

# GOBIERNO DIGITAL EN LAS haciendas públicas



## INTRODUCCIÓN AL GOBIERNO DIGITAL

*En el presente artículo se ofrece una perspectiva sobre el concepto de Gobierno Digital, así como el análisis de algunas acciones para su implementación y una introducción de sus estrategias y aplicaciones.*

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

**E**l Gobierno Digital se desarrolla en un campo de la Administración Pública, y puede ser considerado como un aspecto esencial de la innovación, la coproducción, la transparencia y la generación de valor público, de acuerdo con J. Ramon Gil-Garcia, Sharon S. Dawes y Theresa A. Pardo (2018). El Gobierno Digital surge como una disciplina múltiple que incluye la administración pública, la ciencia de la información, la administración de sistemas, la ciencia computacional, la comunicación y las ciencias políticas. De lo anterior, se definen algunos conceptos que se involucran con el tema abordado.

De acuerdo con la OCDE (2023) el **Gobierno Electrónico** se refiere al uso por parte de los gobiernos de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), en particular del Internet con el fin de lograr un mejor Gobierno. En el mismo material bibliográfico se describe al **Gobierno Digital** como el uso de las tecnologías digitales como parte de las estrategias de modernización del gobierno para crear valor público. Está basado en un ecosistema compuesto por varios actores que respaldan la producción, el acceso a los datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno.

Por último, con la OCDE (2023) podemos encontrar también una definición de las **tecnologías digitales**, las cuáles comprenden el uso de las TICs, incluido el internet, las tecnologías móviles, los dispositivos, así como el uso del análisis de datos para mejorar la recolección, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, trazabilidad, y la presentación de contenido digital incluido el desarrollo de servicios y de aplicaciones.

Es por ello que hablar de Gobierno Digital involucra una serie de principios más amplios que el Gobierno

Electrónico y que tienen como fin, por ejemplo, nuevos estilos de liderazgo, nuevos procesos de toma de decisiones, nuevas formas de organización y entrega de servicios, e incluso hasta nuevos conceptos de ciudadanía (véase J. Ramon Gil-Garcia, et. al. 2018 y Christensen T. y Læg Reid P. 2022).

Además, desarrollar actividades relacionadas con el Gobierno Digital es fundamental para el desarrollo de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La Organización de Naciones Unidas (ONU), considera que para poder alcanzar los objetivos 16 y 17 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas [ONU, 2023c] y Alianzas para lograr los objetivos [ONU, 2023d], respectivamente) será necesario automatizar las tareas administrativas básicas, mejorar la disponibilidad de los servicios públicos, promover la transparencia y la rendición de cuentas dentro del sector público. El Gobierno Digital se enfoca en la generación de valor público.

La **generación de valor** en el sector público puede abordarse desde distintas perspectivas, por ejemplo, desde una perspectiva de los actores se involucra lo presentado en la figura 1:

**Figura 1. Generación de valor del Gobierno Digital**



Fuente: Elaboración propia con base en OCDE (2023).

Según Bannister y Connolly (2014), la utilización de tecnologías digitales permite reducir los costos de transacción, disminuir los tiempos de espera y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Además, genera sinergias importantes, pues como señalan Al-Shafi y Weerakkody (2016), el uso de tecnologías digitales permite a los ciudadanos acceder a información gubernamental de forma más rápida y sencilla, lo que aumenta la transparencia y la confianza en el gobierno. Además, la implementación de plataformas digitales para la participación ciudadana y la retroalimentación también puede mejorar la rendición de cuentas del gobierno. La tabla 1 presenta y describe las acciones para la implementación del Gobierno Digital.



**Tabla 1. Acciones para implementar el Gobierno Digital**

Acción	Descripción
<b>1</b> Modernización tecnológica	Desarrollar soluciones tecnológicas actuales y eficientes para mejorar los procesos gubernamentales.
<b>2</b> Gobierno en línea	Implementar un portal de servicios en línea para que los ciudadanos puedan acceder a información y realizar trámites de manera rápida y sencilla.
<b>3</b> Datos abiertos	Promover la transparencia y la participación ciudadana al hacer accesible la información gubernamental en formato abierto.
<b>4</b> Interoperabilidad de sistemas	Favorecer la integración entre diferentes sistemas y departamentos gubernamentales con el fin de facilitar el intercambio de información.
<b>5</b> Administración digital	Implementar herramientas y procesos electrónicos para optimizar la gestión administrativa y mejorar la eficiencia.
<b>6</b> Promover la capacitación en tecnología	Asegurarse de que los funcionarios públicos estén capacitados para utilizar las herramientas tecnológicas de manera efectiva.
<b>7</b> Colaboración en línea	Desarrollar herramientas de colaboración en línea para fomentar la coordinación y la colaboración entre departamentos gubernamentales y con la ciudadanía.
<b>8</b> Proteger la información	Desarrollar medidas de seguridad adecuadas para proteger la información confidencial y sensible en línea.
<b>9</b> Seguimiento y monitoreo	Establecer sistemas de evaluación y monitoreo para medir el impacto de las soluciones digitales y mejorarlas en el futuro.
<b>10</b> Participación ciudadana	Fomentar la participación ciudadana a través de plataformas en línea que permitan a los ciudadanos expresar sus opiniones y recibir respuestas.

## ESTRATEGIAS PARA LA EJECUCIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL

A partir de las premisas anteriores, es posible desarrollar un conjunto de estrategias para acercar las organizaciones a una transformación digital, sin embargo, es necesario considerar al menos los siguientes aspectos:

- 1** Cualquier adopción y cambio deberá de estar plenamente justificada en el ámbito de las respectivas competencias del servicio público. Ejemplos de esto los podemos encontrar en entidades como Chihuahua, Estado de México, Sinaloa, entre otras, que poseen una normatividad dedicada especialmente a este tema.
- 2** Una vez ejecutada e implementada la nueva facultad para el ejercicio de las funciones públicas, se deberá considerar un marco de ejecución y de reacción.
- 3** Será importante dar seguimiento y mantener una perspectiva que resguarde los derechos humanos y el derecho a la información.

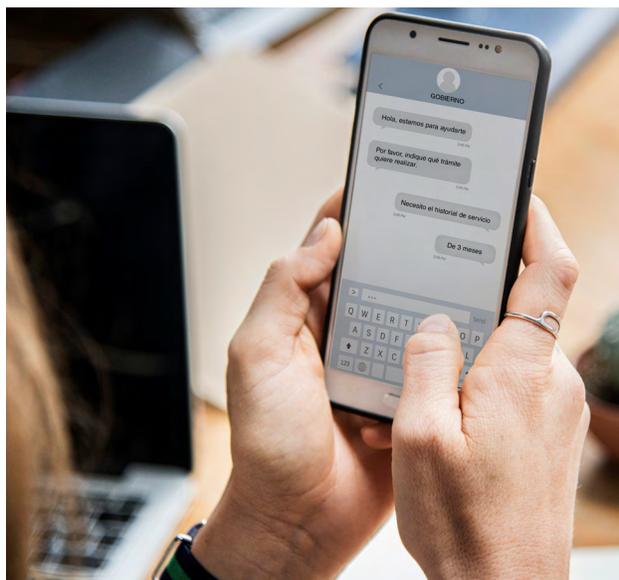
**4** Existe una brecha digital que impide el acceso de algunos ciudadanos a los servicios digitales del gobierno. Como señala Klievink (2016), el acceso limitado a las tecnologías digitales puede exacerbar la exclusión social y la desigualdad. Por lo tanto, es importante que el gobierno considere formas de aumentar la inclusión digital para garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder a los servicios digitales.

**5** El Gobierno Digital también enfrenta desafíos en términos de seguridad y privacidad de la información. Según Gascó y Lluís (2016), la implementación de tecnologías digitales en el gobierno implica una mayor exposición a riesgos de ciberseguridad. Por lo tanto, es importante que el gobierno implemente medidas de seguridad y privacidad para proteger la información gubernamental y ciudadana.

## HACIA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO DIGITAL

El desarrollo de acciones para el Gobierno Digital incluye actividades que tienen al menos dos características: atienden una necesidad y optimizan recursos. A continuación, se enumeran algunas que se han desarrollado en varios municipios y estados:

- 1** Atención ciudadana a partir de *chatbots* (sistemas que simulan la intervención humana y que permiten una atención delimitada sobre ciertos temas, con los beneficios de la atención inmediata), son usados principalmente a través de WhatsApp o Telegram permiten una atención las 24 hrs.

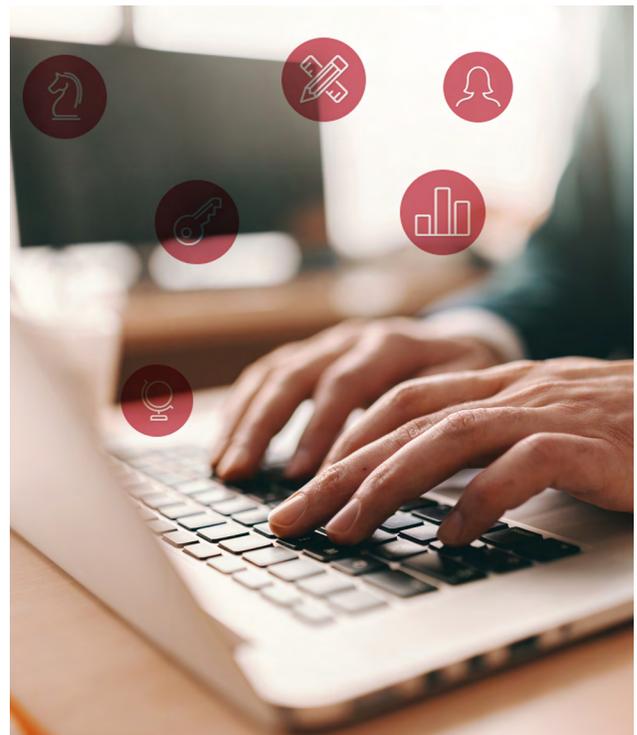


- 2 Portal de servicios en línea para concretar citas, elaborar trámites y resolver peticiones de usuario. En algunas entidades se permite incluso levantar denuncias.
- 3 Uso de aplicaciones para reportar delitos, atención de servicios o seguimiento de trámites, o atenciones de emergencia relacionadas con la salud.
- 4 Promoción de portales de transparencia.
- 5 Participación ciudadana, cuando se atiende el pago de una contribución se permite a los ciudadanos decidir qué proyecto de inversión desean que se atienda.
- 6 Acceso público a internet en transporte público, parques, bibliotecas y centros de reuniones públicos.
- 7 Trámites relacionados con la apertura de empresas y permisos de operación.
- 8 Sistemas de administración de demanda de servicios (citas, consultas y atención personalizada).
- 9 Transparencia en acceso a la normatividad, reglamentos, diarios oficiales e información en general de consulta pública.
- 10 Promoción y desarrollo de plataformas que son gratuitas y fáciles de usar.
- 11 Desarrollo de capacitaciones para servidores públicos y público en general sobre el uso de software y plataformas digitales.
- 12 Con una perspectiva más visionaria, la inclusión de la inteligencia artificial, para la orientación, seguimiento y trámite de los asuntos públicos.

## CONCLUSIÓN

En resumen, el Gobierno Digital es fundamental para mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana en el gobierno. Sin embargo, también enfrenta desafíos importantes en términos de inclusión digital, seguridad, privacidad y normatividad. Tal y como afirma Erkut (2020) el Gobierno Digital servirá como un principio para ir introduciendo la gobernanza digital. Sin embargo, antes se debe garantizar la sostenibilidad, la equidad y la participación ciudadana.

El desarrollo del Gobierno Digital puede sentar las bases para sistematizar la atención social, la participación ciudadana, y generar los comienzos de una superestructura para la formación de una sociedad más justa, más organizada y sin poseer los sesgos que involucra el quehacer humano.



## FUENTES CONSULTADAS

- Al-Shafi, S., y Weerakkody, V. (2016). Challenges to the adoption of e-government services in developing countries: A literature review. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 76(1), 1-16.
- Bannister, F., y Connolly, R. (2014). The trouble with 'digital government' and what to do about it. *The British Journal of Politics and International Relations*, 16(2), 354-371.
- Erkut, B. (2020). From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet? *Sustainability*, 12(3), 860. <https://doi.org/10.3390/su12030860>
- Gascó, M., & Lluís, J. (2016). The impact of cyberattacks on the public sector: An empirical study. *Government Information Quarterly*, 33(2), 353-362.
- Gil-Garcia, J. Ramon., Dawes, Sharon S. y Pardo, Theresa A. (2018) Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. DOI: [10.1080/14719037.2017.1327181](https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181)
- Klievink, B. (2016). Governing digital citizenship: The role of government in the digital age. *Government Information Quarterly*, 33(4), 670-676.
- OCDE (2023). *Good digital government practices by country*. Consultado el 18 de enero de 2023. Disponible en: <https://www.oecd.org/governance/digital-government/toolkit/goodpractices/>
- ONU (2023a). *Objetivos de Desarrollo Sostenible. 17 objetivos para transformar nuestro mundo*. Página de internet, consultado el 18 de enero de 2023. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- ONU (2023b). *Objetivos de Desarrollo Sostenible. Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países*. Página de internet, consultado el 18 de enero de 2023. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/inequality/>
- ONU (2023c). *Objetivos de Desarrollo Sostenible. Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas*. Página de internet, consultado el 18 de enero de 2023. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>
- ONU (2023d). *Objetivos de Desarrollo Sostenible. Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenibles*. Página de internet, consultado el 18 de enero de 2023. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/globalpartnerships/>
- Christensen T. y Lægreid P. (2022) ICT Use in Central Government: Scope, Predictors and Effects on Coordination Quality. *International Journal of Public Administration*, 45(3), 273-286. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1851256>

### Jesús Tadeo Ramírez Flores

Maestro en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) y Licenciado en Economía por la Universidad Veracruzana, actualmente forma parte del equipo de especialistas del área de Ciencias de Datos Hacendarios de INDETEC.