



## EDITORIAL

▪ **Arturo García-Naranjo**

TERRITORY SALES MANAGER FOR PUBLIC SECTOR

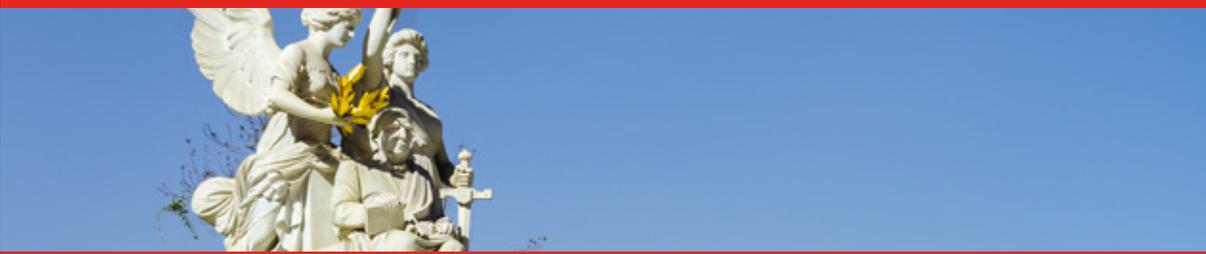
### 4 TENDENCIAS TECNOLÓGICAS QUE IMPACTARÁN AL GOBIERNO EN EL 2014

Desde hace varios años el sector público enfrenta la latente necesidad de acelerar el cambio en los formatos y procesos soportados por tecnología a través de los cuales otorga sus servicios a la ciudadanía.

La velocidad es cada vez mayor, con un profundo impacto en todo el mundo, y México no es la excepción. Las buenas noticias son que hoy es posible dotar a las áreas de Tecnologías de las Dependencias, de la flexibilidad que requieren para innovar en entornos de presupuesto restringido. A continuación, algunas de las principales tendencias que en el 2014 pueden ser valiosas para los líderes de las áreas de Tecnologías de las Dependencias:

**La nube:** de acuerdo a un estudio publicado por CRN (Cloud News) el Gobierno Federal de los Estados Unidos de Norteamérica, ha logrado tener ahorros de 5.5 mil millones de dólares por año al migrar a Cloud Computing. Por otro lado, las implementaciones de infraestructuras "tradicionales" pierden terreno frente a implementaciones híbridas, donde una parte de la información de la ciudadanía reside en servidores tradicionales, y otra parte en servidores virtuales. El Cloud Computing puede ser la respuesta para utilizar el presupuesto de manera más inteligente, y la nube podría ser el camino por el cual las dependencias hagan realidad los servicios compartidos (shared services), y la consolidación de TI (IT consolidation).



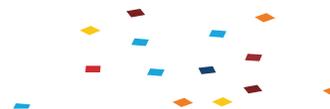


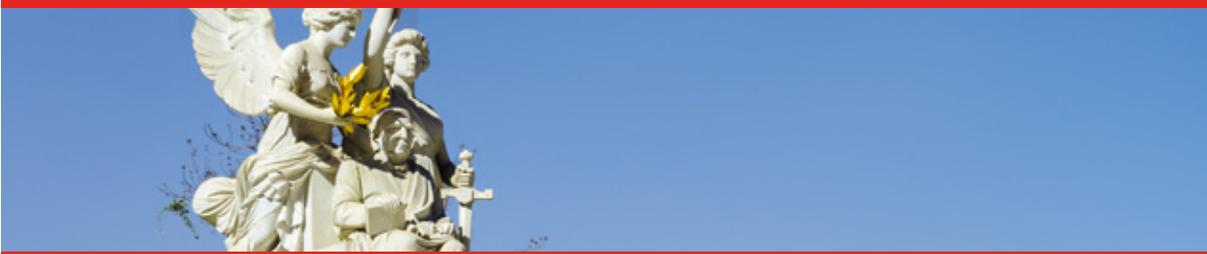
**Menos hardware, más software:** la conexión de redes definida por el software (Networking Defined-Software) también permite a los líderes tecnológicos de gobierno dedicar menos tiempo al hardware (y a su mantenimiento) y hacerse cargo de tareas que antes estaban destinadas únicamente a especialistas. Una buena oportunidad para generar más valor tanto a las dependencias como a la ciudadanía.

**Virtualización:** uno de los objetivos de cualquier gobierno es la digitalización de tantos servicios como sea posible. Es probablemente una de las áreas en las que es posible mostrar beneficios de manera más ágil y rápida. En la actualidad 70% de las dependencias de los gobiernos federales y estatales de los Estados Unidos implementa al menos alguna forma de virtualización. En el 2010, de acuerdo al Estudio “Virtualization Report” de CDW, 89% de estas dependencias mostraron eficiencias y beneficios relevantes. En 2014 es necesario observar los avances al respecto y establecer estrategias de virtualización de documentos y trámites que faciliten a las dependencias de nuestro país, su evolución al tiempo de cumplir los criterios de transparencia que la ciudadanía demanda.



**Software de código abierto:** en este 2014 la tendencia se enfoca a que la optimización de recursos sea posible gracias a la adopción de software libre, sobre todo porque brinda ventajas como seguridad, interoperabilidad, transparencia y menor gasto público. A nivel mundial ya existen casos de regulaciones claras para privilegiar el uso de software libre en dependencias gubernamentales: Italia y Uruguay son ejemplos claros de este movimiento. En nuestro país ha habido ejercicios para avanzar en este camino: en sexenios anteriores se avanzó mucho al respecto, y actualmente ya existen entidades, como el Programa Oportunidades de SEDESOL, que basan su innovación en estas plataformas.





En México se observan avances sostenidos en la implementación de estas tendencias. Como líderes de las dependencias, éste es un buen momento para aprovecharlas, y así contribuir de manera útil y relevante a los principios de la Agenda Digital Nacional, así como a los establecidos en la Alianza por el Gobierno Abierto.

El impulso a la implementación de cualquiera de estas tendencias puede reflejarse con agilidad y prontitud en reducción de costos, mayor flexibilidad a las dependencias, mejores servicios ciudadanos, y sobre todo, demostrar que estos proyectos fomentan una mayor confianza de la ciudadanía en el actuar del gobierno.

Como responsable de atender a clientes de los tres niveles de gobierno, Arturo es especialista en identificar las necesidades de cada dependencia y convertirlas en soluciones que benefician tanto a la propia entidad como a los ciudadanos que dependen de ella. Tiene una experiencia de más de 15 años en la industria TIC, en empresas con diferentes especialidades.



## COLUMNA DE

■ **Andrés Hofmann**  
PUBLISHER AUTHOR

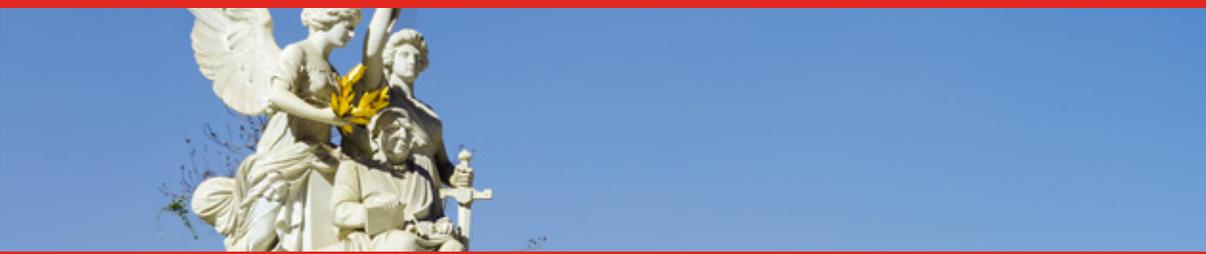
### LOS TIEMPOS QUE VIENEN

El futuro del mundo digital suele ser visto desde muchas perspectivas, pero rara vez desde la experiencia del usuario --el ciudadano-- que interactúa con el sector público.

Creo que el mejor recurso que tenemos para identificar tendencias futuras, sin dejarnos atrapar por merolicos, encantadores y gurús, es identificar aquellos temas que se nos presentan como emergentes, aquí y ahora, y que suponemos se irán diseminando más o menos rápido (2 a 5 años) hasta instalarse como práctica común.

Aquí le daremos una peinada a cuatro tendencias mexicanas que anticipan un futuro potencialmente promisorio para la ciudadanía en su vínculo digital con las instituciones públicas.

**Páginas web personales:** este año arranca un proceso que digitalizará el 100% de los trámites y servicios federales, y un alto porcentaje de los estatales y municipales. El proyecto contempla un sólo portal nacional -- [www.gob.mx](http://www.gob.mx) -- desde donde se realizarán interacciones con los tres niveles de gobierno, lo cual requerirá un sistema robusto de autenticación de las personas para que puedan ejecutar sus trámites.



¿El resultado? Algo muy parecido a lo que tenemos en nuestro espacio personal cuando hacemos banca electrónica. Lo que tendremos es un sitio web propio, por así llamarlo, donde se albergarán las interacciones que realizamos con los tres niveles de gobierno: desde el trato con el SAT, hasta las infracciones de tránsito, pasando, por ejemplo, por nuestro historial médico.

La rapidez para que este espacio virtual privado se vuelva realidad, dependerá de la velocidad con que las dependencias públicas del país digitalicen sus trámites y servicios. Por lo pronto, el plan es tenerlo antes de que termine esta administración.

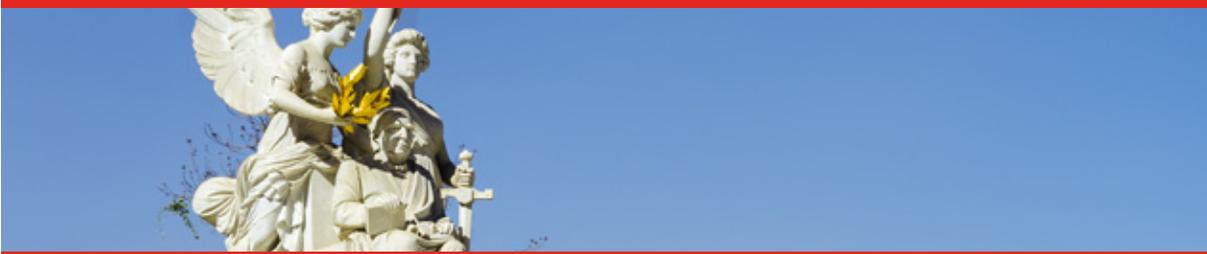
**Más información sobre nosotros y nuestro entorno:** el 17 de enero pasado, la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional, que depende de la Presidencia, publicó el primer lineamiento y la primera guía para que todas las dependencias de la Administración Pública Federal (APF) den a conocer, sí o sí, información gubernamental en formatos abiertos.

Esto significa que deberán publicar, sin que nadie se los solicite, la mayoría de sus cuerpos de información (bases de datos); y lo deberán hacer en formatos tales, que permitan su reutilización por parte de cualquier persona, empresa o institución pública.

Si esta política resulta exitosa --si se ejecuta de manera masiva-- el impacto que tendrá en la sociedad será profundo, porque la ciudadanía estará mejor informada y contará con más conocimiento que en la actualidad. Y para que esto ocurra efectivamente, el usuario pasará a ser un consumidor recurrente de información gubernamental.

Se trata de un progresivo cambio cultural, tal vez imperceptible, pero contundente.

**Un giro en el compromiso y la participación:** el éxito de una política pública de datos abiertos implica romper la asimetría entre la información que maneja un gobernante y la que tiene a su disposición el ciudadano.



Gracias a la diseminación y consumo de información gubernamental, quienes decidan participar en asuntos de la vida pública contarán con un acervo de datos gubernamentales muy parecida a la que tendrán los servidores públicos.

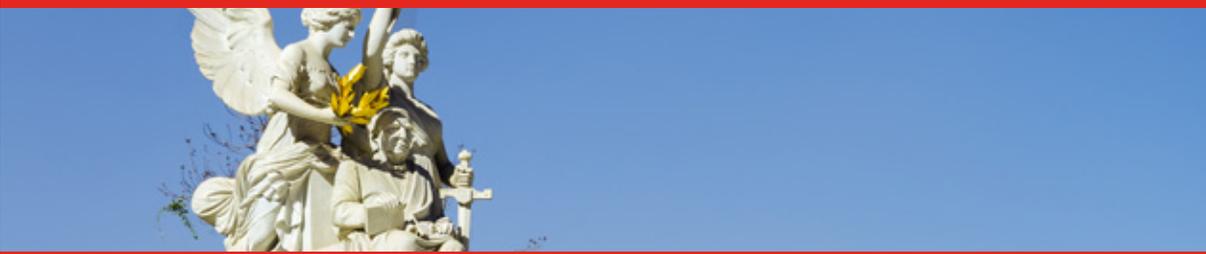
Habrà más conocimiento esparcido en la sociedad, por lo que se esperarían debates públicos mucho más sustentados de los que hoy padecemos. Pero sobre todo, esta política permitirá que la sociedad corrija y mejore el quehacer gubernamental. Si esta tendencia se impone, la opinión ciudadana estará mejor fundamentada --tendrá conocimiento de causa-- por lo que será una voz más autorizada que en la actualidad.

**Detección temprana y predicción:** en la medida en que los gobiernos liberen información en formatos abiertos, las organizaciones de la sociedad civil (ONGs), los universitarios, profesionales y hasta el mismo gobierno empezarán paulatinamente a generar herramientas (aplicaciones) que le permitirán al usuario (la gente común) analizar los datos gubernamentales liberados, según sus propios intereses, para identificar tendencias y predecir problemas con bajos márgenes de error.

Esta práctica, que se llama analytics, minería de datos o inteligencia de negocios, no tiene nada de nuevo y es ejecutada por especialistas. La novedad es que si el gobierno llega a publicar decenas de miles de datasets --como debiera ser el caso--, se crearán tal cantidad de estas aplicaciones que amplios segmentos sociales - y no solo los especialistas - estarán en condiciones de utilizar los datos gubernamentales para hacer sus propios análisis y predicciones.

**¿Demasiado optimismo digital?** ¡Es posible! Pero más que fe, es una mirada que parte por lo que hoy tenemos ante nuestras narices, y que apunta hacia una visión, digamos que estratégica, que nos permitirá dar pequeños y secuenciales pasos en la dirección ulterior que perseguimos.

Andrés Hofmann es analista y periodista reconocido en México por su contribución a la innovación gubernamental. Dirigió por 11 años la revista Política Digital, publicación especializada en analizar y difundir temas de tecnología gubernamental, proyecto que concluyó en noviembre de 2012. Actualmente se encuentra dedicado a asesorías y proyectos personales



## EN LA VOZ DE

▪ **Verónica Baz**

DIRECTORA GENERAL DE CIDAC

---

## SE BUSCAN LÍDERES TECNOLÓGICOS<sup>1</sup>

Todos los proyectos de gobierno digital viven a la sombra de un mal augurio: 85% de los proyectos de gobierno digital en países en vía de desarrollo fracasan parcial o totalmente.<sup>2</sup> Asimismo, el presupuesto del Banco Mundial para financiar iniciativas de gobierno digital es de 7.3 miles de millones de dólares y más de la mitad de dichas iniciativas fracasan.

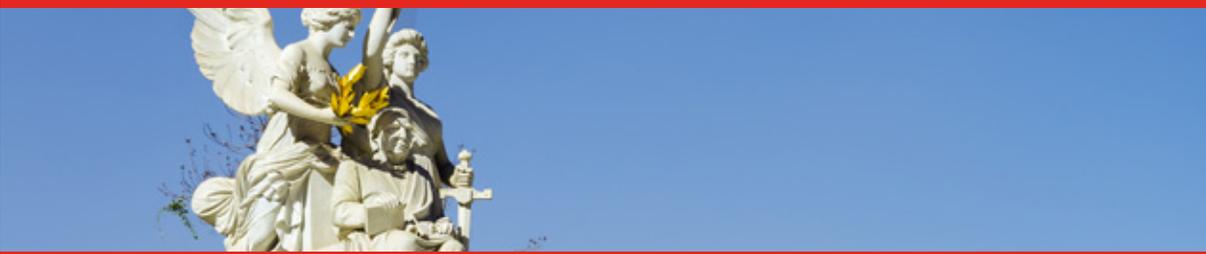
Este dato cobra cada vez una mayor relevancia porque el 2014 se perfila como un año clave para el desarrollo tecnológico del gobierno. El avance tecnológico, el desarrollo de aplicaciones móviles, un mayor número de personas con acceso a internet y una sociedad que cada vez exige más transparencia, rendición de cuentas y mejores datos, podría llevar al gobierno a otro nivel de eficiencia, impacto y vínculo con la sociedad. Pero esto sólo será posible si los responsables de TI en las dependencias desarrollan la capacidad de volverse líderes que suman, transforman vicios de antaño y, finalmente, convierten bits en impacto social pero, sobre todo, en votos.

¿Por qué México necesita líderes y hasta gurús en el área de tecnología y gobierno?

A diferencia de quienes trabajan en la iniciativa privada, el que trabaja en el gobierno tendrá que lidiar con problemas muy complejos si quiere triunfar. Por ejemplo:

El líder tecnológico necesita entender a la perfección los tiempos y las dinámicas políticas (elecciones, cambios en los gabinetes, fines de sexenios). Implementar una plataforma con una lógica organizacional corre el riesgo de fracasar, ya que lo más probable es que la dependencia responda a lógicas políticas. Entenderlas es el primer paso para empezar a planear. Ignorarlas es la receta del fracaso. Para ilustrar este caso podemos observar la debacle del sitio de internet de **HealthCare.gov**, el sitio que se suponía iba a facilitar el proceso de aplicación y adquisición de seguros de salud. Las fallas del mismo han hecho que los propósitos de la reforma no se hayan alcanzado como se proyectaban y además han ocasionado que la reforma al sistema de salud estadounidense (de por sí controversial) sea cada vez menos popular entre la sociedad.

Por otra parte, lo que en el sector privado se ve como una innovación tecnológica, que eleva la productividad y por lo tanto las utilidades, en el sector público se puede percibir como innecesario o incluso como amenaza. “Si implemento exitosamente un sistema que haga obsoleto el trabajo de 10, 100 o 1,000 personas que no puedo despedir—pensado sobre todo en personal sindicalizado—, mejor me evito la molestia”. Asimismo, las dependencias no reciben más presupuesto, ni más beneficios, al ser más eficientes.



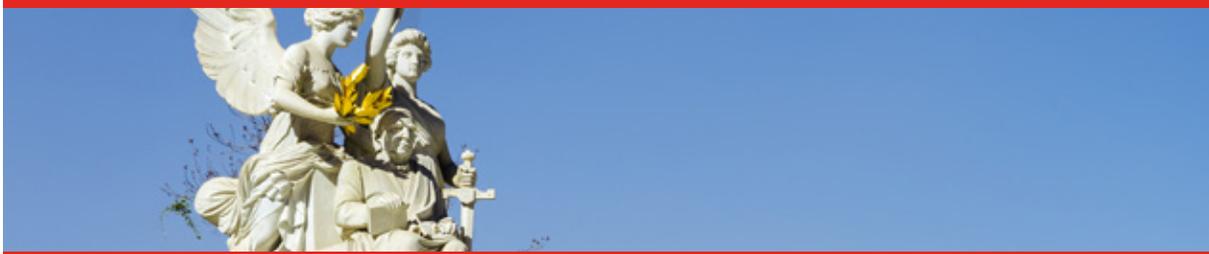
Las plataformas tecnológicas también tienen el potencial de evidenciar la corrupción en muchas áreas atentando contra intereses muy arraigados. Los sistemas hacen que los procesos dependan menos del criterio de las personas y más de procesos establecidos.

La eliminación del papel en una oficina de gobierno reduce los márgenes de discrecionalidad. El líder en tecnología necesariamente tiene que desenmascarar agendas ocultas y para esto puede generar vínculos fuertes con la sociedad civil de tal forma que les ayude en su negociación hacia adentro de las dependencias, sobre todo ahora que México cuenta con actores sociales cada vez más fuertes y que existen muchas expectativas de México en el tema de Gobierno Abierto.

El desarrollador tecnológico en una dependencia debe aprender a **traducir ideas complejas en mensajes simples**. Mucho tiempo va a pasar antes de que algunos funcionarios vean que la tecnología va más allá de poder mandar un correo electrónico, tener un padrón actualizado o tener presencia en redes sociales. Es más fácil que los responsables de la tecnología aprendan el lenguaje político a que los políticos aprendan de tecnología. El líder tecnológico debe ser, ante todo, un traductor.

Cuando de invertir en personal o en equipos se trata, nos enfrentamos ante un dilema, pero aquí lo más importante es entender que sin un equipo de personas dispuestas a emprender el cambio no hay plataforma que funcione. La batalla se gana conquistando los corazones y las mentes de la gente. La prioridad hoy es capacitación y cambio cultural. Necesitamos líderes que tomen esta bandera.

Ante la pregunta de dónde enfocarnos, si en las tecnologías o en las personas, la respuesta es en ambas. Es la tecnología y las posibilidades que ésta ofrece lo que genera presión al interior del gobierno para mejorar procesos, pero esto solo será posible si existen las personas capacitadas y motivadas para lograr los objetivos.



Lo que urge en México son líderes tecnológicos capaces de convertir pesos en bites y bites en votos, pasando obviamente por la satisfacción del usuario, es decir, del ciudadano. Sin un cambio cultural y sin desarrolladores con visión política mucho del trabajo seguirá siendo en vano.

Verónica Baz es Directora General de CIDAC desde 2007.

En los últimos años ha desarrollado nuevas estrategias para influir en el diseño y la implementación de políticas públicas en México. Es egresada de la Maestría en Negocios (MBA) de la Universidad de Duke. Cursó la Licenciatura en Ciencia Política en el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM). Es autora del libro *Creecer a Pesar de México* (2008) y coautora de *El Poder de la Competitividad* (2005). Ha escrito cientos de artículos relacionados con la coyuntura política nacional y las oportunidades y prácticas de negocios en México y en el mundo. Actualmente es articulista en el periódico *Reforma*.

<sup>1</sup> Agradezco las ideas de Carlos Castañeda Girón, de Mariana Meza y de Paulina Sánchez.

<sup>2</sup> Heeks, Richard, "Most e-Government-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced", Institute for Development Policy and Management, Manchester, UK, 2003, disponible en:  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAFRAD/UNPAN011226.pdf>