

Digitalización de la administración pública centralizada en México: realidad postpandemia

Digitalization of the centralized public administration in Mexico:
the post-pandemic reality

Autores: Nancy Nelly González Sanmiguel, Francisco de Jesús

Cepeda Rincón y Guadalupe Friné Lucho González.

DOI: <https://doi.org/10.25058/1794600X.2046>

Digitalización de la administración pública centralizada en México: realidad postpandemia*

Digitalization of the centralized public administration in Mexico: the post-pandemic reality

Digitalização da administração pública centralizada no México: realidade pós-pandemia

Nancy Nelly González Sanmiguel^a
nancygonsa09@hotmail.com

Francisco de Jesús Cepeda Rincón^b
fcojesuscepeda@gmail.com

Guadalupe Friné Lucho González^c
frinelucho@gmail.com

Fecha de recepción: 12 de julio de 2021
Fecha de revisión: 24 de agosto de 2021
Fecha de aceptación: 6 de noviembre de 2021

DOI: <https://doi.org/10.25058/1794600X.2046>

Para citar este artículo:
González Sanmiguel, N. Cepeda Rincón, F. y Lucho González, G. (2022). Digitalización de la administración pública centralizada en México: realidad postpandemia. *Revista Misión Jurídica*, 15(22), 105 -120.

RESUMEN

En el presente artículo se analiza cómo se ha gestado en México la digitalización aplicada a la Administración Pública Centralizada, ya que la misma representa un cambio de paradigma con respecto a cómo se llevan a cabo los procesos administrativos, lo que puede derivar en la automatización de la Administración Pública. Se analizan además, las áreas de oportunidad y los retos que representa digitalizar la Administración Pública en México en el Marco de las Tecnologías

* Artículo de investigación científica que presenta resultados del proyecto de investigación denominado "La Administración Pública Centralizada del Estado de Nuevo León como modelo de buen gobierno en el marco de las TIC's" aprobado por PROMEP para el Cuerpo Académico "Administración Pública y Derecho Financiero" con Clave UANL-CA-450.

a. Doctora en Derecho por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Profesora de tiempo completo en la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores, nivel candidato. Líder del Cuerpo Académico "Administración Pública y Derecho Financiero". <https://orcid.org/0000-0001-9589-2192>

b. Maestro en Ciencias Políticas y Doctor en Derecho con Orientación en Derecho constitucional y gobernabilidad por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Miembro del SNI, nivel 1. Actualmente se desempeña como docente en la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL y como director de investigación en Paso de Esperanza A.C. Colaboradora del cuerpo académico "Administración Pública y Derecho Financiero" de la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL. <https://orcid.org/0000-0002-4939-7702>

c. Maestra en Ciencias Políticas y Doctora en Derecho constitucional y gobernabilidad por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Miembro del SNI, nivel 1. Actualmente se desempeña como docente en la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL y como coordinadora del Centro de Investigaciones Jurídicas Martínez Arrieta. Colaboradora del cuerpo académico "Administración Pública y Derecho Financiero" de la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL. <https://orcid.org/0000-0002-4172-3921>

de la Información, Comunicación, Conocimiento y Aprendizaje Digitales (TICCAD).

PALABRAS-CLAVE:

Digitalización; administración pública; tecnologías de la información; comunicación; conocimiento y aprendizaje digitales (TICCAD).

ABSTRACT

This article analyzes how digitalization applied to the Centralized Public Administration has been developed in Mexico, because it represents a paradigm shift with respect to how administrative processes are carried out, which can lead to the automation of Public Administration. It also examines the improvement opportunities and the challenges that digitizing Mexico's Public Administration within the framework of Digital learning and ICT in education (TICCAD in Spanish) represent.

KEY WORDS:

Digitalization; public administration; information technologies; communication; digital learning and ICT in education.

RESUMO

Este artigo analisa como a digitalização aplicada à Administração Pública Centralizada vem se desenvolvendo no México, já que representa uma mudança de paradigma no que se refere à condução dos processos administrativos, o que pode levar à automatização da Administração Pública. Também analisa as áreas de oportunidade e os desafios que representam a digitalização da Administração Pública no México no âmbito das Tecnologias da Informação, Comunicação, Conhecimento e Aprendizagem Digital (TICCAD).

PALAVRAS CHAVE:

Digitalização; administração pública; Tecnologias da Informação; Comunicação; Conhecimento e Aprendizagem Digital (TICCAD).

INTRODUCCIÓN

La revolución tecnológica ha cambiado la vida humana en las últimas décadas, ya que su avance a pasos agigantados ha derivado en distintos

escenarios que en su momento parecían más cercanos a la ciencia ficción; con una globalización acelerada, dichos cambios no solo han modificado el cómo de las relaciones humanas, sino que, a través de la tecnología se ha reestructurado el cómo se hacen las cosas y la forma en la que se llevan los procesos dentro de los Estados.

Antes de la pandemia por COVID-19 existían distintas prospectivas que proyectaban a quince años una tendencia a la digitalización de procesos estatales; sin embargo, al ser la Administración Pública del Estado una actividad prioritaria, ya que por su propia naturaleza, es la que se encarga de satisfacer las demandas de los ciudadanos, la misma ha tenido que implementar a botepronto reestructuraciones que le permitieran seguir funcionando, mientras se procuraban las medidas sanitarias en los espacios públicos y de trabajo, entre las soluciones se pueden mencionar dos: el teletrabajo y la digitalización de servicios¹, será de esta última de la que se ocupará este artículo.

La digitalización y la automatización de los procesos de la Administración Pública van muy de la mano de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), sin embargo, por cómo las mismas se aplican en el contexto de la Administración Pública, estas últimas deben de verse más bien como Tecnologías de la Información, Comunicación, Conocimiento y Aprendizaje Digitales (TICCAD) que permitan a los operadores y servidores públicos el uso de estas herramientas de tal manera que estén orientadas a la solución de problemas de contexto.

En el presente artículo se analizarán cuáles fueron los inicios de la digitalización de la Administración Pública Centralizada en México, y cómo está digitalización se ha visto acelerada por la propia pandemia de COVID-19; además, se analizarán las áreas de oportunidad y los retos que se presentan frente a esta tendencia y, una prospectiva en torno a la digitalización de la Administración Pública en México por medio de las TICCAD.

1. *Sobre el teletrabajo y la digitalización de la Administración Pública* revisar: Cepeda Rincón Francisco de Jesús; González Sanmiguel, Nancy Nelly y Lucho González, Guadalupe Friné, (2020) "Teletrabajo y Digitalización: Operatividad de la Administración Pública", en *Direito Administrativo em transformação*, Habitus Editora, Florianopolis.

METODOLOGIA

En el presente trabajo se sigue la ruta que desde sexenios pasados se había establecido para introducir la digitalización de la Administración Pública, y se realiza un análisis de cómo a raíz de la emergencia sanitaria por COVID-19 esta digitalización ha tenido que realizarse más rápida de tal suerte que la eficacia y eficiencia de la Administración Pública no se viera mermada.

La investigación que se presenta se hizo de manera documental y sirve como estado del arte para la aplicación de instrumentos en la segunda parte del proyecto al que pertenece este artículo. Cabe destacar que se trata de una investigación de carácter interdisciplinario, que ahonda no solo en la parte jurídica de la Digitalización de la Administración Pública, sino en cuestiones de política pública y las propias TICCAD.

EL PROCESO DE LA DIGITALIZACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Un gran cambio que se ha efectuado dentro la Administración Pública en los últimos años es debido a la concepción e implementación de la tecnología. Esto ha generado la incorporación de varios conceptos, tales como el Gobierno Electrónico, con el cual se busca aperturar las actividades de la Administración Pública, generando con esto un cambio radical en la manera de concebir los trámites y servicios establecidos por la Administración Pública en México hacia los gobernados.

No obstante, la implementación de las tecnologías en la Administración Pública en México no solo contempla las publicaciones de los servicios, sino que se va generando un campo de oportunidades a través de los medios electrónicos, que se van incorporando a las funciones esenciales de la misma, teniendo a la par que ir innovando en la cuestión legislativa, para contar con una estructura legislativa que dé cabida y legalidad a estos cambios.

En la Administración Pública y sus dependencias, la utilización de nuevas tecnologías tuvo el problema de no contar con un desarrollo capaz de dar un uso adecuado y pertinente, de manera que las empresas privadas han jugado un papel determinante en esta materia. Así mismo, las asociaciones educativas estaban, desde 1980, ya explorando e incorporando el uso de nuevas tecnologías, hecho que no se dio de

manera conjunta con la Administración Pública, pues se mantuvo alejada de estas innovaciones, dependiendo ampliamente del sector privado para aprender de las experiencias que ya habían tenido en esos primeros años.

Así, al hablar de la incorporación de las nuevas tecnologías en la Administración Pública en México, se ha de destacar que el sector privado tuvo un rol determinante, y de alguna manera estableció las bases del gobierno electrónico, mismo que inició de forma muy primitiva con la incorporación del uso de correo electrónico como forma de comunicación entre las propias dependencias y los ciudadanos, evolucionando, posteriormente al uso de páginas electrónicas, donde los propios ciudadanos podían conocer información importante sobre las dependencias o sobre los trámites que debían realizar.

Este uso de tecnologías representó no solo retos técnicos para llevar a cabo su implementación, sino que también representó retos jurídicos, de esta forma se puede decir que:

Considerando que las normas jurídicas no son a veces adecuadas al impacto de la tecnología como para entrar en el Derecho, tenemos ahora que la Revolución Tecnología se ha manifestado a través del Derecho y en lo que nos incumbe dentro del Derecho Administrativo, mediante cambios dentro de la actuación de procesos, de actos administrativos, de manera que se puede considerar por una parte el énfasis en la eficacia y por otra se puede considerar que no se tiene una comunicación con la Autoridad Administrativa (González, 2019).

Actualmente, se puede señalar que en México se cuenta con un gobierno digital, lo que no solo significa un forma de comunicación, sino que también ha representado una manera de interactuar entre la Administración Pública y los gobernados, tal como se ha demostrado a través del proceso de digitalización de diversas tareas que las dependencias tienen que realizar en beneficio de los ciudadanos, como lo puede ser el trámite de ciertos documentos mediante plataformas digitales, hecho que ha tenido un impacto favorable en términos de eficiencia y eficacia de las tareas administrativas y, de los propios ciudadanos, mismos que pueden realizar ciertos trámites sin necesidad de tener

que desplazarse a la institución o ver afectados sus intereses, como lo puede ser el tener que faltar a su trabajo para poder realizar el trámite necesario.

Desde la parte jurídica, es necesario señalar que, dentro del Estado de Derecho, es preciso que las normas jurídicas contengan el actuar de la Administración Pública, de manera que, para hablar de un gobierno digital en México, fueron necesarias algunas reformas que marcaron la pauta para su establecimiento. Estas reformas fueron delimitando el contexto hacia la digitalización de los sistemas, trámites y servicios que se ofrecían y ofrecen dentro de la Administración Pública.

La legislación mexicana se encargó de sentar las bases de la digitalización de algunas labores de la Administración Pública, sin embargo, la tecnología avanza de forma impresionante, por lo que la digitalización debe contemplar las limitantes que a veces no son consideradas por el legislador, en este sentido, se debe ser consciente de las oportunidades y de los riesgos que puede representar el uso de la tecnología por parte de la Administración Pública y de los propios usuarios.

Dicho lo anterior, en este trabajo, se analizará la incorporación del uso de tecnologías por parte de la Administración Pública en México, y posteriormente, se considerará cómo es que se han incorporado nuevas tecnologías dentro de las dependencias y órganos en el contexto del uso de las Tecnologías de la Información, Comunicación, Conocimiento y Aprendizaje Digitales (TICCAD) y de la pandemia por la COVID-19, que ha afectado gravemente el desempeño de la Administración Pública por las restricciones gubernamentales en materia de salubridad.

Dentro de las modificaciones que en México han dado paso a la digitalización de la Administración Pública, se puede señalar que las gestiones para dar comienzo a este proceso de forma contundente, iniciaron en el año de 2013, y esto quedó plasmado dentro del "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6º, 7º, 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones" (Presidencia de la República, 2013).

Este Decreto inició la apertura normativa para el surgimiento y la creación de la búsqueda de la información, generando con ello que se garantizara el derecho a la información de forma cercana a la concepción establecida dentro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Con esta modificación, se buscaba que México además, de garantizar este derecho humano, iniciara una política de inclusión digital universal, en la que se establecieron metas para lograr dicho objetivo, observando y procurando los diferentes propósitos de dar y garantizar la apertura planteada en los sectores educativos y culturales, así como también, asegurar la conectividad efectiva entre la Administración Pública y los gobernados.

Lo anterior, permitió generar la oportunidad de conocer los presupuestos, acciones y situaciones que se presentan dentro de las administraciones, teniendo así una mayor transparencia al facilitar, asegurar y garantizar el acceso a la información a los ciudadanos sin tanta dificultad, a la par de permitir la posibilidad de tener una réplica o la posibilidad de poder investigar sobre las acciones de la gestión que se realizaban de manera regular o irregular.

La apertura a la transparencia de la información se vislumbraba como un cambio en la forma en que los ciudadanos percibían a la Administración Pública, se buscó que esta transparencia generara confianza en los ciudadanos al tener acceso a una rendición de cuentas, misma que podría ser parte de los asuntos de discusión pública, de manera que, de forma indirecta, se iba forjando un avance en la participación ciudadana.

Así, se generó en México, una visión con perspectiva de cambio en torno a la transparencia de las acciones gubernamentales, donde la Administración Pública iba a tener que hacer pública la información que por la legislación fuera obligatoria, permitiendo que los ciudadanos accedieran de forma fácil a dicha información, a la par que se estableció la necesidad de constituir un nuevo órgano que se encargara de garantizar esta situación, y a su vez, el Estado de Derecho, el proceso de digitalización y los derechos humanos que se estaban buscando garantizar y satisfacer.

El Plan Nacional de Desarrollo fue el documento en el que se fueron estableciendo estos objetivos, señalando entre otros aspectos, cómo es

que se debía de llevar a cabo el proceso necesario para alcanzar la digitalización, y también, cuál sería el rol que tendrían los servidores públicos dentro de este proceso, pues eran y siguen siendo un elemento fundamental para la implementación técnica de la digitalización en las dependencias de la Administración Pública.

Los servidores públicos son vitales en la digitalización de la Administración Pública, pues son los encargados de realizar las actividades que le competen a la Administración, de manera que su labor era parte del proceso en el que los servicios y trámites pasaran a ser por medio del uso de tecnología, como lo puede ser la creación y uso de las páginas electrónicas de cada dependencia.

Para brindar con más detalle el uso de las tecnologías y el proceso de digitalización en la Administración Pública en México, se comenzará desarrollando la creación e implementación de la denominada ventanilla única, que permitió la accesibilidad en el tema de portales digitales y la utilización de medios electrónicos dentro de los trámites y servicios de las funciones de las dependencias a cargo de la Administración Pública.

Apertura de la ventanilla única como punto de partida hacia el gobierno digital en México

El 30 de agosto de 2013 se publica en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se aprueba el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, analizando aquí el Plan Nacional de Desarrollo que se contempla dentro de la Administración del periodo 2013 - 2018, en el que se conciben estrategias para desarrollar dentro del marco de un catálogo nacional de trámites, ciertos servicios que se pudieran realizar por medios digitales, siendo esto un comienzo hacia la digitalización y la utilización de nuevos canales de comunicación entre ciudadanos y Administración Pública.

Así, el uso de tecnologías representó la noción de cambio que se materializaría en el establecimiento de la interoperatividad de los sistemas, hecho que se llevó a cabo a través del Decreto que consagró la Ventanilla Única Nacional hacia las gestiones de la Administración Pública, lo que generó de forma inmediata la necesidad de crear, establecer e implementar las guías necesarias para alcanzar la transformación digital y a su vez generar los manuales,

protocolos, instructivos y principios de todo aquello que ayudara a consolidar el paso hacia la transformación digital en México.

Este inicio de la transformación digital, propició la necesidad de establecer una política de datos abiertos, necesaria para lograr un cambio al interior de la propia Administración Pública, pues con esto, se volvería más transparente y se salvaguardarían de mejor manera los intereses de los ciudadanos. Para ello fue necesario no perder de vista la política de datos abiertos, pero también fue necesario virar hacia la norma del acceso y publicación abierta de datos que es la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El 12 de diciembre de 2017 se promulgó el Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación referente a la Guía de la Implementación de la Política de Datos Abiertos, la cual contiene dentro de sus objetivos el regular la forma mediante la cual los datos de carácter público, generados por las dependencias, entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado, se pondrán a disposición de la población como Datos Abiertos, “con el propósito de facilitar su acceso, uso, reutilización y redistribución para cualquier fin, conforme a los ordenamientos jurídicos aplicables” (Secretaría de la Función Pública, 2017).

Con la Guía antes mencionada, se establece la posición de la política mexicana en tanto el gobierno digital busca favorecer la transparencia en beneficio de los ciudadanos, y para ello se estableció la conectividad efectiva para ejercer la comunicación directa con los ciudadanos, pues sin esto, no tendría razón de ser la noción de datos abiertos que se comenzaba a desarrollar.

Las medidas establecidas para este cambio en México estuvieron enfocadas en priorizar cuáles eran los trámites y servicios que pudieran verse sujetos a ese proceso de forma eficaz, es decir, cuáles podrían realizarse a través de las plataformas digitales sin que esto representara algún problema y se pudieran procesar por medio de la política de datos abiertos para facilitar a los usuarios la interacción con las dependencias.

Con lo anterior, se buscó generar la Interoperabilidad al establecer los estándares

necesarios para la distribución de trámites y servicios, además con el Catálogo para dicha información, se dio comienzo a la coordinación, para llegar a generar las ligas y el enlace con los ciudadanos, para establecer así los archivos correspondientes a la información, proporcionar las noticias y la creación de los servicios en línea, dando inicio a la modernización de los datos abiertos y forjando aquí la confiabilidad para utilizar estas herramientas.

El esquema de Interoperabilidad que permite ejercer el gobierno de datos abiertos y que se vislumbró dentro la gestión de 2007-2012, fue planteado dentro del Plan Nacional de Desarrollo para ese periodo y fue marcando la gestión de la Tecnología con la Administración Pública Federal y su impacto dentro de sus procesos y trámites, teniendo que modificar ciertas acciones y formas para llegar hasta los avances que actualmente se tienen de un gobierno digital con datos abiertos, ya operando en beneficio de los ciudadanos.

La tecnología fue concebida como una herramienta que podía simplificar los procesos de la actividad administrativa, infiriendo que los servicios públicos a través de la digitalización fueran mejores, además que esta tecnología fuera una herramienta que facilitara la tarea de comunicación. Así mismo, se buscaba que se diera una interacción adecuada dentro de la sistematización y automatización de los procesos, desarrollando la estrategia en el Decreto antes referido, en el que se incita al uso de la tecnología a través de la Interoperabilidad y a la comunicación efectiva y la transparencia referente a la información, determinando las políticas, bases y formas de cómo constituir esta relación y generar los datos abiertos para la integración de las necesidades de la sociedad con las facultades que tiene la Administración Pública por su naturaleza, concibiendo la importancia del papel que juega la sociedad dentro de la constitución de la integración de las funciones y obligaciones de la Administración Pública.

Dentro de este Decreto se constituye la definición de lo que se estableció por gobierno digital en esa época, entendido como:

las políticas, acciones y criterios para el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones, con la finalidad de mejorar la entrega de servicios

al ciudadano; la interacción del gobierno con la industria; facilitar el acceso del ciudadano a la información de éste, así como hacer más eficiente la gestión gubernamental para un mejor gobierno y facilitar la interoperabilidad entre las dependencias y entidades (Secretaría de la Función Pública, 2011).

Por otra parte, la Interoperabilidad se refiere a la utilización de la tecnología para compartir los datos que se tienen dentro de la infraestructura de la Administración Pública, es adecuada a la fase de la utilización de la tecnología con los procesos y trámites que realizan las dependencias y administraciones de la Administración Pública, implicando con esta, la garantía de la seguridad con respecto a la información y coadyubar con los mecanismos idóneos para consolidar esa política de datos abiertos. La Interoperabilidad de la información fue un paso necesario para generar una noción de gobernanza, en la que los ciudadanos tenían una mayor interacción con la Administración Pública, y una accesibilidad a los trámites y servicios.

A pesar de las ventajas de dicha Interoperabilidad, la tecnología no solo conlleva beneficios, sino que también contiene retos y desafíos que es necesario atender de forma oportuna, por lo que es necesario siempre, antes de implementar una determinada tecnología dentro de la Administración Pública, identificar aquellas posibles problemáticas que se puedan generar y, sobre todo, aquellas posibles soluciones que podrían alcanzarse en corto plazo, como lo fue en su momento, la búsqueda de una unificación de los procesos dentro de las dependencias de la Administración Pública.

Además de la unificación de los procesos, ha sido necesario implementar otras medidas para garantizar lo planteado, así, se ha buscado que la sistematización de los procesos y trámites digitalizados esté acorde a las verdaderas necesidades e intereses de los gobernados, medida que también conlleva un avance en la gobernanza, pues se busca el diálogo con ellos para realizar las acciones necesarias en torno al gobierno electrónico.

Los trámites y los servicios digitales que presta la Administración Pública deben ser integrales, requisito fundamental para consolidar la gobernanza que se genera con el diálogo entre los

governados y la Administración Pública al buscar satisfacer sus necesidades, por lo que este proceso, debe también brindar seguridad y certeza al momento de proporcionar la información que se solicite a través de la plataforma o el canal digital establecido para dicho fin, esto con la finalidad de que, al momento de proceder a otorgar dichos datos, sea de la confianza del ciudadano.

Dentro del Acuerdo antes referido, se menciona la figura de una Interoperabilidad organizacional que se logra mediante la digitalización y, surge de la intención de facilitar y transparentar los procesos en los que incurre y le competen a la Administración Pública, logrando así establecer procedimientos que ayudan a tener procesos integrales y, debiendo ser al mismo tiempo, adecuados para alcanzar de forma oportuna y pertinente la digitalización y la interoperabilidad de las redes electrónicas planteadas, viendo entonces la necesidad de establecer de forma conjunta aquellas necesidades que tienen las propias dependencias de la Administración Pública para brindar y contar con una mejor conectividad que garantice una mayor facilidad para realizar los procesos que se ejercen cotidianamente y que evidentemente, no puede dejarse de llevar a cabo.

Dicho lo anterior, se establece que existe una Interoperabilidad Semántica, la cual surge cuando se abarcan las formas y los modelos que operan al interior de las dependencias de la Administración Pública, para establecer los campos que serán obligatorios; es decir, aquella información que deberá ser proporcionada tendiente a recibir un servicio o trámite, así como las condiciones que se observarán referentes a la información que se solicite y que pueda ser compartida o intercambiable, dependiendo de la característica de esta y la finalidad para su utilización.

De esta manera se generó en México la intención de contar con un gobierno electrónico, una digitalización de trámites y servicios, a la par de incorporar una política de datos abiertos que favoreció al mismo tiempo la satisfacción y garantía de ciertos derechos humanos. En el campo de la Administración Pública, se buscó generar un modelo de gobernanza basado en el diálogo entre los gobernados y las dependencias, pues además de satisfacer los trámites y servicios, debía ser más transparente y brindar

la información necesaria de forma pública y accesible.

MARCO REGULATORIO DE LAS TICCAD DENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MÉXICO

En el contexto actual, la implicación e implementación de la tecnología al interior de la Administración Pública y su regulación dentro del marco normativo mexicano representan en sí mismos cambios tendientes al beneficio de la sociedad, pues la utilización de tecnologías busca crear plataformas que mejoren la capacidad de la Administración Pública, y una mayor accesibilidad para los ciudadanos en torno a la satisfacción de sus intereses, a la par que tienen una mejor prestación de servicios.

Es por ello, por lo que la Administración Pública ha tenido que girar hacia los avances tecnológicos y, modificar la estructura de su contexto tradicional, para llevar a cabo sus funciones en el Estado. La dinámica de sus actividades, así como los trámites y procesos que efectúa la Administración, la obligan a comprometerse a externar las medidas necesarias para que los administrados sigan accediendo a ellos, y la digitalización en este sentido, ha sido una excelente oportunidad y forma en la que se puede lograr una interacción más efectiva entre gobernados y Administración Pública.

Esta conversión no ha sido fácil y, representa también un reto para el Estado alcanzar una digitalización adecuada, pues como se mencionó, es necesario también establecer formas en las que se le comunica al gobernado los cambios en la manera en que la Administración lleva a cabo sus tareas, por lo que la implementación de políticas públicas es también necesaria para evitar problemas respecto al uso de tecnología, ya que a pesar de los avances a nivel administrativo, los ciudadanos podrían no estar familiarizados con esa tecnología o el uso de plataformas digitales, de manera que el analfabetismo digital más que una dificultad, representa un área de oportunidad para el acercamiento, la interacción y legitimidad de la Administración Pública con los gobernados en el proceso de transformación hacia la era digital.

La aparición de nuevas tecnologías ha significado desde hace algunos años una verdadera revolución, dicha revolución que

puede denominarse revolución tecnológica “ha redimensionado las relaciones del hombre con los demás hombres, las relaciones entre el hombre y la naturaleza, así como las relaciones del ser humano” (Pérez, 2012). El Estado al ser una construcción humana, no ha estado exento de esta revolución, por lo que se han ido cambiando diversos aspectos, como los paradigmas acerca de la comunicación y la forma de cómo gobernar o administrar.

En este contexto, los Estados y en particular las Administraciones Públicas han incorporado nuevas visiones, como la visión del uso de las TICCAD para alcanzar mejores objetivos. Además de la incorporación de estas tecnologías, la Administración Pública se ha tenido que ir adecuando a ciertos fenómenos que escapan de sus alcances, como lo ha sido la globalización y nuevas visiones internacionales acerca del derecho, las gestiones públicas, la gobernanza internacional y, el propio cambio de la gobernabilidad hacia la gobernanza con la respectiva apertura a la participación ciudadana y la transparencia.

Así, la Administración Pública en México se ha encontrado en una posición de coyuntura con los supuestos jurídicos tradicionales que marcaban la base del derecho administrativo y el actuar de la Administración ante la aparición de nuevas tecnologías que conllevan nuevos alcances y posibilidades para realizar las mismas tareas que con anterioridad le han sido encomendadas.

Esta coyuntura debe contemplar los efectos que pueden derivar de la utilización e implementación de la tecnología por parte de la Administración Pública, para determinar cuáles son las características y los supuestos que se comprenden dentro de la transformación planteada en años recientes, acerca del gobierno electrónico y la digitalización, para ir configurando de forma adecuada el ordenamiento normativo que permitirá establecer los enfoques y métodos adecuados, para lograr un resultado positivo en la Administración y los ciudadanos.

Aquí, es necesario referirse a la teoría de la “conciencia tecnológica” en razonamiento del marco legal implicado dentro del ordenamiento contemplado en el gobierno digital, pues permite visualizar la solución de los problemas a corto, mediano y largo plazo, además de la interacción de la relación jurídica de la Administración

Pública y los administrados, procediendo a entablar el camino hacia el cambio de los procesos inherentes a la aplicación de la tecnología dentro de los procesos.

Por ello, además del uso de las tecnologías, es necesario incorporar una connotación de la sociedad global, conceptualizando normativas referentes a la utilización de la tecnología dentro de los procesos de la Administración Pública y, dando de una manera multifuncional una integración del derecho con la tecnología, avanzando dentro de este campo para la facilitación de su utilización, sin dejar de lado otros posibles avances en materia de derechos humanos, como lo ha sido el acceso a la información, la transparencia y la participación ciudadana y, el desarrollo e implementación de políticas públicas que pueden solucionar otros problemas, como el analfabetismo digital.

De esta manera, el ordenamiento jurídico es de suma importancia para la incorporación del uso de las TICCAD, mismas que tienen un efecto positivo dentro de la sociedad y del funcionamiento de la Administración Pública, pues facilita la utilización de páginas web, nuevos canales y plataformas de comunicación a través de los cuales se pueden establecer formas de notificación o de realización de las solicitudes, trámites y requerimientos por parte de los gobernados y de la Administración Pública.

El uso de las TICCAD establece una relación entre gobernados y Administración Pública, y también una relación entre los diferentes niveles y dependencias de la Administración Pública, de manera que se genera una relación interinstitucional que favorece la gestión pública en beneficio de los objetivos que cada una tiene, hecho que no es posible si no se establecen los elementos de la relación jurídica con el uso de tecnologías.

La tecnología es una forma de mirar hacia nuevas técnicas que se pueden implementar, para brindar herramientas e instrumentos que faciliten: por una parte, la accesibilidad; y por otra parte, el control que puede llevar a cabo la Administración Pública del cumplimiento de las obligaciones que deben realizar los gobernados, pues no se debe olvidar que también es la encargada de vigilar que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones, por lo que, al mismo tiempo que se puede vigilar el cumplimiento de la Administración, también

se vigila que el administrado cumpla con sus obligaciones, obviamente sin que esto sea una violación directa a su privacidad.

Este cambio, determina la formación jurídica en la implementación de la tecnología dentro de los procesos de la Administración Pública, mismos que fijan la estructuración de la organización. Así mismo, los planes que se establecen deben contener la concepción del uso de tecnologías dentro de las facultades, competencias y en la determinación de las obligaciones y derechos que existen dentro de la relación jurídica, siendo esto un cambio de ideología que se debe implementar en el marco regulatorio para efectuar los procesos, sin afectar el Estado de Derecho ni el principio de legalidad en la Administración Pública por medio de la utilización de las diferentes formas de tecnología.

El establecimiento de la relación jurídica en torno al uso de tecnologías, marca al menos dentro del contexto de la Administración Pública, la incorporación de la noción de sociedad digital, principalmente porque permite la utilización de herramientas que socialmente se encuentran al alcance de los ciudadanos y que permiten mejores resultados en diversas áreas, muchas veces con resultados ya comprobados al ser implementadas inicialmente por instituciones privadas, de manera que los riesgos y beneficios ya pueden ser dimensionados previamente antes de ser incorporados e implementados por la Administración Pública, pues lamentablemente, muchas de las veces, esta se encuentra obsoleta en el uso de tecnologías por lo antiguas.

Los beneficios de la introducción de la tecnología dentro de los procesos de la Administración Pública es que crean y propician una comunicación que impone una actitud de transparencia tanto para la Administración como para el gobernado, de manera que, a través de la digitalización se pueden consolidar los objetivos y metas de la Administración y la satisfacción de los intereses de los gobernados, al tiempo que se fomenta la legalidad de los actos administrativos y la legitimidad de la Administración ante los gobernados en la satisfacción del interés general.

Los progresos que puede generar el uso de tecnologías se pueden ejemplificar con el caso de la utilización del *chatbot* que utilizó el municipio de San Pedro Garza García en Nuevo León, México,

denominado “Sam Petrino” que nace como parte de la inclusión e implementación del uso de la tecnología a través de la aplicación de mensajería instantánea, *WhatsApp*. El *chatbot* se convirtió en un medio mediante el cual los administrados podían reportar situaciones al municipio, convirtiéndose en una herramienta de suma importancia durante los peores momentos de la pandemia de la COVID-19, pues a pesar de las medidas restrictivas, se generó a través del uso de esta tecnología, una comunicación directa entre la Administración y los ciudadanos.

El ejemplo señalado, muestra cómo, ante una situación imprevista como lo fue y lo sigue siendo la pandemia, se puede innovar a través de la utilización de la tecnología, teniendo la Administración y los ciudadanos un contacto directo a pesar de la automatización, pues se mantiene la noción de gobierno abierto, al generar una comunicación efectiva que se mantuvo y ajustó a la situación, ya que no era posible mantenerla como tradicionalmente se realizaba antes de la pandemia.

Modificar la manera de ejercer la competencia de la Administración Pública a través de la tecnología representará la transferencia de la brecha generacional que existe en torno a la digitalización en México, provocando un cambio en la utilización de este tipo de tecnologías, que se han ido incorporando poco a poco en la vida cotidiana, y que también representan una transformación en la gestión que realiza la Administración en torno a sus funciones, mismas que pueden ir mejorando con mayor velocidad si la integración de las tecnologías se realiza dentro de un marco normativo que facilite la concepción de las TICCAD como parte del paradigma necesario para tener una Administración de calidad, y una satisfacción de las necesidades sociales.

La noción de gobierno abierto señala una transformación en la forma de cómo obtener información por parte de la Administración, no obstante, también es necesaria la regulación de los gobiernos abiertos, por lo que es ineludible concebir una composición innovadora de la Administración Pública para sentar las bases de un gobierno electrónico que tenga la capacidad de satisfacer las mismas necesidades que debe atender, sin que esto signifique mantener exclusivamente la forma tradicional de llevarlo

a cabo, ni de sacrificar la calidad con la que se atiende al ciudadano.

Señalado lo anterior, se debe recalcar que, por gobierno abierto, se entiende la “plataforma tecnológica institucional que convierta los datos gubernamentales en datos abiertos para permitir su uso, protección y colaboración por parte de los ciudadanos en los procesos de decisión pública, rendición de cuentas y mejoramiento de los servicios públicos” (Sandoval, 2013). De esta manera, la concepción de gobernanza se encuentra en la propia noción de gobierno abierto, y conlleva que los ciudadanos se involucren en los asuntos públicos, de manera que la Administración, con la incorporación del uso de tecnologías, está al mismo tiempo abriendo espacios a la participación ciudadana, hecho que favorece las labores de la Administración, pues conoce de primera mano, las necesidades de los sujetos que debe atender y qué tanto está funcionando lo que se está implementado, situación que también se puede realizar mediante el uso de tecnologías, como la aplicación de encuestas de satisfacción que son llenadas directamente por el usuario, y permiten tener una evaluación objetiva del trabajo desempeñado por los servidores públicos y las dependencias en general.

Es por tal motivo que, tanto la sociedad como la Administración deben avanzar en la aplicación de estos conceptos y, la colaboración de manera institucional como sociedad, ayuda a influir en el proceso de adopción de esta figura. Las nociones mencionadas a lo largo del trabajo son los componentes necesarios para examinar correcta, eficaz y eficientemente el desempeño de la Administración Pública, pues permiten identificar el impacto que tiene institucional y socialmente el desempeño de sus acciones, facultades, obligaciones y derechos que posee en relación con ella misma y los ciudadanos.

La digitalización representa una oportunidad para México de forma general, pues existe dentro de la cultura mexicana un rezago en torno a la participación ciudadana y la transparencia, hecho que ha propiciado que en la Administración Pública exista una falta de transparencia al no existir vigilancia ciudadana de sus actos, donde pocos actores ciudadanos se preguntan: ¿Qué se está haciendo con los recursos económicos que ejerce la Administración? Esto ha ser una problemática resuelta resolver, y el uso

de tecnologías puede ser clave al facilitar al ciudadano la labor de vigilar e involucrarse en los asuntos públicos que deben atenderse por parte de la Administración.

El gobierno abierto es una entremezcla de varios factores que permiten establecer las bases de colaboración para generar los datos abiertos, en este sentido, la clave de un buen gobierno es la medición de los componentes que permiten la accesibilidad y disponibilidad de las plataformas necesarias para llevarse a cabo, de manera que la estructura de este es un elemento fundamental para garantizar sus objetivos. Esta estructura debe basarse en la información brindada, su accesibilidad, el portal, el flujo de software, es decir, que se puede avanzar con facilidad, y que sea amigable (fácil de ingresar y navegar dentro de él), que contenga buscadores de información y sistemas de búsqueda.

Referente a los arreglos institucionales, se estatuye que para medir la gestión del gobierno abierto a través de la regulación jurídica y las actuaciones, el marco tecnológico se encuentre dentro la normatividad correspondiente, señalando las obligaciones y los derechos que se deben inferir para tales situaciones. La obtención de dichos datos puede ser de una manera coproduccional, es decir, que esto se dé entre lo que los ciudadanos proporcionen y los datos que tienen las dependencias de la Administración Pública.

Existiendo un fuerte trabajo conjunto y una coordinación adecuada entre las dependencias y una participación efectiva de los ciudadanos, es posible alcanzar una evaluación certera del avance que se realiza en la información brindada y proporcionada por ambas partes, la transparencia se convierte en una forma de control que permite verificar que la actividad del Estado está siendo efectiva para lograr un cambio dentro la Administración Pública.

En México se ha tenido un avance en el marco normativo en torno al uso de tecnologías, mismo que ha permitido la incorporación de la noción de gobierno electrónico, y que, como se mencionó, representa una serie de elementos necesarios para lograr sus alcances, por lo que está en constante evolución, así, este gobierno electrónico que se refería inicialmente a portales de web, canales o páginas electrónicas, ha evolucionado

en la actualidad con nuevos recursos que se encuentran disponibles, como lo han sido las apps o las redes sociales, mismas que como se ve en el ejemplo del municipio de San Pedro Garza García, pueden ser de mucha utilidad, sobre todo en momentos de crisis donde no es posible mantener las formas tradicionales de comunicación entre la Administración y los gobernados.

GOBIERNO DIGITAL, ACCESO DE LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

En la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública se detallan las cuestiones referentes a la incorporación del gobierno digital, mismo que externa un conjunto de políticas públicas necesarias para garantizar la transparencia derivada del manejo de datos personales, así como también, de garantizar el acceso a la información, mismo que debe ser oportuno, eficaz y de calidad, donde la gestión debe realizarse de forma adecuada a través de procesos sencillos.

Así mismo, dicha ley contempla los principios del gobierno abierto y establece que estarán a cargo de los organismos garantes, los cuales tendrán también que rendir cuentas, ejercer la transparencia de la información, la accesibilidad y la implicación de la innovación de la tecnología,

que además, debe estar en conjunto con la participación ciudadana para realizar este tipo de transformación.

Ahora bien, dentro de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública se establece como objetivo: consolidar la implementación del gobierno abierto a través de los datos abiertos, así como de la información de formatos abiertos y accesibles, considerando en esto, como parte fundamental a la participación ciudadana, pues es indispensable para llevar a cabo la máxima utilización de los beneficios visualizados.

Los principios que se establecen en la concepción del gobierno abierto en México están basados en el contexto internacional, en el cual se plasma que el gobierno abierto tiene como principios a la sociedad, la tecnología y la propia estructura que configura a la Administración Pública.

A continuación, se muestra en un cuadro la comparativa de las legislaciones entorno a los lineamientos de transparencia que se establecen en México para la Administración Pública, mismos que se denominan lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

Tabla 1
Lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Concepto	Ley general de transparencia y acceso a la información pública	Ley federal de transparencia y acceso a la información pública
Competencia	Es reglamentaria del artículo 6 Constitucional.	Son criterios entorno a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Objetivo	Determinar las competencias de los órganos que participan en la Transparencia y Acceso a la Información. Señalar los procedimientos y la forma del acceso a este. Mencionar los medios de impugnación.	Dar la facilidad para acceder a la información y la transparencia de la difusión de esta. Señalar los medios de impugnación pertinentes para solventar los conflictos.
Sujetos obligados	Cualquier entidad, autoridad, órgano y organismo de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos; persona física, moral, sindicato que reciba recursos públicos.	Para garantizar el derecho al acceso a la Información Pública en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos federales o realice actos de autoridad.

Concepto	Ley general de transparencia y acceso a la información pública	Ley federal de transparencia y acceso a la información pública
Principios rectores de los Organismos Garantes	Certeza, Eficacia, Imparcialidad, Independencia, Legalidad, Máxima Publicidad, Objetividad, Profesionalismo y Transparencia.	Se remite a los principios consagrados dentro del artículo 6 Constitucional y de la Ley General. Certeza, Legalidad, Independencia, Imparcialidad, Eficacia, Objetividad, Profesionalismo, Transparencia y Máxima Publicidad.
Responsable	Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
Principios del Gobierno Abierto	El acceso de la información será pública, completa, oportuna y accesible con excepciones correspondientes. En la publicación y entrega de información se deberá garantizar que esta sea accesible, confiable, verificable, veraz, oportuna y atenderá las necesidades del derecho de acceso a la información de toda persona.	Transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana, accesibilidad e innovación tecnológica en la materia.
Atribuciones del Gobierno Abierto	Señala cuáles serán las atribuciones, sujetos y representante de la sociedad civil, así como las políticas y mecanismos gubernamentales.	Consideran lo siguiente para el Congreso de la Unión: Determinar Políticas internas. Señalar la participación Ciudadana. Desarrollar las plataformas digitales, como las herramientas para interactuar con la ciudadanía. Apertura de los procedimientos conforme a los estándares internacionales. Y al Poder Judicial le compete: Acceso público a audiencia y sesiones, propiciar dicho mecanismo para ingresar. Ejercer plataforma electrónica y herramientas que permitan la interacción de la sociedad.

La tabla 1 muestra una comparación entre los datos de Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Columna 2) y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Columna 3).
Autoría propia.

En la actualidad es evidente que existe una interacción entre la normatividad, la inclusión de las redes e incluso la web 2.0, se ha ido incorporando dentro de las dependencias de la Administración Pública, un cambio en la operatividad con el uso de herramientas digitales y la incorporación de la participación ciudadana, lo que también ha representado una mejora en el desempeño de la Administración en el contexto de la determinación de facultades y obligaciones.

El acceso a la información ha sido parte vital del gobierno electrónico, por lo que la utilización de tecnología ha sido parte fundamental para garantizar la transparencia de la actuación de la Administración Pública, misma que se ha visto

obligada a tener que rendir cuentas a la sociedad de forma más eficiente, sobre todo, porque se ha establecido que esta sea principalmente por páginas web, lo cual facilita que se pueda acceder a la información grandes dificultades.

Dicho lo anterior, se puede señalar que los datos públicos abiertos se conciben como “todos aquellos que los gobiernos y administraciones recopilan para sus propias funciones y que luego ponen a disposición libremente, para que sean utilizados por ciudadanos y organizaciones para sus propios fines” (García, 2014, p. 82). Así las plataformas digitales han sido parte fundamental en el acceso a los datos públicos abiertos, pues la Administración Pública pone a disposición de los

ciudadanos los procesos, trámites, solicitudes e injerencia dentro de los actos que emiten como parte de sus facultades y obligaciones que se determinan dentro de la norma jurídica de forma electrónica.

El objetivo que se establece dentro de la Administración Pública está determinando para llevar a cabo la digitalización, es la búsqueda por alcanzar un gobierno abierto en el que se tenga transparencia, donde los datos públicos abiertos sean efectivamente públicos y abiertos, que los ciudadanos tengan acceso a ellos, y que existan plataformas digitales pertinentes para que eso sea posible, estableciendo al mismo tiempo, los formas en que se pueden solicitar, publicar, y cuáles serán los objetivos para garantizar la participación ciudadana que brinde legitimidad a los actos de la Administración Pública.

DIGITALIZACIÓN ACELERADA POR LA PANDEMIA Y LA EMERGENCIA SANITARIA

Queda claro que la emergencia sanitaria ha trastocado de manera fehaciente la vida humana y, por las características de las medidas adoptadas en el mundo, se ha tenido que establecer mecanismos a través de los cuales la actividad humana pudiera continuar y, como se ha mencionado, dentro de estos mecanismos se ha optado por dos, el teletrabajo y la digitalización.

En cuanto a la actividad administrativa del Estado, la digitalización se ha impulsado, pues se considera que “en las actuales circunstancias contribuirá marcadamente a la recuperación de la situación económica con y tras la crisis del COVID-19, de una duración aún incierta” (Ortega, 2021, p. 12), ya que la misma representa la capacidad del Estado para seguir con las actividades prioritarias y a su vez con la satisfacción de demandas de los ciudadanos, así como la materialización de libertades y derechos.

Antes de la pandemia ya existían ciertos avances en torno a la digitalización, como la Ventanilla Única, que representaba un esfuerzo en la simplificación y digitalización de procesos, sin embargo, la emergencia sanitaria por COVID-19 obligó a gran parte de las entidades federativas, a digitalizar servicios y trámites en tiempo récord, por lo que “los avances que la pandemia propició en torno a la modernización de la gestión pública representan un punto de partida factible de evaluación y seguramente perfectible en términos

operativos y de madurez digital” (Vázquez, 2021). En ese sentido la CEPAL marca que:

la resiliencia en el aparato del Estado frente a la pandemia está basada en su capacidad para seguir funcionando en términos de procesos administrativos, así como para continuar entregando servicios públicos. En esta última categoría existen servicios no prescindibles cuya continuidad está menos condicionada por el nivel de digitalización (por ejemplo, la seguridad y la salud pública) (2020, p. 11).

En este sentido la digitalización ha aumentado la capacidad de los Estados de afrontar la crisis por COVID-19; sin embargo, no por ello se encuentra exenta de retos y de áreas de oportunidad en torno a su aplicación, ya que, como se verá, falta aún un gran camino por recorrer en torno a la aplicación de las TICCAD en la Administración Pública Centralizada.

ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y RETOS EN LA DIGITALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Como se ha dicho, existe una búsqueda de un Gobierno digital en México, pero a su vez las estadísticas en México no solo reflejan un acceso precario a las TICCAD, además que quienes las tienen las utilizan predominantemente para entretenimiento, lo cual muestra que la cultura del e-gobierno se encuentra por debajo de la media del porcentaje del 70.1% de la población (Granja, 2021, p. 2021).

El uso de las TICCAD representa un gran reto en la Administración Pública, pues actualmente se presenta falta de capacitación y actualización en los servidores públicos y operarios; y, sin ellas se vuelve muy difícil que se puedan realizar los procesos o trámites de manera eficaz y eficiente, por lo que no se repercute en la garantía de derechos humanos, esto se refleja en dos cosas: la brecha digital y la infraestructura digital de los gobiernos.

Se ha de entender que al hablar de brecha digital no solo se refiere a la falta de acceso físico a las tecnologías, sino también a la falta de habilidades necesarias para su correcto uso, en ese sentido:

es necesario contar con habilidades que permitan tener conocimiento técnico

para superar diferentes retos, además de la adaptación a los cambios, mediante la innovación de resolución de problemas y el desarrollo de competencias digitales tales como: información y alfabetización de datos, comunicación y colaboración, creación de contenido digital, y seguridad (Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México, 2020).

La infraestructura digital de los gobiernos, así mismo, no solo incluye que estos cuenten con la tecnología necesaria para llevar a cabo la digitalización y la automatización de trámites, sino que debe de contemplar cuestiones como la ciberseguridad y la protección de datos, y en la coyuntura actual, se debe de incluir además, el internet como servicio público vinculado a derechos humanos como el acceso a la información.

La digitalización ha representado en la Administración Pública la reducción de costos, eficiencia y mayor transparencia, sin embargo, por sus características representa también un adelgazamiento de la burocracia, ya que “la progresiva digitalización implicará la desaparición de viejos puestos de trabajo inútiles y que son dañinos para preservar el bienestar y el bien común del conjunto de nuestras sociedades” (Moreno y Jiménez, 2021), esto representa, claro está, una preocupación por los puestos de trabajo que se pueden perder dentro de la Administración Pública, pero es también una oportunidad para que los servidores públicos tengan mayor preparación y sus funciones tengan un mayor impacto en la sociedad, hecho que se puede conseguir a través del uso adecuado de las TICCAD.

CONCLUSIONES

Queda aún un gran camino que recorrer en cuanto a la digitalización de la Administración Pública en México, y dado que la pandemia por COVID-19 no ha terminado, los gobiernos tienen que seguir trabajando en proporcionar no solo las tecnologías necesarias para la digitalización además, de las herramientas proporcionadas por las TICCAD a los operadores y servidores públicos, así como a sus usuarios, esto con el fin de terminar con la brecha digital, sobre todo porque las mismas deben ser accesibles para todos.

Si bien se consideraba que el avance hacia la digitalización sería un proceso que se realizaría con calma, la emergencia sanitaria ha llevado a que la consolidación de canales digitales que permitan acceder a trámites y servicios de la Administración Pública se haya tenido que resolver sobre la marcha, sin embargo, quedan aún muchos retos no solo para la Administración Pública, sino para con los ciudadanos, y es el buen uso de la tecnología a favor de un gobierno digital que sea más eficiente y eficaz, enfocado en el bien común, lo que representará un beneficio real.

La digitalización a mediano y largo plazo será muy beneficiosa, sin embargo “muy probablemente las soluciones tecnológicas implementadas durante la emergencia están lejos de ser perfectas, pero son una buena base para continuar con la digitalización de los servicios después de que pase la crisis” (Sánchez, 2021, p. 52), por lo que la implementación de las TICCAD en la Administración Pública no debe ser una mera novedad o una situación de emergencia, sino que debe consolidarse como un factor preponderante para alcanzar una mejor sociedad.

BIBLIOGRAPHY

- Secretaría de la Función Pública (2011). Acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y de Datos Abiertos de la Administración Pública Federal, *Diario Oficial de la Federación*. http://www.normateca.gob.mx/Archivos/42_D_2803_06-09-2011.pdf
- Secretaría de Educación, Ciencia,

Tecnología e Innovación de la Ciudad de México (2020). Aviso Mediante el Cual se dan a Conocer las Reglas de Operación del Programa Social “Ciberescuelas En Pilares, 2021, *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*.: http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2021/rops/secretarias/sectei/3sectei_rop_

ciberescuelaspilares_2212.pdf

- CEPAL (2020). *Las Oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCOVID-19_es.pdf
- Cepeda R., F. de J., González S., N. N., y Lucho G., G. F., (2020). *Teletrabajo y Digitalización: Operatividad de la Administración Pública*. Habitus Editora.
- Presidencia de la República (2013). Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones. *Diario Oficial de la Federación*. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5301941&fecha=11/06/2013
- Granja P., H. O. (2021). Panorama General de la E-Justice En México y su Utilización en el Procedimiento Penal Acusatorio: Avances y Retos para su consolidación. *Inacipe. Revista Mexicana de Ciencias Penales*, 4(14), 89-106.
- García G., J. (2014). Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en la Administraciones Públicas. *Revista de ciencias administrativa y sociales, octubre-diciembre de 2014*, 24(54) <https://www.jstor.org/stable/24329853>
- González S., N. N. (2019). El derecho protección y la Regulación del uso de las nuevas tecnologías desde el derecho administrativo. *Revista Electrónica do curso de Direito da UFSM*, 14(1)- www.ufsm.br/revistadireito
- Secretaría de la Función Pública (2017). Guía de Implementación de la Política de Datos Abiertos. *Diario Oficial de la Federación*. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5507476&fecha=12/12/2017
- Moreno, L., y Jiménez, R. (2021). *De fuera hacia dentro. Reflexiones de cambio en tiempos de pandemia, 2019-21*. <https://digital.csic.es/bitstream/10261/243172/1/De%20fuera%20hacia%20dentro.pdf>
- Newsom, G. (2014). *Citizensville: How to take the town square digital and reinvent government*. Penguin.
- Ortega K., A. (2021) *El impacto del COVID-19: la digitalización como bien común. Documento de trabajo 1/2021*. <http://www.realinstitutoelcano.org/wps/wcm/connect/59d32051-fd30-45cf-a229-00c03dd7b7b8/DT1-2021-Ortega-El-impacto-del-COVID-19-digitalizacion-como-bien-comun.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=59d32051-fd30-45cf-a229-00c03dd7b7b8>
- Pérez L., A. E. (2012). El derecho ante las nuevas Tecnologías. *El Notario del Siglo XXI. Revista online del Colegio notarial de Madrid. No. 41*. <https://www.elnotario.es/index.php/hemeroteca/revista-41/548-el-derecho-ante-las-nuevas-tecnologias-0-8050094412686392>
- Sánchez O., L. A. (2021). El rol de los gobiernos en la implementación de políticas económicas de alivio ante la pandemia de COVID-19: Un enfoque en el desarrollo del sector privado. *Revista de Administración Pública* 151(LV).
- Sandoval S., R. (2013). *La larga marcha del Gobierno Abierto. Teoría, medición y futuro*. INAP.