

DEL PAPEL A LO DIGITAL: PARA LAS AUTORIDADES MEXICANAS EL SIGLO XXI AÚN NO HA COMENZADO



PABLO MONTES | @Montes_Mx

Coordinador de anticorrupción, IMCO



MAX KAISER | @MaxKaiser75

Exdirector de anticorrupción, IMCO

- La interacción entre ciudadano y gobierno en México está caracterizada por un sistema lento e ineficiente basado en el uso del papel.
- El uso de nuevas tecnologías en el gobierno mejora la experiencia y satisfacción del ciudadano al realizar trámites o utilizar servicios públicos.
- Las tecnologías posibilitan el almacenamiento masivo de datos que producen estadísticas primordiales para la planeación e implementación de políticas públicas.
- Los archivos en papel son aliados involuntarios de autoridades que no quieren ser auditadas y buscan esconder posibles casos de corrupción.
- Un gobierno moderno, íntegro y eficiente debe ser un gobierno digital.

Todo ciudadano, sin importar su género, condición económica, creencia religiosa o ideología política debe de afrontar, muy pocas veces de manera voluntaria, lo inevitable: realizar un trámite de gobierno. Salvo honrosas excepciones, esto forzosamente implica incertidumbre, largas filas, ventanillas equivocadas, copias innecesarias y una que otra “solicitud” de apoyo para agilizar los procesos. Para muchos mexicanos estas condiciones son inherentes a cualquier trato con la autoridad.

Éstas se repiten en todos los niveles y dependencias. Si bien una o varias malas tardes podrían parecer un precio un tanto aceptable para la obtención de algún documento o permiso, la situación puede tornarse crítica cuando un proceso engorroso obstruye el acceso a la justicia o el suministro de un servicio vital como el agua potable. Esto empeora cuando la falta de un documento impide la atención médica de una condición grave de salud, o cuando la discrecionalidad y los espacios de corrupción impiden la liberación de un familiar injustamente arrestado o, por el contrario, cuando fomentan la impunidad en los delitos cometidos día con día.

Aunque la ineficiencia de cada trámite y cada dependencia tiene causas, consecuencias y soluciones distintas, la gran mayoría de ellos tienen un cómplice en común: el documento impreso en papel.

Este material milenario es una pieza fundamental en toda interacción con Gobierno. Está presente desde el principio cuando nos ayuda a acreditar frente a la autoridad nuestro propio nacimiento y asegura que en verdad somos quienes decimos ser al tomar la forma de una identificación oficial y su respectivo número de copias. Posteriormente, se manifiesta en los formularios prellenados y en los documentos que nos

exige presentar el gobierno. La mayoría de las veces aquel “papel” que nos piden nos fue entregado en algún otro momento por la misma dependencia a la que estamos acudiendo, ¿acaso no deberían de tener dichos documentos almacenados? Incluso, en ocasiones, la ausencia de un papel se convierte en la causa por la cual nuestro tiempo y esfuerzo no tuvo resultados.

A pesar de que resulta fundamental hasta en las interacciones dentro del gobierno mediante oficios, el protagonismo del papel es momentáneo y efímero. Ya que una vez que cumplió su deber y fue verificado por los ojos del servidor público indicado, éste es almacenado y olvidado en un archivo muerto.

Es cierto que en su momento la expedición y solicitud de documentos firmados y sellados cumplía una función importante, ya que legitimaba y validaba una acción en específico y generaba un rastro formal del proceso de toma de decisiones. Sin embargo, la tecnología actual suple con creces todos los posibles usos y beneficios del papel y además brinda mayor eficiencia al actuar del gobierno. Lo que se traduce en menos tiempo perdido, mayor certeza, y en general, mejores servicios públicos para el ciudadano.

Un gran número de países ha optado por la implementación del gobierno electrónico. Esto no únicamente ha simplificado trámites mediante el uso de tecnologías, sino que también se ha aprovechado para identificar necesidades y problemas públicos, evaluar la calidad de los servicios, implementar mecanismos de transparencia y almacenar datos y estadísticas importantes que permiten un mejor proceso de planeación de políticas públicas. No obstante, en México, dicha transformación ha sido lenta a nivel federal y prácticamente inexistente a nivel estatal. En los estados, la digitalización acaba, en el mejor de los casos, en la publicación de la imagen de un documento oficial en formato PDF en un sitio web estático. Mientras tanto, los ciudadanos acabamos atrapados en el mundo del papel, un mundo altamente ineficiente y costoso.

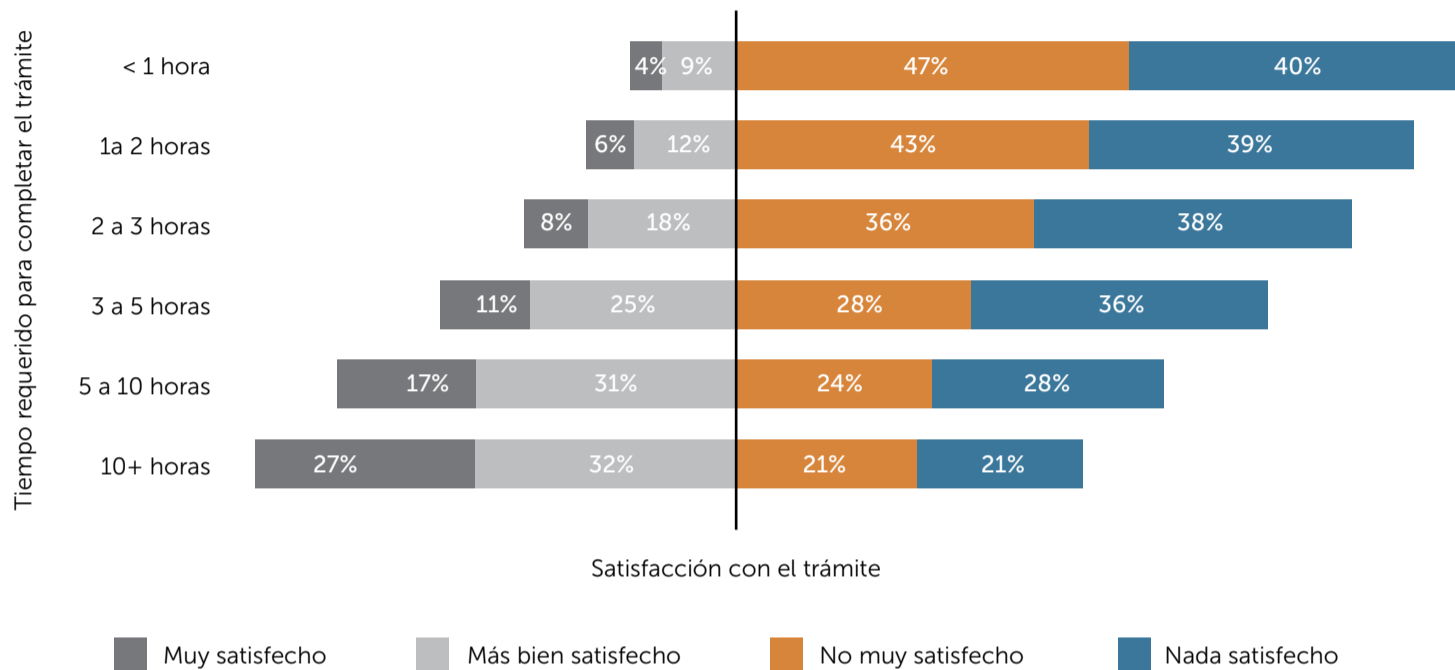
¿PAPELITO HABLA?

Para nadie es noticia que hacer un trámite en México es una tarea tortuosa. A pesar del alto porcentaje de ciudadanos que dicen quedar satisfechos en general con el tiempo destinado a realizar trámites (76.1%) y el trato recibido al realizarlos (77.8%) según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi)¹, existe una gran disparidad en el grado de satisfacción al desagregar por tipo de trámite. Mientras que los pagos de los servicios de luz y agua tienen un alto grado de satisfacción, un 88.9% y un 86.3% respectivamente, otras interacciones con Gobierno, incluso más importantes, reportan niveles alarmantemente bajos. Solo el 48.1% de los encuestados dijo quedar satisfecho con el tiempo destinado a realizar trámites de servicios municipales, mientras que el 52.7% reportó su insatisfacción con el tiempo de atenciones médicas de urgencia. Por su parte, solo el 22.6% de los mexicanos dijo haber quedado satisfecho con el trato recibido por autoridades de seguridad pública.

1 Instituto Nacional de Estadística y Geografía, *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2017*. http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/proyectos/enchogares/regulares/encig/2017/doc/encig2017_principales_resultados.pdf

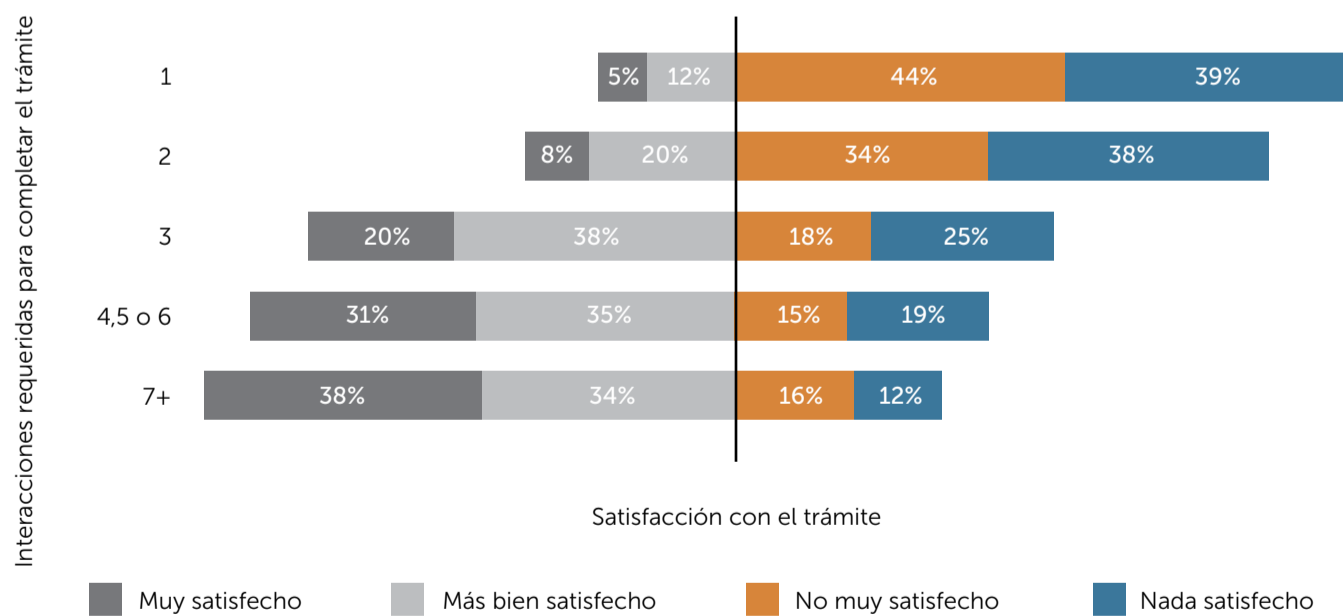
Según un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sobre la tramitología en América Latina, dicha satisfacción está fuertemente relacionada con el número de horas destinadas a realizar un trámite y el número de interacciones necesarias para finalizarlo. Donde a mayor tiempo y mayor número de interacciones, menor será el grado de satisfacción.² No sorprende entonces que los trámites mejor calificados en México sean los pagos, ya que la mayoría de ellos pueden realizarse en línea, con una visita rápida a un mostrador o incluso en una tienda de conveniencia.

Gráfica 1. Satisfacción de acuerdo con el tiempo requerido para completar un trámite en América Latina



Fuente: BID con datos del Latinobarómetro, 2017.

Gráfica 2. Satisfacción de acuerdo con el número de interacciones necesarias para completar un trámite en América Latina



Fuente: BID con datos del Latinobarómetro, 2017

2 Benjamin Roseth, Angela Reyes y Carlos Santiso, *El fin del trámite eterno; ciudadanos, burocracia y gobierno digital* (Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo, 2018), 60-3. Disponible en: <https://publications.iadb.org/handle/11319/8930?locale-attribute=en&locale-attribute=es> (Consultado el 18/09/2018).

.....

Pero ¿qué pasa con el resto de los trámites? Según el mismo BID, en México son demasiado complicados. El 73% de los trámites estudiados en México fue catalogado como difícil de realizar al requerir más de dos horas de tiempo invertido y más de una interacción con un servidor público para finalizarlo.³ Lo anterior significa que, en promedio, hacer un trámite en México es más difícil que en el resto de América Latina. Una región que se caracteriza por la baja eficiencia de sus estructuras burocráticas.

¿Y qué culpa tiene el papel en todo esto? La falta de sistemas y medios digitales para realizar trámites obliga a que la mayoría de éstos deba realizarse de forma presencial y que tanto los requisitos, como las constancias de los procedimientos deban quedar registrados en físico. Esto complica tanto la recepción de solicitudes por parte de los ciudadanos, como los procesos que siguen los servidores públicos para desahogar los distintos asuntos. En promedio, un trámite presencial es un 74% más lento que un trámite digital.⁴ No sorprende entonces que México sea uno de los países de América Latina en donde se requiere más tiempo para realizar un trámite, dado que solo el 19.7% de la población reportó haber comenzado o concluido un trámite a través de Internet.⁵ Según datos de Latinobarómetro, completar un trámite en nuestro país toma 6.9 horas mientras que en países como Chile o Costa Rica toma 2.2 y 3.1 horas, respectivamente.⁶

Los trámites presenciales también son más costosos, tanto para el ciudadano como para el gobierno. En promedio, la operación de un trámite presencial le cuesta al gobierno cincuenta veces más que un trámite digital.⁷ El mismo BID calcula que si México transitara el 100% de los trámites federales a mecanismos digitales, se ahorraría 3 mil 500 millones de dólares al año.⁸ De igual forma, los trámites presenciales suelen imponer más barreras que los digitales, siendo una de ellas los montones de papeles que es necesario conseguir y presentar para cumplir con los requisitos pedidos por gobierno. El 46.5% de los mexicanos encuestados por el Inegi reportan haber tenido problemas para realizar un trámite. Donde el 88.1% de ellos reportó haber encontrado barreras entre las cuales destacan las largas filas y los requisitos excesivos.⁹

3 *Ibid.* 59.

4 *Ibid.* 100.

5 Inegi, *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*, 2017.

6 Roseth et al., *El fin del trámite eterno*, 48, 2018.

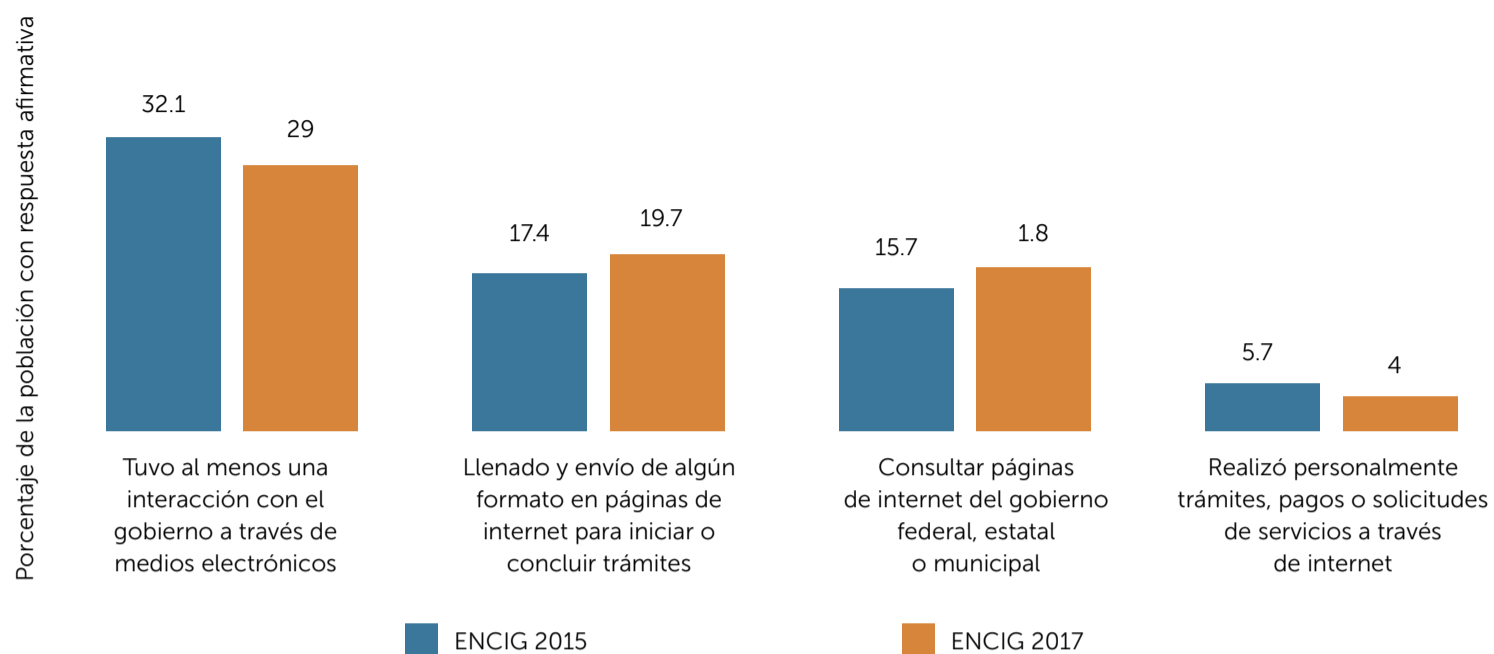
7 Deloitte Access Economics, *Digital Government Transformation*, 24, (2015), <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/Economics/deloitte-au-economics-digital-government-transformation-230715.pdf>

8 Roseth et al., *El fin del trámite eterno*, 103, 2018.

9 Inegi, *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*, 2017.

.....

Gráfica 3. Interacción con el gobierno a través de internet



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015 y 2017, Inegi

EL PAPEL DE LA CORRUPCIÓN

Otro problema recurrente donde el papel es cómplice por excelencia es la corrupción. La mera interacción cara a cara entre un ciudadano y un servidor público es reconocida como un espacio con riesgo de corrupción. Si a dicha interacción sumamos la discrecionalidad con la que cuentan la mayoría de los funcionarios de ventanilla para aceptar o rechazar una solicitud a un trámite, aunado al riesgo que genera la falta de registro del motivo y el número de ocasiones de rechazo, el riesgo aumenta considerablemente. En esta circunstancia el pretexto más usado para solicitar un pago indebido es la falta de un documento original o inclusive una copia. Muchas veces es posible ignorar esta omisión a cambio de una módica cantidad de dinero.

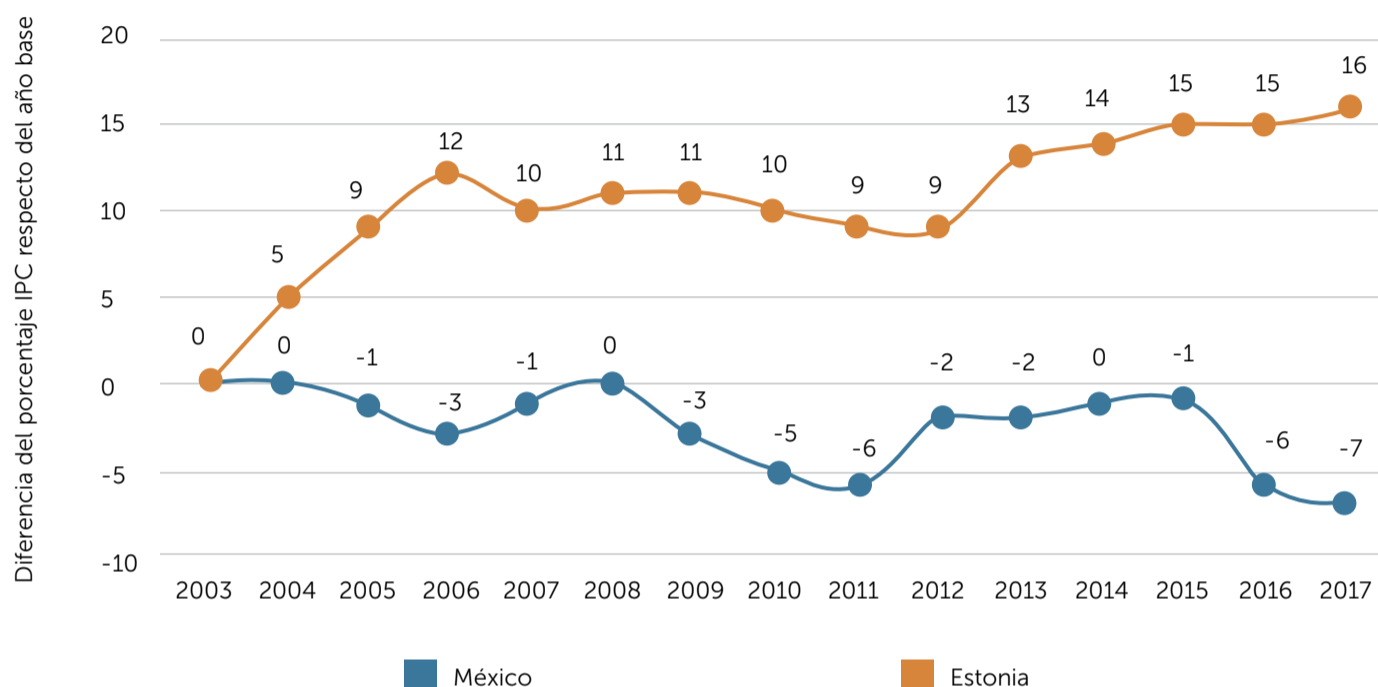
Según datos de Transparencia Internacional, el 51% de las personas encuestadas en México reportó haber pagado un soborno para poder realizar un trámite.¹⁰ Los trámites digitales, en cambio, eliminan dicha interacción junto con la discrecionalidad del servidor público. Donde es ahora un sistema quien autoriza o no la continuación del trámite. Afortunadamente, todavía no hemos encontrado la forma de sobornar a las computadoras.

A veces, no llega a ser necesaria la extorsión del funcionario, ya que muchos trámites son tan complicados que un ciudadano de a pie no es capaz de realizarlos sin "ayuda". La interacción entre ciudadanos y gobierno llega a ser tan complicada que ha propiciado la creación de todo un mercado de especialistas o facilitadores (también conocidos como coyotes). En el idioma inglés, por ejemplo, donde en general los anglosajones tienen una administración más eficiente, no existe traducción literal al concepto de "gestor".

10 Coralie Pring, *Las personas y la corrupción: América Latina y el Caribe* (Transparencia Internacional: 2017), 15.

¿Puede entonces algo tan simple como cambiar el papel por sistemas digitales y bases de datos disminuir algo tan complejo como la corrupción? El caso de Estonia parece demostrarlo. Después de la implementación de políticas públicas para desarrollar mecanismos de identificación digital en 2002¹¹ y de la eliminación de trámites presenciales, Estonia pudo transitar a una interacción entre ciudadano y gobierno totalmente electrónica.¹² Esto logró reducir sus niveles de corrupción drásticamente. Según el Índice de Percepción de Corrupción de Transparencia Internacional, Estonia tuvo una mejoría de 16 puntos en una escala de cero a cien. Entre 2003 y 2017 Estonia pasó de una calificación de 55 puntos a una de 71. Mientras tanto, en el mismo periodo de tiempo, México pasó de una calificación de 36 puntos a una de 29.

Gráfica 4. Evolución de México y Estonia en el Índice de Percepción de Corrupción, año base 2003



Fuente: Elaborado por el IMCO con datos del Índice de Percepción de Corrupción de Transparencia Internacional, 2003-2017

MUERTE AL ARCHIVO MUERTO

Además de la ineficiencia, costo y riesgo de corrupción, el papel presenta otra limitante: su almacenamiento. Todos los papeles que en su momento se requirieron para solicitar o recibir algún servicio público, acaban siendo arrumbados en cajas y almacenados en archivos muertos que nunca, salvo en ocasiones extraordinarias, serán consultados. Lo anterior se traduce en el desperdicio y costo de cientos de inmuebles de gobierno destinados solamente a resguardar documentos. Dichas bodegas no sólo representan un desperdicio, sino que pueden ser sumamente peligrosas.

La tragedia de la Guardería ABC en Hermosillo, donde 49 niños fallecieron, ocurrió por el incendio de una bodega de archivo de la Secretaría de Hacienda del Gobierno de Sonora. Dicha bodega es tan solo una de las muchas que existen en el país. En un ejercicio de depuración de archivo muerto, el gobierno de

11 Alejandro Pareja et al, *La gestión de la identidad y su impacto en la economía digital* (Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo, 2017), 13. Disponible en: <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/8474/Gestion-de-la-identidad-y-su-impacto-en-la-economia-digital.PDF?sequence=3&isAllowed=y> (Consultado el 18/09/2018).

12 Kristina Juurikas, *Usage of Estonian public e-services amongst young people* (Helsinki: Haaga Helia University of Applied Sciences, 2015), 13-22. Disponible en: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98236/Usage%20of%20Estonian%20public%20e-Services%20amongst%20young.pdf?sequence=1>

.....

Tamaulipas reportó el reciclaje de 16 toneladas de documentos pertenecientes al archivo de tan solo la Secretaría de Educación del Estado.¹³ Suponiendo que cada Secretaría de las entidades federativas cuenta con un archivo similar, tendríamos alrededor de nueve mil toneladas de archivo muerto en el país. Esto equivale a más de 1,800 millones de hojas de papel¹⁴ considerando solamente a los gobiernos de los estados. Si sumáramos a las dependencias federales, organismos autónomos, órganos desconcentrados, congresos o juzgados, por nombrar algunos ejemplos, la cifra sería mucho mayor. Para almacenar la misma información que semejante cantidad de papel contiene, sería necesario únicamente un disco duro externo de 500 GB¹⁵ que mide menos de 30 centímetros.

Apenas el 15 de junio de 2018 fue promulgada la Ley General de Archivos después de una presión constante de colectivos de la sociedad civil como la Red por la Rendición de Cuentas. Y aunque esta ley llega con décadas de retraso, dota a todos los niveles de gobierno de estándares y procesos claros sobre cómo manejar y almacenar la información contenida en los millones de documentos que genera al año. Sin duda es un gran paso que esta ley contemple la digitalización y el almacenamiento electrónico del acervo documental del gobierno. No obstante, todavía es necesario transitar de una digitalización parcial, donde el escaneo de un documento sea suficiente, a una digitalización funcional, donde además de las imágenes de los documentos, se extraigan los datos relevantes de los mismos para generar bases de información que permitan una mejor gestión pública.

GOBIERNO DIGITAL: LA ALTERNATIVA DEL PRESENTE

Las nuevas tecnologías ofrecen muchos más beneficios que el papel. Además de solucionar problemas de almacenamiento y ayudar a reducir los niveles de corrupción, buenas prácticas nacionales e internacionales demuestran que la revolución tecnológica no es algo que sucederá en el futuro, sino algo que ya sucedió en gran parte del mundo, y que la mayoría de los gobiernos estatales no ha sabido aprovechar.

Aadhaar: La base de datos de identificación biométrica más grande del mundo. India

En el Índice de Competitividad Internacional: Memorándum para el Presidente (2018-2024) del IMCO, Anit Mukherjee relata a detalle la construcción de Aadhaar, un programa del gobierno de India que en seis años logró generar una base de datos biométricos (huellas digitales y reconocimiento de iris) del 90% de los habitantes de la India.¹⁶ Gracias a ella, más de mil millones de ciudadanos (diez veces la población de México) puede dejar las actas de nacimiento y todas las copias de su identificación oficial en casa e identificarse en bancos, oficinas de Gobierno, tiendas y otros puntos de servicio con nada más que su iris y sus huellas digitales. Este programa ha permitido a millones de personas que carecían de documentos oficiales abrir cuentas de banco y acceder por primera vez a programas y subsidios del gobierno como becas. A partir de la implementación del programa, beneficiarios de subsidios de alimentos han reportado,

13 Diario Milenio, "Tamaulipas contribuye a evitar gases de efecto invernadero", *Milenio*, (2018), <http://www.milenio.com/politica/comunidad/tamaulipas-contribuye-evitar-gases-efecto-invernadero> (Consultado el 18/09/2018).

14 Considerando estimaciones que calculan que 200,000 hojas de papel pesan una tonelada.

15 De acuerdo a cálculos de empresas de almacenamiento de datos. Por ejemplo: <https://www.ilmcorp.com/tools-and-resources/digital-storage-calculator/>

16 Anit Mukherjee, "La clave única de identidad como una herramienta para el desarrollo", en *Memorándum para el presidente: Índice de Competitividad Internacional 2017* (México: Instituto Mexicano para la Competitividad, 2017), 116-18, https://imco.org.mx/wp-content/uploads/2017/11/LibroICI2017_291117.pdf

.....

en encuestas, una mejora general en la obtención de los bienes subsidiados, así como menor corrupción en comparación con el sistema anterior.

Implementar un sistema de identificación biométrica similar en México ayudaría, entre otras cosas, a almacenar información relevante de cada ciudadano sin la necesidad de estar trasladando papeles. Imaginemos por un momento que, al acudir a cualquier hospital, público o privado, el doctor asignado a tratarnos pudiera acceder a nuestro expediente médico con una llave que preserva la privacidad de nuestros datos: nuestras huellas digitales.

E-gov.Kr – Corea del Sur

Si bien contar con información biométrica de toda la población es más que deseable, esto no es necesario para desarrollar un gobierno electrónico funcional. Tal es el caso de Corea del Sur, país que ha incursionado en plataformas de gobierno digital desde la década de los setenta. Hoy en día, cualquier ciudadano coreano puede acceder desde su celular a una plataforma de gobierno única, desde la cual pueden consultar información de más de 5,300 servicios de gobierno, y por la cual pueden realizar 720 trámites sin la necesidad de acudir a una oficina de pública.¹⁷ La plataforma está disponible las 24 horas de los 365 días del año.

Boston Citizen Connect – Estados Unidos

La tecnología puede ahorrarnos tiempo de espera en una oficina de gobierno, pero también puede ayudar a resolver problemas en nuestras calles. Desde 2009 la ciudad de Boston, Massachussets, cuenta con la aplicación móvil Boston Citizen Connect, a través de la cual los habitantes de la ciudad pueden reportar problemas como baches, árboles caídos, fugas de agua, plagas animales, entre otros. Los reportes capturados por la aplicación permiten al usuario enviar una fotografía como evidencia y georeferenciar su ubicación. Cada reporte es categorizado y enviado a la oficina correspondiente del gobierno de la ciudad. El usuario recibe una notificación una vez que su reporte fue resuelto y puede consultar el estatus en lo que esto sucede. Debido al éxito de la aplicación, desde 2012 el gobierno estatal la adoptó e implementó en 36 ciudades del estado,¹⁸ para ese entonces, la aplicación había ayudado a resolver más de 35,000 reportes. Con el paso de los años, el uso de la aplicación continuó creciendo hasta llegar a almacenar casi 200,000 reportes tan sólo en 2015.¹⁹

¿Y en México?

Hablar de uso de tecnologías de la información en el gobierno pudiera parecer ingenuo e incluso insensible en un país con más de 50 millones de personas en situación de pobreza. Ya que parecería que, al carecer de acceso a internet, un gobierno digital en México sería un gobierno excluyente. Esto es falso. En 2017, 71.3 millones de mexicanos contaron con acceso a internet, lo cual representa el 63.9% de la población

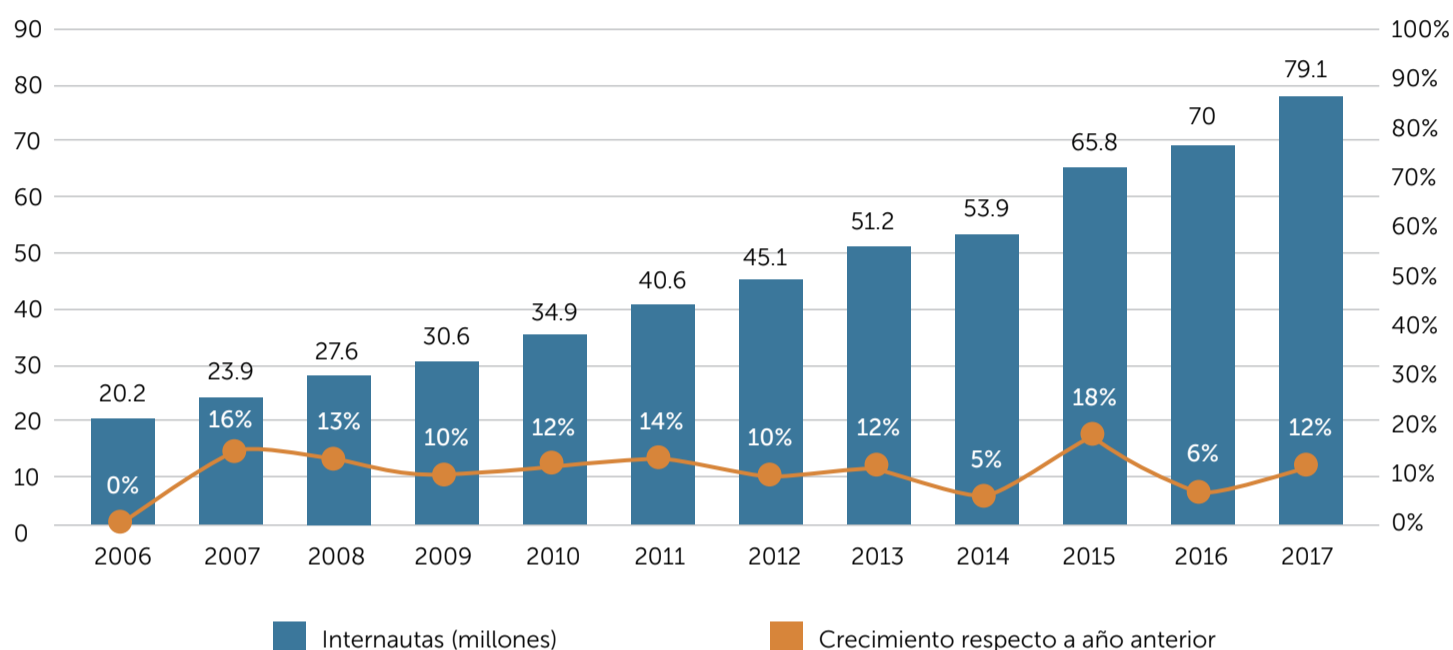
17 Choong-Sik Chung, "The Introduction of e-Government in Korea: Development Journey, Outcomes and Future", *Gestion and Management Public* (Volumen 3: número 4), 107-22, <https://www.cairn.info/revue-gestion-et-management-public-2015-2-page-107.htm> (Consultado el 18/09/2018).

18 Colin Wood, "Boston's Reporting App Expands Statewide", *Government Technology*, (2012), <http://www.govtech.com/transportation/bostons-reporting-app-expands-statewide.html> (Consultado el 18/09/2018).

19 Lloyd Mallison, "¿What are Bostonians reporting to 311?", *That British Gent* (blog), 2016, <http://www.thatbritishgent.com/home/2016/5/2/bos-311>

de seis años o más.²⁰ Mientras que ocho de cada diez mexicanos disponen de un celular inteligente. Esto confirma una tendencia creciente donde año con año son más los mexicanos que utilizan su teléfono celular para comunicarse, y entretenerse. Lamentablemente, este aumento en conectividad no se ha visto correspondido con una evolución tecnológica dentro del gobierno que le permita interactuar con sus ciudadanos en la forma en la que comúnmente interactúan entre ellos mismos. En 2017 en México, el 96.9% de los usuarios de internet utilizaron esta tecnología para obtener información de algún tipo pero, sólo el 28% la utilizó para interactuar con el gobierno.²¹

Gráfica 5. Usuarios de Internet en México, 2006-2017



Fuente: Asociación de Internet MX con datos del Consejo Nacional de Población (Conapo) y el Inegi

Índice de Riesgos de Corrupción - México

Una de las principales virtudes de transitar del papel a lo digital es el aprovechamiento de datos y estadísticas. Como explicamos anteriormente, el almacenamiento de datos en el mundo de papel consiste en apilar montañas de documentos en bodegas. Dichos documentos, aunque inútiles en la actualidad, contienen información, que de forma agregada podría ayudar a planear políticas públicas e incluso detectar riesgos de corrupción. Es por esto por lo que la transición a lo digital va mucho más allá de escanear una hoja de papel y convertirla a un archivo PDF, sino que requiere de la creación de sistemas que capturen datos relevantes de los distintos procesos de gobierno y que permitan su posterior análisis. Un ejemplo de esto es la creación del Índice de Riesgo de Corrupción en Compras Públicas federales realizado por el IMCO.²² Este análisis utilizó los datos disponibles en varias bases de datos, incluyendo Compranet, para detectar patrones de comportamiento y relaciones de actores que pudieran significar un riesgo de actos

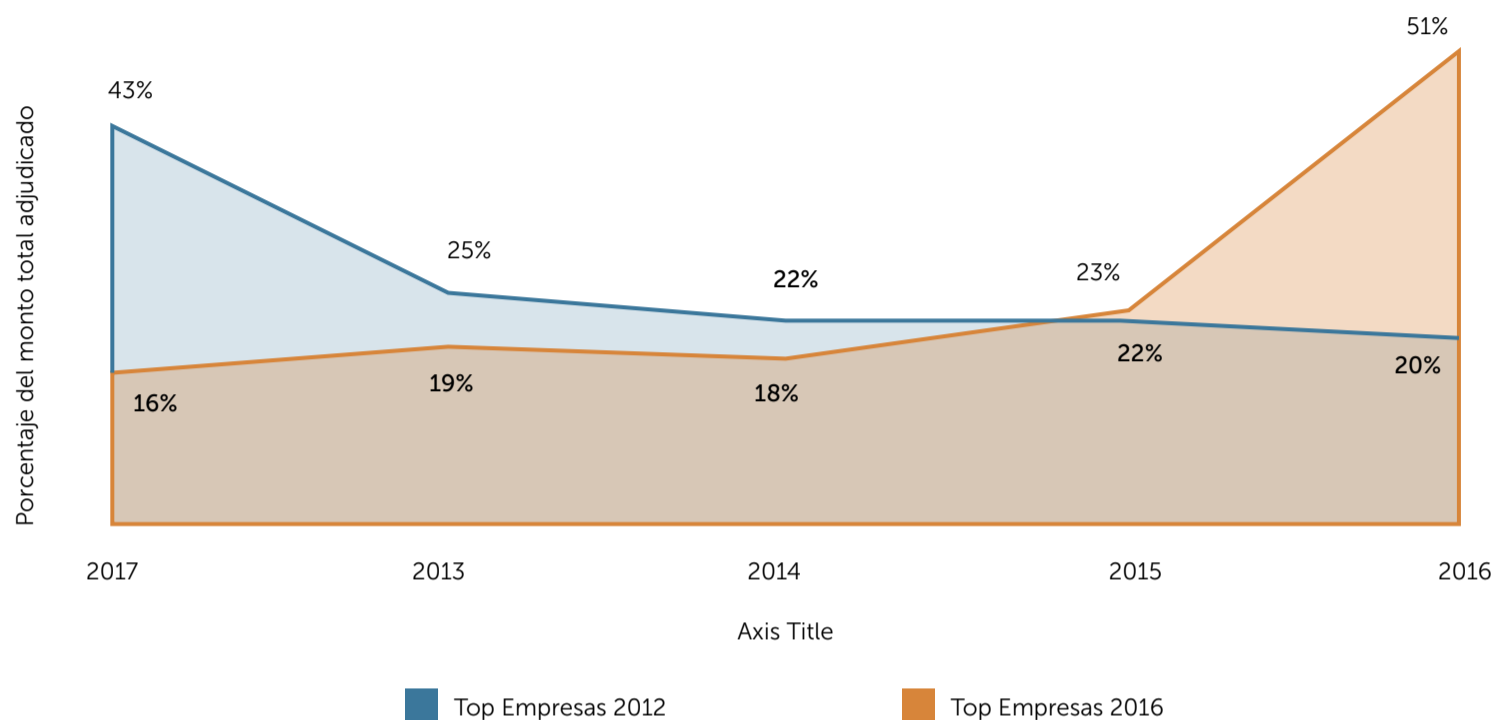
20 Comunicados IFT, "En México 71.3 millones de usuarios de internet y 174 millones de hogares con conexión a este servicio: ENDUTIH 2017", Instituto Federal de Telecomunicaciones, <http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/en-mexico-713-millones-de-usuarios-de-internet-y-174-millones-de-hogares-con-conexion-este-servicio>

21 Proyectos estadísticos Inegi, *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2017*, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/dutih/2017/>

22 Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), *Índice de Riesgos de Corrupción: El sistema mexicano de contrataciones públicas* (México: IMCO, 2018), https://imco.org.mx/articulo_es/indice-riesgos-corrupcion-sistema-mexicano-contrataciones-publicas/ (Consultado el 18/09/2018).

de corrupción. Para tal, utilizó la información de más de 700 mil procedimientos de compras públicas realizadas por el Gobierno federal entre 2012 y 2017 y evidenció, entre muchas otras cosas, la existencia de contratistas fuertemente vinculados con el gobierno en turno. Los principales focos rojos en dependencias y unidades compradoras, así como la adjudicación directa del 71% de las compras públicas realizadas.

Gráfica 6. Monto adjudicado a las 100 principales empresas proveedoras del Gobierno



Fuente: Índice de Riesgos de Corrupción, IMCO 2018

Este estudio necesitó de la creación de una base de datos con más de 200 millones de celdas de información. Tarea que fue posible gracias a la automatización de lectura y captura de información disponible en diversos portales de internet. Las bases de datos interoperables son el cimiento fundacional del gobierno digital. En un mundo de papel, esto hubiera significado la lectura y análisis de cerca de cuatro millones de documentos como convocatorias, contratos, fallos y dictámenes de excepción. Si bien esto no fue necesario gracias a la existencia de un Compranet bastante deficiente, las compras públicas estatales carecen de un sistema electrónico de compras que permita almacenar información similar. Por lo que este tipo de estudios sólo es posible mediante la captura manual de datos relevantes como la que ha implementado el IMCO junto con México Evalúa en Chihuahua y Nuevo León desde finales de 2016.²³

Los ejemplos anteriores son solo una muestra del potencial que los estados desaprovechan día con día al mantener un modelo anticuado de gobernanza. La transición a un nuevo esquema de gobierno enfocado en el ciudadano no se crea de la noche a la mañana, pero es necesario comenzar a transitar cuanto antes a un modelo de gobierno electrónico. De lo contrario, la deficiente relación entre gobernantes y gobernados generará un crecimiento en los ya alarmantes niveles de desconfianza hacia las instituciones democráticas. Después de todo, la mayoría de las acciones de nuestros gobiernos tienen como objetivo brindar servicios al ciudadano y resolver los problemas públicos a los que éste se enfrenta.

23 Comunicado de Prensa del Gobierno de Chihuahua sobre la firma de un convenio de colaboración con el IMCO: <http://www.chihuahua.gob.mx/gobernador-firma-convenio-imco-transparencia-rendicion-cuentas>

Un punto de partida será generar mecanismos que mejoren la experiencia de los usuarios (ciudadanos), que permitan evaluar la satisfacción de estos mismos, identificar sus necesidades y generar datos que permitan planear mejores políticas públicas. Las nuevas tecnologías permiten realizar todo lo anterior y mucho más. Simplemente es cuestión de que los gobiernos abran paso a su implementación, para que, en poco tiempo, el papel, así como el archivo, esté verdaderamente muerto.

IMCO PROPONE

1. Identificar los trámites más sensibles para el ciudadano. Aquellos que tienen un alto impacto en el acceso a la justicia, el uso de los servicios básicos y el goce de derechos fundamentales para rediseñar su proceso desde la solicitud hasta su ejecución final.
2. Generar una plataforma digital centralizada por nivel de gobierno necesaria que se adapte al nuevo diseño de los trámites, considerando al ciudadano en el centro: de fácil acceso, de rápida respuesta, con mecanismos completos de transparencia, que permitan el seguimiento permanente del proceso y sus responsables, y permitan quejas y denuncias de manera eficaz.
3. Crear plataformas electrónicas de compras gubernamentales cuyo uso deba de ser obligatorio para todas las dependencias de gobierno estatales y municipales. La plataforma deberá de generar bases de datos públicas con la información relevante de cada parte del proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- Chung, Choong-Sik. "The Introduction of e-Government in Korea: Development Journey, Outcomes and Future". *Gestion and Management Public* (Volumen 3: número 4), 107-22. <https://www.cairn.info/revue-gestion-et-management-public-2015-2-page-107.htm> (Consultado el 18/09/2018).
- Deloitte Access Economics. *Digital Government Transformation*, 24. (2015). <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/Economics/deloitte-au-economics-digital-government-transformation-230715.pdf>
- Diario Milenio. "Tamaulipas contribuye a evitar gases de efecto invernadero". *Milenio*, (2018). <http://www.milenio.com/politica/comunidad/tamaulipas-contribuye-evitar-gases-efecto-invernadero> (Consultado el 18/09/2018).
- Gobierno del estado de Chihuahua. Comunicado de Prensa. (2016)
- Instituto Federal de Telecomunicaciones. "En México 71.3 millones de usuarios de internet y 17.4 millones de hogares con conexión a este servicio: ENDUTIH 2017". Comunicados IFT, <http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/en-mexico-713-millones-de-usuarios-de-internet-y-174-millones-de-hogares-con-conexion-este-servicio> (Consultado el 18/09/2018).
- Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO). *Índice de Riesgos de Corrupción: El sistema mexicano de contrataciones públicas*. México: IMCO, 2018. https://imco.org.mx/articulo_es/indice-riesgos-corrupcion-sistema-mexicano-contrataciones-publicas/
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*, (2017). http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/proyectos/enchogares/regulares/encig/2017/doc/encig2017_principales_resultados.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2017*. Proyectos estadísticos Inegi. <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/dutih/2017/>
- Juurikas, Kristina. *Usage of Estonian public e-services amongst young people*. Helsinki: Haaga Helia University of Applied Sciences, 2015. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98236/Usage%20of%20Estonian%20public%20e-Services%20amongst%20young.pdf?sequence=1>
- Mallison, Lloyd. "¿What are Bostonians reporting to 311?". That British Gent (blog), 2016. <http://www.thatbritishgent.com/home/2016/5/2/bos-311>
- Mukherjee, Anit. "La clave única de identidad como una herramienta para el desarrollo". En *Memorandum para el presidente: Índice de Competitividad Internacional 2017*. México: Instituto Mexicano para la Competitividad, 2017. https://imco.org.mx/wp-content/uploads/2017/11/LibroICI2017_291117.pdf
- Pring, Coralie. *Las personas y la corrupción: América Latina y el Caribe*. Alemania: Transparencia Internacional, 2017.
- Pareja, Alejandro, Mari Pedak, Carlos Gómez y Alejandro Barros. *La gestión de la identidad y su impacto en la economía digital*. Washington D.C: Banco Interamericano de Desarrollo, 2017. <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/8474/Gestion-de-la-identidad-y-su-impacto-en-la-economia->
-

[digital.PDF?sequence=3&isAllowed=y](#)

Roseth, Benjamin, Angela Reyes y Carlos Santiso. *El fin del trámite eterno; ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo, 2018. 60-3. <https://publications.iadb.org/handle/11319/8930?locale-attribute=en&locale-attribute=es&>

Wood, Colin. "Boston's Reporting App Expands Statewide". *Government Technology*, (2012). <http://www.govtech.com/transportation/bostons-reporting-app-expands-statewide.html> (Consultado el 18/09/2018).