

MESA 2

Servicios y procesos administrativos en línea

MESA 2

Servicios y procesos administrativos en línea

Salvador Ortiz: Iniciaremos la segunda mesa de este día “Servicios y Procesos Administrativos en Línea”. El moderador será el doctor Alejandro Pisanty Baruch, quien cuenta con la licenciatura y postgrado en ingeniería en la Universidad Nacional Autónoma de México. Tuvo una estancia posdoctoral en el Instituto Max Planck, en Stuttgart, Alemania. En dos ocasiones ha sido director general de Servicios de Cómputo Académico en la UNAM.

Actualmente es el presidente de la Sociedad Internet de México y una de las figuras informáticas más reconocidas en el ámbito internacional.

Alejandro Pisanty Baruch: Muchísimas gracias. Sean ustedes bienvenidos. Agradezco la distinción que me otorga el Instituto Nacional de Administración Pública y la afectuosa invitación personal del maestro Jesús Suárez para participar como moderador en esta mesa.

Conduciré esta mesa, tratando en lo posible de no faltar a la cortesía con los ponentes, quienes son los verdaderamente importantes, así como la audiencia presente y la que haya a distancia en el *streaming*, del cual daré cuenta en un rato más.

Trataré de conducir esta mesa pensando en la mejor manera de compensar el ajuste de tiempo requerido. Cuando uno está en esta posición se encuentra en una disyuntiva entre diversas descortesías posibles. La de cortarle el uso de la palabra a personas que ya están en la mesa; la de impedir que quien vino a esta mesa y se tenga que ir se ausente sin que haya una conclusión y, desde luego, el ajuste de tiempo que a su vez requeriría la mesa siguiente.

Me he hecho el propósito, y lo he acordado así con las y los ponentes presentes, de tratar de reducir tiempos de entre siete y 10 minutos. Esto con el propósito de dejar un poco de tiempo para la discusión, que es el otro gran atropello que se comete cuando no nos ajustamos al tiempo.

Aprecio muchísimo la participación de los colegas presentes en el panel. Creo que hay mucho que decir y que condensarlo y dar oportunidad de que haya preguntas y respuestas por parte de ustedes será aún más valioso.

Participarán en el orden programado, el maestro David Pantoja Meléndez, la maestra Carlota Fernández Mendoza, el ingeniero Ramsés Gutiérrez Zepeda, la licenciada Adi Loza Barrera, quien viene acompañada, además de María Elena López Francisco.

Los méritos de todos ellos son enormes. Les pido que nos disculpen por no leer sus resúmenes curriculares, ya que estos puedan leerlos en el programa. Lo que más hablará por ellos es su credibilidad, establecida desde el momento que fueron seleccionados por el maestro Jesús Suárez.

Cedo la palabra el maestro David Pantoja. Adelante.

David Pantoja Meléndez: Buenos días. Soy el responsable de sistemas del Registro Civil desde hace aproximadamente ocho años. Se empezó el proyecto en el Registro Civil porque había una problemática muy seria. Me imagino que muchos de ustedes habrán ido al Registro Civil hace algunos años, y se habrán encontrado con un problema muy grave de ineficiencia, en el sentido de solicitar copias certificadas y obtenerlas una semana después.

Esto generaba unos ciclos de corrupción muy serios y hacía bastante oscura la operación interna de la institución. Debido a esa situación, a partir del año 2003, en realidad antes de que yo llegara, se empezó a diseñar una estrategia para poder abatir este tipo de problemas. Sin embargo, teníamos una situación bastante grave.

La cuestión es que tenemos un archivo enorme en el Registro Civil. La Ciudad de México es una de las más grandes del mundo. Tenemos 28 millones de registros aproximadamente y todo este volumen debemos pasarlo a formato digital, y se eligió que la propia institución lo hiciera.

Nos metimos a los archivos del Registro Civil y empezamos a generar tecnología propia de la institución para poder hacer todo esto. Por el costo del proyecto, que era de aproximadamente unos mil millones de pesos, no había manera de que el gobierno de la ciudad pudiera financiarlo, de tal manera que tuvimos que generar nuestra tecnología.

El Registro Civil contrató personal específicamente para tomar fotografías. Esta parte es muy interesante porque evitamos comprar *scanners* planetarios, que tienen un costo unitario de aproximadamente 450 mil pesos. Las cámaras digitales que utilizamos valen alrededor de 12 mil pesos, de tal manera que se generó una serie de tecnologías propias para resolver la problemática.

Esta generación de tecnología marcó todo el proyecto del Registro Civil, que actualmente es propiedad del Gobierno del Distrito Federal, generada con recursos propios.

Se instalaron unas islas de captura, integradas aproximadamente por 210 personas por turno, y nos dedicamos a digitalizar todos los documentos, mediante el desarrollo de nuestros propios programas. Fue un proyecto muy interesante. Todo se generó en casa, es un sistema casero, como decía alguno de los ponentes anteriores. Sin embargo, el valor de este proyecto casero es millonario. Calculamos que el ahorro a la ciudad de México ascendió aproximadamente a 850 millones de pesos.

Actualmente toda la información se tiene en una serie de sistemas, mucho más estables, más robustos. Nuestro producto principal consiste en la distribución de copias certificadas en 50 juzgados de la ciudad de México, en diez quioscos de plazas comerciales,

en diez centros de servicios de la Tesorería y vía Internet. Incluso existe la posibilidad de que las copias certificadas lleguen a su domicilio.

Podemos establecer una comparación. En el año 2004, la parte que ven en la pantalla con amarillo intenso, son las copias certificadas que se llaman de manera automática. Es decir, que la persona llegaba, se presentaba, pagaba y le daban una copia, esto representaba un poco más de 10 por ciento; en la actualidad, dentro del rubro de copias, tenemos que más de 93 o 94 por ciento se da de manera automática. Prácticamente todos los procesos del Registro Civil tienen respuesta inmediata.

Pasamos de la emisión de 380 mil trámites anuales en el año 2004 a un millón 133 mil. El crecimiento fue brutal. Actualmente la eficiencia en el Registro Civil es muy alta. Siguen existiendo problemas, el número de casos que tenemos es enorme. Tenemos un archivo histórico de 1862 a la fecha y, por lo tanto, toda clase de particularidades y problemas.

Básicamente, nuestro mensaje es que el desarrollo de recursos humanos que genera conocimiento se queda como parte de la institución y eso es algo que debe incentivarse. No se está peleando con la iniciativa privada en el sentido de que también dentro de gobierno puede generarse conocimiento, pero eso ayuda a pedirle a la iniciativa privada, en el caso del *outsourcing*, productos más específicos.

Esta cooperación debe basarse en la propiedad del código fuente de la institución, no importa el software que sea. Esto nos permite que, no obstante los cambios de administración, esta tecnología pueda seguirse renovando. Sería todo por mi parte. Gracias.

Alejandro Pisanty Baruch: Muchas gracias maestro Pantoja. Doy paso a la maestra Carlota Fernández, Directora de Servicios de Información del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, INEGI.

Carlota Fernández Mendoza: Gracias doctor Pisanty, doctor Jesús Suárez, público que nos acompaña. Agradezco la amable invitación para participar en el simposium “El gobierno electrónico, instrumento para fortalecer la confianza”.

Es un honor para mí compartir la mesa “Servicios y procesos administrativos de gobierno electrónico” con tan destacados funcionarios del sector público, como son el doctor Alejandro Pisanty, moderador de esta mesa, David Pantoja Meléndez, Director de Sistemas del Registro Civil del Gobierno del Distrito Federal, Ramsés Gutiérrez Zepeda, Director de Informática del INIFAP, Adi Loza Barrera, titular de la Unidad de Enlace de la SEP y Salvador Ortiz Montero.

En esta intervención compartiré con ustedes el tema: “La estadística nacional en los medios tecnológicos”, a través de la experiencia que he tenido durante mi participación en el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

El Instituto pone a disposición de toda la sociedad, en el ámbito nivel mundial, la información de interés nacional que se produce sobre los fenómenos demográficos, sociales, económicos, del medio ambiente y su relación con el territorio nacional.

La presentación está estructurada en dos apartados. El primero se refiere al marco normativo de la institución, el que le da vida y sustentabilidad y la ubica como generadora y difusora de la información estadística y geográfica. En el segundo apartado les informaré sobre el panorama general de los productos, sistemas y servicios que se ofrecen a través de los medios electrónicos.

En el año 2006 se publica en el *Diario Oficial* el decreto que adiciona un apartado al artículo 26 de la Constitución, a través del cual se designa al INEGI como organismo autónomo. En el caso del artículo 73 constitucional se le otorga la facultad al Congreso para legislar en materia de información estadística y geográfica de interés nacional.

En uso de esa facultad, en 2008 el Congreso emitió el decreto donde expide la Ley del Sistema Nacional de Información, Estadística y Geografía. Esta ley, además de regular el sistema, norma los derechos y las obligaciones de los informantes del sistema, la organización y funcionamiento del INEGI, las faltas administrativas y las sanciones, así como los recursos de revisión.

El INEGI está presidido por una Junta de Gobierno conformada por cinco miembros, de los cuales uno es presidente y cuatro vicepresidentes. Todos son designados por el Poder Ejecutivo y aprobados por el Senado de la República.

El artículo 2 de esta ley define al Sistema Nacional de Información, Estadística como el conjunto de unidades organizadas a través de los subsistemas, coordinadas por el Instituto y articuladas mediante la Red Nacional de Información, cuya finalidad, esto es muy importante, es suministrar a la sociedad y al Estado información de calidad pertinente, veraz, oportuna, a efecto de coadyuvar al desarrollo nacional y todo ello de manera gratuita.

El sistema está organizado en cuatro subsistemas nacionales de información. El primero se refiere a la información demográfica y social que genera indicadores, como su nombre lo dice, de población, de vivienda, de salud, etcétera.

El segundo es el subsistema de información económica que produce indicadores de cuentas nacionales, ciencia, tecnología e información financiera.

El subsistema de información geográfica y medio ambiente genera indicadores de atmósfera, agua, suelo, flora.

Finalmente destaca un subsistema nuevo, que es el de información de gobierno, seguridad pública e impartición de justicia, que produce indicadores con el mismo nombre.

El ordenamiento principal del servicio público de información es poner a disposición de los usuarios, a través de Internet, así

de como los centros de consulta, la totalidad de la información considerada como de interés nacional.

En este sentido, a través de su página de Internet, el INEGI pone a disposición del Estado y de la sociedad la información estadística y geográfica que produce, mediante diversos productos y servicios de los cuales hablaré de manera muy rápida y general.

Productos Estadísticos. Existe un banco de información económica que contiene 207 mil 892 series históricas con información económica de México y de algunos países seleccionados. Tenemos un producto que se llama “Consulta interactiva de datos” que permite al usuario diseñar sus propios tabulados estadísticos a partir de los indicadores y variables seleccionadas.

Tenemos un producto estrella que es el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. Éste nos permite conocer la información de 4 millones 374 mil 600 establecimientos activos. Es muy usado en términos mercadológicos. Si, por ejemplo, alguno de ustedes desea abrir una escuela, una peluquería, un salón de belleza, y quiere conocer cuánto giros de ese tipo existen en las cercanías, el buscador, de manera geo-referenciada, les indica cuántas unidades económicas tenemos registradas para esos rubros, dónde se encuentran ubicadas, a qué distancia, para que sepan si puede ser un buen negocio o no. Este es uno de muchísimos usos que le puedan dar.

El Estratificador INEGI permite construir agrupaciones o estratificaciones de áreas geográficas que ofrece poco más de 160 indicadores que puede seleccionar el usuario para formar estratos, de acuerdo con el procedimiento que elija en los ámbitos estatales, municipales o regionales.

El Inventario Nacional de Viviendas presenta información estadística en materia de vivienda con una visión territorial para todas las localidades de 2 mil 500 o más habitantes, así como de las cabeceras municipales, aunque no alcancen ese número de habitantes. La información se encuentra agrupada en tres grandes

apartados: vivienda, población y entorno urbano. Adicionalmente puede obtenerse con nivel de desagregación de identidad, municipio, localidad y Ageb.

México en Cifras es un producto muy demandado por toda la sociedad. Contiene información estadística y geográfica en el ámbito nacional, por entidad federativa y municipio. Contiene más de 280 indicadores desde 1994 hasta la fecha. En ellos pueden visualizarse mapas y gráficas dinámicas mediante una aplicación sencilla, fácil de usar por todo tipo de usuarios. El manejo gráfico de los indicadores nos ayuda a comprender su comportamiento a través del tiempo.

Microdatos. Los microdatos de las encuestas nacionales en hogares y las muestras censales son los registros captados y presentados sin ningún tipo de tratamiento ni estimación, se ofrecen con acceso directo mediante la descarga gratuita de los tabulados.

Reloj de los Ciclos Económicos. Estos productos nos permiten visualizar la economía de nuestro país en un solo vistazo. Es una herramienta que apoya los análisis de los ciclos del país, permite diversas formas de acceder a los datos y analiza el comportamiento de la economía mexicana.

Series de los Componentes Cílicos. Es una herramienta mediante la cual podemos visualizar de forma muy sencilla el comportamiento de los indicadores cílicos, el de sus componentes y el de otras variables de interés.

Sistema Estatal y Municipal de Bases de Datos. Nos brinda la posibilidad de realizar consultas cruzadas de información de los diferentes proyectos que ofrece, así como ser representados en gráficas o mapas temáticos.

Censos Económicos 2009. Se compone de diversos métodos estadísticos empleados para conocer características de establecimientos, productores de bienes, comercializadores de mercancías y prestadores de servicios en el ámbito nacional.

Tenemos cuatro herramientas estrellas para analizar los Índices Nacionales de Precios. Hasta hace poco los Índices Nacionales de Precios al consumidor o al productor dependían del Banco de México. Se hizo una transferencia de su manejo al INEGI, mediante la cual pone a disposición cuatro productos:

El Caleidoscopio es una herramienta que muestra la forma en la cual los consumidores, en promedio, distribuyen su gasto por grupos de genéricos.

La Gráfica Dinámica proporciona elementos gráficos que permiten comprender el concepto de variación de precios.

Mapa de Precios. Este mapa presenta las variaciones anualizadas de los precios por ciudad y región, y un simulador de inflación.

El Mapa Digital de México es otro producto estrella. Tiene características que facilitan el estudio temporal de los objetos geográficos a través del conocimiento.

Un producto reciente es el Sistema de Estadísticas Censales, Escalas Geoelectorales, elaborado en coordinación con el IFE, el cual incorpora 190 indicadores y permite analizar los datos del Censo de Población y Vivienda 2010 en los planos distrital y de sección electoral, así como los resultados electorales de los años 2006 y 2009.

Tenemos un sistema relacionado con información de los objetivos del desarrollo del milenio, donde podrán revisar el avance alcanzado, el cual está integrado por la Presidencia de la República y por el INEGI.

Con respecto a los servicios desde el punto de vista geográfico, contamos con el simulador de flujos de agua de cuencas hidrográficas y el visualizador de ortofotos. Como saben, la ortofoto es una fotografía aérea que se corrige a través de tecnología.

Contamos con un servicio web de información geográfica. Es un sitio muy interesante, muy recomendable para niños y no tan niños. Es ideal para quienes no sabemos de estadística. Me refiero al sitio “Cuéntame de México”, donde podemos ver aspectos de territorio, población y economía.

Finalmente tenemos el INEGI Móvil, en donde pueden inscribirse para que se les envíe información. Tenemos el Formato RSS para que ustedes reciban datos. Contamos con los widgets, que pueden ponerlos en su computadora con datos importantes del Censo de Población, así como un chat por si quieren otro tipo de servicios.

Tenemos la página de Facebook, la de Twitter. Pueden poner el calendario en su agenda para que les llegue toda la información.

Finalmente, el INEGI pone a disposición del público en general, alumnos de enseñanza básica y usuarios especializados la estadística nacional en los medios tecnológicos.

Gracias por su tiempo, gracias moderador por su apoyo.

Alejandro Pisanty Baruch: Muchísimas gracias. Seguramente en las preguntas habrá muchas inquietudes provocadas por esta presentación, sin solución de continuidad, como se decía antiguamente. Con ustedes el ingeniero Ramsés Gutiérrez, del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias, INIFAP, actualmente Director de Evaluación y Sistemas.

Ramsés Gutiérrez Zepeda: Muchas gracias. De antemano gracias por la invitación. Me siento honrado de estar aquí con ustedes y poder platicarles las experiencias que hemos vivido en el INIFAP para poder eficientar y proveer de servicios de alta calidad al ciudadano.

Primeramente quisiera decirles qué es el INIFAP. La institución es una entidad de investigación agrícola, pecuaria y forestal que provee servicios de análisis, de revisiones, de pruebas, etcétera,

sobre aplicaciones en la agricultura, en tecnologías pecuarias y en tecnologías forestales.

¿Cómo opera el INIFAP a través de procesos? De entrada lo que hace el instituto es revisar y plantear un diagnóstico sobre lo que debe hacerse para establecer una estrategia, o varias estrategias, y solucionar dichos problemas.

En estos procesos, que al final de cuentas se captarán a partir de un diagnóstico, se determinan cuáles son estratégicos y cuáles son de apoyo, para poder después interrelacionarlos y buscar una solución que impacte directamente al ciudadano.

Al final de cuentas buscamos también la interacción, que haya interoperabilidad entre ellos y hacia afuera para lograr la continuidad y tener definiciones específicas que nos ayuden a impactar con los productores, con los campesinos, con la gente de campo.

Estas estrategias que instrumenta el INIFAP se van aplicando en función de los módulos que traemos en cada una de las soluciones. Como pueden verlo en la pantalla, a través del módulo de proyecto se plantea qué vamos a hacer, quiénes, cuándo y cómo.

En el ámbito nivel nacional tenemos una infraestructura de comunicaciones de enlaces con varios centros distribuidos en todo el país. De tal manera que se cuenta con alrededor de 70 enlaces de diferentes capacidades, debido a las distribuciones geográficas, ya que los proveedores en materia de comunicaciones que actualmente tenemos no ofrecen las mismas capacidades en todos los lugares. Tenemos que solucionar esto con enlaces de microondas o enlaces tipo satelital.

Actualmente el INIFAP tiene servicios o provee servicios de videoconferencia. Esto nos ha ayudado a llegar al ciudadano, a los productores y campesinos para poder capacitarlos, transmitirles el conocimiento en función de sus requerimientos, ya que ellos necesitan tener la tecnología en la mano y aplicarla para poder solucionar sus problemas.

En el plano nacional ubicamos más de 200 extensiones telefónicas IP distribuidas en todos los centros, con el fin de proveer de información o solucionar situaciones en específico a lo largo de la República.

¿Esto cómo funciona? Si alguien se presenta en un campo experimental en el norte del país, en Sinaloa, por ejemplo, y solicita que le hagan un análisis de suelos en alguna situación, en alguna ubicación de los terrenos, sus terrenos, y si ese servicio no lo proveemos en esa zona, pero sí lo tenemos en otras áreas, en otros estados, lo que hacemos es enlazarnos, comunicarnos con los otros centros, establecer un diálogo, una videoconferencia, una asesoría inmediata al ciudadano para que él pueda obtener lo que necesita.

También tenemos herramientas para llevar el registro de las solicitudes de requisiciones, de atención al productor para, de alguna manera, poder llevar el control y atenderlos directamente.

Para poder proveer todos los servicios tenemos una serie de herramientas que pueden ayudarnos, primero para asegurar que el ciudadano tenga la tranquilidad de que los datos que está vertiendo no serán mal empleados, no serán copiados o transferidos a otro lado. Contamos con firewalls, con herramientas anti Spam. Tenemos herramientas antivirus, disponemos de una aplicación GRP, que de alguna manera nos está apoyando en la transaccionalidad en todos los requerimientos que pudiera tener el ciudadano.

Actualmente esa operación generada está conceptualizada en tres puntos: el ciudadano registra o captura su requerimiento, para lo cual existe una validación en línea basada en la normatividad; después hay una revisión y una autorización para poder continuar con el proceso y, finalmente, el área responsable, que será la ejecutora de esa solicitud, va a actuar en función a la normatividad vigente.

Para dar seguimiento a las solicitudes de servicio disponemos de tableros de control que nos permiten observar cuántas solicitudes o cuántos movimientos se han realizado, capturado, cuántos tenemos pendientes, cuántos se han rechazado y cuántos faltan o que no han sido afectados. Esto nos permite saber si tenemos alguna inconsistencia en la información por parte del usuario o que falta un punto de revisión.

Por otro lado, también se tienen paneles de monitoreo para poder identificar de qué centro, de qué estado de la República y qué ciudadano, en qué zona geográfica nos están solicitando la información. Podemos ver la plantilla de la gente que puede atender ese requerimiento, podemos ver su presupuesto, sus recursos materiales y toda la infraestructura en general que podrá usar el personal del INIFAP para atender esos requerimientos.

En general, la interoperabilidad interna y externa sobre nuestros procesos, actualmente están interrelacionados para poder garantizar la consistencia de la información, así como la calidad de la misma.

Tenemos procesos y funciones transversales, así como funciones verticales, las cuales interactúan con las tres áreas administrativas y la parte sustantiva, que en nuestro caso es la investigación.

El INIFAP también tiene la capacidad de inter-operar con otras entidades a través de los sistemas. Mediante los convenios establecidos en los proyectos de investigación, las diversas entidades solicitan información, que de alguna manera ya se tiene capturada en los sistemas actuales y que funciona o que le sirve a otra entidad.

¿Qué estamos haciendo hoy? Estamos buscando la acreditación de algunos procesos bajo la norma 17025. Aquí les muestro algunos procesos, algunos requisitos de esta misma norma que prácticamente nos ayudará a estructurar todos nuestros procesos, a mejorarlo e ir creciendo más en este sentido.

Muchas gracias.

Alejandro Pisanty Baruch: Muchísimas gracias y también gracias por comprimir igualmente materiales valiosísimos e interesantísimos en su detalle para destacar estos aspectos sobresalientes.

Doy la palabra a la licenciada Adi Loza Barrera, actualmente titular de Enlace y Presidenta del Comité de Información de la Secretaría de Educación Pública.

Adi Loza Barrera: Muchas gracias. Es un honor tanto para María Elena López Francisco como para mí estar aquí y platicarles cómo implementamos la nueva consulta del Registro Nacional de Profesionistas y cómo fue que ganamos el premio a la transparencia en la gestión gubernamental el año pasado en el ámbito federal y cuáles fueron las razones por las cuales el comité decidió galardonarnos con ese premio.

Lo que hicimos con la nueva consulta del Registro Nacional de Profesionistas fue simplificarlo, mejorarlo, pero enfocado a la protección de los datos personales y a transparentar la información que se encuentra en el registro.

¿Qué fue lo que pasó? Recibíamos aproximadamente 50 solicitudes de acceso a la información diariamente, mediante las cuales los ciudadanos nos pedían si determinada persona o determinado profesionista contaba o no con cédula profesional. Inclusive había ciudadanos que en una solicitud nos pedían una búsqueda de 300 o 400 cédulas profesionales.

¿Qué pasaba? La Unidad de Enlace turnaba las solicitudes a la Dirección General de Profesiones y esta dirección se dedicaba a buscar una por una si esa persona tenía o no cédula profesional. Había un ciudadano que cada año, en una solicitud, nos pedía la búsqueda de 300 cédulas profesionales de personal del Poder Judicial de la Federación.

En el área de profesiones nos dedicábamos a buscar y dar respuesta a los ciudadanos, quienes deseaban saber si determinadas

personas contaban o no con cédula profesional. Quiero decirles que antiguamente en nuestro portal de la Secretaría de Educación Pública teníamos una búsqueda de cédula profesional, pero por número. Es decir, si ustedes tenían el número de la cédula profesional lo ingresaban y aparecía si determinada persona tenía o no la cédula.

El problema que tenía la mayoría de los ciudadanos es que pocas veces sabían el número de cédula profesional, salvo en los casos, por ejemplo, de las recetas médicas en las que aparece la cédula profesional. Así, ingresaban el número de ésta y sabían si su doctor tenía la especialidad en gastroenterología, pero debían tener el número de su cédula.

Al interior de la secretaría nos pusimos a analizar y ver que realmente impactaba mucho en la ciudadanía que ustedes y nosotros supiéramos si determinado profesionista contaba o no con cédula profesional.

Hicimos sinergia la Unidad de Enlace con la Dirección General de Tecnología de la Información y pensamos en abrir el Registro Nacional de Profesionistas, para que pudiera consultarse mediante otros campos.

Ahora ustedes, al ingresar a la página pueden realizar la consulta por nombre y por una serie de búsquedas, lo cual facilita muchísimo la información.

Quiero decirles que es un reclamo de los ciudadanos conocer si los funcionarios o personas que los rodean cuentan o no con cédulas profesionales, es un reclamo, es una necesidad. Lo que hicimos fue abrir el campo, no sólo por número, sino también por nombre.

Ustedes van ahora con su homeópata o con su doctor de cabecera y si desean saber si tiene o no cédula profesional, simplemente toman el número de su cédula o su nombre y saldrán de dudas.

Otro reclamo de la población es saber cuántas cédulas profesionales se han expedido en un determinado tiempo, en verdad no saben cómo les interesa a los ciudadanos. Ahora con la nueva consulta pueden descargar toda la base del Registro Nacional de Profesionistas. Mediante pasos sencillos, se descargan las hojas de texto, se copian en una hoja de Excel y ustedes pueden establecer sus propios criterios de búsqueda para saber cuántas cédulas de abogados, cuántas cédulas de maestría en Derecho, etcétera, se han expedido.

Con la nueva consulta lo que sucedió fue que se redujo el 66 por ciento de las solicitudes de acceso a la información. Actualmente recibimos una semanal, ya la mayoría de los ciudadanos sabe que tenemos esta consulta de cédulas profesionales. Lo más importante es que en un día nosotros contestamos a los ciudadanos sobre cuáles son los pasos a seguir para que puedan acceder a la consulta.

Hicimos unas respuestas tipo, mediante ellas explicamos paso a paso cómo pueden acceder, obtener las estadísticas o consultar la información. Antes nos tardábamos entre 20 y 40 días. Ahora la respuesta tarda de uno a tres días. Damos orientación a aquellos ciudadanos que no sepan cómo utilizarlo.

Obviamente nuestras visitas al portal se incrementaron en un 50 por ciento, los ciudadanos siguen con un reclamo, una necesidad, los invitamos a que lo consulten. Tenemos muchísimos casos en que nuestros propios compañeros que iban a ser sometidos a una intervención quirúrgica les dijimos: ¿ya consultaste la base de datos para saber si esta persona tiene o no la especialidad que dice ostentar?

Ha habido casos en que no tienen la cédula y ya los habían programado para cirugía, situaciones verdaderamente impresionantes. En mi caso, al consultar a algún doctor, lo primero que veo es su cédula y al llegar a casa o a la oficina, consulto si realmente tiene o no cédula profesional.

Lo más importante es que hay un impacto en la sociedad, en bienes jurídicos tutelados como la vida, en los casos de salud o en los casos de libertad. Cuántos charlatanes no engañan a la gente diciendo que son abogados o que son arquitectos o ingenieros, o de las profesiones que ustedes quieran y no tienen cédula profesional.

A través de este mecanismo garantizamos un acceso fácil y rápido. Con nuestra nueva consulta protegimos los datos personales. En nuestro registro tenemos una gran cantidad de datos personales de todos ustedes. En el caso de que tengan cédula profesional, otorgamos un equilibrio en la protección de los datos personales y transparentamos la información.

Ahora bien, obviamente no solamente brindamos a la población un mecanismo de acceso a la información, sino también eficientamos los procesos. Damos respuestas más rápido, en menos de tres días. Antes recibíamos solicitudes de la embajada de Estados Unidos en las que nos pedían una lista enorme de personas acerca de si tenían o no cédula profesional. Ahora la embajada lo hace directamente.

María Elena López Francisco: Respecto de las estadísticas de acceso les queremos comentar que recibimos 5 mil visitas diarias y nuestro servicio está disponible los siete días de la semana, las 24 horas. Hemos dado cuenta de que estas visitas van incrementándose, además algo muy importante es que tenemos visitas de más de cien países.

El sistema se liberó desde el 13 de diciembre de 2010, hemos tenido más de 2 millones 200 mil consultas por número de cédula y 2 millones 500 mil de consultas por diferentes criterios.

¿Cuáles son nuestros objetivos? Llevar estos mismos esquemas hacia otras áreas de oportunidad de la Secretaría para que podamos implementar mecanismos similares y, además, tener disponible esta versión en dispositivos móviles.

En las presentaciones anteriores vimos que esta es una necesidad cotidiana. Además, ya tenemos la licencia tal cual para tener este dispositivo para Apple, nada más estamos validando las licencias.

Algo muy importante es que la consulta de cédulas profesionales también está disponible en el portal ciudadano, en la página www.gob.mx, donde ya tenemos el *gadgets* disponible para la consulta.

Adi Loza Barrera: Nada más para concluir. Realmente es un sistema muy sencillo. Tiene varios candados para que el ciudadano lea la consulta en línea de la cédula profesional, esto no excluye los casos en que los ciudadanos quieran obtener un documento autógrafo de la Dirección General de Profesiones sobre si determinada persona tiene o no cédula. Esto se da sobre todo en el caso de juicios donde debe acreditarse si una persona usurpó determinada profesión.

Todo está en un lenguaje sencillo, agradable. Los invito a visitarlo, está en la página www.sep.gob.mx en la nueva consulta de cédulas profesionales para que ustedes mismos usen el sistema. Muchísimas gracias.

Alejandro Pisanty Baruch: Muchísimas gracias. Técnicamente estamos a tres minutos de la hora de la que estaba programado, no para terminar este panel, sino para empezar el siguiente. En un balance de atropellos lo que voy a tratar de hacer, si el maestro Suárez me permite, es utilizar unos diez minutos. Esta es una imposición a los panelistas de la siguiente mesa que ya llegaron y que seguramente tienen compromisos de tiempo muy rígidos. Por lo tanto, trataremos de utilizar diez minutos en responder a las inquietudes del público.

Para empezar tengo dos preguntas. No les pido que las contesten sino que las tengan en mente a la hora de responder a los demás. Una de ellas es ¿cuál es el dilema ético más importante que han enfrentado en la solución que han presentado? Cada uno de ustedes ha expuesto soluciones que tienen problemas éticos potenciales de abuso, etcétera, muy importantes ¿cuál es el más importante y cómo lo han resuelto?

La otra más allá de lo intencional, ¿cuál es el efecto más importante que han encontrado? Es decir, hacemos los sistemas para quitarnos papel, quitarnos la tarea de imprimir, acortar las filas, pero luego tienen impactos mucho más allá ¿cuál es el impacto no esperado más importante de los sistemas? Esto es en complemento, desde luego, atendiendo primariamente a las preguntas que nos haga la audiencia.

Omar Palomeque, de la FES Acatlán: Mis preguntas son para el ingeniero Ramsés Gutiérrez Zepeda. ¿Cuál es el impacto real que ha tenido el sistema con la ciudadanía? ¿Cuál es la cantidad de consultas que tienen por parte de los ciudadanos? ¿La ciudadanía realmente tiene el conocimiento de esta opción para poder hacer ese análisis?

Ramsés Gutiérrez Zepeda: La referencia del impacto, así como el número de consultas no las tenemos específicamente. Pero sí tenemos referencia de los beneficios que han obtenido los ciudadanos, en el caso de los productores y campesinos, que usan la tecnología que genera el INIFAP, podemos obtenerlas en nuestro sitio web www.inifap.gob.mx, donde tenemos un apartado que dice: INIFAP en cifras donde podemos el dato.

Pregunta: Para la licenciada Adi concretamente y para la doctora Carlota: ¿Cuál sería la estrategia para bajar a un estamento de ese tamaño, dado que ahí está la mayoría de los jóvenes? Hablamos de jóvenes no a nivel licenciatura, postgrado, sino de chicos adolescentes, por ejemplo, en secundaria, o maestros.

Me gustaría saber cuál es la estrategia que tienen pensada en ese rubro en las dos instituciones, se me hizo muy interesante, y felicitades a todos porque traen cosas muy interesantes.

Pregunta: Esta pregunta va dirigida al maestro David Pantoja. Mencionaste que al momento tienen digitalizado algo así como 24 millones de registros. ¿Piensan digitalizar hacia atrás, es decir, hacia el pasado? A mí me ha tocado asistir a exposiciones donde he visto el acta de nacimiento de Pedro Infante y cosas así por

el estilo. Creo que la Dirección General tiene ese proceso en algunos lugares.

Te pregunto esto por lo siguiente. En términos bibliotecológicos siempre se procura salvaguardar aquellos documentos que pueden ser valiosos. Creo que en el Registro Civil hay muchos, aunque quizás no sean tan importantes, y otros que tienen un impacto fundamental dentro de la historia de la ciudad de México. ¿Hay proyectos de digitalizar hacia atrás?

Carlota Fernández Mendoza: Respondo a tu interrogante. Efectivamente en el INEGI tenemos un programa llamado “INEGI visita tu escuela”. Este programa está dedicado a escuelas primarias y secundarias. Nos reunimos con las autoridades de la SEP, establecemos el proyecto y se mandan promotores difusores, quienes dan a los niños una clase de estadística, específicamente sobre población, territorio y economía, con el fin de fomentar la cultura estadística y geográfica desde que son pequeños.

Dentro del ámbito profesional en la UAM tenemos la cátedra sobre estadística del INEGI, impartida por servidores públicos de nuestra institución. La cátedra se refiere a la estadística sociodemográfica, estadística económica, sobre el índice nacional de precios y toda la parte geográfica y la geo-referenciada.

Esto se hace en el ámbito nacional, no sólo del Distrito Federal. El INEGI busca fomentar la cultura estadística desde la educación básica y cubre o intenta cubrir a todos los rangos de la sociedad.

Adi Loza Barrera: Respecto de la estrategia que nos dice nuestra compañera sobre educación básica, quiero comentar que en el caso de la SEP federal, desde 1992 la educación básica se descentralizó a los estados y en el caso del Distrito Federal a la Administración Federal de Servicios Educativos del Distrito Federal.

Creo que sería una buena área de oportunidad comentarlo, aunque nuestra principal estrategia estaría enfocada a los papás. Aunque sí sabemos de muchos niños que consultan el sistema, es un sistema

muy amigable. Nos han contado historias de que los chicos han consultado si sus maestras tienen o no cédulas profesionales. La difusión sería a través de la publicidad en nuestras redes sociales. Creo que sería un área de oportunidad que baje de los propios padres a los menores.

Ahora quisiera referirme a los problemas. Creo que uno de principales problemas que enfrentamos fue el relacionado con el paradigma de la opacidad dentro de la propia Secretaría. Todo lo demás ya lo teníamos, sobre todo el apoyo del área de tecnología e información. Nos dijeron que era muy fácil abrirla. Además teníamos el apoyo, por supuesto, en ese entonces del propio secretario Lujambio, comprometido con la transparencia y dijo: vamos a abrir el registro de profesionistas.

El efecto inesperado es que pensamos solamente en un área de la ciudadanía que nos enviaba solicitudes de acceso a la información, pero queríamos beneficiar a toda la sociedad en general a través de esta consulta. Ese yo creo que fue nuestro fin en mente beneficiar a toda la población.

María Elena López Francisco: Sólo quiero comentarles que para nosotros fue el impacto inesperado, es decir que no esperábamos que un proyecto hecho con recursos propios, en un tiempo muy breve, tuviera tanto alcance.

Cuando a nosotros nos dieron los primeros casos de que se acortaran los tiempos de la embajada de Estados Unidos. Los estados ya no piden reportes estadísticos porque los estadísticos los pueden descargar de nuestra base de datos. Seguimos agregando módulos adicionales, videos de ayuda, páginas de contacto. Para nosotros lo más grato que este sistema vaya en aumento. Estas estadísticas que presentamos fueron proporcionadas por Google analytics, no son estadísticas de un contador que nosotros diseñamos.

Además, en nuestra página del portal tenemos un acceso para el contacto. Hay solicitudes que llegan en diferentes idiomas solicitando información de nuestros ciudadanos. Para nosotros es

satisfactorio contestar que determinado profesionista mexicano tiene tal cédula y tal especialidad.

David Pantoja Meléndez: En principio tenemos todo digitalizado desde 1861 hasta la fecha. Es decir, que con toda confianza pueden buscar el acta de Pedro Infante y en teoría debía salir. Sí nos enfrentamos a un problema con las condiciones del archivo, que es muy viejo. Está lleno de bichos, no en el sentido de los bichos físicos, sino que hay toda clase de documentos. Hay un formato específico que hizo el Registro Nacional de Población que se refería a qué es un acta de nacimiento, por ejemplo, que contiene ciertos datos, etcétera. Eso rompe con el espíritu documental de los documentos, por ejemplo de 1861, donde su espíritu sí era el registro, pero también contenía la labia de aquel entonces de los abogados que registraban, etcétera, todo eso se pierde.

Sí existe el documento en la imagen donde se puede recuperar esa información, en el documento capturado eso no es trascendente, sin embargo ese es un índice para poder localizar el documento.

Por último, contestando la pregunta del doctor Pisanty, creo que el problema más grave que hemos tenido con respecto al problema ético y a la modernización ha sido una nueva forma de “coyotaje” que detectamos el año pasado. Descubrimos a trabajadores abusando del sistema. Por fortuna éste tiene una forma de detección de ese tipo de abusos. Pero sí evidentemente conforme va progresando la modernización tecnológica, las formas de corrupción también van teniendo otras formas y siempre vamos atrás. Esa es la verdad.

Alejandro Pisanty Baruch: Muchísimas gracias. Quisiera pedir al maestro Ortiz si tiene algún comentario fuera de programa. Doctora Carlota.

Carlota Fernández Mendoza: Quiero referirme a uno de los dilemas éticos a los que el INEGI se está enfrentando ante la modernidad. Les expondré uno de muchos ejemplos. El INEGI iba a los establecimientos económicos a realizar los censos o las

encuestas. Pero en la actualidad la mayoría de los establecimientos económicos cuentan con computadora. Nosotros ya tenemos sistemas que permiten al establecimiento económico capturar su información desde la página de Internet ¿Esto a qué nos enfrenta? A que todos esos encuestadores que tenía la institución para ir directamente a ese punto económico ya no es necesario que vayan.

¿Cuál es el dilema, despedimos a estos trabajadores que llevan años, que conocen perfectamente la ciudad, que la caminan paso a paso, o buscamos algunas otras actividades que sean útiles para la institución?

¿Qué decidió la institución? Caminamos a la modernidad. Invitamos a las empresas a que manden su información por Internet. Inclusive les regalamos computadoras para que sea más fácil. Con este equipo de trabajo, con un gran capital de conocimiento de encuestas, lo transferimos a este nuevo subsistema que se está generando, el de gobierno y seguridad. Ese fue un dilema ético al cual se enfrentó la institución, que afortunadamente pudo resolverse.

La otra pregunta que hacía el doctor referida a los efectos que tenemos con la modernidad. Creo que en el INEGI particularmente han sido positivos, porque a través de la página de Internet ya no tienen que desplazarse a la institución, no tienen que comprar ninguna información. Inclusive si el tema es difícil de entender y comprender hay tutoriales que pueden ayudar. Esto ha disminuido el flujo de usuarios a los centros de información.

Ramsés Gutiérrez Zepeda: El INIFAP, a través de su trayectoria en la parte de Tic's, ha implantado diversas herramientas para la operación misma. Estas herramientas han generado temor porque la gente dice: si ponen esta aplicación qué voy a hacer, tiene miedo de operarla, tiene miedo de que lo corran, tiene miedo de que sea desplazado por una aplicación o una máquina.

Nos hemos enfrentado a situaciones donde la gente se resiste al cambio por situaciones de esa índole. ¿Qué hemos hecho para

solucionarlo? Los hemos capacitado en la utilización de las herramientas, hemos mostrado los beneficios que puede obtener al utilizar esas herramientas y que optimizarán sus tiempos para que puedan hacer otras cosas. Abatimos esos temores y de alguna manera la gente acepta las herramientas y busca crecer con ellas.

De entre los efectos logrados más allá de lo esperado, es que la gente propone nuevas soluciones con base en los nuevos procesos que hemos implantado. La gente propone y nos pide que apliquemos o mejoremos nuestros procesos y eso de alguna manera nos motiva, nos ayuda. Ellos mismos, al ver que su propuesta se está aplicando, buscan generar la participación de más gente, pero en buena lid.

Alejandro Pisanty Baruch: Muchísimas gracias. Yo creo que estamos en perfecto tiempo para entregar la estafeta.

Salvador Ortiz: Le agradezco maestro Pisanty. Expresarles el agradecimiento del Instituto Nacional de Administración Pública, del maestro José Castelazo, Presidente del Comité Directivo por la presencia de nuestros distinguidos panelistas que nos trajeron un panorama sobre la aplicación de las tecnologías en la mejora de la vinculación entre la sociedad, el gobierno a través de los servicios, a través de la información, a través de la política pública de transparencia.