



MECANISMOS DE APOYO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA CONTRIBUCIÓN DE LAS MEJORAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Elibí Godínez Cerda¹ y Irma Yolanda Navarro Villarruel²

1 Universidad de Guadalajara, 2 Centro Universitario de la Ciénega, Universidad de Guadalajara.
elgoce@cuci.udg.mx

En los últimos años hemos visto un cambio profundo en la forma en que los ciudadanos, empresas y administraciones se relacionan entre sí, a través de nuevas y mejores herramientas. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han jugado un papel muy relevante en este proceso, la informática, la telefonía móvil, el fax y más recientemente el internet, han cambiado ya de manera permanente la forma en que trabajamos, vivimos y nos relacionamos. Ciudadanos y empresas encuentran facilidad y ventajas en el uso de la Red, haciendo más atractivo realizar algunas de sus actividades en este nuevo medio que en el mundo físico tradicional.

Más allá de su capacidad como fuente de información, internet también es un espacio óptimo para la realización de determinadas transacciones y así han aparecido negocios como la banca, el comercio o la distribución de determinados bienes por vía electrónica que año tras año aumenta su cuota de mercado y empieza a disputar la supremacía de la que antes disfrutaban los negocios tradicionales en el mundo físico.

Ventajas e inconvenientes seguirán presentes en este nuevo medio, pero nadie duda de que las primeras superan con mucho a las segundas. Es necesario aumentar la seguridad de la Red y la confianza en la misma para que podamos, si lo deseamos, realizar cualquier tipo de transacciones con las mismas garantías que en el mundo físico. Es necesario garantizar que la Red no se convierta en una nueva fuente de desigualdad, que todas las personas tengan acceso a este nuevo medio y que todas puedan beneficiarse de las ventajas que se derivan de su utilización. Y es necesario facilitar que las personas, empresas o administraciones puedan usarlas para crear nuevos y mejores servicios, que sin duda, nos beneficiaremos todos.