sup> Naciones Unidas. (2010). E-government 2010. Estados Unidos: UN publishing section, p. 15.

Por ejemplo, en agosto del año en curso, una agente de tránsito recibió vía Twitter un mensaje en el que se informaba sobre un asalto que se cometía a una ciudadana en ese momento en la delegación Miguel Hidalgo, la agente de tránsito dio aviso inmediatamente a su jefe para que se llevaran a cabo las acciones correspondientes.<sup>50</sup> Por su parte Francisco Guízar, coordinador del área de Tránsito y Vialidad de área de Comunicación Social de la SSPDF, refiere que al día recibe y atiende decenas de tweets relacionados con tráfico y con problemas de baches y semáforos en la Ciudad de México.<sup>51</sup>

Es momento de dejar atrás los esquemas tradicionales de la administración pública en los que el “cliente” o ciudadano es un consumidor pasivo de información, ha de darse paso a nuevos paradigmas que pongan en el centro de la gestión al ciudadano y que procuren canales de comunicación y participación directa entre gobierno y ciudadanía. Las redes sociales y la Web 2.0 son herramientas que tienen un gran potencial para la consecución del anterior objetivo, sin embargo, no han sido debidamente aprovechadas en la administración pública del Distrito Federal.

La presente iniciativa reconoce que los nuevos avances tecnológicos deben ser integrados en la atención y sustanciación de los servicios públicos y trámites administrativos proporcionados por los Entes Públicos del Distrito Federal. Con base en ello, debe implementarse una revolución tecnológica que impacte directamente en la calidad de vida de las personas, particularmente, proveyendo una infraestructura necesaria e

<sup>50</sup> Periódico Digital. 19 de octubre 2010.

[http://www.periodicodigital.com.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=120071&catid=399&Itemid=508](http://www.periodicodigital.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=120071&catid=399&Itemid=508)

<sup>51</sup> Periódico Digital. 19 de octubre 2010.

[http://www.periodicodigital.com.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=120071&catid=399&Itemid=508](http://www.periodicodigital.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=120071&catid=399&Itemid=508)

indispensable para implementar un gobierno electrónico en el Distrito Federal basada en el paradigma de la sociedad de la información.

La sociedad de la información consiste en fomentar el acceso de los ciudadanos a la información, ampliando la cobertura y alternativas de comunicación, así como mejorar la calidad de los servicios al ciudadano, ofreciendo nuevas oportunidades de desarrollo humano, mediante la innovación, aprovechando las tecnologías de información y comunicaciones.

Es indispensable participar en la innovación tecnológica mediante el aprovechamiento de las redes de conectividad, siendo esto un imperativo. La Administración Pública debe atender a los ciudadanos del siglo veintiuno, con servicios del siglo veintiuno. Los servicios gubernamentales requieren de incorporar las mejores prácticas del uso de las tecnologías de información y comunicaciones, para aprovechar de manera directa sus beneficios y minimizar los costos crecientes que se presentan.

Como una mecánica para agilizar la modernización de los servicios gubernamentales en este ámbito de transformación de los Entes Públicos del Distrito Federal, se requiere de una participación y un intercambio de las diversas experiencias mundiales, para proponer y aprender con los demás países, las acciones estratégicas y los compromisos que permitan mejorar las condiciones de vida de la población, promoviendo en todos los ámbitos, la gestión inteligente de las infraestructuras y la coordinación de las dependencias, instituciones y organismos afines; realizando el control, inspección y aplicación de políticas públicas, lo que permite generar una mayor agilidad, transparencia y seguridad de los trámites administrativos y servicios públicos.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, los que suscribimos, presentamos la siguiente iniciativa con proyecto de:

### DECRETO

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Se adiciona una fracción X al artículo 16; y, se reforma la fracción XLVI del artículo 39, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, en los siguientes términos:

*Artículo 16.- Los titulares de las Secretarías, de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, de la Oficialía Mayor, de la Contraloría General del Distrito Federal y de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales tendrán las siguientes atribuciones generales:*

*(...)*

***X. Proponer al organismo público competente, en sus respectivo ámbitos de competencia, las medidas de modernización, simplificación y desregulación administrativa, siendo obligatoria la habilitación de un sistema de orientación telefónica, un portal de internet y cuentas en redes sociales de Internet a efecto de atender y, en su caso, sustanciar electrónicamente los servicios públicos y trámites administrativos de su competencia.***

*Artículo 39.- Corresponde a los titulares de los órganos Político-Administrativos de cada demarcación territorial:*

*(...)*

***XLVI. Proponer al organismo público competente, en su respectivo ámbito de competencia, las medidas de modernización, simplificación y desregulación administrativa, siendo obligatoria la habilitación de un sistema de orientación***

*telefónica, un portal de internet y cuentas en redes sociales de Internet a efecto de atender y, en su caso, sustanciar electrónicamente los servicios públicos y trámites administrativos de su competencia.*

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Se reforma el artículo 22 de la Ley de Firma Electrónica del Distrito Federal en los siguientes términos:

*Artículo 22.- Los Entes Públicos deberán habilitar, en sus respectivos ámbitos de competencia, un Portal de Internet, un correo electrónico y cuentas en redes sociales de Internet a efecto de atender, y, en su caso sustanciar electrónicamente los servicios públicos y trámites administrativos de su competencia.*

*Corresponderá al Instituto de Ciencia y Tecnología del Distrito Federal la habilitación y gestión de un Portal de Internet único, bajo la denominación “Gobierno en línea 2.0”, que concentrará la información de todos los Entes Públicos señalada en el párrafo anterior.*

*El sistema de gobierno electrónico se regirá por los siguientes principios rectores:*

- a) Acceso universal: Disponer el acceso al sistema en cualquier momento sin mayores restricciones a las establecidas para atender, o, en su caso, sustanciar, servicios públicos o trámites administrativos que los expresamente establecidos en los ordenamientos aplicables.*
- b) Amigabilidad: Diseñar un sistema caracterizado por la facilidad en su consulta y la sencillez en su interacción de acuerdo con las preferencias y necesidades de los usuarios.*
- c) Confiabilidad: Asegurar que la información proveída sea auténtica a efecto de garantizar su seguridad y eficacia jurídicas.*

- d) Innovación: Incorporar continuamente nuevas tecnologías de la información con base en la eficiencia de resultados y la optimización de costos.*
- e) Participación multisectorial: Impulsar la colaboración del sector privado y el sector social en la implementación y la vigilancia del gobierno electrónico.*
- f) Seguridad: Disponer de adecuados niveles de seguridad que garanticen la protección de datos personales de conformidad con lo establecido en los ordenamientos aplicables.*
- g) Simplificación administrativa: Procurar la reducción de los requisitos y formalidades para la atención, y en su caso, sustanciación electrónicas de los servicios públicos y trámites administrativos.*

**ARTÍCULO TERCERO.-** Se reforman los artículos 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 28 y 47 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, en los siguientes términos:

*Artículo 14. Al inicio de cada año, los Entes Públicos deberán mantener actualizada, de form impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, **así como, para su difusión a través de cuentas en redes sociales de Internet**, de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas que a continuación se detallan:*

*(...)*

*Artículo 15. Además de lo señalado en el artículo 14, el Órgano Ejecutivo, al inicio de cada año, deberá mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, **así como, para su difusión a través de cuentas en redes sociales de Internet**, de acuerdo con sus funciones, según*

*corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas que a continuación se detallan:*

*(...)*

*Artículo 16. Además de lo señalado en el artículo 14, el Órgano Legislativo, al inicio de cada año, deberá mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, **así como, para su difusión a través de cuentas en redes sociales de Internet,** de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas que a continuación se detallan:*

*(...)*

*Artículo 17. Además de lo señalado en el artículo 14, el Órgano Judicial, el Tribunal de lo Contencioso Administrativo, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, así como el Consejo de la Judicatura del Distrito Federal, al inicio de cada año, deberán mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, **así como, para su difusión a través de cuentas en redes sociales de Internet,** de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas que a continuación se detallan:*

*(...)*

*Artículo 18. Además de lo señalado en el artículo 14, los órganos político-administrativos, al inicio de cada año, deberán mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, **así como, para su difusión a través de cuentas en redes sociales de Internet,** de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas que a continuación se detallan:*

*(...)*

Artículo 19. Además de lo señalado en el artículo 14, el Instituto Electoral del Distrito Federal y el Tribunal Electoral del Distrito Federal, al inicio de cada año, deberán mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, **así como, para su difusión a través de cuentas en redes sociales de Internet**, de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas que a continuación se detallan:

(...)

Artículo 20. Además de lo señalado en el artículo 14, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, al inicio de cada año, deberá mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, **así como, para su difusión a través de cuentas en redes sociales de Internet**, de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas que a continuación se detallan:

(...)

Artículo 21. Además de lo señalado en el artículo 14, la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, al inicio de cada año, deberá mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, **así como, para su difusión a través de cuentas en redes sociales de Internet**, de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas que a continuación se detallan:

(...)

Artículo 22. Además de lo señalado en el artículo 14, el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, al inicio de cada año, deberá mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, **así como, para su difusión a través de cuentas en redes sociales de**

*Internet, de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas que a continuación se detallan:*

*(...)*

*Artículo 28. Los Entes Públicos deberán de tener en la página de inicio de sus portales de Internet una indicación que señale el sitio donde se encuentre a la que se refiere este Capítulo.*

*Dichas páginas deberán contar con:*

- I. Buscadores temáticos y un respaldo con todos los registros electrónicos para cualquier persona que lo solicite.*
- II. Bases de datos explotables para la generación de conocimiento por parte de la sociedad.*
- III. Nombre y vínculo directo con sus cuentas en las redes sociales de Internet que se habiliten para tal efecto.*

*Artículo 47. La solicitud de acceso a la información pública se hará por escrito material, por correo electrónico o por mensajes de datos a través de las cuentas en redes sociales de Internet que se habiliten para tal efecto, a menos que la índole del asunto permita que sea verbal, incluso por vía telefónica, en cuyo caso será responsabilidad del Ente Público registrar la solicitud y procederá a entregar una copia de la misma al interesado.*

*(...)*

**ARTÍCULO CUARTO.-** Se reforma el artículo 23 de la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Distrito Federal, en los siguientes términos:

*Artículo 23.- La parte interesada podrá presentar indistintamente su reclamación, ante el ente público presuntamente responsable, según sea el caso, o bien, ante la Contraloría General del Distrito Federal.*

***Los Entes Públicos y la Contraloría General del Distrito Federal deberán habilitar, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, un Portal de Internet, un cuenta de correo electrónico y cuentas en redes sociales de Internet, a efecto de que la parte interesada pueda:***

- 1. Presentar directamente su reclamación por correo electrónico o por mensaje de datos, en el caso de redes sociales de Internet.***
- 2. Consultar, en lo general, las etapas del procedimiento de reclamación de indemnización.***
- 3. Consultar detalladamente, en cualquier momento, el estatus del procedimiento de reclamación de indemnización iniciado hasta la emisión de la sentencia o resolución firme respectiva.***

***Para efectos de esta disposición, los Entes Públicos y la Contraloría General del Distrito Federal deberán asegurar el manejo, tratamiento y protección de los datos personales de la parte interesada con los niveles de seguridad previstos por la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.***

## ARTÍCULOS TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

**SEGUNDO.-** Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal y para su mayor difusión en el Diario Oficial de la Federación.

**TERCERO.-** Cada uno de los Entes Públicos deberá habilitar los portales de internet, contemplados por el presente decreto, o, en su caso modificar los existentes, en un plazo máximo de doce meses a partir de la entrada en vigor del presente Decreto. Asimismo deberán enviar la información de los servicios públicos y trámites administrativos de su competencia al Instituto de Ciencia y Tecnología del Distrito Federal, en un plazo máximo de seis meses a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

**CUARTO.-** El Instituto de Ciencia y Tecnología del Distrito Federal deberá habilitar el portal de Internet denominado “Gobierno en línea 2.0”, en un plazo máximo de doce meses a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

**QUINTO.-** El Instituto de Ciencia y Tecnología del Distrito Federal deberá elaborar, en un plazo máximo de tres meses a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, un estudio sobre el uso de redes sociales en el Distrito Federal.

**SEXTO.-** Cada uno de los Entes Públicos deberán habilitar, en un plazo máximo de seis meses a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, cuentas en las tres redes sociales de Internet con mayor número de usuarios del Distrito Federal con base en la información del estudio señalado en la disposición anterior. En caso de que el estudio no esté disponible en el plazo señalado, deberán habilitar las cuentas con base en la información disponible para tal efecto.

Dado en México, Distrito Federal, a los cuatro días del mes de noviembre del año  
2010.

---

**DIP. FERNANDO RODRÍGUEZ DOVAL**

**HOJA DE FIRMAS DE LA INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LAS LEYES DE FIRMA ELECTRÓNICA; DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL; DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA; Y, ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, TODAS DEL DISTRITO FEDERAL.**