

NÚMERO 141

ROBERT M. KOSSICK

**La transformación en la prestación de
servicios gubernamentales en México: El caso
del portal Tramitanet**

DICIEMBRE 2003



CIDE

• Las colecciones de **Documentos de Trabajo** del **CIDE** representan un medio para difundir los avances de la labor de investigación, y para permitir que los autores reciban comentarios antes de su publicación definitiva. Se agradecerá que los comentarios se hagan llegar directamente al (los) autor(es).

• D.R. © 2003. Centro de Investigación y Docencia Económicas, carretera México-Toluca 3655 (km. 16.5), Lomas de Santa Fe, 01210, México, D.F.
Tel. 5727•9800 exts. 2202, 2203, 2417
Fax: 5727•9885 y 5292•1304.
Correo electrónico: publicaciones@cide.edu
www.cide.edu

• Producción a cargo del (los) autor(es), por lo que tanto el contenido así como el estilo y la redacción son su responsabilidad.

Resumen

Históricamente, la administración pública en México se ha caracterizado por el gran número de formas y procedimientos (trámites), modos de llenado excesivamente formales, discrecionalidad de servidores públicos, y la ausencia de una vigorosa cultura de responsabilidad administrativa. De manera adicional a esta Agenda de buen Gobierno de la nueva administración pública, el gobierno del presidente Fox actúa de manera de desarrollar e implementar un espacio digital guiado hacia la centralización del llenado de formas e información y, más importante aún, el llenado electrónico de trámites. Esta aplicación del e-Gobierno –adecuadamente llamada Tramitanet- ha demostrado un gran potencial en el sentido de hacer más transparentes los procedimientos burocráticos; la conservación de recursos temporales, financieros y físicos; reducción de la corrupción y el fortalecimiento de la responsabilidad y el rendimiento de cuentas. A pesar de los primeros avances, México no obtendrá al máximo los beneficios potenciales del sistema Tramitanet debido a una serie de obstáculos de carácter tecnológico, legal y financiero. La eliminación de estos impedimentos para el desarrollo óptimo del sistema fortalecerá los esfuerzos de México en materia de la confianza que tienen los ciudadanos e inversionistas en funcionarios públicos y sus instituciones; fortalecerá su posición de competitividad en la economía mundial y fomentará el desarrollo sustentable y equitativo.

Abstract

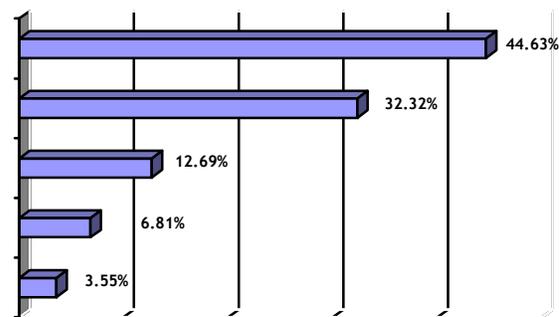
Public administration in Mexico has historically been characterized by a large number of forms (tramites), excessively formalistic filing and renewal procedures, public servant discretion, and the absence of a vigorous culture of administrative accountability. Acting in furtherance of its New Public Management inspired Agenda de Buen Gobierno, the Fox Administration developed and implemented a digital space geared towards the centralization of filing information and forms and, more importantly, the electronic filing of tramites. This e-government application – aptly named the Tramitanet - has demonstrated great potential in terms of clarifying bureaucratic procedures, conserving temporal, financial, and physical resources, reducing corruption, and strengthening accountability. Notwithstanding the positive nature of these early advances, Mexico will not derive the full range of benefits to be had through the Tramitanet absent the resolution of a series of infrastructure, technological, legal, and financial obstacles. The eradication of these impediments to the optimal development of the Tramitanet will, in all likelihood, enhance Mexico's ongoing efforts to bolster citizen and investor

confidence in public officials and institutions, strengthen its position of competitiveness in the global economy, and create sustainable and equitable development.

Contexto de aplicación

La administración pública de México ha estado históricamente caracterizada por un gran número de formularios (*trámites*¹), procedimientos de presentación y renovación excesivamente formalistas (lo cual resulta en prolongados tiempos de tramitación administrativa), el arbitrio de sus funcionarios públicos, y la ausencia de una fuerte cultura de responsabilidad administrativa (ver cuadro 1 con datos relacionados con la función y cantidad de trámites federales en México). Octavio Paz señala el fenómeno, desde un contexto amplio de discusión refiriéndose a las “máscaras mexicanas”, la manera en que la disposición hacia la desconfianza en México se manifiesta por si misma en forma de engendrar orden² (o simulándolo). Esta situación, diagnosticada popularmente como “*tramitis*,” ha impedido en el pasado la conducción eficiente de negocios,³ insuando el tiempo de los ciudadanos y desgastando la confianza en el gobierno dando pie a “alusinantes”³ niveles de corrupción.⁴ (ver figura 1 y tabla 1).

F I G U R A 1
QUEJAS Y DENUNCIAS DEL PODER EJECUTIVO
RECEIVED BY SECODAM (2000)



Fuente: SECODAM

¹ A falta de una traducción precisa, el término “*trámite*” puede entenderse de la mejor manera como abarcando cualquier solicitud o requerimiento presentado ya sea por un individuo o una entidad corporativa a una dependencia u órgano gubernamental, con el propósito de cumplir una obligación y /u obtener un beneficio, servicio o resolución.

² Octavio Paz, *El Laberinto de la Soledad* (1985).

³ Consejo Nacional de la Industria Maquiladora de Exportación, *Provocan Tramites Éxodo Maquilador*, en <http://www.cnime.org.mx> (visitado por última vez el 3 de Junio de 2003) (notando que el establecimiento de una maquila en México requiera más de 350 tramites en comparación de los 22 que se requieren en un país asiático).

³ Enrique Krauze, *Mexico: Biography of Power 762* (1997).

⁴ Transparencia Internacional, *Encuesta Nacional de Corrupción y buen gobierno 2001*, en <http://www.funcionpublica.gob.mx/doctos/indices/encuestaTM.pdf>.

T A B L A 1**PERCEPCIONES CORPORATIVAS RELACIONADAS CON LA CORRUPCIÓN DEL SECTOR PÚBLICO
(EJEMPLOS SELECTOS)***

ACTIVIDAD	CORPORACIONES NO HACEN PAGOS EXTRA-OFICIALES	CORPORACIONES HACEN PAGOS EXTRA-OFICIALES
EXPEDICIÓN Y OBTENCIÓN DE PERMISOS Y LICENCIAS	43 %	57 %
EXPEDICIÓN Y OBTENCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	44 %	56 %
ACOSO DE INSPECTORES DEL IMSS	49 %	51 %
ACOSO DE INSPECTORES DE SHCP	51 %	49 %

Fuente: Rene Zenteno, ITESM

* Basado en una encuesta de 3,985 participantes corporativos.

A su vez, estos resultados han operado socavando los permanentes esfuerzos de México para fortalecer la confianza de la ciudadanía en los funcionarios e instituciones públicas (Ver Tabla 2);⁵ crear un desarrollo económico sostenible y equitativo;⁶ así como lograr una posición de competitividad global.⁷

⁵ Marta Lagos, Public Opinión in New Democracias: Latin America's Smiling Mask, 8 J. Democracy, 127 (1997) (presentando datos relacionados con "la caída de confianza interpersonal que padece las culturas social y política de Latinoamérica"); Roderic Ai Camp, Politics in Mexico 71 (1993) (notando que "Los mexicanos tiene muy poco respeto por las instituciones políticas y los individuos relacionados con ellas, como burócratas y policías")

⁶ El Banco Mundial estima que la corrupción representa hasta un 9% del PIB de México. "Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2001-2006," D.O., 22 de abril de 2002, en 144. (De aquí en adelante "Programa")

⁷ México ocupó el lugar No. 43 en un conjunto total de 75 naciones en el reciente "Competitiveness Report" del Foro Económico Mundial. Klaus Schwab & Jeffrey D. Sachs, *The Latin American Competitiveness Report 2001-2002*, en <http://www.weforum.org> (visitado por última vez el 8 de diciembre de 2001). En forma similar, México figuró en el lugar No. 41 (en una muestra de 49 naciones) en el "Global Competitiveness Report" del año 2002 del IMD. Esta clasificación representa una caída de 5 lugares con relación al 2001 y coloca a México detrás de Chile (20) y Brasil (35). Laura Carrillo, *Cae Competitividad de México*, REFORMA, 30 de abril de 2002, en 1.

T A B L A 2
CONFIANZA DE CIUDADANOS MEXICANOS EN INSTITUCIONES PÚBLICAS *

AÑO	PORCENTAJE
1981**	16
1990***	17
1995-1997***	15

FUENTE: Roderic Ai Camp, World Values Surveys

- * El término “Instituciones Públicas” engloba el sistema legal, la policía, la legislatura y el servicio social
- ** Basado en una muestra de 1,837
- *** Basado en una muestra de 1,531
- **** Basado en una muestra de 1,511

Un nuevo enfoque

Antecedentes

Al reconocer el obstáculo que presenta para el desarrollo de México la existencia de una excesiva cantidad de trámites, la administración Zedillo (1994-2000), trabajando conjuntamente con la OCDE, se embarcó en un ambicioso programa de reformas reglamentarias y administrativas. En forma compatible con las mejores prácticas establecidas en la gestión pública,⁸ la meta primordial de esta iniciativa de desreglamentación consistió en mejorar la eficiencia mediante la reducción de los “expedientes burocráticos” que sofocan los mercados competitivos, limitan el crecimiento económico y, sin necesidad alguna, complican las vidas de los ciudadanos. A pesar del éxito alcanzado por la administración Zedillo en términos de la simplificación de los procedimientos administrativos, la reducción de las formalidades reglamentarias, y la reforma de los componentes básicos del marco legislativo de manera de ajustarlo a las nuevas tecnologías de la información y comunicación (en adelante, “TICs”),⁹ en ese momento no se efectuó ningún intento para automatizar y desintermediar efectivamente el proceso de trámites.

La ofensiva de México hacia la desreglamentación adquirió un nuevo impulso con la histórica alteración del poder ejecutivo en el año 2000. La

⁸ OCDE, *Best Practices in Regulatory Reform*, en <http://appli1.oecd.org/puma/bpi/bpiste.nsf/pages/RegReform>.

⁹ En mayo de 2000, el gobierno federal reformó, por decreto, muchos de los códigos y leyes fundacionales de México a fin de brindar certeza legal respecto al uso de mensajes de datos y firmas por vía electrónica. “Decreto por el que se Reforman y Adicionan Diversas Disposiciones del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para Toda la República en Materia Federal, del Código Federal de Procedimientos Civiles, del Código de Comercio, y de la Ley Federal de Protección al Consumidor,” D.O., 29 de mayo de 2000.

administración Fox, habiendo basado parcialmente su campaña en la promesa de seguir perfeccionando la calidad y eficiencia de los servicios gubernamentales y, fundamentalmente, de transformar la relación ciudadano-gobierno, asignó prioridad, *inter alia*, a la creación de un espacio digital que condujo a *i*) la centralización de la información sobre tramitaciones y de los formularios, y *ii*) la presentación de los trámites por vía electrónica. El logro de este objetivo fue rubricado con la publicación oficial del Acuerdo del 17 de enero de 2002¹⁰ y el lanzamiento simultáneo del *Portal Tramitanet*, administrado por SECODAM (*Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo*).

El portal tramitanet

Basado en un modelo de servicio G2C interactivo, el *Portal Tramitanet*, de acuerdo a su actual estructura, se compone de cuatro módulos separados: *i*) “Trámites,” *ii*) “Trámites Electrónicos”, *iii*) “Quejas y Denuncias,” y *iv*) “Participación Ciudadana”. El montaje del *Portal Tramitanet* sobre la base de Unix requirió unos seis meses. Las principales características de estos módulos se describen con mayor detalle en los siguientes párrafos.

Trámites

El módulo “Trámites” consiste de un catálogo en línea de aproximadamente 2.064 trámites federales (primordialmente) y estatales. Este catálogo –que se encuentra disponible las 24 horas del día y los 7 días a la semana– es, a nivel federal, de gran alcance en todos los aspectos, excepto aquellos trámites específicamente asociados con la realización de ciertas tramitaciones impositivas (por ejemplo, la presentación de declaraciones, pagos, etc.).¹¹ Para cada trámite incluido en el catálogo, se suministra información respecto a los pasos procedimentales básicos a seguir, la documentación comprobatoria requerida (si la hubiere), la ubicación y horario de trabajo de la(s) oficina(s) gubernamental(es) ante las cuales se debe elevar el trámite, el costo oficial para obtener y presentar el trámite (si lo hay) y, rara vez (por el momento), una versión para descargar del formulario propiamente dicho utilizado para el trámite (habitualmente en formato PDF o Word).

¹⁰ “Acuerdo por el que se Establece las Disposiciones que Deberán Observar las Dependencias y los Organismos Descentralizados de la Administración Pública Federal, para la Recepción de Promociones que Formulen Particulares en los Procedimientos Administrativos a Través de Medios de Comunicación Electrónica, así como para las Notificaciones, Citatorios, Emplazamientos, Requerimientos, Solicitudes de Informes o Documentos y las Resoluciones Administrativas Definitivas que se Emitan por esa Misma Vía,” D.O., 17 de enero de 2002 (en adelante “Acuerdo”).

¹¹ Sin embargo, la información sobre estos trámites se encuentra disponible en el portal de la autoridad tributaria mexicana (<http://www.sat.gob.mx>).

Trámites electrónicos

En contraste con el anterior componente del catálogo del *Portal Tramitanet*, el módulo “Trámites *Electrónicos*” no sólo brinda información correspondiente al procedimiento requerido asociado con una presentación administrativa, sino también la capacidad de completar y elevar electrónicamente trámites federales y estatales sobre la base de 24 horas / 7 días. Al momento de la preparación de este estudio de casos prácticos, se pueden presentar en línea 18 trámites federales y 3 de nivel estatal o municipal. En tanto que estos 21 trámites sólo representan un pequeño porcentaje del número total de trámites contenidos en el catálogo (0,01%), es importante reconocer que la cantidad de trámites realizables electrónicamente ha aumentado constantemente desde el lanzamiento del portal en enero de 2002. Los trámites contenidos dentro de este conjunto inicial de 21 ofertas comprenden una amplia esfera de asuntos, incluyendo, por ejemplo, la seguridad social, los servicios de salud, la educación, los negocios y el comercio. Con miras al futuro, una meta principal del equipo de SECODAM responsable del funcionamiento y mantenimiento del *Portal Tramitanet* consiste en incrementar el número de trámites de alto volumen que puedan ser presentados en línea.¹²

A fin de realizar un trámite electrónicamente, un usuario debe primero registrarse como ciudadano o entidad corporativa. Mediante el empleo de tecnología de tipo CRM con claves para el número RFC (*Registro Federal de Contribuyente*) del usuario, este sencillo proceso se efectúa inmediatamente al suministrar una limitada cantidad de información de identificación (además del número RFC, se requiere que los usuarios proporcionen el nombre, dirección, teléfono, etc.). Una vez captada, esta información será incorporada automáticamente a las subsiguientes tramitaciones administrativas iniciadas a través del *Portal Tramitanet*. Al ingresar exitosamente al sistema, los usuarios individuales y /o corporativos deben proporcionar a continuación la información requerida para la realización del trámite. Este paso se cumple llenando los campos de datos ubicados en la versión en línea del “formulario” pertinente al trámite.

Los trámites de carácter federal generados y elevados electrónicamente tienen el mismo efecto legal y valor probatorio que los preparados y entregados según los métodos tradicionales (es decir, no basados en TICs).¹³ Sin embargo, esta certeza legal no se halla necesariamente disponible para los trámites de nivel estatal, principalmente debido al hecho de que no todos los estados mexicanos tienen marcos legislativos y/o regulatorios aptos para sustentar los componentes fundamentales de un trámite electrónico (es decir, firmas

¹² La Unidad de Servicios de e-Gobierno de SECODAM proyecta aumentar a 35 el número de trámites realizables electrónicamente para fines del año 2002.

¹³ “Decreto por el que se Reforma la Ley Federal de Procedimiento Administrativo,” D.O., 30 de mayo de 2002, art. 69C (en adelante, “Decreto”).

digitales, mensajes de datos, etc.). Dicho esto, es obligatorio que los usuarios individuales y/o corporativos confirmen el efecto legal de los trámites estatales presentados electrónicamente previo a su realización.

Los trámites federales electrónicos pueden ser "firmados" de conformidad con un procedimiento de certificación de la identificación, ya sea básico¹⁴ o de alta seguridad¹⁵, gestionado por una entidad gubernamental, un escribano público, o *corredor público*.¹⁶ El procedimiento de certificación que se utilice finalmente será en función de los requisitos de autenticidad, seguridad, integridad y confidencialidad asociados a cada trámite *electrónico*.¹⁷ Los certificados habilitantes de identificación pueden ser empleados para todas las tramitaciones administrativas atinentes al gobierno federal¹⁸, excepto aquéllas que correspondan al *Servicio de Administración Tributaria*, o "SAT" (las declaraciones efectuadas ante el SAT exigen el cumplimiento de una norma separada de certificación).¹⁹ La *Ley Federal de Procedimiento Administrativo* establece expresamente la posibilidad legal de utilizar firmas generadas conforme a un medio electrónico de identificación, conjuntamente con la presentación de "trámites *electrónicos*" federales.²⁰ Esta ley dispone además que los trámites federales presentados electrónicamente tendrán los mismos efectos y valor probatorio que aquéllos preparados y elevados mediante los métodos tradicionales.²¹ Al igual que en el caso de los mensajes de datos que componen el núcleo de los trámites electrónicos no federales, la certeza jurídica que pueda ser atribuida a las firmas electrónicas asociadas con los

¹⁴ La obtención de una certificación básica de identidad electrónica puede ser efectuada enteramente en línea (es decir, no exige la presencia física de un individuo/ representante legal, ni la presentación de la identificación personal). Las certificaciones básicas son generadas conforme a una tecnología criptográfica asimétrica que comprende, como mínimo, una clave RSA de 1024 bits y puede ser utilizada por un período máximo de 5 años. En el caso que un usuario individual o corporativo no haya solicitado previamente una certificación básica, el usuario puede registrarla durante el curso de una acción administrativa federal efectuada electrónicamente. Acuerdo, nota 6 *supra*, 9^a disposición.

¹⁵ A fin de obtener un certificado de alta seguridad, un usuario individual o corporativo debe primero comparecer físicamente ante la autoridad certificadora designada a los efectos de "validar" la identidad del usuario mediante la presentación de la documentación original o certificada apropiada. Las certificaciones de alta seguridad son generadas conforme a una tecnología criptográfica asimétrica que comprende, como mínimo, una clave RSA de 2048 bits y puede ser utilizada por un período máximo de 2 años. *Id.* En el caso que un trámite electrónico sólo requiera una certificación básica, se puede emplear de todos modos una certificación de alta seguridad. *Id.*, 16^a disposición.

¹⁶ La 17^a disposición del Acuerdo dispone que los certificados digitales validados por escribanos públicos del sector privado o *corredores* pueden ser utilizados a los efectos de realizar trámites electrónicos, siempre que dichos certificados hayan sido emitidos de conformidad con las mismas normas establecidas en el Acuerdo. *Id.*, 17^a disposición.

¹⁷ Alternativamente, el Acuerdo establece que no es necesario que un trámite sea firmado electrónicamente cuando (i) la ley o reglamentación asociada con un trámite determinado no requiere específicamente una firma, (ii) el objeto del trámite corresponde a información ya generalmente disponible al público, y (iii) el gobierno y el usuario individual y/o corporativo llegan a un acuerdo diferente. *Id.*, 10^a disposición. La mayor parte de los trámites electrónicamente realizables que se encuentran actualmente disponibles en el *Portal Tramitanet* no requieren firma alguna.

¹⁸ *Id.*, 16^a disposición.

¹⁹ SAT, *Pagos Electrónicos*, en http://www.sat.gob.mx/pagos_internet/index.html (visitada por última vez el 14 de noviembre de 2002).

²⁰ Decreto, nota 10 *supra*.

²¹ *Id.*

trámites de nivel estatal realizados electrónicamente deberá ser determinada en cada estado por separado.

Por último, en la medida que todo los contenidos comprendido dentro de las zonas de acceso controlado estén encriptado, el *Portal Tramitanet* ofrece a quienes presentan sus trámites vía electrónica un grado sustancial de seguridad en la tramitación. Aunque no sea técnicamente aplicable a los trámites administrativos y/o reglamentarios, la NOM 151 recientemente promulgada realza la confianza que resulta de esta clase de seguridad de tramitación al brindar a los usuarios sólidas directivas desde el punto de vista tecnológico y jurídico para el archivo de los mensajes de datos.²²

Quejas, denuncias, y peticiones ciudadanas

El módulo de las quejas, denuncias y peticiones ciudadanas del *Portal Tramitanet* proporciona a los usuarios individuales y corporativos las herramientas básicas (es decir, correo electrónico, un sistema de atención telefónica durante las 24 horas por día/ 365 días por año y oficinas designadas) con el fin de *i)* llevar a la atención de SECODAM actos irregulares de funcionarios públicos, y *ii)* efectuar, en forma proactiva, propuestas para el perfeccionamiento del portal. En tal sentido, el *Sistema de Atención Telefónica a la Ciudadanía* (SACTEL) atendió las quejas y denuncias de 179.807 ciudadanos entre setiembre de 2001 y agosto de 2002 (lo que representa un incremento de 58.786 con respecto al año precedente).²³

Participación ciudadana

El módulo final del *Portal Tramitanet* es una sección especial de participación ciudadana. Esta sección especial, que constituye esencialmente un vínculo (“contáctenos”) ligado al correo electrónico de un usuario, permite a los usuarios formular preguntas relacionadas con el trámite directamente a los miembros de la Unidad de Servicios de e-Gobierno de SECODAM. Ante preguntas formuladas aleatoriamente a los efectos de evaluar el grado de reacción de la sección, se han obtenido respuestas sustanciales y personalizadas - notablemente –dentro del plazo del mismo día o del siguiente. La disponibilidad de este módulo, compatible con las mejores prácticas aceptadas en la gestión pública, subraya el compromiso de la administración Fox con sus metas declaradas de *i)* incrementar la intervención de los ciudadanos en ciertas

²² “Norma Oficial Mexicana (NOM) 151-SCFI-2002, Prácticas Comerciales – Requisitos que Deben Observarse para la Conservación de Mensajes de Datos,” D.O., 4 de junio de 2002.

²³ SECODAM, *Informe de Labores 2002*, en <http://www.secodam.gob.mx/doctos/informe02/informe02.pdf> (visitada por última vez el 14 de noviembre de 2002) (en adelante, “Informe”).

actividades gubernamentales (por ejemplo, asignando prioridad a los servicios, mejorando los procedimientos, evaluando las políticas, etc.) y *ii*) aprovechar las TICs para la prestación de un servicio de calidad superior.²⁴

Los desafíos de la puesta en ejecución

Aunque se han realizado avances considerables en el primer año de funcionamiento del *Portal Tramitanet*, queda mucho por hacer. A continuación se plantean los desafíos primarios que afronta el portal.

Financiamiento adecuado

A pesar que originalmente se proyectó que el presupuesto 2002 sería del orden de los USD 200-300 millones, la continua escasez de los recursos financieros a disposición del gobierno federal ha acarreado una situación en la cual durante este año sólo se invertirán 673.500.000 pesos (USD 67.350.000,00 a partir de marzo de 2003) para el desarrollo del *Sistema Nacional e-México* de la *Secretaría de Comunicaciones y Transporte* (en adelante, "SCT").²⁵ No es de sorprender que esta deficiencia de recursos haya tenido un impacto correspondientemente negativo sobre el presupuesto 2002 de SECODAM.²⁶ Esta circunstancia es problemática en la medida que no permite que el gobierno federal de México financie adecuadamente los altos costos iniciales típicamente asociados con el desarrollo de un programa de e-gobierno.

Con el propósito de superar parcialmente el obstáculo presentado por el volumen inadecuado de recursos humanos²⁷ y de capital para el desarrollo de *Tramitanet*, SECODAM está considerando la posibilidad de comercializar ciertos aspectos de la información captada en el portal (es decir, aquélla que no violaría los derechos de privacidad de los usuarios). La adopción de esta estrategia complementaría la política existente de ofrecer incentivos fiscales a cambio de contribuciones y /o inversiones efectuadas por los proveedores del

²⁴ Acuerdo, nota 6 *supra*; Informe, nota 20 *supra*.

²⁵ SCT, *Estrategia Programática Sectorial*, en <http://www.shcp.sse.gob.mx/temas/pef2002/index.html> (en adelante, "EPS").

²⁶ La participación (aprobada) de SECODAM del presupuesto federal se redujo de 1.349.800.000 pesos (USD 134.980.000,00) en 2001 a 1.287.880.000 pesos (USD 128.788.000,00) en 2002. CIDE, *Programa de Presupuesto y Gasto Público*, en <http://www.transparencia.org.mx/PresentaTabla.php> (visitada por última vez el 12 de noviembre de 2002). Dentro de esta cifra global del presupuesto de la secretaría, la Unidad de Servicios de e-Gobierno de SECODAM recibió 74.708.900 pesos (USD 7.470.890,00) en 2002. SECODAM, *Resumen Programático Económico Financiero*, en <http://www.shcp.sse.gob.mx/temas/pef2002/index.html> El financiamiento asignado al *Portal Tramitanet* totalizó 9.681.400 pesos (USD 968.140,00) en 2002. *Id.*

²⁷ La Unidad de Servicios de e-Gobierno de SECODAM no tiene actualmente personal dedicado exclusivamente al *Portal Tramitanet*. Bajo la actual estructura orgánica de la unidad, aproximadamente 60 miembros del personal a tiempo completo y 60 consultores externos comparten la responsabilidad de hacer funcionar y mantener simultáneamente los sitios *Declaranet*, *Tramitanet* y *Compranet*.

sector privado de *hardware* y *software*.²⁸ Sin embargo, las autoridades de SECODAM no proyectan generar ingresos adicionales mediante la colocación de avisos pagos del sector privado en el *Portal Tramitanet*.²⁹

Acceso a Internet

Otro obstáculo fundamental para el máximo desarrollo del *Portal Tramitanet* constituye los bajos niveles de acceso a Internet registrados en México. Sin duda, la iniciativa de automatizar y desintermediar el proceso de trámites tiene poca probabilidad de éxito si los beneficiarios objeto de dicho sistema no pueden conectarse en línea.

Una gran parte de los problemas de acceso en México se deriva del bajo nivel de penetración informática en el país. Por motivos generalmente atribuidos al bajo nivel del PBI per capita de México y a la continuada ausencia de créditos al consumidor a precios accesibles, el Foro Económico Mundial (*World Economic Forum*) (en adelante, "WEF") estima que, en la actualidad, solamente hay 5,06 computadores por cada 100 ciudadanos. A su vez, esta situación se ve agravada por la existencia de bajos niveles de conectividad con Internet. Según el mismo estudio del WEF, solamente 2,74 de cada 100 ciudadanos mexicanos utilizan Internet.³⁰ Las tasas de conectividad de México están, por otra parte, distribuidas en forma desigual a través de su territorio, con mayores niveles de acceso a Internet en el norte y centro del país y menores niveles de acceso en el sur y el sudeste. (Ver Figura 2)³¹

F I G U R A 2

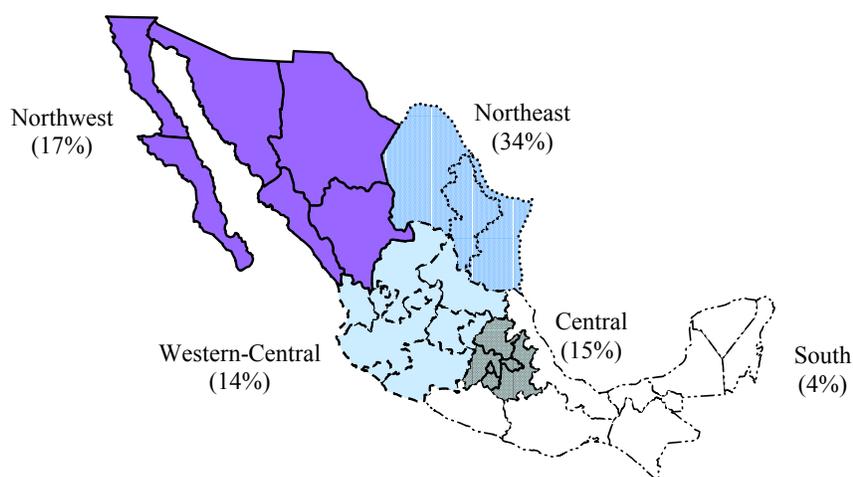
DIFERENCIAS REGIONALES EN TÉRMINOS DE ACCESO A INTERNET

²⁸ Conforme a esta política, el 10% del capital requerido para la realización del programa e-México provendrá del gobierno federal y el 90% provendrá de entidades del sector privado. Grant Smith, *Building e-Governments in Latin America*, en http://www.connect-world.com/past_issues/latin_am.../g_smith_YANKEE_GROUP_2001.asp. Como lo indica en este sentido el *Programa de Trabajo 2002* de la SCT, el gobierno procura "asegurar que el *Sistema Nacional e-México* no represente una carga onerosa para el Estado y que sea socialmente redituable." SCT, *Programa de Trabajo 2002*, en <http://www.sct.gob.mx> (en adelante, "PdT").

²⁹ Esta práctica ha sido adoptada por el estado mexicano de Puebla.

³⁰ Otros estudios señalan una cifra más elevada del 4,63%. *Segundo Informe de Gobierno*, en <http://informe.presidencia.gob.mx/Informes/2002Fox2/website/cfm/index.cfm> (visitada por última vez el 12 de noviembre de 2002). Otro factor que complica este aspecto consiste en el hecho que se estima que solamente un 12,5% de la población tiene una línea telefónica. SCT, *Número de Líneas Telefónicas, Densidad Telefónica por Entidad Federativa*, en <http://www.sct.gob.mx/> (visitada por última vez el 10 de noviembre de 2002). Como parte de sus planes para fortalecer la cobertura telefónica a través de México, el presupuesto 2002 de la SCT (i) reserva 22.700.000.000 pesos (USD 2.270.000.000,00) para la expansión de los servicios telefónicos en las comunidades cuyas poblaciones oscilan entre 50 a 99 habitantes y (ii) asigna 750.000.000.000 pesos (USD 75.000.000.000,00) para la creación de un "Fondo Social de Cobertura de Telecomunicaciones." EPS, nota 22 *supra*.

³¹ Si se toma en cuenta estrictamente la conectividad municipal, aproximadamente el 25% de las municipalidades de la región norte del país tienen acceso a Internet, en comparación con una tasa estimada de acceso del 4% para aquellas situadas cerca y /o por debajo del Istmo de Tehuantepec. Julio César Margain, *Sistema Nacional e-México*, en http://europa.eu.int/information_society/topics/international/latin/alis/doc/ppt/julio_cesar_margain_brasil_forum_alis.ppt (visitada por última vez el 15 de noviembre de 2002).



FUENTE: Sistema Nacional e-México

En sus esfuerzos para reducir la división digital en México, el gobierno – frecuentemente con la participación del sector privado– ha adoptado una serie de medidas importantes. Por ejemplo, la administración Fox anunció recientemente la creación de 3.200 CCDs (*Centros Comunitarios Digitales*) los cuales, por extensión, proporcionarán acceso a 2.445 sedes de gobiernos municipales a través del interior de México.³² Este adelanto sólo representa el primer paso hacia la meta declarada de la administración Fox de crear 10.000 CCDs (primordialmente rurales) para el año 2006.³³ Esta estrategia de e-gobierno para incrementar el acceso y usuarios a Internet ha sido doblado por el “efecto e-mexico”. Alternativamente, se dispone de acceso a Internet en las ciudades de México y en sus áreas más densamente pobladas a través de una variada gama de servicios de TICs que incluyen, por ejemplo, oficinas gubernamentales designadas, ciber-cafés, módulos de conexión por cable equipados con módems bi-direccionales, kioskos y/o terminales *Ladanet* situados en lugares públicos, etc. Si se asume, mirando hacia el futuro, que el gobierno es capaz de crear y/o asegurar condiciones presupuestales, reglamentarias, de infraestructura y de inversiones que propicien la realización

³² Según se ha informado, se estima que el 42% del presupuesto e-México 2002 se destinó a fortalecer la tasa de conectividad del país. “e-México: Un proyecto para la Sociedad de la Información”, en http://www.comtelca.hn/noticias/e_México.htm (visitada por última vez el 16 de agosto 2002).

³³ *Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006*, en <http://pnd.presidencia.gob.mx/pnd/cfm/index.cfm> (visitada por última vez el 11 de noviembre de 2002). Select (México) estima que el logro de esta meta tendrá el efecto de aumentar la conectividad con Internet en México a un 37%. Select (México), “e-México: Gran Impulsor de la Industria de TIC”, en <http://www.select.com.mx> (visitada por última vez el 12 de noviembre de 2002).

de proyectos de conectividad con Internet con la participación de los sectores público y privado, es razonable pensar que México alcanzará su meta de más largo plazo de lograr una tasa de 98% de conectividad con Internet para el año 2025.

Una débil cultura digital

Los retos asociados con los bajos niveles de acceso a Internet indicados arriba se ven agravados por la débil cultura digital existente tanto con respecto a los funcionarios públicos como a los ciudadanos de México. En efecto, la situación es tan severa que una autoridad gubernamental recientemente aseveró que la ignorancia en materia de informática tenía “profundas” proporciones en México.³⁴ Esta caracterización es consistente con la baja calificación de México en la reciente encuesta mundial hecha por el WEF sobre el uso y aplicación de ICT.³⁵ Si se obvia, por el momento, el problema del acceso, sigue siendo un hecho que muchos mexicanos desconocen la posibilidad que existe de presentar trámites en línea, y aún muchos menos son los que tienen el hábito de hacerlo así efectivamente. La frágil condición de la cultura digital de México es exacerbada por la falta de familiaridad del ciudadano medio con el *hardware* y *software* que implican las e-firmas, los certificados digitales, y la presentación en línea. Las detalladas instrucciones de adiestramiento y ayuda incorporadas al *Portal Tramitanet*, junto con la creciente disponibilidad de programas de capacitación de TI auspiciados por agencias internacionales,³⁶ el gobierno,³⁷ instituciones académicas³⁸ y/ o empresas³⁹ habrán de ayudar mucho a los funcionarios públicos y ciudadanos de México a salvar la brecha entre las tradicionales prácticas de papel y tinta y la e-presentación.⁴⁰

³⁴ Debra Guzmán, "Mexico: Internet Use Is Growing, But Only for a Few", en <http://www.hrea.org/lists/huridocs-tech/markup/msg00193.html>. (visitada por última vez el 15 de julio de 2001).

³⁵ World Economic Forum, Global Information Technology Report 2002-2003, en <http://www.weforum.org> (visitada por última vez el 10 de Marzo de 2003).

³⁶ Un buen ejemplo en este sentido es la Academia de e-Gobierno de la OEA. *New Initiative for e-Government Academy*, en http://www.iacd.oas.org/news_e_government.htm (visitada por última vez el 28 de agosto de 2001).

³⁷ El Gobierno mexicano ha lanzado diplomados en e-gobierno y CIO con Berkeley y el ITESM respectivamente. También ha contribuido para proveer a maestros de capacitación en TICs. *Capacitación en Tecnología para 7.000 Maestros Mexicanos*, en <http://www.amece.com.mx/eMéxico/educacion/7000maestros.htm> (visitada por última vez el 27 de octubre de 2001).

³⁸ Entre las instituciones académicas que han introducido capacitación de IT y/o programas de investigación, se incluyen el CIDE (<http://www.telecom.cide.edu>), ITAM y UIA.

³⁹ Graham Gori, *Fears About Microsoft Return, in Mexico*, N.Y. TIMES, 24 de abril de 2002 (señalando que Microsoft “suministrará millones de dólares en *software*, capacitación y soporte gratuitos o a precios de descuento durante los próximos cinco años y adiestrará a 20.000 técnicos e ingenieros para que operen cientos de centros públicos e-México de computación” y, a más de esto, Intel ha convenido “capacitar a 17.000 docentes de la escuela primaria en tecnología de la informática”).

⁴⁰ Es alentador tomar nota en este sentido que el presupuesto 2002 del gobierno federal asignó específicamente 1.596.790.271 pesos (USD 159.679.027,00) para impartir “educación tecnológica” en los estados. “Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2002,” D.O., 17 de enero de 2002.

Pagos en línea

Tal como está estructurado, el *Portal Tramitanet* no proporciona un mecanismo para el pago en línea de cualquier tasa que pueda estar asociada con un trámite.⁴¹ A la fecha, esto no ha sido un problema debido al hecho que ninguno de los 18 trámites *federales* actualmente en línea requieren un pago. No obstante, en la medida que muchos de los restantes 2.046 trámites federales sí tienen una tasa asociada a su presentación, la sostenida ausencia de un mecanismo confiable para efectuar pagos relacionados con los trámites habrá de impedir la futura expansión del portal.

Conociendo la limitación planteada por esta situación, las autoridades de SECODAM están trabajando para hallar una solución.⁴² El éxito definitivo de este esfuerzo dependerá de la capacidad del gobierno para crear un ambiente en materia de tramitación que brinde a los ciudadanos la seguridad y confianza que necesitan a fin de adoptar prácticas bancarias en línea, tales como la transferencia electrónica de fondos (en adelante, "EFT") y/o los servicios de pago mediante tarjetas de crédito. A pesar de que recientemente se ha triplicado el número de personas que utilizan los servicios bancarios en línea en México, el porcentaje de las transacciones monetarias que implican las EFTs es aún minúsculo (.4% según un estudio de BBVA-Bancomer). La introducción de un sistema de números únicos de identificación para cada cuenta bancaria (la *Clave Bancaria Estandarizada*, o "CLABE"), considerada conjuntamente con la futura disponibilidad de una *e-factura* (se elabora actualmente una factura federal) y el continuo fortalecimiento de las prácticas de pago en línea mediante tarjetas de crédito, facilitarán directamente el futuro desarrollo del *Portal Tramitanet*.

Privacidad

En esta materia, no hay una política (ya sea publicada en el sitio o por otra parte basada en la legislación mexicana) que proteja los derechos de privacidad de los usuarios individuales o corporativos del *Portal Tramitanet*. La inminente

⁴¹ Esta situación presenta un contraste notable con la observada en los estados mexicanos. Por ejemplo, los ciudadanos de Aguascalientes y Nuevo León pueden proporcionar información sobre sus tarjetas de crédito, en forma encriptada, a los efectos de pagar tasas asociadas con ciertos trámites de nivel estatal (estas transacciones en línea se efectúan mediante el uso de la norma de seguridad SSL). El estado de Puebla ofrece una opción similar de pago para sus ciudadanos, junto con la realización de una serie limitada de transacciones electrónicas. Otros estados llegan al mismo resultado básico pero por medio de un método diferente. Por ejemplo, los *kioskos* e-gobierno en línea en Colima han sido instalados para atender los pagos al contado.

⁴² Por otra parte, los mecanismos electrónicos de pagos son contemplados específicamente por el Acuerdo, siempre que (i) el sistema de pagos propuesto sea previamente autorizado por la SHCP y (ii) la dependencia u organismo que pone en ejecución al mecanismo de pago en línea no está concentrada dentro del tesoro federal. Acuerdo, nota 6 *supra*, 20^a disposición.

aprobación de la *Ley Federal de Protección de Datos*⁴³ ha de tener el efecto de contribuir a superar las reservas relacionadas con la privacidad que los usuarios hayan tenido en el pasado respecto a la realización de trámites federales,⁴⁴ maximizando de tal modo la probabilidad de la adopción del portal. De esta manera, ayuda a asegurar *i)* la amplia adopción de prácticas de llenado en línea y *ii)* el uso gratuito de la opción de quejas y denuncias.⁴⁵ La eventual aprobación de una ley federal de protección de datos colocará adicionalmente a México en mejores condiciones de cumplimiento con sus obligaciones de privacidad bajo el artículo 11 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, el artículo 17 de la Convención Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos, y el artículo 12 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Funcionalidad

Como lo señala el análisis de sitios multi-variables que se anexa, la configuración y las características del *Portal Tramitanet* son, en síntesis, bien diseñadas y funcionales (ver cuadro 1). Proyectado primariamente pensando en el usuario ciudadano, el portal se carga rápidamente, es fácil de navegar y está intervinculado lógicamente. Dicho esto, sin embargo, el análisis no indica que haya espacio para su perfeccionamiento en lo que atañe a los idiomas usados para la presentación del contenido, el acceso en caso de incapacidad, así como los mecanismos de evaluación.

Ningún contenido del *Portal Tramitanet* en su actual diseño es presentado en una lengua indígena. Este hecho es importante en la medida que *i)* se estima que 7-10% de la población todavía se comunica en una lengua que no es el español⁴⁶ y *ii)* la estimación del 9.5% de población adulta analfabeta⁴⁷ que tendrán dificultades para aprovechar los beneficios asociados al sistema *Tramitanet*.⁴⁸ Lo mismo sucede con el problema de que el portal no cuenta con

⁴³ “Decreto Por el que Se Expide la Ley Federal de Protección de Datos Personales,” aprobada por el Senado el 30 de abril de 2002. Se debe tomar nota que otra ley de protección de datos personales ha sido introducida en la Cámara de Diputados por el Dip. Barbosa Huerta. “Iniciativa de Decreto que Expide la Ley Federal de Protección de Datos Personales,” GACETA PARLAMENTARIA, 7 de setiembre de 2001, en <http://www.cddhcu.gob.mx/servicios/datorele/cmptrvs/1po2/set/2.htm> (visitada por última vez el 5 de agosto de 2002).

⁴⁴ La existencia de leyes de privacidad a nivel de los estados debe ser evaluada, alternativamente, en cada estado por separado.

⁴⁵ Aproximadamente el 14.2% de los ciudadanos que experimentaron una irregularidad en el proceso de tratar con funcionarios públicos tienen miedo de denunciarlos. Comisión Intersectorial para la transparencia y el combate a la corrupción, Identificación de Áreas Críticas, en http://www.progrmaanticorrupción.gob.mx/AR_secodam.pdf (visitado por última vez el 5 de Junio de 2003).

⁴⁶ INEGI, *Estadísticas Sociodemográficas: Población Hablante de Lengua Indígena*, en http://www.inegi.gob.mx/estadistica/espanol/socidem/indigena/ind_01.html (visitada por última vez el 18 de octubre de 2002).

⁴⁷ INEGI, *Estadísticas Sociodemográficas: Indicadores Sobre Características Educativas de la Población en* <http://www.inegi.gob.mx/difusión/español/fietab.html> (visitada por última vez el 2 de Junio de 2003).

⁴⁸ En contraste, los kioscos en línea instalados por el gobierno de Oaxaca para el beneficio de sus residentes en Los Angeles, Ca. tienen contenido en español, mixteco y zapoteca.

elementos diseñados para individuos con alguna discapacidad física. De manera similar, ningún contenido informativo o instructivo del portal es presentado en inglés (o en ningún otro idioma extranjero). Este hecho se contrapone a la lógica subyacente para la existencia del portal, que en parte conlleva la facilitación de la inversión extranjera directa en México. El *Portal Tramitanet* no incorpora elementos diseñados para atender individuos con ciertas discapacidades físicas, un hecho que elevará barreras para que estas comunidades utilicen plenamente la eficiencia administrativa y de comunicaciones puesta a disposición por el portal. Finalmente, el *Portal Tramitanet* no contiene ningún mecanismo estandarizado de evaluación. La futura inclusión de un elemento directamente sintonizado con las necesidades y percepciones de los usuarios finales permitiría a SECODAM, con toda probabilidad, identificar mejor la(s) acción(es) que podría adoptar para realzar la prestación de un servicio aún de mayor calidad.

Trámites de nivel estatal

El desafío final de su implementación concierne la integración de los trámites de nivel estatal en el *Portal Tramitanet*. Una meta *de facto* del *Portal Tramitanet* consiste en centralizar los trámites federales y estatales en un solo espacio electrónico. De esta manera, los usuarios individuales y corporativos tendrían a la vez un medio conveniente y eficiente para descubrir todos los antecedentes relacionados con un trámite determinado y la oportunidad para presentarlo electrónicamente. Aunque se ha avanzado mucho a nivel federal, los estados (con unas pocas excepciones señaladas precedentemente) no han demostrado un fuerte interés en integrar sus trámites al *Portal Tramitanet*⁴⁹ ni, alternativamente, para crear sus propios portales habilitados para la e-presentación de trámites. Con respecto a este último concepto, es revelador que sólo el Distrito Federal y 7 de los 31 estados de México han dispuesto, a la fecha, la posibilidad de la presentación de trámites en línea (ver cuadro 2). El resto de los estados o bien no tienen servicios de trámites en línea (6/31) o simplemente proporcionan información estática sobre los requisitos de presentación, los costos, y las localizaciones (18/31). El desarrollo futuro de los trámites de nivel estatal, como se señaló anteriormente, se complica aún más debido al carácter desigual de los marcos legislativos y /o regulatorios referidos a cuestiones iniciales, tales como *i)* la validez y efecto jurídicos de las firmas y los mensajes de datos electrónicos y *ii)* la privacidad ciudadana.

Costos y beneficios

⁴⁹ Este punto es ilustrado por el hecho de que de los 21 trámites electrónicamente realizables que se encuentran actualmente disponibles en el *Portal Tramitanet*, solamente 3 se refieren a asuntos estatales o municipales.

Los beneficios que se derivan de la iniciación del *Portal Tramitanet* han sido significativos, a pesar del período relativamente corto de su existencia.

La incorporación de toda la información relativa a los requisitos y procedimientos asociados con trámites en un “catálogo” centralizado permite a los usuarios individuales y corporativos ahorrar tiempo y dinero que, de otro modo, se habría gastado *i)* viajando físicamente hasta la oficina gubernamental pertinente, *ii)* obteniendo información clara, no ambigua y, lo que es más importante, confiable respecto a un trámite, *iii)* contratando los servicios de un “gestor” informal, y *iv)* reaccionando ante los actos irregulares de los funcionarios públicos (para una descripción comparativa de los pasos y oportunidades para cometer actos de corrupción envueltos en el llenado tradicional y electrónico de trámites. Aunque es difícil medir cuantitativamente el alcance de estos beneficios, puede vislumbrarse el sentir general de la utilidad de *Tramitanet* a partir del hecho que el portal ha estado recibiendo un promedio de 3.615 impactos por día desde su lanzamiento oficial en enero de 2002 (un total de 1.096.250 impactos ha sido recibido por el portal a la fecha de la elaboración de este estudio).

Un conjunto similar de beneficios ha sido concretado mediante la presentación de los primeros 400.000 trámites electrónicos (durante el período de tiempo desde enero de 2002 a la fecha).⁵⁰ Al desechar la necesidad de tener que entregar personalmente un formulario tangible, los usuarios individuales y corporativos *i)* se ahorran tiempo, molestias y gastos en ubicar y transportarse hasta la correcta oficina gubernamental, y *ii)* experimentan una reducción en la posibilidad de ser objeto del arbitrio de un funcionario público. En lo que atañe al gobierno, la introducción de la presentación de trámites en línea ha facilitado la preservación de sus escasos recursos. Por ejemplo, las e-presentaciones asociadas solamente con el IMSS han resultado en la eliminación de 70 toneladas de papeleo en el año 2002. Esta experiencia inicial guarda concordancia con la proyección acerca de que el programa e-México producirá un ahorro gubernamental anual del orden de los 100 mil millones de pesos (USD 10.000.000.000,00 a partir de marzo de 2003).⁵¹

El beneficio final asociado con el *Portal Tramitanet* comprende el potencial que existe para utilizar sus elementos de quejas y denuncias, a los efectos de apoyar los esfuerzos de SECODAM tendientes a identificar, castigar y refrenar actos irregulares por parte de cualquier funcionario civil corrupto y sus asociados dentro y fuera del gobierno.

Considerando globalmente los beneficios antes mencionados, es claro que la automatización y desintermediación del proceso de trámites posibilitadas por el

⁵⁰ Esta cifra fue suministrada por la Unidad de Servicios de e-Gobierno de SECODAM.

⁵¹ AMECE, *e-México*, en <http://www.amece.com.mx/eMéxico/egobierno/Verdaderos-ahorros.html> (visitada por última vez el 29 de agosto de 2001). Esta estimación es consistente con la afirmación de Deloitte Consulting respecto a que el ahorro gubernamental a ser concretado a raíz del “desplazamiento hacia el uso de tramitaciones electrónicas” puede variar indistintamente desde 25 por ciento a 85 por ciento.” Deloitte Research, *Through the Portal*, en http://www.dc.com/pdf/through_the_portal.pdf (visitada por última vez el 15 de noviembre de 2002).

lanzamiento del *Portal Tramitanet i*) ha contribuido a atenuar la falta de información (en el contexto específico de las tramitaciones administrativas), *ii*) ha mejorado la calidad y eficiencia de los servicios gubernamentales, *iii*) ha reforzado la confianza ciudadana y de los inversores en la administración pública de México, *iv*) ha ampliado las oportunidades para asegurar la responsabilidad, y *v*) ha realzado la capacidad de México para dar cumplimiento a sus obligaciones bajo el Convenio Interamericano Contra la Corrupción y el Convenio de la OCDE para Combatir el Soborno de Autoridades Públicas Extranjeras.⁵² Estos resultados apoyan la idea de Jane Fountain en relación a la posibilidad de utilizar a las TICs para mejorar la provisión de servicios públicos y transformar la relación ciudadano-gobierno.⁵³ Se espera que el alcance de estos beneficios se expanda en la medida que el gobierno mexicano trabaja para lograr sus metas de eliminar 500 millones de tramitaciones administrativas basadas en papel durante el curso de los próximos dos años⁵⁴ y colocar en línea todas las tramitaciones de alto volumen para el año 2006.⁵⁵

Lecciones clave

Las lecciones obtenidas de la experiencia del *Portal Tramitanet* tienden a confirmar y reforzar las lecciones extraídas por casos semejantes en otras experiencias similares y avanzadas a través del mundo. Al examinar la experiencia de *Tramitanet*, es posible percibir las siguientes lecciones clave:

Evitar perspectivas tecnológicamente deterministas

Según las conversaciones con las autoridades gubernamentales, parece existir una aceptación generalizada de la tesis demasiado simplista acerca de que la tecnología, como una fuerza independiente, puede remediar los problemas de México. Por supuesto, nada podría estar más alejado de la verdad.

⁵² Convenio Interamericano Contra la Corrupción, 6 de marzo de 1997, en <http://www.oas.org/default.htm> (visitada por última vez el 18 de noviembre de 2001); el Convenio de la OCDE para Combatir el Soborno de Autoridades Públicas Extranjeras en las Transacciones Comerciales Internacionales, 15 de febrero de 1999, en <http://www.oecd.org/daf/nocorruption/> (visitada por última vez el 2 de agosto de 2001).

⁵³ Jane Fountain, Building the Virtual State 1-256 (2001).

⁵⁴ AMECE, *Tramitanet Vía e-Gobierno*, en <http://www.amece.org.mx/eMéxico/egobierno/ene-Tramitanet.htm> (visitada por última vez el 27 de junio de 2002).

⁵⁵ *Tramitanet, La Ventanilla Única*, POLÍTICA DIGITAL, Tercer trimestre 2002, en 58.

Como lo ha sugerido este informe, mientras que muchos beneficios positivos se derivan de la introducción de las aplicaciones y sistemas basados en TICs, la experiencia del gobierno mexicano con el *Portal Tramitanet* demuestra claramente las formas en que la tecnología no es plenamente capaz de responder a las diversas necesidades de todos los miembros de una sociedad. Este argumento se apoya tanto en los elevados niveles de actividad que se han registrado en las secciones de asistencia en línea del *Portal Tramitanet* como en la constante corriente de ciudadanos que, a pesar de la disponibilidad de un sistema novedoso, continúan procurando respuestas a sus preguntas mediante visitas físicas a las oficinas gubernamentales. Al tiempo que México se esfuerza, en su afán de progresar, para potenciar la tecnología con el propósito de transformar la administración pública federal, es imperativo que el gobierno determine el equilibrio óptimo respecto a su distribución y confianza en las TICs y la capacidad suplementaria de un equipo de recursos humanos adecuadamente capacitados.

La necesidad de un liderazgo federal proactivo con respecto a los estados

Muchos de los estados de México no son capaces, por motivos derivados de su falta de recursos financieros, de aprovecharse de los beneficios de la eficiencia, transparencia y responsabilidad asociados con la operación de un dinámico programa de e-gobierno. El gobierno federal mexicano podría – mediante una combinación de liderazgo proactivo, cooperación estratégica y apoyo tecnológico– contribuir a revertir esta situación. Los ejemplos obvios de los pasos que podrían ser adoptados en conexión con el proceso de trámites incluyen la coordinación de consultas informativas, la realización de contribuciones financieras anuales para la adquisición de *hardware*, la concesión de permisos para aplicaciones de *software* de e-gobierno, y la prestación de capacitación técnica y apoyo tanto para los funcionarios públicos locales como para los ciudadanos.⁵⁶ La inacción por parte del gobierno federal conducirá, alternativamente, al desarrollo de plataformas y/ o bases de datos que no son integradas ni inter-operables, que dejan a los estados sin preparación (desde la perspectiva de la tecnología y la infraestructura) para la presión competitiva de la economía global, y que refuerzan modelos de desarrollo que son dispares en términos de lo federal-estatal, norte-sur, y urbano-rural.

⁵⁶ Estas líneas específicas de acción son consistentes con el objetivo declarado de la SCT de “establecer acuerdos de colaboración con ... dependencias públicas y los gobiernos de las 32 entidades federales con el propósito de apoyar el desarrollo del *Sistema Nacional e-México*.” *PdT*, nota 25 *supra*.

Seguimiento de la visión original

México ha establecido un plan de e-gobierno integrado y de largo plazo que puede trascender los cambios políticos e institucionales.⁵⁷ Conforme a esta visión, el gobierno federal ha enfatizado un enfoque temporalmente realista y constante hacia la expansión de las capacidades de e-gobierno del país. Esta estrategia ha sido beneficiosa en la medida que ha permitido a México *i)* desarrollar y poner en ejecución soluciones para los obstáculos iniciales de e-gobierno, tales como los bajos niveles de penetración informática y de conectividad con Internet, *ii)* evaluar y aprender a partir de las experiencias de e-gobierno de otras naciones y /o entidades, *iii)* operar planes piloto, y *iv)* evitar el escepticismo y la decepción que puede resultar del no cumplimiento de afirmaciones y/o promesas excesivas de e-gobierno. El éxito de México en fortalecer su marco jurídico, ampliar el contenido, introducir nuevos servicios en línea y mejorar el acceso ha dado lugar, por otra parte a un importante sentir general del impulso progresivo. En forma consistente con este grado de avance, un reciente estudio de referencia de la ONU llegó a la conclusión que México tiene una “alta capacidad” para e-gobierno.⁵⁸

No hay duda que la iniciativa de e-gobierno de México ha tenido un buen comienzo. Sin embargo, si México ha de mantener este impulso, debe abordar y resolver las cuestiones presupuestales, legales, de infraestructura, coordinación y tecnología identificadas en las anteriores secciones de este documento. En una vena relacionada, es igualmente importante que México adopte medidas para asegurar que los funcionarios públicos federales y estatales acepten y adopten mecanismos y procedimientos administrativos nuevos y no familiares basados en TICs.⁵⁹ Al atender estos asuntos, México será capaz de cumplir su visión original de un programa de e-gobierno efectivo, dinámico, escalonado e inter-operable. A su vez, el funcionamiento de dicho programa habrá de ser invaluable en la actual ofensiva para erradicar el formalismo, la ineficiencia, el fraude, la desconfianza y la impunidad que durante mucho tiempo han disminuido la competitividad e impedido el desarrollo económico y político sostenible de México.

⁵⁷ SCT, *Programa Sectorial 2001-2006*, at <http://www.sct.gob.mx> (visitada por última vez el 28 de noviembre de 2002); *PdT*, nota 25 *supra*.

⁵⁸ Naciones Unidas, *Benchmarking e-Government: A Global Perspective*, en <http://www.unpan.org/e-government/global%20leaders%20tables.htm> (visitada por última vez el 19 de agosto de 2002). Otro estudio de referencia de e-gobierno clasificó a México en el lugar No. 48 (en un conjunto de 196 naciones). Darrell M. West, *WMRC Global e-Government Survey, Octubre 2001*, en <http://www.insidepolitics.org/egovt01int.html> (visitada por última vez el 20 de agosto de 2002).

⁵⁹ En este sentido, la SCT ha expresamente otorgado prioridad al “reposicionamiento del valor y la utilidad estratégica acordados a las TICs en la administración pública federal.” *PdT*, nota 25 *supra*.

El desarrollo y la implementación de aplicaciones y programas exitosos de e-gobierno exigen una planificación estratégica de largo plazo

Con anterioridad a la administración Fox, México no tenía ningún tipo de plan unificado, decisivo y de largo plazo de e-gobierno. El enfoque *ad hoc* de la administración Zedillo tuvo como resultado un comienzo comparativamente más lento y más desarticulado del programa de e-gobierno de México (en especial si se le compara con Brasil u otras naciones latinoamericanas).

Las naciones que proyectan lanzar programas de e-gobierno deben, como un asunto inicial, desarrollar un contenido interrelacionado y de largo plazo, la conectividad y planes de sistemas, para no correr el riesgo de resultados no funcionales o incompletos. Los ejemplos de actividades específicas adoptadas por la administración Fox en este sentido comprenden *i*) la formulación de una estrategia de e-gobierno dentro del marco global del *Plan Nacional de Desarrollo*, *ii*) la creación de una nueva oficina de e-gobierno y de una subsecretaría (la *Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental* y la Subsecretaría e-México dentro de la SCT), y *iii*) la iniciación de capacitación CIO para autoridades gubernamentales selectas.

Estas medidas han sido apropiadas para el período 2001-2006. Resta por ver la forma en que el gobierno asegurará la continuidad del programa para el período posterior al año 2006 - en particular a raíz de la imposibilidad de la reelección en México. Dicho esto, otra lección que puede ser extraída de la experiencia mexicana constituye la necesidad de crear planes de e-gobierno de largo plazo que puedan trascender las interrupciones políticas (así como otras).

La creación y difusión de un sistema de ti y de normas de aplicaciones obligatorios y vigentes en toda la administración facilitan la inter-operabilidad e integración a largo plazo

México no ha formulado una amplia serie gubernamental de carácter obligatorio para un mínimo sistema de TI /normas de aplicaciones. Aunque esta situación ha dotado a las dependencias y entidades federales de flexibilidad para desarrollar e implementar aplicaciones de e-gobierno que responden a sus exclusivas realidades administrativas, dicho enfoque, sin más, tiene el potencial de presentar dificultades de largo plazo de inter-operabilidad e integración.

El liderazgo de e-gobierno de México es consciente de este obstáculo potencial para el logro eficiente de las metas de e-gobierno de largo plazo del país y, por lo tanto, aborda el proceso de elaborar una serie de normas técnicas y operativas, mínimas y obligatorias, para la compra, utilización, desarrollo

interno, o alquiler de *software* y *hardware* (éstas serán puestas en vigor a fin de año por las máximas autoridades e-México). Cuando otras naciones lancen programas de e-gobierno, deben aprender de la experiencia de México, asegurándose que las plataformas de tecnología desarrolladas y usadas por dependencias o entidades se ajustan a ciertas normas preestablecidas y armonizadas, contribuyendo de tal manera a garantizar la subsiguiente interoperabilidad e integración.

La reforma jurídica sobre asuntos específicos debe preceder y /o acompañar el lanzamiento de aplicaciones de e-gobierno en países con culturas jurídicas altamente formalistas

Los gobiernos –en particular aquéllos que cuenta con culturas jurídicas altamente formalistas–no pueden lanzar aplicaciones de e-gobierno sin haber creado primeramente el marco legal apropiado respecto a las tramitaciones y servicios que pretenden colocar en línea. En este sentido, el gobierno mexicano sabiamente emitió reglamentaciones que brindan certeza legal a los mensajes de datos y las e-firmas, como mínimo, previo al lanzamiento de *Tramitanet*. Las próximas iniciativas que reforzarán la confianza de los ciudadanos y las autoridades gubernamentales incluyen la protección de los datos personales y los delitos de información.

El desarrollo e implementación de aplicaciones y programas de e-gobierno exigen una asignación adecuada y sostenida de recursos

Los programas de e-Gobierno son costosos e insumen mucho tiempo, especialmente en su comienzo. En este sentido, se ha calculado que el *Sistema Nacional e-México* requerirá USD 13,5 mil millones durante el transcurso de los próximos cinco años. A fin de tener buenos resultados en sus esfuerzos, los gobiernos deben asegurar una adecuada asignación de recursos. La estrategia de México a fin de generar los recursos necesarios par el programa e-México ha dependido fuertemente del sector privado (en combinación con la oferta de créditos fiscales para las inversiones de TI). Como en cualquier propuesta de negocios, las compañías invierten de acuerdo a sus percepciones en cuanto a la rentabilidad de las inversiones y la exposición al riesgo. La reciente contracción de la economía global ha afectado negativamente la viabilidad de la estrategia de financiamiento de e-gobierno de México. Al mismo tiempo, ha incitado al gobierno a concebir fuentes alternativas de financiamiento, de modo de

mantener el avance del programa e-México (por ejemplo, el *Fidecomiso e-México*, acreedores externos, etc.).

A la luz de la experiencia de México como resultado de su excesiva dependencia inicial de una sola fuente primaria de financiamiento, las naciones deben tener cuidado de asegurar, al planificar su e-gobierno, la existencia de una serie diversificada de fuentes de financiamiento.

Las cuestiones sobre la división digital deben ser abordadas y resueltas conjuntamente con el lanzamiento de programas y aplicaciones de e-gobierno

México es un país con tasas muy bajas de penetración informática (6,87 computadores cada 100 ciudadanos) y de utilización de Internet (3,48 usuarios de Internet cada 100 ciudadanos). Estos datos son significativos en la medida que inciden directamente en el éxito o fracaso del programa e-México del gobierno.

México reconoció muy prematuramente que las deficiencias en materia de penetración informática y de uso de Internet deben ser abordadas simultáneamente con la creación de un gobierno digital. Las naciones que tienen una posición similar (es decir, en términos de baja penetración informática y utilización de Internet) deben prestar atención al ejemplo de México, creando medidas para reforzar el acceso (por ejemplo, el programa CCD, el establecimiento de *salas de Internet* o *kioskos* en instalaciones y lugares públicos, la oferta de servicios móviles de Internet, etc.) conjuntamente con el desarrollo y puesta en marcha de sus propios programas de e-gobierno.

Se deben adoptar medidas proactivas para estimular y maximizar su uso

La utilización de Internet, en general, y la concreción de servicios en línea, más en particular, no han surgido automáticamente en México. En efecto, los estudios han destacado reiteradamente el deficiente estado de preparación para trabajar en redes de la ciudadanía, las empresas y el gobierno de México.

La capacitación constituye la acción más básica que puede ser adoptada para superar la barrera contra el uso de servicios en línea a raíz del bajo nivel nacional de preparación para trabajar en redes. Como se señaló en el estudio de *Tramitanet*, México ha avanzado sustancialmente en este sentido, ofreciendo asistencia en línea instantánea, así como adiestramiento permanente mediante los *Centros de Tecnología Educativa*. La incorporación de

trámites *electrónicos* adicionales (a diferencia de los trámites tradicionales), junto con la introducción de mecanismos de pago en línea, de carácter efectivo y que inspiren confianza, así como mecanismos inter-operables de certificación de identidad, probablemente estimularán aún más una amplia expansión de la adopción de la aplicación de e-gobierno vía *Tramitanet*, entre otras cosas.

La prestación de información y servicios gubernamentales basada en tics puede contribuir a preservar los recursos y mejorar la calidad del servicio

La experiencia inicial de México con *Tramitanet* ha resultado en la preservación de recursos financieros, materiales y de tiempo, tanto para la ciudadanía como para el gobierno. Es probable que estos beneficios se amplíen con la introducción de e-trámites adicionales y de mecanismos de pago en línea.

A más de esto, existen fundamentos para pensar que el lanzamiento de *Tramitanet* ha tenido un impacto positivo en lo que se refiere al perfeccionamiento de la calidad de los servicios. A pesar de que *Tramitanet* ha estado en funcionamiento solamente durante un año y ello excluye la articulación de una conclusión más definitiva, es de interés señalar que el número de funcionarios públicos administrativamente sancionados por 'abuso de autoridad' y 'falta de honestidad' se redujo de 701 en el año 2001 a 212 en 2002.

Conclusión

Los esfuerzos combinados de la globalización y la democratización han dado pie a una agenda de administración pública dominada por asuntos de eficiencia operacional, descentralización, transparencia, corrupción y rendimiento de cuentas. El desarrollo mundial de éste nuevo marco público administrativo ha sido acelerado por la rápida innovación, diseminación y adopción de las TICs.

México, por supuesto, no se ha quedado con los brazos cruzados observando pasivamente la evolución de ésta tendencia global, las TICs engrandecen la coalición entre el creciente comercio y la integración financiera, incrementando niveles de competencia política, el cambio pacífico en los poderes ejecutivo y legislativo y un resurgente sentido del federalismo que ha puesto una presión sin precedentes en el gobierno mexicano para proveer servicios eficiente y transparentemente.⁶⁰ Situados en este contexto, el portal Tramitanet de la administración de Fox, facilita el flujo información administrativa confiable, la disintermediación de los procedimientos de llenado de trámites, y la presentación proactiva de quejas y denuncias, representa un importante paso tangible hacia la gran meta de utilizar la tecnología con el propósito de hacer a la administración pública en México más responsable y compatible con la realidades económica y política contemporáneas.

A pesar del progreso substancial en los últimos 30 años, México todavía presenta un sin fin de retos en términos de consolidar su transición democrática, tener un buen gobierno y modernizar su economía. Si aplicaciones de e-Gobierno vía TICs como la del portal Tramitanet tienen un papel fundamental en conseguir estos retos, México tiene que tomar medidas adicionales para fortalecer la eficiencia administrativa, prevenir la corrupción y garantizar el rendimiento de cuentas en los sectores público y privado. Pasos críticos en este sentido incluyen la reducción del todavía grande número de trámites federales,⁶¹ mejorar la calidad de la información revelada por el gobierno,⁶² garantizar el derecho ciudadano del anonimato en línea, desarrollar la cultura cívica en México (particularmente con respecto al monitoreo de la conducta de los servidores públicos y la presentación de quejas y denuncias de buena fe de parte de los ciudadanos), expansión de la percepción pública en relación a la eficacia de la entrada de información, promulgar la estructura contemplada en la reciente Ley del Servicio de Carrera en la Administración Pública Federal, dirigir a las TICs con el propósito de lograr una efectividad

⁶⁰ Marcelo Giugale, *Accountability and the Demand for Quality Government in Mexico: A Comprehensive Development Agenda for the New Era* 131 (Marcelo M. Giugale ed., 2001).

⁶¹ El número de trámites federales se ha incrementado de 1,172 a 2,519 entre Diciembre del 2001 a Junio del 2003.

⁶² Los estándares legales para evaluar la calidad de la información revelada por el gobierno federal depende de si facilitan “el uso y confianza.” Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental,” D.O., 11 de Junio de 2002, art. 7.

mayor en relación a auditorías e investigaciones internas,⁶³ publicar los resultados de acciones exitosas de cumplimiento. La realización de estos objetivos fortalecerá el potencial que existe de usar el portal de Tramitanet para erradicar el formalismo, ineficiencia y la impunidad, la cuales, en combinación, han servido para disminuir la competitividad, reducir la confianza del ciudadano y el inversionista, e impedir el desarrollo sostenido y equitativo en México.

C U A D R O 1

ASUNTO/SECCIÓN	TRAMITANET
UBICACIÓN OFICINA/INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DEL PERSONAL	Sí
INFORMACIÓN GENERAL	Sí
INFORMACIÓN ESPECÍFICA/CUANTITATIVA (REQUISITOS/PROCEDIMIENTOS PARA TRÁMITES)	Sí
CAPACIDAD PARA REALIZAR /ENTREGAR TRÁMITES ELECTRÓNICAMENTE	Sí
CAPACIDAD PARA CONTROLAR LA MARCHA DE LOS TRÁMITES	No
CAPACIDAD PARA RECUSAR DECISIONES ADMINISTRATIVAS ADVERSAS	No
CAPACIDAD PARA RECIBIR NOTIFICACIONES DE RENOVACIÓN ELECTRÓNICAMENTE	No
CAPACIDAD PARA DENUNCIAR PRÁCTICAS IRREGULARES ELECTRÓNICAMENTE	Sí
CAPACIDAD PARA SOLICITAR Y RECIBIR INFORMACIÓN	Sí
TIEMPO DE RESPUESTA (EN CONEXIÓN CON UNA SOLICITUD ESPECÍFICA DE INFORMACIÓN ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO)	
FECHA DE ENVÍO	18 OCT. 2002
RÉPLICA AUTOMÁTICA/ RESPUESTA GENÉRICA (DESDE WEBMASTER)	NINGUNA
RESPUESTA ATENTA/PERSONALIZADA	18 OCT. 2002
CAPACIDAD PARA ASOCIARSE A FOROS O PUBLICAR MENSAJES	No

www.tramitanet.gob.mx, noviembre 2002.

⁶³ A finales del milenio, solamente el 19% de las quejas y denuncias llenadas formalmente resultaron en sanciones administrativas. Aproximadamente el 70% de las quejas y denuncias llenadas formalmente por ciudadanos fueron desechadas por razones de mala preparación del caso y falta de pruebas. Programa, en 145.

INFORMACIÓN LEGAL ESPECÍFICA DEL SITIO

ASUNTO/SECCIÓN	TRAMITANET
POLÍTICA DE PRIVACIDAD PUBLICADA	No
INFORMACIÓN DETALLADA RELATIVA A LOS ASPECTOS DE SEGURIDAD PUBLICADA	No
INFORMACIÓN DETALLADA RELATIVA A LAS CUESTIONES DE PROPIEDAD INTELECTUAL PUBLICADA	No

FUNCIONALIDAD

ASUNTO/SECCIÓN	TRAMITANET
INSCRIPCIÓN REQUERIDA	Sí
CAPACIDAD TOTAL INSCRIPCIÓN EN LÍNEA	Sí
PRESENCIA FÍSICA REQUERIDA PARA INSCRIPCIÓN	No
CONTENIDO EN IDIOMA INGLÉS	No
CONTENIDO EN LENGUA INDÍGENA	No
ACCESO EN CASO DE INCAPACIDAD PROPORCIONADO	No
CAPACIDAD DE BÚSQUEDA EN SITIO	Sí
CAPACIDAD DE BÚSQUEDA FUERA DEL SITIO	No
VÍNCULOS INTRA-RAMALES	Sí
VÍNCULOS INTER-RAMALES	No
VÍNCULOS VERTICALES	Sí
VÍNCULOS CON SITIOS NO GUBERNAMENTALES	No
FIRMA DIGITAL PERMITIDA	Sí
CAPACIDAD DE PAGO ELECTRÓNICO	No
CENTRO DE LLAMADAS DISPONIBLE	Sí
CENTRO DE LLAMADAS OPERATIVO	Sí
INSTRUCCIONES TUTORIALES DISPONIBLES EN LÍNEA	Sí
INFORMACIÓN SOBRE ANUNCIOS/VENCIMIENTOS PROPORCIONADA RESPECTO A CONTENIDOS POTENCIALMENTE SENSIBLES AL TIEMPO	No
MECANISMO DE EVALUACIÓN DEL SITIO PROPORCIONADO EN LÍNEA	No

OTROS

ASUNTO/SECCIÓN	TRAMITANET
ESTADÍSTICAS DEL SITIO DISPONIBLES (POR EJEMPLO, IMPACTOS EN DETERMINADO TIEMPO)	SÍ
EXISTENCIA DE PUBLICIDAD DEL SECTOR NO PÚBLICO	NO

C U A D R O 2
TRÁMITES EN LÍNEA A NIVEL ESTATAL EN MÉXICO (INCLUYENDO D.F.)*
NOVIEMBRE 2002

ESTADO/ENTIDAD	SIN SERVICIO DE TRÁMITES EN LÍNEA	INFORMACIÓN GENERAL DE TRÁMITES SOLAMENTE	INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y CAPACIDAD PARA BAJAR FORMULARIOS	INFORMACIÓN DE TRÁMITES, DESCARGA DE FORMULARIOS, E-PRESENTACIONES Y/O PAGOS EN LÍNEA	PIB ESTATAL, PER CAPITA (AJUSTADO A USD EN AÑO 2000)
AGUASCALIENTES				X	9.443,00
BAJA CALIFORNIA				X	9.571,00
BAJA CALIFORNIA SUR		X			8.722,00
CAMPECHE		X			13.153,00
COAHUILA				X	10.808,00
COLIMA				X	8.048,00
CHIAPAS	X				3.302,00
CHIHUAHUA		X			10.324,00
DISTRITO FEDERAL				X	17.696,00
DURANGO		X			6.725,00
ESTADO DE MÉXICO				X	5.672,00
GUANAJUATO			X		5.376,00
GUERRERO	X				4.112,00
HIDALGO		X			4.690,00
JALISCO		X			7.412,00
MICHOACÁN		X			4.785,00
MORELOS		X			6.820,00
NAYARIT	X				4.709,00
NUEVO LEÓN				X	13.033,00
OAXACA	X				3.489,00
PUEBLA				X	5.976,00
QUERÉTARO		X			9.562,00
QUINTANA ROO		X			12.039,00
SAN LUIS POTOSÍ	X				5.699,00
SINALOA		X			5.905,00
SONORA			X		8.761,00
TABASCO		X			4.960,00
TAMAULIPAS			X		7.757,00
TLAXCALA	X				4.221,00
VERACRUZ		X			4.535,00
YUCATÁN		X			6.342,00
ZACATECAS		X			4.210,00

* El término trámites, según se emplea en este cuadro, excluye específicamente la presentación de gestiones relacionadas con impuestos.

C U A D R O 3

PASOS REQUERIDOS PARA COMPLETAR Y ENTREGAR TRÁMITES NO GRATUITOS CONFORME A MÉTODOS DE PRESENTACIÓN EN LÍNEA Y TRADICIONALES

PASO	E-PRESENTACIÓN					PRESENTACIÓN TRADICIONAL				
	GASTOS INCURRIDOS, PAGO REQUERIDO	POSIBLE GASTO O PAGO	INTERACCIÓN REQUERIDA CON FUNCIONARIO CIVIL	POSIBLE INTERACCIÓN CON FUNCIONARIO CIVIL	PASO	GASTOS INCURRIDOS, PAGO REQUERIDO	POSIBLE GASTO O PAGO	INTERACCIÓN REQUERIDA CON FUNCIONARIO CIVIL	POSIBLE INTERACCIÓN CON FUNCIONARIO CIVIL	
ACCEDER A INTERNET (*)	-	SI	-	-	AVERIGUAR UBICACIÓN CORRECTA OFICINA PERTINENTE	-	-	-	SI	
INGRESAR AL PORTAL TRAMITANET	-	-	-	-	AVERIGUAR HORARIO CORRECTO FUNCIONAMIENTO	-	-	-	SI	
LOCALIZAR TRÁMITE	-	-	-	-	COMPROBAR CORRECTOS DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS	-	-	-	SI	
COMPLETAR DATOS REQUERIDOS (**)	-	-	-	-	VIAJAR A OFICINA	SI	-	-	-	
FIRMAR (***)	-	-	-	-	ESTACIONAR AUTOMÓVIL	-	SI	-	-	
PAGAR (****)	SI	-	-	-	CONTRATAR GESTOR	-	SI	-	-	
ELEVAR	-	-	-	-	AVERIGUAR, UBICAR Y OBTENER FORMULARIO CORRECTO	-	SI	SI	-	
					COMPLETAR DATOS REQUERIDOS (**)	-	-	-	-	
					FIRMAR	-	-	-	-	

E-PRESENTACIÓN				PRESENTACIÓN TRADICIONAL					
PASO	GASTOS INCURRIDOS, PAGO REQUERIDO	POSIBLE GASTO O PAGO	INTERACCIÓN REQUERIDA CON FUNCIONARIO CIVIL	POSIBLE INTERACCIÓN CON FUNCIONARIO CIVIL	PASO	GASTOS INCURRIDOS, PAGO REQUERIDO	POSIBLE GASTO O PAGO	INTERACCIÓN REQUERIDA CON FUNCIONARIO CIVIL	POSIBLE INTERACCIÓN CON FUNCIONARIO CIVIL
					VIAJAR AL BANCO	SI	-	-	-
					ESTACIONAR AUTOMÓVIL	-	SI	-	-
					PAGAR, OBTENER RECIBO	SI	-	-	-
					VIAJAR A OFICINA	SI	-	-	-
					ESTACIONAR AUTOMÓVIL	-	SI	-	-
					ESPERAR EN FILA	-	SI	-	SI
					ENTREGAR	-	-	SI	-

Notas Explicativas y Suposiciones Analíticas:

- * Se supone que el usuario accede a Internet a través de un computador no perteneciente al sector público.
- ** Se supone que el usuario no tiene ninguna pregunta relacionada con la realización del trámite.
- *** Se supone que el/la usuario/a ya ha establecido previamente su identificación electrónica.
- **** Se supone que el sistema de trámites disponible al usuario tiene la capacidad de recibir y procesar pagos en línea.

Bibliografía

- Acuerdo por el que se Establece las Disposiciones que Deberán Observar las Dependencias y los Organismos Descentralizados de la Administración Pública Federal, para la Recepción de Promociones que Formulen Particulares en los Procedimientos Administrativos a Través de Medios de Comunicación Electrónica, así como para las Notificaciones, Citatorios, Emplazamientos, Requerimientos, Solicitudes de Informes o Documentos y las Resoluciones Administrativas Definitivas que se Emitan esa Misma Vía, D.O., 17 de enero de 2002.
- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2002, D.O., 17 de enero de 2002.
- Decreto por el que se Reforma la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, D.O., 30 de mayo de 2002, art. 69C.
- Decreto por el que se Reforman y Adicionan Diversas Disposiciones del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para Toda la Republica en Materia Federal, del Código Federal de Procedimientos Civiles, del Código de Comercio, y de la Ley Federal de Protección al Consumidor, D.O., 29 de mayo de 2000.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, D.O., 11 de junio de 2002.
- Norma Oficial Mexicana NOM 151-SCFI-2002, Practicas Comerciales - Requisitos que Deben Observarse para la Conservación de Mensajes de Datos, D.O., 4 de junio de 2002.
- Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2001-2006, D.O., 22 de abril de 2002.
- Camp, Roderic Ai, *Politics in Mexico* 71 (1993).
- Fountain, Jane, *Building the Virtual State* 1-256 (2001).
- Giugale, Marcelo, *Accountability and the Demand for Quality Government, in Mexico: A Comprehensive Development Agenda for the New Era* 131 (Marcelo M. Giugale ed., 2001).
- Krauze, Enrique, *Mexico: Biography of Power* 762 (1997).
- Lagos, Marta, *Public Opinion in New Democracies: Latin America's Smiling Mask*, 8 J. Democracy 125, 127 (1997).
- Paz, Octavio, *The Labyrinth of Solitude* 26 (1985).
- Política Digital, *Tramitanet, La Ventanilla Única*, verano 2002, p. 58.
- Ugalde, Luis Carlos, *Rendición de Cuentas y Democracia: El Caso de México*, 24 (2002).
- Zenteno, Rene, *La Corrupción Gobierno-Empresas en México*, May 2002, at 59.