

Ciudad de México a 23 de febrero de 2021.

**DIP. MARGARITA SALDAÑA HERNÁNDEZ
PRESIDENTA DE LA MESA DIRECTIVA
DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO,
I LEGISLATURA
P R E S E N T E**

La suscrita **Diputada María Guadalupe Morales Rubio** integrante del Grupo Parlamentario de **MORENA** de la I Legislatura del Congreso de la Ciudad de México, y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 122 Apartado A fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29 Apartados A numeral 1, D inciso a) y 30 numeral 1 inciso b) de la Constitución Política de la Ciudad de México; 12 fracción II y 13 fracción LXIV de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 5 fracción I, 95 fracción II, 96, y 118 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México; someto a la consideración de esta H. Soberanía la siguiente:

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA UNA FRACCIÓN X AL ARTÍCULO 6, UNA FRACCIÓN VII AL ARTÍCULO 7, RECORRIÉNDOSE EN SU ORDEN LOS SUBSECUENTES, AMBOS DE LA LEY DE CIUDADANÍA DIGITAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO; Y SE REFORMA LA FRACCIÓN V DEL ARTÍCULO 14 DE LA LEY DE OPERACIÓN E INNOVACIÓN DIGITAL PARA LA CIUDAD DE MÉXICO, A EFECTO DE GARANTIZAR EL DERECHO AL ACCESO A TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA, al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Desde fines del siglo XX la evolución de la llamada Sociedad de la Información y el Conocimiento ha sido exponencial, día a día surgen nuevos medios y tecnologías para potenciar la interacción y comunicación de la humanidad, logrando avances que apenas unas décadas o lustros atrás eran utópicas o inimaginables.

Se ha dicho, con cierto optimismo, que la Sociedad de la Información y el Conocimiento, junto con las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), abren la posibilidad de lograr una universalización en el acceso al conocimiento, permitiendo abatir barreras geográficas y de movilidad hasta lograr sociedades conectadas desde un plano horizontal, desde el cual nadie quedaría excluido.

No obstante, para lograr que las TICs sirvan como instrumentos inclusivos y participativos se precisa obligatoriamente que su acceso y aprovechamiento sea equitativo, de lo contrario se corre el grave riesgo de incrementar las históricas desigualdades.

Para evitar ello, los Estados están obligados a intervenir mediante el diseño de políticas públicas que entre sus objetivos contemplen el garantizar, promover y proteger los derechos de todas las personas en el uso y aprovechamiento de las TICs, de forma segura y accesible.

Lo anterior ha dado origen a las llamadas agendas digitales, donde por un lado se impulsan los e-gobiernos o gobiernos electrónicos, con miras a lograr que la prestación de bienes y servicios, la interacción con la ciudadanía, incluidos los canales de participación, sean predominantemente a través de canales digitales; y por el otro, a dar solución a las causas que originan la brecha digital, cuya incidencia varía no sólo entre países o regiones, sino incluso entre diferentes grupos y estratos de la sociedad.

Por ejemplo, en México, conforme datos de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares de 2018, si bien el 65.8% de la población de seis años o más en México es usuaria de Internet, dicha proporción se modifica conforme el área, siendo de apenas el 40.6% en el área urbana. Igualmente, por nivel de escolaridad se presentan importantes diferencias, toda vez que mientras el 95.1% de las personas con educación superior utiliza el internet, la proporción en aquellas con educación básica, es de 54.9%.¹

Por edad, la población entre 18 y 24 años de edad tiene la probabilidad más alta de usar el Internet con 89.2%. A partir de ese rango, conforme aumenta la edad, la probabilidad disminuye hasta llegar a 28.3% para la población de 55 años o más.²

En cuanto a las actividades realizadas en Internet, la Encuesta muestra que entre las principales se encuentran el entretenimiento (90.5%), comunicarse (90.3%), obtener información (90.3%), y en el extremo opuesto el realizar operaciones bancarias (15.4%), ordenar o comprar productos (19.7%) e interactuar con el gobierno (31%).

Para el caso de la Ciudad de México, el promedio de hogares con internet es superior a la media nacional, con más del 60%, no obstante, se encuentra por detrás de estados como Sonora, Baja California Sur, Quintana Roo, Baja California y Nuevo León.

En el contexto de la pandemia por el virus SARS-CoV2, el acceso y aprovechamiento del internet se ha vuelto algo elemental, dado que, derivado de la política de distanciamiento social para controlar y mitigar la propagación del virus, su uso se ha intensificado para garantizar, por ejemplo, el derecho a la educación, el trabajo y la interacción con el gobierno.

¹ INEGI (2019) Estadísticas A Propósito Del Día Mundial Del Internet (17 De Mayo) Datos Nacionales. Disponible en https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2019/internet2019_Nal.pdf

² IFT (2019) Uso de las Tic y actividades por internet en México

Sin embargo, el acceso a internet y a los servicios que se prestan por él, en medio de la pandemia, también ha evidenciado e intensificado las consecuencias de la brecha digital en que se encuentran millones de mexicanas y mexicanos por diferentes causas.

Conforme a la academia, la brecha digital está relacionada con cuatro elementos:

1. Disponibilidad de hardware, dispositivos que permitan acceder a Internet (información y comunicación);
2. Posibilidad de conectarse desde cualquier lugar (hogar, trabajo, una oficina, etc.);
3. Conocimiento de las herramientas para poder acceder y navegar en la red; y
4. Capacidad para hacer que la información accesible se convierta en conocimiento.³

Derivado de ello la brecha digital puede ser analizada desde dos grandes causales: la falta de calidad y acceso a dispositivos con conexión a internet, y por la falta de competencias y conocimientos para poder interactuar en internet de forma segura y adecuada.

Lo segundo es conocido como alfabetización digital, clave en el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, encontrándose en el opuesto el analfabetismo digital, donde una persona tiene un acceso limitado y/o un desarrollo bajo o nulo de las habilidades que le permiten interactuar en la red comunicativa que proporciona el uso de las TICs,⁴ lo cual resulta en una vulneración de los derechos de las personas, sobre todo en lo referente al goce de los beneficios del progreso científico y tecnológico.

Ahora bien, el que una persona posea la habilidad de manejar los dispositivos con acceso a internet no se traduce en automático en hablar de alfabetismo digital, toda vez que hace falta que la persona no solo logre interactuar y obtener la información deseada, sino que conozca y haga valer sus derechos digitales, entre los que se encuentran los derechos a la privacidad, a la seguridad digital, a la libertad de expresión, la protección de datos, entre otros.

El lograr lo anterior cobra mayor relevancia en aquellos grupos que, por las características sociales imperantes, se encuentran en mayor grado de vulneración, como son las personas adultas mayores, las personas con discapacidad, o aquellas con un nivel básico de educación, siendo el reto de las agendas digitales de los gobiernos, el promover y garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a las herramientas digitales en igualdad de condiciones, tanto para el ejercicio de sus derechos y libertades, como para lograr interactuar con el gobierno en ambientes accesibles y con facilidad de uso.

³ Sánchez Caballero, Matías (2014). La Brecha Digital como causa del Analfabetismo Digital en las Personas más Desfavorecidas. Antena de telecomunicación, ISSN 2481-6345, N°. 191 (SEP), págs. 69-71

⁴ García Ávila, Susana (2017). Alfabetización Digital. Razón y Palabra, 21(98),66-81. [fecha de Consulta 11 de Febrero de 2021].

Para lograr implementar los e-gobiernos, la tendencia mundial es la creación de agencias especializadas, responsables de diseñar, implementar y evaluar los proyectos de digitalización.

En la Ciudad de México con la entrada en vigor de la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México el 31 de diciembre de 2018, fue creada la Agencia Digital de Innovación Pública como un órgano desconcentrado de la Jefatura de Gobierno, con la responsabilidad de conducir, diseñar y vigilar la implementación de políticas de gestión de datos, gobierno abierto, gobierno digital, gobernanza tecnológica y de gobernanza de la infraestructura tecnológica en la Ciudad de México.

Conforme el artículo 14, fracción VI de la citada Ley, la Agencia de Innovación Digital posee la atribución de diseñar, gestionar y actualizar la Plataforma Única de Gestión de Trámites y Servicios de la Ciudad de México, denominada “Tramites CDMX”, portal a través del cual se pueden consultar, agendar citas y realizar diferentes trámites en línea.

En dicho portal se encuentra información de 225 servicios y 336 tramites, dando la posibilidad de realizar 26 trámites en línea, entre los que destacan:

- Renovación de Licencia.
- Licencia de Conducir Tipo A-1, Tipo A y su reposición.
- Baja de vehículos automotor, motocicleta o remolque.
- Denuncia digital.
- Solicitud de cese de actividades o cierre de establecimientos mercantiles con giro de Impacto Vecinal o Zonal; o Aviso de suspensión temporal o cese definitivo de actividades de establecimientos mercantiles con giro de Bajo Impacto.
- Constancia de No Existencia de registro de inhabilitación.
- Permiso renovable para residentes.
- Certificado Único de Zonificación de Uso del Suelo.

Para realizar la mayoría de los trámites en línea se requiere hacer uso de un Inicio de Sesión Único, denominado “Llave CDMX”, el cual se encuentra normado por la Ley de Operación e Innovación Digital y la Ley de Ciudadanía Digital de la Ciudad de México.

El artículo 5 de esta última Ley reconoce el derecho de las personas para relacionarse y comunicarse con la Administración Pública y las Alcaldías, mediante el uso de medios electrónicos y tecnologías de la información y comunicación de uso generalizado, señalando en su artículo 6 que las personas tienen los siguientes derechos:

1. Elegir, entre aquellos que se encuentren disponibles, el Canal Digital a través del cual se relacionarán con la Administración Pública y las Alcaldías;

2. Dejar de proporcionar los datos y documentos que obren en poder de la Administración Pública y las Alcaldías en formato digital. La Administración Pública y las Alcaldías, utilizar medios electrónicos para acceder a dicha información a través del Riel de Interoperabilidad;
3. Ser tratadas en igualdad de condiciones en el acceso electrónico a los trámites, programas sociales, acciones de gobierno, servicios y demás puntos de contacto con la ciudadanía brindados por los Órganos de la Administración Pública;
4. Conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa aplicable establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos;
5. Obtener copias electrónicas de los documentos que estén relacionados a su Expediente Electrónico y/o de los procedimientos en los que tengan la condición de usuario, sin perjuicio del pago de derechos establecido en el Código Fiscal de la Ciudad de México;
6. Obtener el usuario y contraseña de acceso para el Inicio de Sesión Único;
7. Que la Administración Pública y las Alcaldías garanticen la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en sus sistemas y aplicaciones;
8. Que los servicios públicos puedan ser solicitados a través de medios electrónicos;
9. Autenticarse a través del Inicio de Sesión Único y la Firma Electrónica; y
10. Los demás que les sean reconocidos en las disposiciones legales aplicables.

Para la creación de Llave CDMX se solicita, entre otros, el CURP, un correo electrónico, número de celular, la creación de una contraseña y el completar un “Captcha”. Posteriormente es necesario validar la cuenta mediante el ingreso de un código y una vez realizado todo esto, ya pueden realizarse los trámites disponibles, re direccionándose el sitio a los portales específicos, como puede ser el Sistema Electrónico de Avisos y Permisos de Establecimientos Mercantiles u otros.

El efectuar trámites en línea representa una gran ventaja al permitir su realización desde el hogar, lo cual reduce la oportunidad de actos de corrupción, así como el ahorro de tiempo y recursos, lo cual cobra mayor relevancia en el contexto de la pandemia por coronavirus.

No obstante, considerando la brecha digital y los datos citados anteriormente en torno al uso y disponibilidad de internet, el garantizar que dicha ventaja, que en sí representa un derecho, sea aprovechada por toda la ciudadanía en igualdad de condiciones, se traduce en un reto para el Gobierno de la Ciudad de México, ello porque el completar todos los pasos hasta la consecución del trámite puede resultar demasiado complejo para determinados sectores de la población que no cuenta con las competencias para usar y aprovechar las TICs.

Para abatir lo anterior resulta necesario que las personas, que así lo deseen, puedan solicitar asesoría y orientación a las autoridades para completar satisfactoriamente la realización de sus trámites.

En virtud de ello, y a efecto de coadyuvar al fortalecimiento de la Agencia Digital de la Ciudad de México, acortar la brecha digital originada por la falta de competencias y conocimientos para interactuar con las TICs, así como garantizar e impulsar el acceso a los servicios y trámites prestados en línea por el Gobierno de la Ciudad, la presente iniciativa propone:

1. Reconocer como derecho de las personas el recibir asistencia y orientación para hacer uso de los canales digitales disponibles.
2. Señalar como obligación de la Administración Pública y las Alcaldías el brindar asistencia y orientación a las personas en torno a la prestación de trámites, servicios y demás actos jurídicos y administrativos digitales disponibles a su cargo.
3. Establecer que la Agencia de Innovación Digital en el diseño, gestión y actualización de la Plataforma Única de Gestión de Trámites y Servicios de la Ciudad de México deba incorporar una sección para brindar asistencia y orientación en torno al uso de esta.

En mérito de lo anterior, son de atenderse los siguientes:

ARGUMENTOS

1. Que el artículo 3, fracción V de la Constitución Política de los Estados Unidos dispone que toda persona tiene derecho a gozar de los beneficios del desarrollo de la ciencia y la innovación tecnológica.

En tanto en el artículo 6, párrafo de esta se señala que el Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet.

2. Que el artículo 14, numeral 1, inciso b del Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador", dispone que los Estados Partes del Protocolo reconocen el derecho de toda persona a gozar de los beneficios del progreso científico y tecnológico.
3. Que el artículo 7, Apartado A, numeral 1 de la Constitución Política de la Ciudad de México reconoce que toda persona tiene derecho a una buena administración pública, de carácter receptivo, eficaz y eficiente, así como a recibir los servicios públicos de conformidad con los principios de generalidad, uniformidad, regularidad, continuidad, calidad y uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Asimismo, en su artículo 16, Apartado F, numeral 7 la Carta Magna Local establece que la Ciudad de México deberá contar con la infraestructura de tecnologías de la

información y comunicaciones que garantice la transferencia, almacenamiento, procesamiento de información, la comunicación entre dependencias de la administración pública, así como la provisión de trámites y servicios de calidad a la población.

4. Que el artículo 5 de la Ley de Ciudadanía Digital de la Ciudad de México reconoce el derecho de las Personas para relacionarse y comunicarse con la Administración Pública y las Alcaldías, mediante el uso de medios electrónicos y tecnologías de la información y comunicación de uso generalizado.
5. Que el artículo 7 de la citada Ley dispone que la Administración Pública y las Alcaldías de manera progresiva y cuando corresponda, deben garantizar a las Personas el establecimiento y la prestación de los servicios digitales, comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Ley, debiendo para tal efecto:
 - I. Utilizar medios electrónicos para recabar la información de las Personas a través de la infraestructura que integre el Riel de Interoperabilidad;
 - II. Reconocer y aceptar el uso del Autenticador de todas las Personas según lo regulado en la presente Ley;
 - III. Garantizar la disponibilidad e integridad de la información en los servicios digitales;
 - IV. Facilitar el acceso a la información requerida por otro ente de la Administración Pública o de las Alcaldías a través del Riel de Interoperabilidad, respecto a los datos y archivos de las Personas que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico;
 - V. Implementar servicios digitales haciendo un análisis de los sistemas disponibles y rediseño funcional;
 - VI. Implementar la funcionalidad de pago de impuestos, aprovechamientos, autogenerados, servicios, derechos y demás trámites de la Administración Pública y las Alcaldías a través de Canales Digitales; y
 - VII. Las demás establecidas en la normatividad aplicable.
6. Que el artículo 5 de la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México, señala, entre otros, como principios rectores a los que se sujetará la operación e innovación digital de la gestión de datos, uso estratégico, gobierno abierto, gobierno digital, gobernanza tecnológica y gobernanza de la conectividad y la gestión de la infraestructura en la Ciudad, los siguientes:
 - Principio de accesibilidad: La información que generen o se encuentre en posesión de las autoridades de la Ciudad, la difusión de los trámites, servicios y demás actos de

gobierno por medios electrónicos, será en un lenguaje claro y comprensible. Asimismo, la difusión de la información por medios digitales deberá considerar para publicación, la utilización de las herramientas necesarias para que la información pueda ser consultada por personas con cualquier tipo de discapacidad.

- Principio de usabilidad: Es la característica de facilidad de uso y explotación de las herramientas y sistemas informáticos, presupone claridad y sencillez en las interfaces de acción favoreciendo el trabajo colaborativo, mediante atributos y comunicación de sistemas internos e interdependencias, entre el usuario y el sistema informático. Esto incluye la publicación de datos, así como la publicación de plataformas de exploración, graficación, mapeo, filtrado y descarga de la información, de conformidad con los estándares vigentes.
7. Que conforme el artículo 11 de la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México, la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México (Agencia) tiene por objetivo el diseñar, coordinar, supervisar y evaluar las políticas relacionadas con la gestión de datos, el gobierno abierto, el gobierno digital, la gobernanza tecnológica y la gobernanza de la conectividad y la gestión de la infraestructura del Gobierno de la Ciudad de México.

Señalándose en el artículo 14 de la citada Ley que la Agencia tendrá, entre otras, las atribuciones de:

- Conducir, diseñar, coordinar, vigilar y evaluar la implementación de las políticas de gestión de datos, gobierno abierto, gobierno digital, gobernanza tecnológica, gobernanza de la conectividad y la gestión de la infraestructura, de observación obligatoria para todas las dependencias de la Administración Pública de la Ciudad en el ámbito de sus facultades;
 - Diseñar, implementar y gestionar la Identificación Digital Única en coordinación con otras dependencias federales y de la Ciudad;
 - Gestionar las plataformas de participación e incidencia ciudadana en materia de trámites y servicios de la Ciudad;
 - Diseñar, gestionar y actualizar, la Plataforma Única de Gestión de Trámites y Servicios de la Ciudad de México;
 - Dirigir la política de formación de habilidades digitales en la Ciudad;
8. Que el uso y aprovechamiento de las TICs por los gobiernos tiene el potencial de reducir costos en la recopilación y transmisión de datos, mejorar la disponibilidad y calidad de los servicios, acotar las oportunidades de actos de corrupción, fortalecer la

transparencia y rendición de cuentas, y por ende coadyuvar a garantizar el derecho al buen gobierno y la buena administración.

No obstante, la brecha digital originada por la falta de competencias para aprovechar de forma eficiente y segura las TICs, representa un reto que, de no atenderse, puede devenir en la exclusión de determinados grupos, vulnerando con ello su derecho para relacionarse y comunicarse con el gobierno.

9. Que derivado de la pandemia por COVID-19, el acceso a trámites, servicios y demás actos jurídicos y administrativos digitales disponibles en el Gobierno de la Ciudad de México resulta vital, siendo necesario para ello el prestar la orientación y asesoría necesarias a las personas que así lo requieran para completar satisfactoriamente todo el proceso en línea, como podrían ser las personas adultas mayores o aquellas con reducidas competencias digitales.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, someto a consideración de este H. Congreso de la Ciudad de México, la **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA UNA FRACCIÓN X AL ARTÍCULO 6, UNA FRACCIÓN VII AL ARTÍCULO 7, RECORRIÉNDOSE EN SU ORDEN LAS SUBSECUENTES, AMBOS DE LA LEY DE CIUDADANÍA DIGITAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO; Y SE REFORMA LA FRACCIÓN V DEL ARTÍCULO 14 DE LA LEY DE OPERACIÓN E INNOVACIÓN DIGITAL PARA LA CIUDAD DE MÉXICO.**

PRIMERO. - SE ADICIONA UNA FRACCIÓN X AL ARTÍCULO 6; UNA FRACCIÓN VII AL ARTÍCULO 7, RECORRIÉNDOSE EN SU ORDEN LOS SUBSECUENTES, DE LA LEY DE CIUDADANÍA DIGITAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO, para quedar como sigue:

Artículo 6. Las Personas tienen derecho a:

I. a IX. ...

X. Recibir asistencia y orientación en la gestión de trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos digitales; y

XI. Los demás que les sean reconocidos en las disposiciones legales aplicables.

Artículo 7. La Administración Pública y las Alcaldías de manera progresiva y cuando corresponda, deben garantizar a las Personas el establecimiento y la prestación de los servicios digitales, comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Ley, debiendo para tal efecto:

I. a VI. ...

VII. Brindar asistencia y orientación a las personas que lo soliciten; y

VIII. Las demás establecidas en la normatividad aplicable

SEGUNDO. - SE REFORMA LA FRACCIÓN V DEL ARTÍCULO 14 DE LA LEY DE OPERACIÓN E INNOVACIÓN DIGITAL PARA LA CIUDAD DE MÉXICO, para quedar como sigue:

Artículo 14. La Agencia tendrá las siguientes atribuciones:

I. a V. ...

VI. Diseñar, gestionar y actualizar, la Plataforma Única de Gestión de Trámites y Servicios de la Ciudad de México, **la cual deberá incorporar una sección de asistencia y orientación a la ciudadanía;**

VII. a XXX. ...

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Remítase a la Jefatura de Gobierno para su promulgación y publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

SEGUNDO.- El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

TERCERO.- La Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México tendrá un plazo de 60 días naturales, a partir de la publicación del presente Decreto, para adecuar la Plataforma Única de Gestión de Trámites y Servicios de la Ciudad de México conforme lo señalado en el presente decreto.

ATENTAMENTE



DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO