

PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, A FIN DE EXHORTAR AL GOBIERNO FEDERAL A FORTALECER EL DESARROLLO DE APLICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES INTELIGENTES Y AUMENTAR ASÍ LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA, FACILITAR TRÁMITES BUROCRÁTICOS, MEJORAR LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LOS CIUDADANOS, INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE ÉSTOS Y TRANSPARENTAR LAS ACCIONES DEL ESTADO CON UN GOBIERNO DIGITAL Y MÓVIL, A CARGO DEL DIPUTADO DAVID RIVERA BAUTISTA, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA

El suscrito, David Bautista Rivera, diputado del Grupo Parlamentario de Morena a la LXIV Legislatura de la Cámara de Diputados del honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 6, numeral 1, fracción I; artículo 79, numeral 1, fracción II, y numeral 2, del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta honorable asamblea proposición con punto de acuerdo con base en las siguientes

Consideraciones

Hoy día, las instituciones gubernamentales, en general, reciben una gran variedad y cantidad de información desde distintas secciones de la sociedad, ésta, debe ser clasificada para distribuir entre los actores, acorde a los intereses de cada uno. Al mismo tiempo, las propias instituciones generan información producto de su actividad cotidiana originando un incremento del proceso de digitalización y distribución de la información por medios digitales de forma constante y permanente, lo que demanda un esfuerzo en los recursos humanos involucrados en esta tarea.

Por ejemplo, en 2019, según datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), un tercio de la población mexicana mayor de 18 años tuvo al menos una interacción con el gobierno a través de internet, lo que supone un crecimiento de 3.4 por ciento respecto de 2017.¹

Este escenario en conjunto con la pandemia provocada por la Covid-19, impulsan y fuerzan al Estado a ejecutar una transición a gobierno digital, el cual se refiere a todas las actividades basadas en tecnologías informáticas, en particular internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de gobierno de un marco más transparente. Estas actividades cubren aspectos internos de la gestión de los organismos públicos, la difusión masiva de la información sobre los actos del gobierno, así como la prestación de más y mejores servicios a los administrados.²

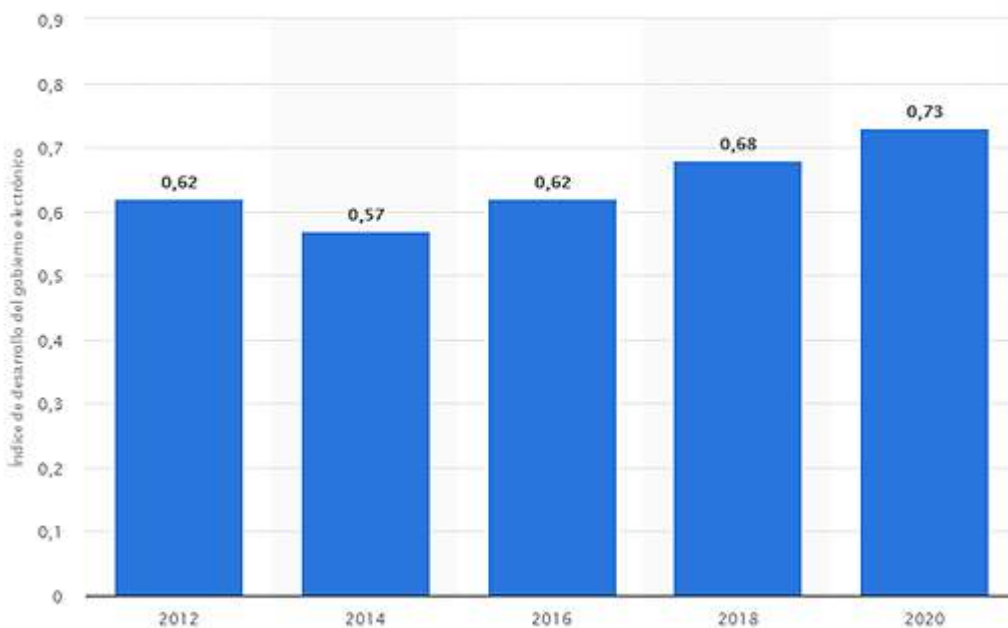
En otras palabras, el gobierno electrónico, también llamado e-gobierno, es la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la participación ciudadana, la eficiencia, la transparencia y la calidad en los servicios, abriendo canales digitales de comunicación de ida y vuelta entre gobierno y ciudadanos, entre gobierno y empresas, entre gobiernos y otras instituciones gubernamentales y entre gobierno y empleados.

Es importante señalar que el gobierno digital tiene como principales funciones³ :

- Suministrar atención “a la medida” de las necesidades de los usuarios.
- Incorporar productividad, calidad y valor a los servicios.
- Facilitar más y mejores prestaciones a los ciudadanos, resolviendo trámites, consultas, reclamos y sugerencias “en línea”.

- Dotar de puntos de acceso sencillos y unívocos para dar satisfacción a las necesidades informativas y de servicio.
- Ampliar la participación ciudadana.
- Reducir el costo de las transacciones.
- Incrementar la transparencia de la gestión pública.
- Mejorar el acceso a los servicios que provee el Estado.

Es necesario recalcar que, aunque México va a paso lento en lo que se refiere a la Transformación Digital de los servicios prestados por el gobierno, existen avances importantes y planes a futuro que prometen convertir al país en una nación digital. Para ilustrar esto se encuentra el índice de desarrollo del gobierno electrónico, conocido en inglés como “e-government development index”, el cual, en 2020, colocó a México en el lugar 61 de 193 países con base en su índice, con un valor de 0.73. Dos años atrás, dicha cifra fue igual a 0.68.



Fuente: <https://es.statista.com/estadisticas/1176874/indice-de-desarrollo-gobierno-electronico-mexico/>

Este índice toma en cuenta tres dimensiones relacionadas con la capacidad de las instituciones públicas de utilizar tecnologías de la información a lo largo de sus funciones. Las tres dimensiones incluyen un índice de servicios en línea, un índice de infraestructura en telecomunicaciones y un índice de capital humano. Dichas dimensiones se analizan siempre tomando en cuenta el nivel de desarrollo de otros países y no se designan en términos absolutos. El índice toma un valor de entre 0 y 1, con 0 designando el nivel más bajo de desarrollo de gobierno electrónico y 1 designando el nivel más elevado.⁴

De igual suerte, en la actualidad, el constante aumento en la tendencia del consumo de servicios móviles, consecuencia de la acelerada adopción de Banda Ancha Móvil (BAM) y dispositivos móviles por parte de la ciudadanía (en México se contabilizaron 106.8 millones de *smartphones* activos en la primera mitad de 2019, de los cuales, 95.3 millones usan aplicaciones móviles en México, es decir casi 90 por ciento de usuarios de teléfonos

inteligentes)⁵, provoca una transformación del e-Gobierno en su forma tradicional, es decir, a través de plataformas en línea que ponen en contacto a los gobiernos con los ciudadanos desde sus computadoras en puntos de conexión fijas, a puentes generados entre los gobiernos y sus ciudadanos a través de plataformas en línea accesibles desde teléfonos móviles inteligentes.

Al resultado de esta transformación se le conoce como Gobierno Móvil o m-Gobierno, el cual es una nueva forma de gobierno interconectado que visualiza a la tecnología móvil como una herramienta estratégica que facilita una transformación del servicio público, de la innovación y del crecimiento en la productividad. El gobierno móvil es una extensión no sólo técnica sino también funcional del Gobierno Digital para que ciudadanos, negocios y empleados públicos cuenten con mejores accesos a información y servicios vía tecnología móvil.



Fuente: <https://www.xataka.com.mx/aplicaciones/uso-aplicaciones-mexico-casi-todos-mexicanos-usan-sus-smartphones-solo-6-paga-ellas>

A diferencia de lo que ocurre con las conexiones de internet tradicionales (a las cuales se accede por medio de computadora de escritorio en puntos de conexión fijos), las conexiones móviles permiten toda una serie de nuevas dinámicas de interacción entre gobiernos y ciudadanos que no están presentes en el eGobierno “tradicional”, algunas de éstas son la posibilidad de tener una interacción en tiempo real, en cualquier momento y en cualquier lugar.⁶

Las ventajas del gobierno móvil son:

- Fomenta conductas de participación ciudadana
- Fomenta conductas de exigencia de transparencia con sus gobiernos.
- Rápido acceso a la información.
- Recopilación rápida de información.
- Transacciones móviles.
- Intercambio rápido de información.
- Los dispositivos móviles casi siempre están encendidos, son prácticos, y fácil de transportar.
- Se puede a través del dispositivo móvil acceder desde cualquier lugar y en cualquier horario.
- Mayor cobertura a través de dispositivos móviles inteligentes.

Sobre este punto, la asociación civil que se dedica a estudiar el impacto social de la adopción de las TIC, The Social Intelligence Unit, ha dado a conocer las cifras y análisis más recientes sobre el desarrollo y adopción del m-gobierno en México⁷ :

- La demanda de aplicaciones móviles a nivel federal va en aumento, pues se encontró que éstas fueron descargadas 24 mil 821 veces en promedio, 45 por ciento más que en su medición previa en el 2015.
- A nivel estatal y municipal, en los que el número de descargas de estas aplicaciones ascendió en promedio a 25 mil 592 y 3 mil 182, respectivamente.
- Estos indicadores registran un crecimiento anual significativo en gobierno móvil a nivel local. Mientras que las descargas de apps de entidades federativas crecieron 239 por ciento entre 2015 y 2016, aquéllas de los municipios lo hicieron en una razón de 168 por ciento, considerablemente superior a 45 por ciento registrado a nivel federal.
- En materia de satisfacción por el uso de apps de gobierno, los usuarios de apps federales otorgaron un promedio de 3.9 puntos de un máximo de cinco en las tiendas de descarga, con un avance de 0.7 puntos respecto al análisis del 2015.
- Esta métrica registra un avance destacado desde la óptica local. A nivel estatal, la satisfacción promedio alcanzó 3.8 puntos, mientras que en el ámbito municipal 4.1 puntos, lo cual se traduce en una mejoría en la calificación de 1.6 y 2.1 puntos, respectivamente.

A la luz de estos resultados se identifica una tendencia hacia la oferta efectiva de aplicaciones de gobierno móvil en México. Esto resulta lógico, puesto que los gobiernos locales tienden a conocer y atender de manera más eficiente y eficaz las necesidades de la ciudadanía.⁸

Las métricas hasta aquí analizadas revelan que la demanda de aplicaciones gubernamentales por parte de los ciudadanos incrementó debido al interés de los ciudadanos por los servicios y, paralelamente, por el aumento en la oferta de estas herramientas por parte de los gobiernos estatales, ayuntamientos y delegaciones.⁹

Y es que las aplicaciones móviles, mejor conocidas como *apps*, juegan un papel fundamental en el m-gobierno. Una app es un programa o aplicación informática, local o de internet, que permite una interacción con quien la descarga para realizar funciones para las que han sido diseñadas, por ejemplo: juegos, contabilidad, nutrición, salud y telefonía, entre otras. Cabe aclarar que la palabra app (Application software) es un anglicismo de uso frecuente en los últimos años para referirse a las aplicaciones móviles, aunque todavía no esté aceptado por la Real Academia Española.

Las apps son cada vez más diversas, pues surgen como satisfactores de las necesidades de los cibernautas que navegan en internet a través de dispositivos móviles inteligentes, mismas que se incrementan día con día y el acceso a la información pública es una de ellas.

Aunque las aplicaciones emitidas por las instancias que conforman la administración pública federal y las empresas paraestatales muestran importantes mejoras en la demanda, existen algunas áreas de oportunidad desde la oferta que, de ser cubiertas, estimularían su uso efectivo para establecer un vínculo de comunicación más sólido con el ciudadano, de modo que se propone lo siguiente:

- En vez de automatizar la administración pública ya establecida, se deben tomar los servicios actuales como una línea de base y construir una nueva estructura funcional de gobierno electrónico considerando lo siguiente:
 - Unificar en la mayor medida posible, las apps desarrolladas por el gobierno federal y todas sus secretarías, para que así se concentre toda la información en un solo canal y se logre una mayor interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

- Homologar la actualización de las apps con la actualización de los sistemas operativos móviles para evitar desfases tecnológicos.
- Para generar mayor confianza en el ciudadano y, por lo tanto, mayores tasas de descarga, las apps deben ser desarrolladas directamente por los organismos públicos (sin intermediarios).
- Se debe enfocar la difusión de las aplicaciones en los medios digitales, redes sociales y páginas web oficiales, para conseguir un mayor número de descargas y, por consiguiente, una mayor interacción entre gobierno y población.
- El gobierno deberá garantizar una experiencia de usuario de alta calidad y gestionar las plataformas.

En ese sentido muchos gobiernos que se han dado cuenta de la importancia de la sociedad digital y de la economía digital hoy en día todavía están tratando con la automatización de su legado burocrático existente, por ejemplo, el gobierno de Chile se planteó modernizar y reformar la estructura del gobierno en su conjunto, usando al gobierno electrónico como un medio para alcanzar esa meta. Un método para incrementar el acceso al internet y a los sitios web gubernamentales fue suministrar puntos de acceso comunitarios al internet, que pueden ser ubicados en edificios propiedad del gobierno.

Por su parte, la Unión Europea (UE), a finales del siglo XX, percibió la necesidad de implementar estas tecnologías y comenzó así el desarrollo del proyecto denominado eEurope lanzado en el año 1999 por la Comisión Europea siendo su principal objetivo poner a Europa en línea.

Sintetizando, es de imperiosa necesidad señalar cómo la pandemia, que azotó seriamente al mundo entero, ha afectado a nuestra normalidad, en poco tiempo hemos visto cómo los cambios en nuestro estilo de vida nos han llevado a importantes avances en la interacción a distancia, abriendo oportunidades de transición a un gobierno digital y móvil equilibrado y objetivo.

Es por eso que será necesario de hoy en adelante que un ciudadano pueda acceder y utilizar sus documentos de identidad digital a través de una bóveda personal segura, un lugar en la nube o una plataforma única en el que sus documentos estén almacenados de forma segura y puedan ser recuperados y compartidos a diferentes niveles, sólo por y con personas, empresas o instituciones autorizadas. Asimismo, será preciso que un individuo pueda tener la capacidad de renovar su pasaporte, ver los registros médicos, obtener recetas y acceder a otros servicios gubernamentales; todo en línea, en cualquier lugar y momento.

Cabe insistir en el desarrollo y reconocimiento de aplicaciones digitales seguras que permitan a las instituciones públicas perfeccionar la prestación de servicios de información, transparencia, realización de trámites, interactividad, consulta ciudadana, entre otros. Y que, simultáneamente, permitan diagnosticar y anticipar cambios en las tendencias de apropiación y preferencia tecnológica alcanzando una plena interacción entre el e-gobierno y el e-ciudadano.

Por lo anteriormente expuesto, someto a consideración de esta soberanía el siguiente

Punto de Acuerdo

Único. La Cámara de Diputados exhorta respetuosamente al gobierno federal a fortalecer el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles inteligentes, para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, facilitar trámites burocráticos, incrementar la participación ciudadana y transparentar las acciones del Estado construyendo un gobierno digital y móvil.

Notas

1 *El Economista* “La austeridad de AMLO como política de gobierno digital ha sido insuficiente” [En Línea] [Fecha de Consulta 08 de marzo de 2021] Disponible en:

<https://www.eleconomista.com.mx/tecnologia/La-austeridad-de-AMLO-como-politica-de-gobierno-digital-ha-sido-insuficiente-20201206-0004.html>

2 Secretaría de la Función Pública “Gobierno Digital o Electrónico” [En Línea] [Fecha de Consulta 08 de marzo de 2021] Disponible en: <https://www.gob.mx/sfp/documentos/gobierno-digital-o-electronico>

3 “E- GOBIERNO” [En Línea] [Fecha de Consulta 08 de marzo de 2021] Disponible en: <https://lainnovac.blogspot.com/2019/04/e-gobierno.html>

4 STATISTA “Índice de desarrollo del gobierno electrónico en México de 2012 a 2020” [En Línea] [Fecha de Consulta 10 de marzo de 2021] Disponible en:

<https://es.statista.com/estadisticas/1176874/indice-de-desarrollo-gobierno-electronico-mexico/>

5 “Uso de aplicaciones en México: casi todos los mexicanos las usan en sus smartphones, pero solo 6% paga por ellas” [En Línea] [Fecha de Consulta 16 de marzo de 2021] Disponible en:

<https://www.xataka.com.mx/aplicaciones/uso-aplicaciones-mexico-casi-todos-mexicanos-usan-sus-smartphones-solo-6-paga-ellas>

6 “Teléfonos móviles inteligentes, apps y gobierno móvil” [En Línea] [Fecha de Consulta 08 de marzo de 2021] Disponible en: <http://www.asesoresensoluciones.com/index.php/telefonos-moviles-inteligentes-apps-y-gobierno-movil>

7 “Gobierno móvil en el ámbito local” [En Línea] [Fecha de Consulta 09 de marzo de 2021] Disponible en: <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Gobierno-movil-en-el-ambito-local-20161124-0003.html>

8 *Ibíd.*

9 *Ídem.*

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 18 de marzo de 2021.

Diputado David Bautista Rivera (rúbrica)