



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

## FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

### T E S I S:

Sociedades de la Información en países subdesarrollados que han implementado el Gobierno Electrónico como rasgo de la democracia:  
Desventajas o aciertos

Que para obtener el título de licenciada en Ciencias de la Comunicación  
(Especialidad en Comunicación Política)

### P R E S E N T A:

CORREA MARTÍNEZ ARANXA

### A S E S O R:

DR. ZARAGOZA RAMÍREZ MARIO ALBERTO

Ciudad Universitaria, 2021.





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	5
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7

## **CAPÍTULO I**

### **Novedosas e innovadoras sociedades democráticas**

<b>(Génesis del gobierno electrónico)</b> .....	<b>15</b>
---	-----------

1.1 Sociedad del Conocimiento vs. Sociedad de la Información.....	16
1.1.1 El Conocimiento.....	16
1.1.2 Sociedad del Conocimiento.....	19
1.1.3 Sociedad de la Información.....	23
1.2 El apabullante cambio tecnológico.....	27
1.2.1 El Ciberespacio.....	27
1.2.2 Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).....	29
1.2.3 Crítica a las Tecnologías de la Información y Comunicación.....	33
1.3 Democracia.....	36
1.3.1 La pregunta del millón: ¿qué es la democracia?.....	36
1.3.2 La democracia de hoy.....	39
1.3.3 La Participación como fundamento equivoco de la democracia actual.....	40
1.3.3.1 ¿Todos participan?.....	42
1.3.3.2 La Información y la Democracia.....	44
1.3.4 La democracia de "un futuro no muy lejano": Ciberdemocracia.....	45
1.3.4.1 La nueva e innovadora administración: Gobierno Electrónico.....	47
1.3.4.2 El ágora virtual.....	53

## **CAPÍTULO II**

<b>¿Qué hay del Gobierno Electrónico?</b> .....	<b>58</b>
---	-----------

2.1 Gobierno Electrónico.....	64
2.1.1 Fases de desarrollo del gobierno electrónico.....	71
2.1.2 Dimensiones del gobierno electrónico.....	73
2.1.3 Tipos de gobierno electrónico.....	75

2.1.4 Servicios que ofrece el Gobierno Electrónico .....	76
2.1.5 Criterios de evaluación del gobierno electrónico.....	76
2.1.5.1 <i>E – Participation Index</i> (EPI) .....	81
2.2 Ejemplos de gobierno electrónico .....	82
2.2.1 Los modelos a seguir.....	82
2.2.1.1 El ejemplo americano: gobierno electrónico de Canadá .....	82
a) Orígenes .....	82
b) Actualidad .....	86
c) Radiografía .....	89
2.2.1.2 El número uno del ranking, el gobierno electrónico Dinamarca .....	92
a) Orígenes .....	92
b) Actualidad .....	96
c) Radiografía .....	102
2.2.2 Implementación del gobierno electrónico en países en vías de desarrollo .....	105
2.2.2.1 Entre los grandes: el gobierno electrónico de Uruguay.....	105
a) Orígenes .....	105
b) Actualidad .....	108
c) Radiografía .....	111
2.2.2.2 El 10 en América Latina y 66 a nivel mundial: gobierno electrónico de México.....	114
a) Orígenes .....	114
b) Actualidad .....	117
c) Radiografía .....	120

### **CAPÍTULO III**

#### **¿Desventajas o aciertos? Análisis sobre la implementación del gobierno electrónico.... 125**

3.1 Comparativos: análisis de la implementación del gobierno electrónico a partir de su entorno.....	127
3.1.1 Perfiles sociodemográficos .....	127
3.1.2 La influencia de la economía en las administraciones digitales .....	129
3.1.3 La educación y su incidencia en las Sociedades de la Información y del Conocimiento .....	131
3.1.4 Internet y su inmersión en las Tecnologías de la Información y Comunicación .....	133

3.1.5 <i>The Economist</i> y su percepción de la democracia a nivel mundial .....	137
3.1.6 Los gobiernos en línea.....	142
3.1.6.1 Hallazgos sobre la implementación y desempeño del gobierno electrónico en los casos presentados .....	146
3.1.6.1.1 Orígenes .....	146
3.1.6.1.2 Actualidad .....	150
3.2 ¿Sociedades de la información o Sociedades del conocimiento? Apropriación de los ciudadanos a la herramienta del gobierno electrónico, crítica a los casos mostrados .....	153
3.3 Voto electrónico: ¿Problemas de administración pública o democracia? .....	154
3.4 El gobierno electrónico como parte de un estándar y no una necesidad .....	157

## **CONCLUSIONES**

<b>Principales limitaciones al desarrollar un gobierno electrónico en países con un régimen democrático .....</b>	<b>160</b>
---	------------

4.1 Los alcances del gobierno electrónico implementado en países en vías de desarrollo .....	161
4.1.1 Posibles problemas y ventajas al emplear las Tecnologías de la Información y Comunicación: ¿Fortalecimiento de la democracia? .....	165
4.1.2 El papel que el ciudadano “debe” desempeñar en un gobierno en línea .....	169
4.1.3 Hacia las sociedades del conocimiento mediante el uso del Gobierno Electrónico ..	171
4.2 Evaluación del gobierno electrónico en línea.....	172

<b>BIBLIOGRAFÍA:.....</b>	<b>176</b>
---------------------------	------------

<b>SITIOS CONSULTADOS: .....</b>	<b>177</b>
----------------------------------	------------

## AGRADECIMIENTOS

### **Los grandes momentos nunca vienen solos...**

Cuando era pequeña, una de las lecturas cotidianas de mi casa era una revista semanal de nota rosa. Pensaba, al hojear las páginas, que las personas que eran entrevistadas debían ser tan importantes que podíamos ver su casa, saber sobre su vida, problemas o amores. Mi mamá nunca lo supo, pero ese fue el génesis del deseo de estudiar periodismo. ¡Gracias mamá! Sin saberlo, inculcaste en mí uno de mis grandes sueños, ser periodista. Aún le debo a esa niña ser reportera de espectáculos. Estoy conmovida por lo que has forjado conmigo, que es parte de tu reflejo, una mujer fuerte, independiente y decidida. Agradezco tu mano durante este largo camino, esa mano que no sólo me acompañó a la escuela, sino que me dio su apoyo en todo momento. Eres una extraordinaria mujer.

Cuando mi papá se enteró que estudiaría periodismo hizo los cálculos para comprar un micrófono, una cámara de video, una libreta y su pluma. Creyó que cuando terminara la licenciatura, mis prácticas podrían ser en el “Triángulo dorado” o que me podría ir a cubrir la nota a Irak. Seguramente, sin decírmelo, temió por mi vida ante esta profesión. Aquí estamos papá, concluyendo este trabajo de investigación que se te hizo más tortuoso a ti que a mí. Aprendimos juntos que la comunicación es diversa en sus objetos de estudio. Gracias por tu compañía en esas noches de desvelo y por tu apoyo incondicional, aunque no fuera medicina mi carrera. Gracias por impulsarme a terminar este largo viaje.

Gracias Ana, por tu consejo y apoyo. Por ser mi ejemplo y estar siempre en los momentos más importantes de mi vida académica. Has sido mi guía sin pedirlo, no pudiste hacer mejor trabajo. Admiro tu fuerza y carácter que se complementa con mi pasividad. A Israel por tu talento artístico que no me fue dotado y tu compañía durante muchos años, fuiste testigo de mi vida lectora nocturna.

A Rafa por enseñarme que el horizonte no tiene límites, que siempre hay algo que espera por nosotros, más allá de lo que podemos si quiera ver. A Mary por la luz, los saberes y las charlas con café entre risas.

Agradezco a mi alma máter la Universidad Nacional Autónoma de México porque no sólo me enseñó a ver otras formas de vida desde el bachillerato, sino porque me brindó la oportunidad de formarme como comunicóloga en otros espacios y tiempos.

Me siento agradecida por el apoyo y retroalimentación del Dr. Mario Alberto Zaragoza Ramírez. Gracias por tu lectura constante, tu crítica oportuna y por la convicción de sembrar más dudas que respuestas en los alumnos.

Gracias a la Dra. Graciela Padilla Castillo por su asesoría durante el desarrollo y la recta final de mi trabajo de investigación. Agradezco su lectura a detalle, compromiso con la academia y sensibilidad por compartir el conocimiento desde otros lugares.

A los amigos que suman en este trayecto. No es sólo una suma de apoyo y palabras de aliento. Forman parte de compartir la vida, de platicar experiencias y saberes, de hacer redes de confianza y cariño. Gracias: Michelle, Yaneth, Sofía, Beatriz, Dulce, Yatz, Alicia y Noemí.

A *Sagh*, por su complicidad. Por impulsar sueños y metas, por tu temple en la academia que siempre me ha inspirado y admiro. Que el horizonte nos encuentre para buscar nuestra estrella y nos guíe.

**“¡Que exista la luz!” Y la luz llegó a existir.**

# INTRODUCCIÓN

*Entre los años 30 y 50 del siglo pasado – la radio, y posteriormente la televisión, eran justamente las 'nuevas tecnologías' de esos días.*

- **Rodrigo Gómez García**

Esta tesis es una investigación documental sobre la incidencia del gobierno electrónico en países con un sistema democrático. Por lo tanto, se propone describir los desajustes y ventajas posibles que implica implementar esta herramienta en territorios subdesarrollados en contraste con naciones del primer mundo.

Este tipo de gobierno surgió como una alternativa para hacer más eficiente la Administración Pública con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Algunos de los beneficios planteados de este sistema son:

- Aminorar costos, mejorar el servicio y tener mayor calidad en los procesos administrativos o trámites de las instituciones públicas.
- Tener acceso a los procesos e información gubernamental las 24 horas del día en diferentes lugares todo el año.
- Ser un medio de comunicación al propiciar un contacto con la ciudadanía sin importar el tiempo y espacio. Para esto se incluyen videoconferencias, conversaciones *online*, entradas para enviar correos electrónicos con dudas, sugerencias u observaciones a las dependencias.
- Consolidar los gobiernos y regímenes democráticos a través del impulso de la ciberdemocracia. Para esto se presenta información relacionada a partidos políticos y procesos electorales, aquí se incluyen: campañas, votaciones (voto electrónico) y un seguimiento puntual de los comicios.
- Ejercer con mayor esfuerzo la transparencia de las acciones, trámites e información de las instituciones o dependencias gubernamentales y los dirigentes.

El primer país en desarrollar este medio fue Canadá y posteriormente Estados Unidos hacia finales de los años de 1990. Este ejercicio tuvo una buena aceptación por parte de los usuarios, fue por esto que, en los primeros años del 2000, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aconsejó e impulsó a sus

países miembros para que implementaran un gobierno digital. Ello para minimizar las brechas de desigualdad social con el reciente uso y crecimiento de internet y encaminar a las poblaciones hacia la construcción de sociedades del conocimiento, para que en un futuro fueran contextos resilientes ante las problemáticas que inciden de forma local y mundial.

Lo anterior provocó entonces que la herramienta digital se convirtiera en una exigencia por parte de los organismos internacionales como la ONU y/o la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). En el 2003, un estudio de la Naciones Unidas proporcionado por su Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Administración Pública y Gestión del Desarrollo, mostró que 45 países a nivel mundial implementaron su gobierno digital. Hoy en día, por lo menos 167 naciones cuentan con este recurso.

A partir de la exigencia por implementar un medio digital que apoyara las actividades de los gobiernos, la ONU se encargó de evaluar este sistema desde 2001. Desde esta fecha, hasta el 2018 dicho organismo, a grandes rasgos, ha determinado que quienes usan con mayor eficiencia y eficacia el medio son países que gozan de una buena economía, de un contexto social/político favorable y de un avance/desarrollo tecnológico-educativo continuo y sustentable. Referente a esto, el autor Rodrigo Gómez García señala que la implementación de los medios digitales se adapta a las sociedades a partir del desarrollo y potencialización de factores económicos, políticos y sociales<sup>1</sup>.

En cuanto al desempeño de este tipo de gobierno en países de bajos y medios ingresos se habla de un progreso y de un buen augurio para que en los próximos años este medio fomente la participación ciudadana y genere que las instituciones “sean más inclusivas, eficaces, responsables y transparentes”<sup>2</sup>. Sin embargo, es oportuno reflexionar en porqué la implementación de este gobierno en los países mencionados no ha tenido los mismos efectos o alcances que en los contextos ya señalados con anterioridad.

---

<sup>1</sup> Gómez García, Rodrigo, “La comunicación política y las nuevas tecnologías de la comunicación y la información: coordenadas para dimensionar su estudio y práctica” en *Comunicación e Interdisciplina*, Monterrey, UANL AMIC, Libro colectivo, 2009.

<sup>2</sup> ONU, *UN E-Government Survey 2016*, [en línea], <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>, (consultado el 02 de diciembre de 2019 a las 20:55).

Existen diversos obstáculos para el uso de esta herramienta en las naciones con condiciones más precarias. Primero, desde su origen, el gobierno electrónico se planteó como un medio y no como un fin. El inconveniente de la implementación de este medio en los países subdesarrollados es que intenta ser la solución a problemáticas estructurales como la baja participación en los procesos electorales para fomentar la democracia. La alternativa ante esto se centra, en generar un diseño de página web que permita a las personas votar en las áreas geográficas donde es difícil colocar casillas físicas durante los comicios o, gestar consultas ciudadanas a un menor costo y optimizando recursos materiales y humanos.

Aunque el acceso a los medios digitales cada vez es más amplio, no podemos hablar de una mejor y consciente participación por tener más votantes o “reducir” el abstencionismo al digitalizar las votaciones. Si se acota la participación ciudadana a periodos electorales es pertinente cuestionarse lo siguiente, ¿qué entienden entonces los gobiernos por participación ciudadana, sólo votos? ¿Por qué se piensa que se tendrán mejores democracias si se reduce el abstencionismo? ¿El voto electrónico permite decidir a los ciudadanos con base en una información previamente sistematizada?

Otro de los problemas en los que se puede pensar sobre el uso de las TIC en el gobierno, es la brecha digital. Esta no sólo se determina por no tener acceso a la herramienta y saber usarla adecuadamente. La desigualdad en el acceso a internet en los países de ingresos medios y bajos se complejiza al mercantilizar la adquisición del servicio y de tener una baja conectividad en los espacios públicos donde los ciudadanos podrían tener más oportunidad de usar el medio para temas relacionados con el gobierno.

Referente a esto, en el año 2014, la Unión Internacional de Telecomunicaciones de la Información y la Comunicación (UIT) generó un estudio para medir el desarrollo tecnológico en 166 países. En esa investigación se mostró que países como Islandia, Reino Unido, Noruega y Finlandia ofrecían no sólo un mejor servicio de conectividad sino que la oferta de *Wifi* en espacios públicos era amplia y con un alto estándar de calidad<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Internet gratis: Los países más generosos, [en línea], <http://www.hostingyvirtualizacion.com/internet-gratis-los-paises-mas-generosos/>, (consultado el 25 de mayo de 2017 a las 23:46).

Entonces, los países con un mejor acceso a internet gozan de una economía estable, de un avance tecnológico continuo o del acceso inmediato a éste. Lo contrario ocurre en los países subdesarrollados. Bajo estas condiciones, ¿por qué es necesario o útil implementar un gobierno electrónico en países en desarrollo si la digitalización en estos territorios es precaria? ¿Una conectividad a internet deficiente traería como consecuencia una baja o nula adaptación al gobierno por parte de los usuarios?

Dicho lo anterior, una de las ideas de Manuel Castells señala que, “la tecnología no determina la sociedad”<sup>4</sup>, podemos decir entonces, que la tecnología no establece el buen funcionamiento de la administración del gobierno y la comunicación entre los gobernantes y los gobernados. Si la estableciera, hablaríamos de un estado tecnológico uniforme en todos los espacios, de una adaptación a la herramienta conforme al proceso evolutivo de la tecnología, de un uso de la información consciente, de procesos gubernamentales efectivos y una buena comunicación con las autoridades, representantes o candidatos políticos.

Con base en los resultados de la última evaluación de la ONU sobre esta herramienta digital, no todos los países han logrado cumplir con los objetivos plenamente trazados por la organización. De nuevo, sólo los territorios que poseen una economía favorable, bajos o nulos problemas de analfabetismo, una conexión a internet en gran parte del territorio y gobiernos que cubren mayoritariamente las necesidades básicas de sus ciudadanos han podido encaminarse a un medio con resultados favorables desde su implementación. Ejemplo de estas naciones son: Dinamarca, Australia, República de Corea, Inglaterra y Suecia, quiénes ocupan los cinco primeros lugares en el *ranking* de la evaluación de la ONU.

Para analizar el fenómeno del gobierno en línea diacrónicamente, este trabajo se basa en el siguiente supuesto, *en los países subdesarrollados el gobierno electrónico presenta más desventajas que aciertos, se implementa como una solución a problemas relacionados con procesos administrativos y políticos, pero, la desigualdad (económica, tecnológica y educativa) al acceso*

---

<sup>4</sup> Castells, Manuel, *La era de la de la Información. Volumen 1, La Sociedad Red*. Madrid: Alianza Editorial. 1996, p. 35.

*del medio provoca que los usuarios no perciban ventajas inmediatas y que no haya una adaptación efectiva y eficaz al cambio. El impulso de la participación ciudadana a través de la herramienta se acota por lo tanto a procesos electorales donde el perfeccionamiento del medio no asegura una mejor decisión por parte del ciudadano ni algún cambio en su vida cotidiana.*

Esta investigación se esquematiza en tres capítulos:

- **Capítulo 1. Novedosas e innovadoras sociedades democráticas.** En este apartado se desarrollan los conceptos sobre los cuáles se estudia el fenómeno. Por lo tanto, se consideraron las siguientes categorías de análisis:

- ✓ Sociedades del conocimiento.
- ✓ Sociedades de la información.
- ✓ Tecnologías de la información y comunicación.
- ✓ Democracia/ciberdemocracia.

- **Capítulo 2. ¿Qué hay del Gobierno Electrónico?** Para reflexionar sobre la incidencia de este tipo de gobierno, se realizó un estudio de caso comparativo que permitiera observar a los lectores la creación y desarrollo en concreto de cuatro diferentes medios digitales: Dinamarca, Canadá, México y Uruguay.

Dicha elección se basó principalmente en los siguientes parámetros (a su vez, se explican en este apartado otros criterios que se tomaron en cuenta para observar la herramienta desde diferentes ángulos):

- ✓ Posición de cada país de acuerdo al *Ranking* sobre Gobierno Electrónico elaborado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) 2018 (*United Nations E-Government Survey 2018*).
- ✓ Lugar de cada nación con base en el *Ranking* del estudio sobre Democracia en 2017 de la empresa de información *The Economist* (*Democracy Index 2017*).

Este contraste tiene, principalmente, la finalidad de analizar qué tipo de ventajas se propician en los países desarrollados respecto al uso de la herramienta y si las condiciones favorables en el contexto inciden en el medio para que se desenvuelva de manera oportuna y genere un sentido

de utilidad en sus usuarios. En contraste a lo anterior, se espera reflexionar si en las naciones subdesarrolladas el medio ha logrado un uso pertinente o sólo forma parte de las exigencias de las democracias de primer mundo u organismos internacionales.

Para ello se rastreó el origen y proceso de instauración de cada gobierno en línea y su estructura actual, contemplando si hay metas u objetivos hacia un futuro. Tener un plan para ejecutar a largo plazo es uno de los indicadores que permiten ver que el medio se piensa como una herramienta a perfeccionarse y no como un requisito con el que se debe cumplir.

A su vez, se interactuó con las plataformas de internet de cada gobierno electrónico, consultando información, buscando los servicios ofertados o trámites en línea y analizando datos proporcionados por el portal desde diferentes dependencias.

Para tener una visión sobre el contexto actual de cada nación, se generaron tablas con el siguiente contenido datos sociodemográficos, económicos, sobre la educación, la conectividad a internet, desarrollo de la democracia y respecto a la evaluación del gobierno digital. Se consideró desglosar esta información porque incide en la formación del medio y la forma en que éste se ejecuta.

- **Capítulo 3: ¿Desventajas o aciertos? Análisis sobre la implementación del gobierno electrónico.** En esta sección se estudian, en conjunto, los datos cuantitativos del panorama de cada país. A partir de este análisis comparativo se determinan los aciertos y desventajas del medio digital.

También se puntualiza si mediante la información ofertada en los portales podemos hablar del impulso de sociedades de la información encaminadas a las sociedades del conocimiento. Esto también nos permite mirar si la herramienta se usa principalmente para la resolución de problemas administrativos. Finalmente, se observa si este mecanismo es un instrumento para fomentar la democracia no al ser un arma más al momento para ejercer el voto, sino al convertirse en un espacio público, denominado por algunos como el ágora virtual.

Una tesis sobre el gobierno electrónico desde el estudio de las ciencias de la comunicación nos permite investigar como las TIC tienen impacto en lo público, cómo las plataformas digitales se comportan como medios de comunicación y los alcances que pueden llegar a tener grandes flujos de información en tiempos/espacios diferentes al poder ser adquiridos por diferentes sectores poblacionales.

Es importante estudiar que el poder, dominio, adaptación y manejo de las TIC depende de factores económicos, tecnológicos, educativos, políticos y sociales. Por lo tanto, el uso del medio en cada contexto es diferente. Es por ello que evaluar un gobierno digital desde distintos contextos, con la esperanza de que todas las herramientas lleguen a alcanzar el mismo nivel de desarrollo puede resultar un poco tramposo.

Desde la Comunicación Política, Nimmon y Sanders proponen que la práctica de este campo puede “influir en el conocimiento público, las creencias y la acción sobre asuntos públicos”<sup>5</sup>. El gobierno electrónico tiene como primera finalidad agilizar los procesos administrativos y hacerlos más sencillos para los ciudadanos. Lo anterior genera muchas ventajas para los usuarios y en el trabajo del gobierno, sobre todo en el intercambio de información. Como consecuencia de lo anterior, el medio puede ser explotado por sus usuarios para exigir acciones a sus gobiernos e involucrarse con mayor frecuencia en los asuntos públicos.

Parte de la interpretación que hace Rodrigo Gómez García sobre la definición de Comunicación Política de Dominique Wolton<sup>6</sup>, es que los discursos contradictorios que se dan dentro de este campo disciplinar a deben ponerse en común y discutirse para propiciar el desarrollo, ejercicio y construcción de las sociedades democráticas. Tener un gobierno electrónico facilitaría que los usuarios puedan, mediante las plataformas digitales, entrar a foros, consultas ciudadanas, blogs de participación, debates o conferencias que impulsen el diálogo entre los actores del espacio de la Comunicación Política.

---

<sup>5</sup> Gómez García, Rodrigo, “La comunicación política y las nuevas tecnologías de la comunicación y la información: coordenadas para dimensionar su estudio y práctica” en *Comunicación e Interdisciplina*, Monterrey, UANL AMIC, Libro colectivo, 2009. p. 186.

<sup>6</sup> Dominique Wolton plantea que en la dimensión de la Comunicación Política participan tres actores que tienen la legitimidad de expresar su opinión sobre la política. Estos son: los políticos, los periodistas y la opinión pública. Lo que piensa la opinión pública se conoce mediante sondeos. Mientras que los otros dos actores hacen uso de los medios para expresarse.

Así, estas herramientas no sólo *fomentan* la comunicación sino también propician o gestan una retroalimentación de los usuarios-ciudadanos hacia sus gobernantes y viceversa. Generar sentido en el medio, da pie a que éste pueda perfeccionarse y cumplir con los objetivos tan anhelados.

# CAPÍTULO I

## **Novedosas e innovadoras sociedades democráticas (Génesis del gobierno electrónico)**

## 1.1 Sociedad del Conocimiento vs. Sociedad de la Información

### 1.1.1 El Conocimiento

Platón consideró que el conocimiento es accesible para todas las personas. Contrario a esto, Aristóteles propuso que “el conocimiento era producto de un proceso de abstracción que a partir de objetos concretos permite derivar conceptos”<sup>7</sup>. Este proceso de abstracción no podía ser alcanzado por todos.

Posteriormente, en el medievo, Santo Tomás de Aquino (1124-1274) determinó que una de las formas de llegar al conocimiento era a través de la lógica. El filósofo italiano especificó que la percepción era un elemento importante para poder tener acceso al proceso de conocer sobre algo. Del mismo modo, Jean Piaget (1896-1980) sostuvo que el conocimiento se cimentaba en “tres niveles: mental, físico y social”<sup>8</sup>. La interacción del sujeto con los diferentes objetos de su realidad permitía la formación de estructuras lógicas. Es así como el conocimiento no sólo se acumulaba, sino que continuamente se reorganiza.

Con el tiempo, se generó la idea del conocimiento científico y el intuitivo. El primero se deriva de la razón; mientras que el último emana de las experiencias o hechos que el sujeto vive o presencia dentro de su entorno inmediato. Pierre Lévy (2002) señala que la capacidad que tiene el ser humano para organizar y reorganizar los objetos respecto a su entorno es conocimiento.

Para entender el concepto de conocimiento, Lévy (2002) determina primero qué es la inteligencia. Para él, este concepto es una “facultad de conocimiento, de adaptación, de síntesis y de unidad”<sup>9</sup>. La inteligencia se integra por una serie de facultades cognitivas que van desde percibir hasta razonar. Entre estos dos polos se ubican tres acciones: recordar, aprender e imaginar. Estos atributos que integran la inteligencia deben ser ejercitados por los individuos desde los círculos sociales donde se relacionan.

Cada persona genera su propio conocimiento intuitivo y después, lo comparte con los otros. Para Burke (2002), de manera individual, el conocimiento

---

<sup>7</sup> Crovi Druetta, Delia (Coord.), *Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento*, México: UNAM. 2004, p.46.

<sup>8</sup> *Ibidem*.

<sup>9</sup> *Ibidem*., p. 47.

no es siempre progresivo, sino también tiene sus retrocesos. La construcción del conocimiento se gesta desde la colectividad. Pierre Lévy ve la comunidad como un referente trascendental. La razón es que desde la comunidad se va conformando el pensamiento del ser humano<sup>10</sup>.

Para Peter Burke (2002) la tarea de definir conocimiento no es tan sencilla, ya que el significado de la palabra se ha modificado constantemente a partir del tiempo y del espacio en que se ubique. Sin embargo, para desglosar el concepto es necesario diferenciar primero entre "*conocimiento e información y saber instrumental y saber objetivo*"<sup>11</sup>.

Apegado a las ideas de Burke, Luis Villoro (1982) vislumbra que la palabra *conocimiento* resulta muy ambigua. Su uso, muy poco riguroso dentro del lenguaje, le ha proporcionado varios significados. Es por esto que el autor critica algunas expresiones o verbos que se hacen pasar por un símil de la palabra<sup>12</sup>.

Ejemplo de lo anterior es "saber hacer". Esta expresión sólo hace referencia a "un conjunto de habilidades para ejecutar ciertas acciones coordinadas"<sup>13</sup>. Aunque las actividades requieren de cierta capacidad cognoscitiva para poder realizarse, no se las puede equiparar con la adquisición del conocimiento.

Otro término que suele confundirse con la palabra es "conocimiento personal"<sup>14</sup>. Éste es producido por cada individuo y no se comparte con los grupos de referencia o preferencia del sujeto. Las experiencias que viven las personas son únicas; forman parte de una aprehensión individual.

Villoro (1982) propone entonces concretar conocimiento a dos conceptos: *conocer* y *saber*<sup>15</sup>. Plantea que *conocer* algo necesariamente se remite a saber detalles sobre un determinado objeto. "Es preciso tener o haber tenido una experiencia personal y directa, haber estado en contacto, estar 'familiarizado' con ello"<sup>16</sup>.

---

<sup>10</sup> Crovi Druetta, Delia (Coord.), *Op. Cit.*, p. 47.

<sup>11</sup> Burke, Peter. *Historia Social del Conocimiento. De Gutenberg a Diderot*. Barcelona: Paidós. 2002, p. 24.

<sup>12</sup> Villoro, Luis. *Crear, saber y conocer*. México: Siglo XXI. 1982, p. 217.

<sup>13</sup> *Ibidem*.

<sup>14</sup> *Ibidem*.

<sup>15</sup> Villoro, Luis. *Op. Cit.*, p. 218.

<sup>16</sup> *Ibidem*, p. 198.

No obstante, un sólo contacto con el objeto percibido o estudiado no es suficiente. *Conocer* se integra de diversas y diferentes experiencias. Ese cúmulo de vivencias engloba cada una de las características del objeto hasta pensar en ellas como una unidad. Para el autor, el “conocimiento puede ser más o menos complejo, más o menos rico”<sup>17</sup>. Villoro determina que al enunciar "yo conozco algo", es necesario ver al objeto desde diferentes ángulos e incluso, en tiempos y espacios distintos. Lo anterior se concreta a tres rasgos<sup>18</sup>:

1. El objeto en cuestión debe ser observado a través del espacio y tiempo con determinada continuidad.
2. Deben observarse los cambios del objeto en sus variaciones respecto al espacio donde se encuentra.
3. El objeto debe estar dentro del mundo real.

No todo lo que aprende el ser humano puede establecerse como conocimiento. Si bien el acceso a éste se da a partir de ver, oír o sentir algo, la percepción no determina nuestro grado de conocimiento sobre algo. Uno de los problemas actuales se da al afirmar que los sujetos “conocen” porque tienen breves, laxas o débiles percepciones del ente (aprehensiones inmediatas). Estas rápidas observaciones sólo se concretan a recopilar u obtener datos del objeto, más no en conocerlo a profundidad.

Asimismo, el conocimiento que poseen los individuos no es el mismo. Lo anterior provoca que el conocimiento se determine en grados. Éstos se nutren a partir de que el sujeto cotidianamente va aprendiendo más características del objeto. Tiene experiencias continuas y diferentes en espacios diversos. Ello permite al individuo poder contestar determinados planteamientos del objeto, centrándose en poder distinguir aspectos elementales de él<sup>19</sup>.

Peter Burke plantea que la información hace referencia a aquello que es específico y práctico. Por lo tanto, cuando se habla de conocimiento evidenciamos, de forma relativa, todo aquello que ha sido "procesado y sistematizado por el pensamiento"<sup>20</sup>. Mientras tanto, Crovi Druetta (2004) señala

---

<sup>17</sup> Villoro, Luis. *Op. Cit*, p. 199.

<sup>18</sup> *Ibidem.*, p. 200.

<sup>19</sup> *Ibidem.*

<sup>20</sup> Burke, Peter. *Op. Cit*, p. 24.

que la información es el primer paso para la generación del conocimiento. Es ineludible que las personas usen o exploten las siguientes habilidades para "conocer": percibir, razonar, imaginar o reorganizar<sup>21</sup>.

El conocimiento desarrollado a partir del manejo de las acciones ya mencionadas permite la aprehensión de un objeto que constantemente es reconfigurado por el sujeto cognoscente. Informar y conocer se rigen bajo las siguientes dimensiones: la social, la colectiva y la comunicación<sup>22</sup>.

La parte social es la dimensión más importante porque mediante ella existe un avance o retroceso en el conocimiento. Según Cobo (2009), el conocimiento, en la actualidad, es la base rectora de los cambios sociales, económicos y culturales, pero sobre todo de lo que denominamos como "progreso"<sup>23</sup>.

### 1.1.2 Sociedad del Conocimiento

Desde el marco institucional, la Organización de los Estados Americanos (OEA) propone que la Sociedad del Conocimiento es un:

Tipo de sociedad que se necesita para competir y tener éxito frente a los cambios económicos y políticos del mundo moderno. Asimismo, se refiere a la sociedad que está bien educada, y que se basa en el conocimiento de sus ciudadanos para impulsar la innovación, el espíritu empresarial y el dinamismo de su economía<sup>24</sup>.

Desde lo teórico, el doctor en Sociología Karsten Krüger (2006) señala que este concepto "aparentemente resume las transformaciones sociales que se están produciendo en la sociedad moderna y sirve para el análisis de estas transformaciones"<sup>25</sup>. El uso del concepto ha provocado la creación de acciones políticas o guiar a las mismas desde las "características o estándares de la sociedad del conocimiento"<sup>26</sup>.

---

<sup>21</sup> Covi Druetta, Delia (Coord.), *Op. Cit.*, p. 48.

<sup>22</sup> *Ibidem*.

<sup>23</sup> Cobo Román, Cristóbal, "¿Qué son las TIC? Instrumentos y coordenadas para navegar en la sociedad del conocimiento" en *Comunicación e Interdisciplina*, Monterrey: UANL AMIC. 2009, p. 606.

<sup>24</sup> OEA, *Sociedad del Conocimiento*. [En línea], [http://www.oas.org/es/temas/sociedad\\_conocimiento.asp](http://www.oas.org/es/temas/sociedad_conocimiento.asp), (consultado el 28 de mayo de 2018 a las 12:02).

<sup>25</sup> Krüger, K. (2006). *El concepto de sociedad del conocimiento*. Biblio 3W. Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales, 11(683). Disponible en: <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-683.htm> (consultado el 13.05.2019).

<sup>26</sup> Krüger, Karsten. *Op. Cit.*

El autor reconoce que hay una tendencia a confundir *sociedad del conocimiento* con *sociedad de la información* o *sociedad red*. El término de *sociedad del conocimiento* se remonta al año de 1960, según el estudio de Krüger. Sin embargo, este concepto recobró fuerza con los planteamientos de Manuel Castells junto a su noción de la sociedad red<sup>27</sup>.

El origen de la sociedad del conocimiento tiene que ver con las nuevas formas de producción. Para Peter F. Drucker (1959), las fuerzas de trabajo ya no se concentrarían en lo físico, en la maquinaria de las empresas, el trabajo manual y experimental. Sino que la sociedad industrial se vería reemplazada por trabajadores del conocimiento.

Años más tarde, Bell (2001) profundizaría en la idea de Drucker. La sociedad que reemplazaría la sociedad industrial se basaría en la prestación de servicios, sobre todo en las áreas de la política y las ciencias sociales. Las bases de la nueva sociedad postindustrial son: creación de nueva tecnología, progreso mediante las nuevas o modificadas herramientas tecnológicas, evaluación de la tecnología fabricada.

Tomar en cuenta la tecnología como agente de cambio en las sociedades impulsó que:

1. Las investigaciones en los campos de las ciencias aumentarían.
2. Que se les diera oportunidad y mayor peso a las áreas de trabajo que basaran sus actividades en la creación, proceso y evaluación del conocimiento.
3. El mercado laboral empezó a enlistar en sus filas y les dio mayor valor a las personas que contaran con una profesión y estuvieran más calificadas académicamente.

K. Krüger retoma a Martin Heidenreich (2003), quien determina los siguientes puntos para entender la sociedad del conocimiento<sup>28</sup>:

1. Las sociedades del conocimiento integran a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para intervenir en los procesos

---

<sup>27</sup> Krüger, Karsten. *Op. Cit.*

<sup>28</sup> *Ibidem.*

económicos. La tecnología en sí no es el fundamento de esta sociedad, sino que ésta funciona como agente de cambio dentro de las transformaciones sociales.

2. Se considera que existen nuevas formas para producir conocimiento. Esto propicia el crecimiento del capital y el trabajo. Por lo tanto, se potencializan las áreas donde se use o se creen servicios mediante éste. El conocimiento se convierte entonces en la herramienta de producción más importante. Uno de los sectores que se ven más beneficiados es la comunicación.
3. Las naciones que adoptan este tipo de sociedad ponen como eje el conocimiento en la formación educativa.

Otras nociones que nos pueden ayudar a entender el concepto son:

1. La Sociedad del Conocimiento se da si los procesos de producción como los inmateriales operan a partir de acciones basadas en el conocimiento.
2. El conocimiento desde lo individual y lo general debe someterse a una revisión y actualización constante, siempre con la finalidad de impulsar la innovación del conocimiento cotidianamente y generar un progreso en éste.
3. Se desarrollan nuevas políticas basadas en la educación y ciencia. Esto es necesario, incluso obligatorio.
4. Existen nuevas tendencias de exclusión social, ya que permean una desigualdad y una baja solidaridad como consecuencia del acceso al conocimiento y la información. No todos tienen el mismo alcance a estas dos herramientas.
5. A su vez, existe una nueva modificación en la difusión de los conflictos sociales, ya que estos se han difundido de buena manera en el ciberespacio<sup>29</sup>.

Manuel Castells (2002) se refiere así a la Sociedad del Conocimiento como:

[...] Un código para hablar de una transformación sociotecnológica, puesto que todas las sociedades son *del conocimiento*. Y en todas las sociedades históricamente conocidas,

---

<sup>29</sup> Krüger, Karsten. *Op. Cit.*

la información y el conocimiento han sido absolutamente decisivas: en el poder, en la riqueza, en la organización social [...]<sup>30</sup>.

La producción del conocimiento y el proceso de la información se han transformado y adecuado al cambio constante y cada vez más rápido de la tecnología. Lo anterior no indica que la tecnología sea la base o determine la información y el conocimiento. La tecnología "siempre se desarrolla en relación con contextos sociales, institucionales, económicos, culturales, etcétera"<sup>31</sup>.

La crítica que hace Heidenreich (2003) es que el concepto ha servido como un punto de partida para direccionar a las naciones o como la nueva base de operación de organismos internacionales. A su vez, pensar en el conocimiento como un nuevo paradigma del crecimiento y cambio de los países, es un tanto engañoso si analizamos que la generación de éste ha existido siempre.

Peter Burke señala que la venta del conocimiento no es la panacea de este siglo, ni de los últimos años del pasado. "Vender conocimiento [...] es como mínimo tan antiguo como la crítica de Platón a los sofistas por esta práctica"<sup>32</sup>. El autor explica que la venta del conocimiento se ha dado desde la antigua Roma, siendo una de las variables más concurridas los casos de plagio de obras literarias o inventos científicos. La educación también se ha mercantilizado, se ha pagado y se paga por enseñar a otros.

Para establecer una sociedad del conocimiento que se distinga de otras etapas históricas es necesario, según Krüger (2006), "identificar los espacios sociales estratégicos de la producción y distribución del conocimiento, como las prácticas y los objetivos constitutivos, y descubrir su puesta en red y su institucionalización de las estructuras locales en regímenes globales"<sup>33</sup>.

Krüger plantea que uno de los posibles futuros problemas que puede presentar la sociedad del conocimiento es una alta calificación a nivel educativo. Lo anterior puede implicar que el sector poblacional con una educación

---

<sup>30</sup> Castells, Manuel. *La dimensión cultural de Internet*, [en línea], <http://www.uoc.edu/culturaxxi/esp/articulos/castells0502/castells0502.html>. Recuperado el 24 de mayo de 2018 a las 12:23).

<sup>31</sup> Castells, Manuel. *Op. Cit.*

<sup>32</sup> Burke, Peter. *Op. Cit.*, p. 194.

<sup>33</sup> Krüger, Karsten. *Op. Cit.*

universitaria y especializada en ciertas áreas de su campo genere sus dichos títulos se minimicen o devalúen ante una alta demanda laboral.

Otro de los inconvenientes que ha generado la capitalización del conocimiento, para algunos autores, es que los mercados laborales sean volátiles. Los trabajos en la sociedad del conocimiento tienden a ser parciales o autónomos. A su vez, ha llegado a presenciarse que la alta educación ya no es un estándar para grandes puestos o salarios.

La sociedad del conocimiento no se reduce a nuevas, innovadoras y mejores infraestructuras/estructuras tecnológicas, tampoco a altos grados o cualificación educativa. Hace referencia a cómo la creación, producción, reproducción y distribución del conocimiento ha tomado mayor peso ante otras actividades económicas o se ha mimetizado en diferentes sectores.

Aunque lo ideal es que el conocimiento se encamine hacia el progreso, las sociedades basadas en este modelo también presentan un aumento en el no-conocimiento. *Más información no provoca mejor manejo de ésta y mayor tecnología no significa una educación superior o un desarrollo seguro.*

Lo anterior provoca incertidumbre, inseguridad, inestabilidad y fragilidad en la sociedad. No hablamos de un conocimiento ni de una tecnología al alcance de todos por los mismos medios (o sea, homogéneo). Se piensa en nuevas formas de desigualdad, reflexionado por algunos como consecuencia del sistema capitalista por la venta o el modelo económico del conocimiento.

### 1.1.3 Sociedad de la Información

*"Saber es poder. Informar es liberar. La educación es una condición del progreso en todas las sociedades, en todas las familias".*

- **Kofi Annan**

Para Covi Druetta (2004), el concepto de información tiene dos acepciones generales: procesar e informar. Una de las construcciones que la autora hace acerca de este término es la siguiente: "Información es una suerte de materia prima, de dato o suceso, que puede ser transmitida socialmente por medio de procesos de comunicación, o sea, a través del intercambio simbólico de

significados”<sup>34</sup>. La ensayista pone énfasis en que el término *información* se puede acotar a los datos.

Para hablar de la Sociedad de la Información hay que hacer una precisión primero. Crovi Druetta (2004) menciona que este concepto “responde a dinámicas sociales particulares que imprimen matices y variantes específicas según el país del cual se trate”<sup>35</sup>. Sin importar que existan bases fijas sobre las cuales las sociedades de la información se rigen dentro de las democracias.

Entonces, el estudio de la sociedad de la información, como en el caso de las sociedades del conocimiento, debe explicarse desde cuatro aspectos:

1. Históricamente.
2. Política y económicamente.
3. Tecnológicamente y,
4. Socialmente.

El estudio no sólo se hace desde cada eje, sino desde su relación entre los mismos.

Manuel Castells (2005) elige referirse a la Sociedad de la Información como *Sociedad Red*. Ésta es una “estructura social compuesta de redes activas por tecnologías digitales de la comunicación y la información basadas en la microelectrónica”<sup>36</sup>. Dicha estructura es global y por consecuente también lo es la sociedad red, como resultado de la conexión de los ordenadores que organizan las redes y traspasan los límites territoriales e institucionales.

La globalidad de la red no es un imperativo. No todos tienen acceso a ésta, pero sí hay una incidencia en la reconfiguración de los espacios sociales que los sujetos perciben e incluso, se ven afectados por dichas modificaciones.

La experiencia de la Sociedad Red, más allá de ser mundial, es local e individual. Como consecuencia, existe una inclusión y exclusión en la sociedad dentro de los límites geográficos de las naciones. Esta inclusión se da por cuatro factores: la producción, el consumo, la comunicación y el poder<sup>37</sup>. Otra de las

---

<sup>34</sup> Crovi Druetta, Delia (Coord.), *Op. Cit*, p. 44.

<sup>35</sup> *Ibidem.*, p. 21.

<sup>36</sup> Castells, Manuel. *La sociedad red*. Madrid: Nueva Alianza. 2005, p. 50-51.

<sup>37</sup> *Ibidem.*, p. 52.

características de la sociedad es su maleabilidad y dinámica dadas por lo social, las prácticas culturales, el factor económico y el poder.

El valor de la sociedad red se ve enmarcado a partir del que le den las instituciones elementales del contexto en cuestión. Sin embargo, el carácter multidimensional de las redes genera que su valor se corresponda con las diferentes clases que existe de éstas, lo trascendentales y dominantes que son en el momento.

Desde la parte económica, las naciones basadas en una sociedad de la información desarrollan su economía por la producción y venta de información. Lo anterior se puede vislumbrar si se considera que existe un mercado de la información, se hacen gestiones, desarrollan servicios o existen industrias sobre esta herramienta.

Respecto al contexto histórico, la autora remarca que los años a final de la década de los 80 y principios de los 90, fueron cruciales para la emergencia de las sociedades de la información. Los estados, en este tiempo, empezaron a responder y rendir cuentas a organismos internacionales. Manuel Castells (2002) también puntualiza que la historia de esta sociedad parte de principios organizativos como consecuencia de los movimientos sociales de finales del siglo XX.

Organismos financieros como el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM) colocaron “en la agenda de los gobiernos globalizados y en los medios de esos países los temas acerca de los cuales se debe pensar y actuar”<sup>38</sup>. Las naciones integraban en sus agendas los temas de discusión locales, junto con los planteamientos y asuntos internacionales.

Esto no sólo ocurrió con instituciones financieras. También sucedió con otras dependencias de carácter internacional como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación y la Cultura (UNESCO), la Organización de Cooperación para el Desarrollo (OCDE) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Estos organismos, mediante estudios sobre diferentes aspectos sociales como, educación, igualdad de género, defensa a sectores vulnerables,

---

<sup>38</sup> Crovi Druetta, Delia (Coord.), *Op. Cit.*, p. 22.

derechos humanos, también contribuyeron a la esquematización y organización de la agenda, programas y políticas públicas de los gobiernos de los países.

Dentro de las naciones que integraban los organismos internacionales hubo algo en común, el sector de telecomunicaciones empezó a privatizarse. Todos aquellos medios que eran supervisados y trabajados por el Estado fueron adquiridos por empresas de índole privado y se generó un cambio fundamental en la sociedad de la información.

La situación económica de esos años provocó una desigualdad entre los países con una estabilidad monetaria a quienes estaban en vías de desarrollo como América Latina. Crovi Druetta (2004) determina que podemos generalizar en algunas cuestiones que se dieron en las naciones latinas ante estos ajustes:

1. Los estados ya no pudieron regular en su totalidad la economía, por lo que hubo una privatización de la economía social.
2. La globalización no tuvo efectos igualitarios, porque los países menos estables económicamente permitieron la inversión extranjera.
3. Las naciones latinas ajustaron, en esos años, su gasto público, atendiendo con mayor preocupación su deuda externa.
4. Se antepuso el sector especulativo al sector productivo.
5. Empezó a surgir la necesidad de modernizar los territorios de los países latinos. Esto provocó que otros sectores se vieran desfavorecidos, como la educación, el cuidado al medio ambiente, las actividades primarias (pesca, agricultura, comercio, etc.).
6. Se intervino abiertamente a países de primer mundo con sus respectivas inversiones.
7. El mercado excluyó a aquellos empresarios minoritarios o nacionales. Dio paso a aquellas empresas internacionales o grandes corporativos locales. Provocó que esos sectores minoritarios desaparecieran. Una de las causas de esa pérdida de empresas se debió al uso de tecnología que usaron las empresas más grandes.
8. Las regulaciones jurídicas de las TIC se basaron en documentos internacionales, y los países de primer mundo regularon, bajo sus

condiciones, los medios de las naciones latinas para invertir dentro de éstos con su estructura tecnológica<sup>39</sup>.

Otro de los problemas que existe con el monopolio de los medios por parte del sector privado son las obligaciones que deberían establecerse. Dentro de estas se encuentran, “brindar orientaciones para la convergencia tecnológica, financiar cierta infraestructura, diseñar políticas de investigación y desarrollo, detectar y canalizar demandas sociales o buscar/crear formas novedosas de financiamiento para la renovación tecnológica”<sup>40</sup>.

Los países latinoamericanos empezaron, a mitad de los años 90, a adquirir infraestructura tecnológica más avanzada. Se introdujo dentro de la sociedad como parte de la cotidianidad de los sujetos. La implementación tuvo como objetivo dar a entender que el acceso a la información era igual a generación de conocimiento por parte de los ciudadanos. Ello provocó que sectores como el de la educación se vieran afectados.

Dentro de la industria de las telecomunicaciones, también hubo un gran impacto. El sector se volvió, en este lapso, una de las áreas más importantes para fortalecer la economía de los territorios. Los productos ofertados retornaron en mercancías y servicios con costos elevados, inalcanzables para algunos sectores poblacionales.

## 1.2 El apabullante cambio tecnológico

### 1.2.1 El Ciberespacio

El invento de la imprenta, para Pierre Lévy (2002), fue un factor que permitió la construcción de los estados-nación, ya que “la ciudadanía y la democracia presuponen el alfabeto, es decir, la posibilidad tanto de que cada ciudadano pueda leer, aplicar y criticar la ley como participar en su elaboración”<sup>41</sup>.

No sólo la creación de Johannes Gutenberg propició la creación de los estados-nación. Para Lévy, la imprenta también propició que se desarrollara la opinión nacional gracias a la estructuración de la prensa. Posteriormente, el

---

<sup>39</sup> Covi Druetta, Delia (Coord.), *Op. Cit.*, p. 25 – 26.

<sup>40</sup> *Ibidem.* p. 29.

<sup>41</sup> Lévy, Pierre. *Ciberdemocracia*. Barcelona: UOC. 2002, p.22.

avance tecnológico fue fundamental para que el espacio público se ampliara. Lo anterior se percibe ante el nacimiento de diferentes inventos como la radio, la televisión, el cable e internet<sup>42</sup>.

Uno de los rasgos favorables que Lévy nota respecto al desarrollo del ciberespacio es la libertad. Ésta no sólo se da de manera individual, sino que también se genera en la colectividad. La libertad de la que habla el autor se observa desde las siguientes actividades: se impulsa la expresión y la comunicación. Hay un fomento en el acceso a la información y la posibilidad de asociación desde el funcionamiento de comunidades virtuales. Igualmente, existe una autonomía económica, ya que la herramienta hace posible la venta, compra e intercambio de servicios a partir del funcionamiento de diversas aplicaciones.

Las técnicas que se desarrollan para realizar las actividades mencionadas permiten que los usuarios aumenten su capacidad y garanticen su dominio del espacio virtual. Aparte de poder realizar determinadas acciones, existe una modificación de las costumbres de la vida diaria. Los actos que se realizan desde un estado físico se van incluyendo en el ciberespacio. A su vez, la interconexión y la interdependencia aumentan<sup>43</sup>.

Una de las consecuencias finales, para el autor, es que todo lo producido por los seres humanos termine dentro de esta interconexión, la cual se encamina al poder. Un poder de la conciencia colectiva que se nutre del conocimiento y cooperación de los individuos, ya que se potencializa al obtener “la máxima variedad, de conocimientos, ideas y recursos”<sup>44</sup>.

Sin embargo, uno de los objetivos más **ambiciosos** para Lévy se encuentra en el desarrollo de la ciudadanía democrática. El ciberespacio permite una evolución en lo político, gracias a la presencia de gobiernos electrónicos que propician que los servicios ofrecidos por las dependencias no sólo estén cada vez más al alcance de los ciudadanos, sino que tengan la posibilidad de ser más transparentes en sus acciones. Estos cambios en lo político son posibles, primeramente, desde la libertad económica dentro del ciberespacio.vgv

---

<sup>42</sup> Lévy, Pierre. *Op. Cit.*, p. 23.

<sup>43</sup> *Ibidem.*, p. 23.

<sup>44</sup> *Ibidem.*, p. 24.

## 1.2.2 Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)<sup>45</sup>

*Las tecnologías de información y comunicación se convierten en dispositivos “facilitadores y articuladores de muchas tareas que debe llevar a cabo un profesional del siglo XXI.*

- Kirdar

Una de las primeras definiciones por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que fue base para el entendimiento sobre el tema es:

El término, tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se refiere a formas de tecnología que son utilizadas para transmitir, almacenar, crear, mostrar, compartir o intercambiar información por medios electrónicos. Esta amplia definición de las TIC incluye tecnologías como la radio, la televisión, el vídeo, DVD, el teléfono (tanto de línea fija y móvil), sistemas de satélites, computadoras y de redes de hardware y software, así como el equipamiento y los servicios asociados a estas tecnologías, como videoconferencias, e-mail y blogs<sup>46</sup>.

La definición incluye inventos que han modificado sus funciones o maximizado sus herramientas gracias a la tecnología. Éstos han servido de soporte para generar, difundir y almacenar información. Dada la transformación dinámica de esas tecnologías, la definición también debe sufrir modificaciones. La propuesta de Cristóbal Cobo sobre el concepto es:

Dispositivos tecnológicos (*hardware* y *software*) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuestan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilidades tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como multidimensional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento<sup>47</sup>.

---

<sup>45</sup> El autor Rodrigo Gómez García puntualiza que se usan aleatoriamente donde acepciones para referirse a las Tecnologías de la Información y Comunicación. Estas son: Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC o TIC). El uso indiscriminado de las terminaciones se da porque no se cuenta hasta la fecha con una definición exacta o que desglose de manera asertiva lo que son estas tecnologías. En este texto, mi propuesta es usar Nuevas Tecnologías de la Información con la finalidad de reflexionar acerca de la “nueva tecnología” y su incidencia en la comunicación política.

<sup>46</sup> Gómez García, Rodrigo, “La comunicación política y las nuevas tecnologías de la comunicación y la información: coordenadas para dimensionar su estudio y práctica” en *Comunicación e Interdisciplina*, Monterrey, UANL AMIC, Libro colectivo, 2009, p. 293.

<sup>47</sup> Cobo Romani, Cristóbal. *Op. Cit.*, p. 623 – 624.

Cobo señala que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) fueron uno de los factores que influyeron en los cambios de los últimos años del siglo XX y los primeros del XXI. A su vez, también funcionaron como un agente dentro de la nueva concepción de la Sociedad del Conocimiento y la globalización. Las TIC incidieron en:

1. Las relaciones sociales (su dinámica, principalmente).
2. Modificación en estructuras organizacionales.
3. Transformación en los métodos de enseñanza y aprendizaje.
4. Reestructuración en las expresiones culturales.
5. Implementación de nuevos modelos de negocio.
6. Rediseño de políticas públicas internacionales y nacionales.
7. Impulso en la producción científica.
8. Contribución en el desarrollo educativo, sector laboral, adecuación de políticas públicas, incidencia en el contexto político y modificación en el sector económico.

Dentro del ámbito político, las TIC han mediado la comunicación entre los gobernados y gobernantes. Esto ha sido posible gracias a que las herramientas ofrecen una *comunicación multimodal*. Lo anterior indica que "hoy una persona puede tener una conversación a través de mensajes de texto, la tradicional conversación telefónica en casa, la móvil, por videoconferencia en *skype*, un clásico *chat*, por medio de un post en *Facebook*, por correo-electrónico, etc."<sup>48</sup>. Esto, en gran medida, gracias a un mejor alcance y recepción de la telefonía celular, la implementación de satélites y el uso del *wifi*.

Es pertinente hacer mención de que las herramientas digitales y la innovación de los dispositivos han permitido que los usuarios creen, produzcan, editen y distribuyan contenidos para subirlos a diferentes plataformas virtuales. Manuel Castells emplea el término *mass-self communication*<sup>49</sup> para referirse a estas acciones de la comunicación horizontal a nivel masivo y con un flujo de interacción muy dinámico<sup>50</sup>.

---

<sup>48</sup> Gómez García, Rodrigo, *Op. Cit.*, p. 295.

<sup>49</sup> *Ibidem.*, p. 296 – 296.

<sup>50</sup> El dinamismo se concreta en la rapidez de enviar y recibir mensajes audiovisuales.

La comunicación dentro de lo virtual, para Castells, tiene dos características. Puede ser *sincrónica* o *asincrónica*. Esto se traduce en que los usuarios pueden ver contenidos en vivo o bien, pueden encontrar productos que fueron producidos y distribuidos con anterioridad.

Dicho lo anterior, uno de los beneficios que nota Rodrigo Gómez (2009) sobre las TIC en el campo político es la capacidad que tienen las plataformas de almacenar información y ponerla al alcance de la ciudadanía<sup>51</sup>. Esto, a su vez, incide en que los individuos participen o interactúen más en estas plataformas y que el espacio público "tradicional" se transfiera a lo digital por su alcance.

El dinamismo de las TIC es perceptible por una constante adaptación e inevitable mutación dada por la vigencia y transformación de las herramientas tecnológicas. Hoy en día, en un mismo dispositivo tecnológico, se tiene la posibilidad de integrar informática, radiodifusión y video junto<sup>52</sup>. Por esto es necesario estimular el desarrollo cognitivo de los individuos con la finalidad de explotar de la mejor forma todos los instrumentos y herramientas que tenemos a nuestro alcance.

El autor reconoce que aunque las tecnologías modifican la dinámica de los medios de comunicación por la rapidez con las que ahora se direccionan<sup>53</sup>, uno de los errores es considerarlas como el eje de las modificaciones "de todos los procesos sociales, económicos<sup>54</sup> y culturales de la época actual"<sup>55</sup>. Castells puntualiza que sí hay una revolución tecnológica y ésta ha impulsado algunos cambios dentro de la sociedad, pero no es la tecnología quien determina su rumbo.

Castells propone que "las nuevas tecnologías de la información están integrando el mundo de redes globales de instrumentalidad"<sup>56</sup>. Se habla, pues, de herramientas que tienen diferentes usos e impactan en las prácticas cotidianas y en diversos sectores sociales. La adaptación e inclusión de la

---

<sup>51</sup> Gómez García, Rodrigo, *Op. Cit*, p. 299.

<sup>52</sup> *Ibidem.*, 293.

<sup>53</sup> Esto se debe a la modificación constante de los dispositivos electrónicos "potencializando" sus funciones, agregando nuevas herramientas a ellos o el uso de internet para su uso. También, el dinámico mercado de consumo de los dispositivos ha sido bien aceptado por los usuarios de diferentes edades y sectores socioeconómicos.

<sup>54</sup> Las TIC dentro del sector económico tienden a incidir cada vez más ya que forman parte de la fuente de desarrollo de algunos países.

<sup>55</sup> Cobo Romani, Cristóbal. *Op. Cit*, p. 605.

<sup>56</sup> Castells, Manuel. *La sociedad red*. Madrid: Nueva Alianza, 2005, p.52.

tecnología en las naciones son un parámetro para que se den cambios dentro de su historia y sus áreas de desarrollo. Por lo tanto, Castells vislumbra una relación imperativa entre: sociedad, tecnología e historia.

Un estudio histórico de estos elementos nos permite observar no sólo su incidencia en diferentes sectores, sino cómo la tecnología desde los dispositivos se moldea a las condiciones sociales que se presencian según la época y se relacionan o se adaptan a las prácticas cotidianas. La adaptación de las TIC no sólo incluye cambios de estas prácticas, sino la continuidad de determinadas acciones y el desuso de otras.

La incidencia de estas tecnologías es notoria a partir de la apabullante y continua “innovación” tecnológica, de la fabricación en masa de los dispositivos digitales y de su relevancia dentro del campo de conocimiento. Es por esto que no podemos desvincular la tecnología del conocimiento. Menos ahora. Las TIC han propiciado que el conocimiento, de todo tipo, se genere, distribuya y expanda con mayor velocidad y de forma intensa.

Una de las habilidades que deben tener los individuos en estos tiempos es saber usar las TIC, aprender, aprehenderlas y adaptarse a ellas. Castells plantea que la apropiación que hicieron las naciones u organismos de la tecnología permitió no sólo la capitalización, sino que estas herramientas evolucionaran, se diversificaran y existiera una extensión de ellas.

La tarea ha sido alfabetizar digitalmente a los usuarios y aquellos sujetos que se desenvuelven mejor dentro de dichas tecnologías son quienes pueden denominarse como “trabajadores del conocimiento”. Las habilidades y aptitudes de los profesionales hoy en día deben vincularse con saber usar las TIC, manejar los flujos de información y gestionar el conocimiento. Cuando los individuos aprenden a usar estos medios, adquieren un valor estratégico.

Las TIC integran la nueva revolución tecnológica. Ésta se fundamenta en la constante y vertiginosa renovación de los productos digitales, una mayor expansión de la tecnología y una gran competencia en el mercado. Lo anterior incluye ofertas en productos que ofrecen las mismas herramientas, pero cambian en su estructura, soporte o potencializan elementos como: capacidad de almacenamiento o procesamiento de información y que los espacios sociales vuelvan a reconfigurarse respecto a las formas de comunicación entre los

sujetos. Por ello, varias naciones invierten, hoy en día, para que haya una implementación y acercamiento a las TIC por parte de los ciudadanos.

Sin embargo, para Cobo (2009), lo más trascendental de las tecnologías de la información no es la digitalización en sí, ni la facilidad que tienen los usuarios de comunicarse o conectarse a la red; sino que el valor económico no ha cambiado en su esencia. Éste, siempre se ha centrado en la creación, difusión, distribución y uso de la información y el conocimiento, de ahí su impacto.

### 1.2.3 Crítica a las Tecnologías de la Información y Comunicación

*La tecnología sola es incapaz de generar cambios sociales a los que asistimos en los últimos años, los cuales han sido cada vez más evidentes.*

- **Delia Covi Druetta**

Para la Doctora Covi Druetta (2004), el acceso a las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación puede presentar problemas en su implementación, avance y uso en los países en vías de desarrollo. Lo anterior es considerado como *brecha digital*.

Para la investigadora, este término no sólo tiene que ver con las limitaciones del espacio geográfico donde se implementen las tecnologías. El problema también tiene que ver con otros factores como lo son:

1. **Tecnología:** Falta de material para instalar el equipo y actualizarlo temporal y continuamente.
2. **Conocimiento:** Capacidades cognitivas y habilidades mecánicas que los sujetos deben saber para lograr manipular la tecnología.
3. **Información:** En este caso, podemos hablar de los polos opuestos de la información. Existen sociedades que tienen a su alcance demasiados flujos de información y viceversa, comunidades que no poseen de este material ya sea por la falta de la infraestructura tecnológica o la actualización constante de la misma.
4. **Economía:** Ausencia de recursos monetarios para la adquisición de la herramienta tecnológica. No sólo incluye a los sujetos que no pueden acceder a ésta, sino a los gobiernos que no pueden generar o adquirir la

tecnología por los costos y las implicaciones que conlleva tener una estructura tecnológica adecuada.

- 5. Participación:** Que las administraciones o gobiernos puedan generar espacios y condiciones igualitarias<sup>57</sup> para que las personas pueden acceder a la tecnología<sup>58</sup>.

Lo anterior se relaciona, a su vez, con las empresas privadas que se encargan de la implementación, desarrollo, acceso, distribución y uso de las herramientas tecnológicas. Éstas proporcionan, instalan y dan mantenimiento a la tecnología como un “servicio”.

Por lo tanto, las TIC se vuelven un negocio muy rentable en la actualidad dentro de la sociedad. Lo anterior, aparte de tener costos específicos, limita el acceso a los individuos que no pueden adquirir dicho servicio. Para Crovi Druetta (2004), entonces, la tecnología no se desplaza hacia los sujetos, sino las personas que son capaces de pagarla suman insumos tecnológicos<sup>59</sup>.

Lo mencionado se complejiza más si se considera que las administraciones gubernamentales ponen como solución a la renta del servicio tecnológico, la posibilidad de colocar la herramienta en espacios públicos y de forma gratuita<sup>60</sup>. Esto se ve entorpecido porque se espera que el acceso “igualitario” vaya de la mano con la educación que cada uno de los sujetos debe tener para manipular las herramientas tecnológicas.

Habría que hacer mención sobre aquellos países que pueden actualizar y mejorar continuamente su tecnología, ya que ellos impulsan el uso de las TIC y a su vez generan que naciones en condiciones precarias usen sus mecanismos de desarrollo. Entonces, no se habla sólo del negocio de las tecnologías de la información dentro de los países, el servicio tecnológico adquirido por los países

---

<sup>57</sup> Las condiciones igualitarias de las herramientas tecnológicas traen consigo un problema de distanciamiento entre los países. Para Crovi Druetta, el constante avance de la tecnología en determinadas naciones provoca inevitablemente la separación. Algunos territorios tienen la capacidad de poder avanzar conforme a su tecnología, lo anterior genera una desigualdad de condiciones en la construcción y adquisición del conocimiento de los sujetos y un crecimiento económico diferente.

<sup>58</sup> Crovi Druetta, Delia (Coord.), *Op. Cit.*, p. 18.

<sup>59</sup> Esto se vuelve más problemático si se considera que no sólo una empresa puede distribuir el servicio de internet o los diferentes dispositivos tecnológicos. Los usuarios adquieren los servicios con base en sus ingresos económicos. Por lo tanto, quien pueda costear un servicio más caro, tendrá “más” y “mejores” beneficios.

<sup>60</sup> El objetivo ideal es que toda la población, en todos los lugares posibles y existentes del espacio delimitado, pueda tener acceso a la tecnología sin ninguna complicación.

en crecimiento también es proporcionado por las empresas privadas de países con mejor infraestructura y que le apuestan a la tecnología como parte de su Producto Interno Bruto (PIB).

La autora hace mención que es erróneo pensar que “la tecnología sola es incapaz de generar los cambios sociales a los que asistimos en los últimos años, los cuales han sido cada vez más evidentes”<sup>61</sup>. Debemos considerar que la tecnología y su avance progresivo sea acelerado o no, depende del país en que se construya y emplee. También debemos articular la herramienta tecnológica en diferentes niveles: “intrapersonal, interpersonal, intermedio y masivo, en los cuales se manifiesta una clara tendencia a la mediatización tecnológica”<sup>62</sup>.

Para Covi Druetta (2004), el conocimiento que impera dentro de las tecnologías de la información y comunicación es el intuitivo<sup>63</sup>. Sin embargo, tanto el conocimiento científico, como el intuitivo y la información se ponen “al servicio de la producción económica orientados por una racionalidad instrumental”<sup>64</sup>.

Esto es problemático si se toma en cuenta que tanto la información como la comunicación dentro de estas herramientas se emplean para dos cosas:

1. La sociedad participa dentro de estos mecanismos para compartir experiencias, vivencias y saberes. Esto provoca una constante reorganización del conocimiento y mayor flujo de información en la herramienta.
2. Hay un factor económico que limita los procesos comunitarios de flujo de información y conocimiento. Lo anterior genera que haya un sentido más individualista de este tipo de tecnología.

Rodrigo Gómez (2009) señala que los retos del análisis de las TIC es poder observar si estos instrumentos de la sociedad actual se encaminan más hacia una sociedad individualista y consumista, o bien, se generan círculos o espacios donde se gesticule una transformación política, social y cultural<sup>65</sup>.

---

<sup>61</sup> Covi Druetta, Delia (Coord.), *Op. Cit.*, p. 20.

<sup>62</sup> *Ibidem*.

<sup>63</sup> Este tipo de conocimiento, como se menciona en una de las primeras partes del texto, es aquel que se comparte en toda la comunidad y se fundamenta en las experiencias, vivencias y hechos que percibe el individuo.

<sup>64</sup> Covi Druetta, Delia (Coord.), *Op. Cit.*, p. 49.

<sup>65</sup> Gómez García, Rodrigo, *Op. Cit.*, p. 302.

### 1.3.1 La pregunta del millón: ¿qué es la democracia?

*La democracia política es la que actúa –para fines democráticos- en las peores condiciones posibles; y no se puede esperar de la democracia a gran escala, de la difícil democracia política, lo que se obtiene de la democracia a pequeña escala.*

- **Giovanni Sartori**

En el primer capítulo de la obra de Giovanni Sartori, *¿Qué es la democracia?*, el autor puntualiza que describir el término *democracia* de manera “irreal” no nos permite dar o establecer características certeras sobre el concepto en diferentes contextos<sup>66</sup>.

Explica que la definición de dicho concepto es sencilla si nos remitimos a los orígenes de la palabra. Desde el griego, *democracia* significa, *poder del pueblo*. Esto es problemático, ya que se sólo se explica la etimología de la palabra y no su construcción y uso en las diferentes sociedades<sup>67</sup>.

Sartori (1993) hace una aclaración cuando no se habla de democracia en sentido literal. Percibe que la democracia “no puede ser desligada de aquello que la democracia debería ser”<sup>68</sup>. No sólo se habla desde lo literal, sino desde el ideal<sup>69</sup> de la palabra. Se complejiza para el autor cuando lo ideal en las sociedades se plantea como algo que puede ser verificado o que es necesario u obligatorio que ocurra. Asimismo, conlleva a que la democracia se fundamente en esperanzas, promesas o soluciones a problemáticas que tienen una resolución distinta.

Ahí no acaba el problema de idealizar el término. Lo ideal, para el autor, se define en dos partes: **1.** como aquello que causa insatisfacción de lo que sí es real y, **2.** como aquel “estado deseable”. Este estado que se desea puede ser realizable hasta cierto punto, bajo reservas. No sólo pueden cumplirse los ideales, sino pueden ir más allá de lo que esperamos. Sin embargo, una cosa es que los ideales hayan superado nuestras expectativas y otra que se obliguen a cumplirse. Los ideales que se fuerzan van acompañados de un uso excesivo de la palabrería.

---

<sup>66</sup> Sartori, Giovanni. *¿Qué es la democracia?* México: Alianza. 1993, p. 3.

<sup>67</sup> *Ibidem*.

<sup>68</sup> *Ibidem*, p. 4.

<sup>69</sup> La democracia ideal para Sartori es desde el sentido *prescriptivo*.

El problema de la adopción de ideal dentro de las democracias ya constituidas es que *esta relación de lo que esperamos no se corresponde con lo que se tiene o vive*. No existe la adecuación entre el ideal y la democracia existente, ya que lo que deseamos sólo puede sostener o promueve expectativas; más no las cumple o son ejecutadas.

Entonces, ¿cuál es la función de los ideales dentro de las democracias? Como los ideales se llevan al máximo, justo la función de éstos es equilibrar las situaciones. Se impulsa a mejores escenarios porque existe una interacción entre lo que se quiere y lo que es. No se espera que los caprichos de nuestros deseos se cumplan o rebasen las expectativas.

Ante este panorama, el escritor nota que se suele caer en “malentendidos o trampas” sobre las acciones o consecuencias derivadas de la democracia. Tres de estas trampas<sup>70</sup> de la democracia son:

1. **Democracia etimológica o literal:** Discutir el significado de la palabra sin poner atención al hecho.
2. **El realismo de la democracia:** Sólo se toman en cuenta los hechos y no lo ideal, lo que deber ser.
3. **El perfeccionismo de la democracia:** El ideal de la democracia y a su vez la exageración de este factor<sup>71</sup>.

Norberto Bobbio (1984), al hablar de democracia, retoma a Jean Jacques Rousseau en su libro *El futuro de la democracia*. El filósofo criticó, en su tiempo, la democracia como un sistema, ya que para él era difícil que ésta existiera dentro de la sociedad. Afirmaba que este sistema requería de muchas características para que pudiera ser ejercida, entre ellos igualdad entre gobernados y gobernantes. Además, ésta sólo se lograba en comunidades pequeñas y con pocos ciudadanos quienes tuvieran la posibilidad de conocerse los unos a los otros. Para algunos pensadores, este tipo de democracia es considerada como totalitaria ante dichas exigencias<sup>72</sup>.

---

<sup>70</sup> Para el autor estas trampas están condicionadas al siguiente pensamiento: Se tiene por conocimiento cuál o cómo debe ser la democracia, pero poco se sabe sobre las condiciones en las que es posible esta idealización.

<sup>71</sup> Sartori, Giovanni. *Op. Cit*, p. 10.

<sup>72</sup> Bobbio, Norberto. *El futuro de la democracia*. México: FCE. 1984, p. 50.

Esto se vuelve complejo si se compara la democracia de dos contextos diferentes. Para Sartori, existe un abismo si se trata de confrontar cómo se construyen y desarrollan las democracias en dos países distintos. Por lo tanto, la teoría de la democracia, para el autor, debe estar enmarcada por dos cuestiones:

1. El significado literal y prescriptivo del concepto.
2. La teoría de la democracia junto su práctica en un tiempo/espacio delimitado.

Finalmente, las naciones que se rigen bajo un régimen democrático pueden decidir qué tipo de democracia debe imperar. Para la presente investigación sólo se esbozarán dos tipos: *democracia directa* (refrendaria) y *democracia indirecta* (representativa y electoral). En el primer tipo de democracia no se habla de representantes, ya que no los hay. Se habla en este tipo de democracia del autogobierno.

Existen dos características para poder definirla:

1. Inmediatez en las interacciones de los actores del sistema.
2. Interacción cara a cara de los participantes<sup>73</sup>.

El autogobierno se rige a partir del número de las personas a las que tiene alcance. Entre más sujetos estén bajo del autogobierno será más difícil la funcionalidad de éste. Cuando existe una democracia directa que alberga grandes cantidades de personas la interacción se vuelve frágil hasta ser nula.

La participación en las democracias directas entiende que todos los ciudadanos participan en todas las decisiones que le atañen<sup>74</sup>. Lo anterior, para Norberto Bobbio, carece de sensatez por la imposibilidad de esto en las sociedades contemporáneas.

Mientras que, en la segunda, en sus acotaciones, podemos notar todo lo contrario: son necesarios los procesos electorales para que este tipo de democracia se logre. Hay que resaltar que estos procesos y otros mecanismos

---

<sup>73</sup> Sartori, Giovanni. *Op. Cit*, p. 78.

<sup>74</sup> Bobbio, Norberto. *Op. Cit*, p. 50.

de participación ciudadana sólo son elementos que integran y se subordinan a este tipo de democracia. En una democracia indirecta se habla de representatividad cuando los ciudadanos son capaces de elegir quien los dirija. Con todo esto, no los exime de sus responsabilidades dentro de sus gobiernos.

### 1.3.2 La democracia de hoy

Anclar el análisis sobre la ejecución, desarrollo y uso del gobierno electrónico con el concepto de democracia es necesario, ya que uno de los últimos objetivos de este mecanismo es incidir, cada vez más, en la participación de los ciudadanos en los asuntos políticos. A partir de este fin ambicioso, el gobierno electrónico puede ser considerado como un estándar de la democracia de hoy.

Para Gerardo Munk (2010), actualmente, la acepción de democracia tiene usos y acepciones muy variados<sup>75</sup>. Lo anterior es más evidente en los países de América Latina, los cuales, en su mayoría están en vías de desarrollo. Esto lleva no sólo a tener diferentes definiciones sobre lo que es el concepto, sino que propicia varias posibilidades para entender lo que es. Lo anterior precisa que el concepto tiene estándares que no son marcados por la sociedad, sino que se forman a partir del consenso de grupos muy específicos, como las élites intelectuales.

Reflexionar que el gobierno electrónico en sí no es la democracia, sino que forma parte de los mínimos indispensables de ésta, nos permite visualizar con más claridad las desventajas y ventajas del uso de esta herramienta en diferentes contextos.

Gerardo Munk (2011) percibe que uno de los grandes problemas de las democracias contemporáneas es acotarlas a lo electoral. Aquellos países que logren un carácter democrático aceptable contarán con votaciones transparentes y con un alto grado de participación. Ante esto, la democracia se reduce a designar a los individuos a cargos públicos. Lo anterior deja a un lado las diferentes formas de participar.

---

<sup>75</sup> Munk, Gerardo L., *Los Estándares de la democracia: hacia una formulación de la cuestión democrática en América Latina*, [en línea], [https://www.researchgate.net/publication/275657652\\_Los\\_Estandares\\_de\\_la\\_Democracia\\_Hacia\\_una\\_Formulacion\\_de\\_la\\_Cuestion\\_Democratica\\_en\\_America\\_Latina](https://www.researchgate.net/publication/275657652_Los_Estandares_de_la_Democracia_Hacia_una_Formulacion_de_la_Cuestion_Democratica_en_America_Latina), (consultado el 22 de noviembre de 2017 a las 22:31). p. 22

Para el autor es indispensable que se piense en dos cuestiones si se desea ver la democracia más allá de los comicios:

1. Qué aspectos o dimensiones abarcan el concepto de democracia en las diferentes sociedades.
2. Qué propuestas pueden ser utilizadas para ampliar el concepto de democracia. Si pueden ser usadas, por qué y para qué deben implementarse<sup>76</sup>.

El experto señala que es erróneo pensar que la ejecución de políticas integra la democracia, ya que sólo se limitaría “a cuestiones de medios y no de fines”<sup>77</sup>. Dicho lo anterior, sería erróneo pensar en el gobierno electrónico como un fin para la participación y no como un medio donde los ciudadanos tomen diferentes tipos de decisiones.

Si se espera que esta modalidad de gobierno sea un fin, entonces se evaluarán ejecuciones de carácter administrativo. Lo anterior también resulta problemático. Gerardo Munk (2011), dentro del desarrollo de su texto, *Los estándares de la democracia: Hacia una formulación de la cuestión democrática en América Latina*, retoma una de las ideas de Max Weber, quien considera que es una tendencia “[...] convertir todos los problemas de política en problemas de administración”<sup>78</sup>.

### 1.3.3 La Participación como fundamento equivoco de la democracia actual

Una de las limitaciones que encuentra Giovanni Sartori (1993) dentro de su teoría sobre la democracia es poder definir participación como elemento subordinado a este concepto. Con todo, el autor plantea una definición sobre esta palabra no anclada a otro concepto.

Para él, “participación es tomar parte personalmente, un tomar parte *activo* que verdaderamente sea *mío*, decidido y buscado libremente por mí”<sup>79</sup>. El escritor determina que la participación activa es autogestiva. El ciudadano es quien debe tomar conciencia de su papel y movilizarse. No debe esperar a que

---

<sup>76</sup> Munk, Gerardo L. *Op. Cit*, p. 25.

<sup>77</sup> *Ibidem.*, p. 29.

<sup>78</sup> *Ibidem.*

<sup>79</sup> Sartori, Giovanni. *Op. Cit*, p.74.

sea tomado en cuenta o consultado para elegir o decidir sobre los asuntos del gobierno en el que se encuentra. Es el interés por parte de quien quiere participar lo que impulsa este acto.

Es necesario acotar que dentro de las democracias representativas no hablamos de verdaderas participaciones en los procesos electorales. “Votar es votar y basta; no es bastante para calificarla como *tomar parte*, que es involucramiento y empeño activo”<sup>80</sup>.

La implementación de los procesos electorales para elegir a los representantes trajo consigo educar a los sujetos para que aprendieran a votar, no a decidir a su gobernante. Evidentemente, los ciudadanos aprendieron el mecanismo, pero con el paso del tiempo perdieron el interés y el efecto de la movilización constante no fue un fin.

Uno de los problemas que encuentra el autor en el ejercicio de la participación (desde la práctica y no de la teoría) se relaciona con la efectividad de esta acción ante un número “grande” de ciudadanos que realizan el acto. El dilema se centra en que la decisión mayoritaria no sea tomada en cuenta o signifique muy poco.

Otro de los conflictos de participar es considerar este mecanismo como base o eje de las democracias. El problema se complejiza cuando los gobiernos llaman a los ciudadanos a opinar/decidir inmensurablemente ante la idea de que las “democracias se resuelven con la participación”<sup>81</sup>.

En la democracia es importante el establecimiento de la comunicación política. Para Dominique Wolton (1995), el campo de la comunicación política se integra por tres actores: **1.** los políticos, **2.** los medios de comunicación y **3.** la opinión pública. Ésta última se conoce mediante sondeos “especializados” que permiten conocer la “generalidad”<sup>82</sup> y particularidades del pensamiento ciudadano. Es por ello que los ciudadanos son quienes conforman la *dichosa* opinión pública.

Siguiendo con Sartori (1993), la opinión pública funciona como fundamento operativo de las democracias. Incluso se puede afirmar que la

---

<sup>80</sup> Sartori, Giovanni. *Op. Cit.*, p. 76.

<sup>81</sup> *Ibidem*.

<sup>82</sup> Giovanni Sartori determina que la expresión de generalidad no es sinónimo de totalidad. No podemos referirnos a las mayorías como un todo desde un sentido literal.

opinión puede sostener la democracia. Cuando se habla de este concepto no se habla de manera autónoma, sino de la integración de diferentes opiniones. Éstas se nutren de “flujos de información”. La adquisición, sistematización y propagación de la información por parte de los sujetos son vistas como una competencia, cuyo objetivo final es integrarse dentro de lo cognoscitivo, ya que el solo hecho de opinar en una democracia no basta.

Los flujos de información se consolidan a partir de grupos que influyen en la concepción de las ideas de los individuos. Estos grupos pueden ser desde élites económicas o sociales, gobernantes, familiares, amigos, compañeros o medios de comunicación.

### 1.3.3.1 ¿Todos participan?

Como ya se había mencionado, el significado literal de democracia se concreta en “poder del pueblo”. Definir lo que es el pueblo y sus posibles orígenes desde la perspectiva de Sartori nos ayuda a vislumbrar a aquellos que han participado dentro de sus gobiernos desde tiempos remotos.

La denominación de *pueblo* no es algo contemporáneo: “*demos* había, ya en el siglo V a.C.”<sup>83</sup>. La expresión desde el griego, concebida por Aristóteles, determina como pueblo a los pobres, mientras que los romanos emplean el concepto desde la parte jurídica.

No sólo es pensar en la etimología de la palabra, sino en cómo esta se construye en las sociedades. Sartori nota una particularidad en la denominación de pueblo, si esta palabra se emplea de manera singular o se utiliza desde lo plural. Percibe que, desde lo singular, *pueblo* se ve como totalidad naturalizada. Por lo tanto, la noción de *pueblos* disuelve esa unidad.

A su vez, el autor determina seis mínimas posibilidades interpretar el concepto:

1. pueblo como literalmente *todos*;
2. pueblo como pluralidad aproximada: un mayor número, *los más*;
3. pueblo como *populacho*, las clases inferiores, proletariado;

---

<sup>83</sup> Sartori, Giovanni. *Op. Cit.*, p. 13.

4. pueblo como *totalidad* orgánica e indivisible;
5. pueblo como principio de *mayoría absoluta*;
6. pueblo como principio de *mayoría moderada*<sup>84</sup>.

La principal crítica que el escritor hace a estas aseveraciones es pensar la totalidad como característica dentro de la democracia. Esto conlleva a una inevitable exclusión. No todos participarán dentro del sistema, no todos serán tomados en cuenta y no todos estarán presentes.

Respecto al término de *mayoría*, el término funciona dentro de las sociedades sólo en la toma de decisiones. Por lo tanto, es un término operativo. Hablar de mayorías conlleva dos acepciones, *elegir* y *decidir*. Sin embargo, dentro de las mayorías hablamos de decisiones y no de elecciones. Si se piensa a las mayorías como un ente de elección dentro de las democracias, se piensa en votos, en procesos electorales, en elecciones dadas en cierto tiempo/espacio. Lo anterior conlleva a generalizar que quien o quienes deciden están por encima de esas mayorías que se limitan sólo a elegir.

En la definición etimológica de la palabra existe una “insuficiencia”. Quiere decir que lo legítimo del poder dentro de la democracia, en sentido estricto, debe “emanar de la voluntad popular”<sup>85</sup>. Debe poseer consentimiento del pueblo. Sin embargo, puede ser ambiguo, ya que para el autor no queda claro cómo y dónde se coloca el pueblo dentro de la democracia.

Como hemos citado anteriormente, los primeros en designar quién era el pueblo fueron los griegos. Quien usó por primera vez el concepto fue Heródoto. El pensador designaba como *pueblo* a los ciudadanos que conformaban una comunidad dentro de la ciudad. En la actualidad, para Sartori (1993), la noción de *pueblo* en el campo de lo real o de la práctica, ha sufrido modificaciones. “El término pueblo designa [...] una entidad atomizada, desconectada y fluctuante”<sup>86</sup>.

Hablar de *pueblo* insta a discutir acerca de la opinión que surge dentro de él. Por lo tanto, la “opinión pública” dentro de la democracia es un fundamento de ésta. La Revolución Francesa, en 1789, fue el hecho que permitió hacer

---

<sup>84</sup> Sartori, Giovanni. *Op. Cit.*, p. 14.

<sup>85</sup> *Ibidem.*, p. 23.

<sup>86</sup> Sartori, Giovanni. *Op. Cit.*, p. 19.

relucir el término, “los iluminados se asignaban la tarea de difundir las luces y por lo tanto, implícitamente, de formar la opinión de un público amplio”<sup>87</sup>. La democracia que hoy en día conocemos sentó sus bases.

La opinión pública, en su mayoría de las veces generalizada entre una comunidad amplia<sup>88</sup>, se interesa en la “cosa pública”<sup>89</sup>. ¿Qué es la cosa pública? El autor italiano (Sartori, 1993) distingue que las características de lo **público** son las siguientes:

1. Debe haber un interés general sobre los asuntos que conciernen al gobierno o la política. Se habla de elementos y objetos que conciernen a muchos.
2. Debe existir una difusión y una referencia de eso que es público.
3. Se habla de un objeto de expresión.

Un prejuicio que tenían tantos romanos como griegos era afirmar que el pueblo no sabía. Por lo tanto, los gobernantes debían hacer uso de la razón y del conocimiento mientras que el pueblo sólo opinaba. Entonces, los gobiernos se fundamentaban en la opinión de los gobernados para operar.

### 1.3.3.2 La Información y la Democracia

Uno de los rasgos de las democracias es el establecimiento, desarrollo y mantenimiento de la opinión pública, ya que los gobiernos “están condicionados por el consenso de esta opinión”<sup>90</sup>. La opinión pública, que debe representar una autonomía, está constituida de información.

Sin embargo, Giovanni Sartori cuestiona las limitaciones y problemas del acceso de la información. El autor observa lo siguiente:

1. Existe flujos de información bastos, infinitos. Esto ocasiona que los sujetos “tengan a su alcance” demasiada información de diferentes fuentes.
2. La información que se visibiliza en grandes cantidades de personas es tendenciosa y está sistematizada desde su creación.

---

<sup>87</sup> Sartori, Giovanni. *Op. Cit.*, p. 56.

<sup>88</sup> Esta generalización dada en una comunidad amplia causa en muchos de los casos una opinión difusa.

<sup>89</sup> *Ibidem.*, p. 56.

<sup>90</sup> Sartori, Giovanni. *Op. Cit.*, p. 68.

3. La información ha sido trabajada previamente antes de que circule por los sujetos. Dicho lo anterior, presenta una deficiencia en los datos presentados.
4. Existe un problema en afirmar que las personas con más grados de estudios son los sujetos más informados. A su vez, la utilidad de la información se refleja en el conocimiento que el individuo tiene sobre ese flujo.
5. No se puede hablar de un acceso a la información gratuito, ya que, “quien más tiene informado a un sector lo hace, por fuerza a costa de otros”<sup>91</sup>.

Respecto a la educación como elemento indispensable para que los sujetos puedan “estar más informados” sobre determinado tema o más específicamente para lograr una mejor opinión pública, el autor considera que en efecto la educación puede lograr cambios. Sin embargo, habría no sólo que educar a los ciudadanos, sino además instruirlos en asuntos públicos. Lo anterior incluye la capacidad para analizar la información y así generar competencias sobre ésta.

Se habla de la información como la puerta a lo cognoscitivo. Como un cúmulo de datos que si son comprendidos, permiten que los sujetos adquieran un determinado conocimiento que los ayudará a tomar decisiones y no a elegir. “La información no da, por sí misma, episteme”<sup>92</sup>.

#### **1.3.4 La democracia de "un futuro no muy lejano": Ciberdemocracia**

La red de comunicaciones de la que habla Pierre Lévy se engloba en el ciberespacio. Para el escritor, éste no sólo da pie a diferentes formas de comunicación. En el año 2002, sale la primera edición del libro, *Ciberespacio*, escrito por Lévy. Dicho lo anterior, el autor ve este medio de una forma ambiciosa. Lo percibe como aquel instrumento que puede “engendrar nuevas formas políticas, todavía difícilmente previsibles”<sup>93</sup>. Sin embargo, el augurio de esta red de comunicaciones, en su inicio, apuntaba a un desarrollo sobre todo en la parte económica y técnica.

---

<sup>91</sup> Sartori, Giovanni. *Op. Cit.*, p. 69.

<sup>92</sup> Lévy, Pierre, *Op. Cit.*, p. 83.

<sup>93</sup> *Ibidem.*, p.23

Para Pierre Lévy es importante definir, en un inicio, qué es la cibernética para entender el concepto de ciberdemocracia y gobierno electrónico. Dicha definición se centra en “la ciencia del mando y del control o, dicho de otra manera, del gobierno”<sup>94</sup>. A partir de su definición, podemos observar cómo ancla el concepto de gobierno para ir construyendo el significado de ciberdemocracia.

La cibernética como ciencia genera un lazo comunicativo entre dos actores. Existe un agente activo y un ambiente que es alterado por el agente. Este lazo de comunicación también es dado dentro del gobierno. Lo anterior es de suma importancia para Lévy ya que tanto la comunicación como el lenguaje fueron esenciales para la consolidación del Estado. El uso de estas dos herramientas humanas se prolonga dentro de la cibernética, y por lo tanto, es posible ir vislumbrando desde aquí la ciberdemocracia.

Para el autor, la ciberdemocracia debe profundizar y generalizar tres aspectos:

1. Mercado.
2. Democracia.
3. Ciencia<sup>95</sup>.

Todo desde la apertura de la comunicación y la cooperación de la comunidad. El ciberespacio y la democracia para Lévy se ligan, ya que ambos “aspiran a la libertad y el poder creativo de la conciencia colectiva”<sup>96</sup>. Mientras que la ciberdemocracia no puede reducirse sólo a la creación, funcionamiento u uso de un gobierno electrónico, presupone otros rasgos.

La ciberdemocracia se forja a partir de un Estado que transparenta sus acciones, decisiones y resultados. Está al alcance de comunidades virtuales que se informan y son consultadas a partir de encuestas electrónicas. Dicho lo cual, se espera tener una participación absoluta por parte de la ciudadanía, ya que está integrada desde las comunidades virtuales. La ciudadanía dialoga, se informa, propone y decide conscientemente.

---

<sup>94</sup> Lévy, Pierre, *Op. Cit.*, p 22.

<sup>95</sup> *Ibidem*, p. 24.

<sup>96</sup> *Ibidem.*, p. 25.

Del mismo modo, los espacios virtuales permiten generar nuevas formas de políticas, estas se acompañan de una inversión menor en campañas electorales. Esto también favorece a que los mensajes tengan mayor alcance en cuanto a visualizaciones y exista mayor variedad de ellos.

#### **1.3.4.1 La nueva e innovadora administración: Gobierno Electrónico**

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en colaboración con el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), toma como referencia la siguiente definición de gobierno electrónico:

El gobierno electrónico es una innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el internet y los nuevos medios de comunicación<sup>97</sup>.

A su vez, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) determina que este tipo de mecanismo digital se logra a partir del uso de las TIC, principalmente de Internet, con la finalidad de que cada país tenga un mejor gobierno. Este medio tiene acceso a zonas más estrechas a partir de los servicios en línea.

En 2004, el Banco Mundial señaló que el gobierno electrónico es empleado por las dependencias gubernamentales a partir del uso de las tecnologías de la información. Gracias a éstas, es posible mejorar y/o transformar la interacción entre instituciones de gobierno, la iniciativa privada y los ciudadanos. También permite el acceso a la información y se provocan mejorías en la gestión pública.

Para José Julio Fernández Rodríguez (2006), Profesor Titular en Derecho Constitucional, el término de *gobierno electrónico* tiene muchas acepciones. El carácter polisémico del concepto, para él, se debe a su reciente adopción. César Vargas (2011) también converge con esta idea, ya que no hay una definición comúnmente aceptada. La enunciación del concepto se da con base en los

---

<sup>97</sup> CEPAL, *Gobierno Electrónico y Gestión Pública*, [en línea], [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/Gobierno\\_Electronico\\_ANaser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/Gobierno_Electronico_ANaser.pdf), (consultado el 20 de noviembre de 2017 a las 12:22).

límites y objetivos que se tienen, si se aborda este proyecto como objeto de estudio<sup>98</sup>.

Para comprender la definición de *gobierno electrónico* a continuación se esbozarán los rasgos que lo distinguen. La CEPAL puntualiza que este gobierno no intenta agilizar todos aquellos procesos de carácter administrativo, sino que cada país, a partir del desarrollo de su gobierno electrónico, determina qué procesos pueden modificarse o eliminarse desde el uso de las diferentes herramientas de las que se disponen.

Pierre Lévy (2002) reflexiona que este tipo de gobierno se ocupa cada vez más en diferentes naciones y tiene mayor influencia en los países avanzados, ya que “se multiplican las iniciativas para simplificar los procedimientos administrativos, se intenta aportar mayor transparencia al ‘proceso de producción de leyes’ y acerca el gobierno civil a Internet”<sup>99</sup>.

Otra de las ventajas que ofrece esta administración en formato digital es que el ciudadano no sólo tiene más oportunidades de vinculación, sino que puede hacer uso de la información que generan y trabajan las instituciones. Lo anterior es denominado como *transparencia*, una de las características indispensables de la democracia actual.

Según Lévy, la mayor ventaja del gobierno electrónico debe centrarse en lo siguiente: “Los gobiernos están a punto de pasar de una relación basada en la *autoridad sobre los individuos* a otra basada en la voluntad de servicio a unos ciudadanos a los cuales cada vez han de rendir más cuentas”<sup>100</sup>. Significa que los servicios públicos deben adoptar un carácter empresarial, donde el concepto de *cliente* sea equiparable con el de *ciudadano*. La ventaja de un uso mercantil garantiza optimizar las actividades e ir incluyendo más servicios a partir del progreso y uso de la herramienta.

Para que el gobierno electrónico, como servicio, sea bueno y se desarrolle oportunamente, es evidente que se tienen que emplear costos económicos. Estos gastos, dentro de las democracias, son dados por los impuestos de los

---

<sup>98</sup> Vargas Díaz, César Daniel. "El Gobierno Electrónico o e-Gobierno", [en línea], [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf), (consultado el 22 de noviembre de 2017 a las 14:05). p. 3.

<sup>99</sup> Lévy, Pierre. *Op. Cit.*, p. 83.

<sup>100</sup> *Ibidem*, p. 84.

ciudadanos. Lo que se espera al hacer uso de ellos, es adquirir un soporte óptimo. Como el gasto viene de la ciudadanía, debe existir una corresponsabilidad, y los individuos tienen que estar al tanto de la inversión de este tipo de gobierno y los actores políticos informaran sobre los gastos realizados.

Algunas de las características que se pueden abordar sobre el gobierno electrónico para definirlo son:

- Su uso requiere de la implementación de las TIC. Éstas se emplean con la gestión, trabajo y desarrollo de las dependencias gubernamentales. También puede considerarse la iniciativa privada.
- El uso de los medios tecnológicos, dado su alcance geográfico, permite que cada vez más usuarios puedan manipularlas. Dicho lo anterior, los servicios que el gobierno electrónico ofrece pueden llegar a más personas y son alternativas “cómodas” para la ciudadanía. Esto quiere decir que, desde el hogar, las personas pueden iniciar y concluir trámites. O bien, se pueden generar actos políticos de carácter masivo. A partir de esto, se pueden incluir las siguientes palabras para definir aún más este mecanismo: conectividad, interactividad e incluso, mundialización.
- Se modifica la organización, el acceso y la difusión de la información del gobierno. Lo anterior se logra a partir de la optimización de costos y tiempo (instantaneidad e inmediatez). Ya sea para realizar trámites, propagar información, aclarar dudas, transmitir asuntos de política o comunicar a los gobernantes o funcionarios públicos con la ciudadanía. Esto logra, más convivencia entre los diferentes actores.

Con base en esto, se determinan la eficiencia, eficacia y dinamismo del medio. Asimismo, se permite la competitividad entre los gobiernos con la ejecución de una administración mejor por la potencialización y diversificación de los servicios. Esto quiere decir: “Desaparecer las colas ante las ventanillas, los formularios incomprensibles, todo comportamiento arrogante o corrupto, las oficinas incapaces de establecer comunicación”<sup>101</sup>.

---

<sup>101</sup> Lévy, Pierre. *Op. Cit*, p. 84.

- Este medio es un aliciente para la administración pública que busca incidir en el desarrollo democrático. No es un fin de la democracia.
- Dado que es un vehículo para fortalecer la democracia, se fomenta la participación ciudadana. “Los ciudadanos participan más activamente en el proceso de toma de decisiones y están más a tanto de las cuestiones relacionadas con la comunidad y el desarrollo social”<sup>102</sup>.

Destacar como beneficio el fomento de la participación a través del medio es importante para este ejercicio de investigación, ya que se reflexiona sobre qué es participar y cómo se participa desde la herramienta. Para Vargas Díaz (2011), el gobierno electrónico y su desarrollo con las TIC han tenido un alcance e impacto en las decisiones de los asuntos políticos a través del impulso de: “Iniciativas como presupuestos participativos, conversaciones públicas, foros, blogs, votaciones electrónicas, que permiten una mayor participación ciudadana en los procesos democráticos, recabando su opinión o haciendo posible su participación en la toma de decisiones”<sup>103</sup>.

- No sólo existe una reducción en costos y tiempo. Como consecuencia, el gobierno electrónico hace posible que ya no sean necesarios diferentes cargos públicos para realizar las tareas de las dependencias gubernamentales o generar dobles funciones. Para Pierre Lévy, existe una reducción en las escalas jerárquicas<sup>104</sup>. Esto propicia aminorar los abusos que en estas esferas políticas se puedan dar. Sobre todo, los actos de corrupción.
- A su vez, César Vargas (2011) destaca las desventajas o inconvenientes de implementar el gobierno electrónico. Estos son: **Falta de recursos económicos y humanos**. Hay países que no generan su propia tecnología, por sus condiciones económicas y educativas o bien, porque tampoco tienen los medios para adquirir una buena infraestructura de gobierno electrónico. Esto provoca que, aunque el servicio pueda ser

---

<sup>102</sup> Vargas Díaz, César Daniel. *Op. Cit*, p. 14.

<sup>103</sup> *Ibidem.*, p. 14.

<sup>104</sup> Aunque esto puede provocar disminución de empleos, también significa un campo laboral, en menor medida, para las empresas que se distinguen por manejar el sector de las telecomunicaciones desde lo digital.

deficiente, no se presten los productos necesarios según el contexto, se malgaste el recurso, no se comprenda su función y el uso de la herramienta se vuelva básico al no poder potencializar todas las funciones.

- **Mala administración para ejecutar la herramienta:** Tener acceso al gobierno electrónico no es el único paso para obtener beneficios de éste. Debe existir un mantenimiento continuo de la infraestructura según las necesidades de la administración en cuestión. También se tienen que considerar capacitaciones continuas para los usuarios y quienes administran este tipo de gobierno, ya que implementada la herramienta, puede haber un manejo inadecuado de la tecnología.
- **Brecha digital:** Los estratos socioeconómicos de las naciones también se ven afectados en la adquisición y uso de las TIC. Quienes tengan una mejor capacidad monetaria, podrán adquirir mejores servicios en telecomunicaciones. Mientras, los sectores menos favorecidos presentan carencias en el acceso a las telecomunicaciones más básicas. Esto provoca que pensar en un gobierno electrónico para todos sea utópico. La brecha digital se ve enmarcada también por un rezago educativo: quien posea una educación mayor o mejor, que incluya el saber de otro idioma probablemente explote más el gobierno electrónico y le encuentre sentido a su implementación y uso<sup>105</sup>.

Entre otros aspectos negativos se encuentra tener una sobrecarga de información. Ésta, al no ser tratada pertinentemente no genera aportaciones positivas a los ciudadanos. *Más información no da pie a que las personas estén más conscientes o tengan mejores conocimientos de los asuntos políticos.* “Los gobiernos no pueden ser meros recopiladores de información y dispensadores de información sino agentes que usen los soportes digitales adecuados para superar el vano culto por lo cuantitativo y conviertan el tratamiento de información en algo práctico y útil”<sup>106</sup>.

---

<sup>105</sup> Vargas Díaz, César Daniel. *Op. Cit*, p.13.

<sup>106</sup> Fernández Rodríguez, José Julio, “La aprehensión jurídica de la democracia y el gobierno electrónico” en *Libertades, democracia y gobierno electrónicos*. Granada, Comares. 2006, p.141.

Una de las críticas que hace Giovanni Sartori (1993) al gobierno electrónico, respecto al mecanismo electoral, es el siguiente: si se compara la forma tradicional de votar (donde los sujetos acuden a una urna física para ejercer su derecho) y el voto electrónico, nada cambia. Cuando el ciudadano abre el portal se le dan indicaciones de cómo usar la plataforma para votar. Entonces, ante ambos casos, el ciudadano se limita sólo a elegir algo, un candidato.

Para el autor, existiría una diferencia en la democracia electrónica si esta sumará la competencia de decidir. Esto significa que los individuos se sintieran más incentivados a votar y se redujera el abstencionismo o mejor aún, estuvieran conformes con su elección porque tienen varios parámetros que los hace decidir quién los gobierne y no sólo sea una elección azarosa o circunstancial.

Lo que se ha esbozado en la construcción de este texto sólo se refiere a lo qué es el objeto, sus características y sobre todo las ventajas que tiene implementar este sistema en los países. Los análisis o trabajos que han problematizado este medio, en su mayoría muestran escenarios favorables, futuros muy prometedores y retos que deben combatir en conjunto la ciudadanía y los actores políticos para fortalecer la democracia.

Para Pierre Lévy (2002) lo de hoy es conjugar la democracia con los espacios digitales, ya que su íntima relación impulsa la libertad de los individuos<sup>107</sup>. La libertad se genera porque en las plataformas digitales se alcanza mayor expresión y comunicación.

Es pertinente reflexionar en los aciertos y beneficios que puede otorgar un gobierno electrónico. Sin embargo, es aún más importante analizar las desventajas de este proyecto en países que tienen un régimen democrático prematuramente consolidado y están en vías de desarrollo. Sólo así se podrá dimensionar si la herramienta es un factor que consolida la democracia o ésta implica un negocio del sector privado.

---

<sup>107</sup> Lévy, Pierre. *Op. Cit.*, p.25.

### 1.3.4.2 El ágora virtual

“Hacer oír la voz”

- Pierre Lévy

En la antigua Grecia, el ágora fue el espacio donde sólo los hombres (ni esclavos, ni mujeres o niños) comentaban, debatían y reflexionaban asuntos sobre política y leyes. Considerado como el espacio público de origen, éste evidentemente se ha modificado a partir del tiempo y el espacio.

Para Pierre Lévy, las nuevas tecnologías y el uso de internet mediante los dispositivos han sido una gran revelación del siglo XXI. La consecuencia de ello fue el nacimiento y desarrollo de las comunidades virtuales. El autor identifica que éstas son la base de la ciberdemocracia y el ciberespacio ya que a partir de ellas se pueden entender las “nuevas relaciones sociales” por la creación de:

Foros de discusión, las listas de difusión, los *news groups*, los *chats rooms*, los mundos virtuales multiparticipativos, los juegos colectivos en la red, las comunidades móviles y las otras comunidades virtuales están experimentando un desarrollo espectacular y *en especial entre las generaciones más jóvenes*<sup>108</sup>.

Lévy define como comunidad virtual “un grupo de individuos relacionados entre sí por medio del ciberespacio”<sup>109</sup>. Lo anterior indica que el concepto abarca diferentes tipos de comunidad dentro de la red. Puede ser desde la mensajería con los contactos de un usuario mediante correo electrónico, seguidores de un blog sobre determinado tema, espacios denominados como redes sociales o bien, sitios a donde pueden acceder los individuos para consultar cuestiones administrativas o no sobre su escuela, trabajo, gobierno, vecindario, *hobbies*, etc.

Las comunidades virtuales no minimizan o descalifican el contacto físico que existe en la interacción cara a cara. El autor señala que las comunidades virtuales se han añadido a las relaciones que los sujetos tienen día a día de una forma muy útil. Esto ocurre por las siguientes razones:

1. La tecnología y su curso propician que cada vez más personas usen las plataformas para compartir, comunicarse, interactuar o compartir

---

<sup>108</sup> Lévy, Pierre. *Op. Cit.*, p.50.

<sup>109</sup> *Ibidem*.

información. Esto significa que las comunidades virtuales que sepan estabilizarse crecerán en número de usuarios o se generarán nuevas con base en las necesidades, gustos y demandas de los individuos.

2. El usuario no sólo puede acceder a una comunidad, sino que puede integrarse en las comunidades que desee o necesite.
3. Este medio permite la comunicación en diferentes puntos geográficos. Minimiza la distancia.
4. Si bien hay asuntos o temas específicos que predominan en una comunidad virtual, los flujos de información pueden ser de diversos tópicos.
5. El dinamismo es una característica de las comunidades virtuales. Un chat o foro puede alcanzar un gran número de mensajes como parte de la interacción<sup>110</sup>.

El impacto de las comunidades virtuales, para Lévy, se expandirá con mayor fuerza y empezará a incidir en campos como: salud, gobierno, trabajo, etc. O bien, este tipo de interacción significará, principalmente, un capital monetario. Algunas empresas ya han costado sus comunidades virtuales gracias al número de personas que transitan o hacen uso de éstas.

El autor considera que el éxito de las sociedades de la información y el buen uso de las tecnologías de la información se ve reflejado por naciones que saben establecer, desarrollar y mantener comunidades virtuales en diferentes ámbitos. Para lograrlo, “la comunidad virtual debe tener vocación de convertirse en *conciencia colectiva*, es decir, en una fuente de conocimiento y de creatividad”<sup>111</sup>.

Los espacios que ofrece internet generan que sus usuarios se sientan incentivados a participar más dentro de los comicios gracias al cumulo y organización de la información que puede existir en periodos de votaciones. Es por ello que, para Lévy, si bien el voto electrónico es una revelación dentro del ciberespacio para el fomento de la democracia, lo más trascendental del gobierno electrónico es la posibilidad de generar mayor transparencia en los

---

<sup>110</sup> Lévy, Pierre. *Op. Cit.*, p. 56.

<sup>111</sup> *Ibidem.*, p. 58.

gobiernos y el debate que se puede ocasionar dentro de los sitios web sin intenciones de lucro.

Respecto al voto en internet, el autor menciona que éste puede incentivar a algunos sectores sociales a participar y ser una herramienta útil por la practicidad para quienes no pueden acudir a una casilla física durante las votaciones. Ya sea por la territorialidad (no están en su lugar de origen o hay algún percance natural) o porque existe un impedimento físico para el votante. El voto electrónico “constituye un elemento lógicamente complementario de la renovación global de la democracia”<sup>112</sup>. Incluso, el autor lo ve como un logro menor a futuro de la ciberdemocracia.

Las sociedades que tienen una democracia como gobierno, desde su urbanidad, no se verán limitadas para votar. El ciberespacio ofrece la oportunidad de reducir costos en los diferentes comicios, tener un mayor alcance a nivel espacial, hay más flujo de información que permite a los ciudadanos informarse de todo el proceso electoral y se gestan mayores opiniones. Evidentemente, uno de los retos de la implementación del voto electrónico es combatir los posibles fraudes y cuidar la seguridad de los datos y privacidad de los votantes.

La comunicación dentro de los espacios virtuales también es un punto importante, ya que el dinamismo que sugieren algunas plataformas mediante sus herramientas permite que exista un diálogo entre gobernados y gobernantes. Todo sujeto puede expresarse y ante esto, lo idóneo es que no sólo pueda ser visualizado por uno, sino por muchos. Sobre todo, por los funcionarios públicos que dentro de sus funciones está atender las demandas ciudadanas.

Estos espacios de interacción se apoyan de otras funciones de carácter administrativo: pago de facturas, solicitud de documentación oficial individual y pública y grandes bases de datos que proporcionan al individuo información del gobierno, gobernantes, servidores públicos y dependencias administrativas.

Son las ágoras virtuales espacios (comunidades virtuales) donde existe colaboración de instituciones, dependencias y partidos para proporcionar información (materia prima y eje de las plataformas) a los usuarios. “Las ágoras

---

<sup>112</sup> Lévy, Pierre. *Op. Cit.*, p. 105.

virtuales reciben colaboraciones e información de todos los partidos y tendencias abiertas al diálogo. Al tener un carácter *no partidista* pueden ser *multipartidistas*, y en eso reside su fuerza u originalidad”<sup>113</sup>.

Las ágoras son manejadas por los gobiernos y la iniciativa privada. Para el autor, genera imparcialidad por parte del gobierno, ya que éste no debe “suministrar los medios necesarios para el debate y el activismo político”<sup>114</sup>. Además, un ágora bajo los estándares gubernamentales puede tener poco dinamismo, baja participación y pocas visitas al portal por parte de los usuarios.

Pierre Lévy (2002) defiende que el Estado no debe organizar ni controlar la conciencia colectiva, ya que se podrían ver limitados derechos humanos trascendentales como la libertad de expresión. Además, resultaría tendencioso ya que existe una postura política definida. Son los ciudadanos quienes tienen organizarse, debatir los asuntos de la opinión pública y llevar sus demandas o peticiones a quienes los gobiernan.

Quienes creen las ágoras deben ser organismos que tienen una postura política definida o un interés social. En la mayoría de los casos, para Lévy, quienes generan los espacios virtuales poseen un toque intelectual por ser académicos, políticos o empresarios<sup>115</sup>.

Entonces, el objetivo central es debatir problemas con base en el contexto político, social y cultural del espacio. Es por ello que se gestan foros de discusión elevados sobre las problemáticas a tratar. A su vez, se tiene información o contenido audiovisual de toda índole sobre o relacionado con el tema abordado (noticias, propuestas, leyes, artículos, información científica, declaraciones, entrevistas con especialistas, sondeos, testimonios, etc.).

Los alcances a un futuro de las ágoras se centran en poder profundizar en los tópicos que se discutan o formen parte de las problemáticas de esa espacialidad y temporalidad. Ahondar en las opiniones (que todo individuo sea escuchado y pueda expresarse) que se exponen en estos espacios virtuales y, por lo tanto, reflexionar en las nuevas o diferentes formas de debatir para mejorar el nivel discursivo.

---

<sup>113</sup> Lévy, Pierre. *Op. Cit.*, p. 96.

<sup>114</sup> *Ibidem*.

<sup>115</sup> *Ibidem.*, p. 97.

Gracias a la cantidad de información, actualmente, hay foros organizados y con un nivel de educación elevado por parte de los usuarios. El augurio es que el diálogo posea un carácter más transparente dentro de la democracia. Ello es el paso, según Lévy, hacia una democracia superior, la *ciberdemocracia*<sup>116</sup>.

Para que la ciberdemocracia sea posible, una de las barreras que se debe vencer es la brecha digital. Es necesario brindar la infraestructura adecuada para que todos los ciudadanos puedan tener acceso a internet. Esto incluye que el servicio pase a ser público. Si no se logra en todo el territorio, por lo menos, se debe instalar la infraestructura con base en la densidad poblacional. Asimismo, hay que otorgar equipos que puedan conectarse a una red; establecer acuerdos con la iniciativa privada para bajar los costos de las telecomunicaciones; que internet no se pague por el tiempo que es usado; y generar cursos para que la herramienta se pueda usar en los sectores más desfavorecidos.

---

<sup>116</sup> Lévy, Pierre. *Op. Cit.*, p. 101.

## CAPÍTULO II

### ¿Qué hay del Gobierno Electrónico?

*Al momento de realizar un trámite administrativo, todo ciudadano piensa en lo siguiente: pérdida de tiempo, pérdida de esfuerzo y, quizá lo principal, la pérdida de la satisfacción de su necesidad.*

- **Gustavo Aguilera Izaguirre**

Este apartado tiene la finalidad de profundizar en el gobierno electrónico desde la práctica actual. El segmento se divide en dos ejes. Estos no sólo nos aproximan a un panorama general sobre el desarrollo histórico de esta manera de gobernar (¿cómo se formó?, ¿con qué finalidad fue creado?, ¿cuáles fueron y son sus principales características? o ¿cómo se logró aplicar en distintas naciones?), sino que, además, se presentan cuatro casos sobre la creación de esta administración en diferentes contextos.

Aunque los ejemplos están lejos de ser casos de estudio exhaustivos, son un buen ejercicio de referencia para analizar el objeto en cuestión y nos permite ver bajo qué condiciones y necesidades se impulsó la herramienta digital en cada país seleccionado. El contraste que se planea realizar en el texto también nos ofrece considerar las ventajas y desajustes de desarrollar una administración digital en naciones en vías de crecimiento económico.

Los países seleccionados desarrollados en esta investigación son:

- Canadá.
- Dinamarca.
- Uruguay.
- México.

Esta selección se basó, principalmente, en los siguientes dos criterios:

- **Posición de cada país de acuerdo al Ranking sobre Gobierno Electrónico elaborado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) 2018 (*United Nations E-Government Survey 2018*).**

Disponible en:

[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf)

- **Lugar de cada nación con base en el Ranking del estudio sobre Democracia en 2017 de la empresa de información *The Economist* (*Democracy Index 2017*).**

*The Economist Intelligence Unit (The EIU)* es un organismo inglés que se encarga de la investigación y análisis de negocios a nivel mundial. Pertenece a *The Economist Group* y se relaciona con el diario *The Economist*. Una de las líneas de estudio de este organismo es el **Análisis de país**. El objetivo de la institución es pronosticar detalladamente los escenarios políticos, económicos, financieros y empresariales de las naciones con base en el contexto local e internacional. A partir de ello, evalúa el desarrollo de las democracias en los estados mediante su estudio *The Economist Intelligence Unit's Democracy Index*.

En el año 2017, la institución se encargó de evaluar 167 países (165 países de ese total pertenecen a la Organización de las Naciones Unidas [ONU]). El mecanismo de evaluación implementado se basó en la resolución de un cuestionario de 60 preguntas, agrupadas en cinco categorías. Estas son:

1. Proceso Electoral y Pluralismo;
2. Libertades civiles;
3. Funcionamiento de gobierno;
4. Participación política y,
5. Cultura Política.

Cada respuesta del cuestionario se valora mediante una serie de escalas *Likert*. La principal es del 0 al 10. Lo anterior indica que 0 es la calificación más baja y 10 la más elevada. A su vez, se emplea un sistema dicotómico en las soluciones. Esto quiere decir que se utiliza 0 y 1 para responder. El 0 se utilizada como un valor negativo, (el servicio/función/herramienta/material/información/dato por el que se pregunta no está habilitado o no se tiene) y 1 se usa como un criterio positivo (se cuenta con el servicio/función/herramienta/material/información/dato). Si la pregunta lo requiere, se emplean escalas con valores del 1 al 5 ó del 1 al 7 que permiten precisar más la respuesta en cuestión.

Se puntualiza en la evaluación que estos criterios, si bien sirven para medir las respuestas de lo que se cuestiona, puede observarse una imparcialidad en el sistema ya que quienes califican son expertos que determinan el valor numérico. Dicho valor asignado para “x” pregunta, para una región podría ser mayor o menor en otro país según las condiciones y otros parámetros.

Para obtener el puntaje final, se suman los indicadores obtenidos de cada pregunta por categoría y se promedian. Posteriormente, se suma la puntuación de cada categoría. Los cinco resultados de cada una de las categorías del cuestionario se promedian para obtener el puntaje final. Los resultados obtenidos de cada país se ordenan de menor a mayor. La nación con mayor puntaje ocupa la posición número uno dentro del ranking. Evidentemente, el estado con menor calificación queda en último lugar.

La institución está consciente que evaluar la democracia cuantitativamente es algo complejo. Por lo tanto, la definición de democracia de la que parte la EIU se basa en lo siguiente: “La democracia puede verse como un conjunto de prácticas y principios que se institucionalizan. [...] las características fundamentales de una democracia deben incluir un gobierno basado en el gobierno de mayoría y el consentimiento de los gobernados; la existencia de elecciones justas y libres; la protección de los derechos de las minorías; y el respeto por los derechos humanos básicos. La democracia presupone la igualdad ante la ley, un debido proceso y el pluralismo político”<sup>117</sup>.

El puntaje total del cuestionario también permite clasificar a los estados en alguno de los cuatro tipos de regímenes democráticos que propone el estudio.

- **Democracias plenas:** Puntajes mayores a 8. Este tipo de democracias se identifican por tener un gobierno que atiende las necesidades básicas de sus ciudadanos satisfactoriamente. Se respetan y existen las libertades políticas básicas para los sujetos. Se gesta una libertad de prensa a partir de la diversidad de los medios de comunicación y una oposición a la censura. Existen mínimos problemas en el ejercicio democrático.

---

<sup>117</sup> The Economist Intelligence Unit, Democracy Index 2017. *Free speech under attack*, [en línea], [https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ-438/images/Democracy\\_Index\\_2017.pdf](https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ-438/images/Democracy_Index_2017.pdf), (consultado el 27 de septiembre de 2018 a las 12:49).

- **Democracias defectuosas/imperfectas:** Puntajes mayores a 6 e iguales o menores a 8. A pesar de que las naciones cuentan con procesos electorales libres e imparciales y existe el respeto a las libertades de los sujetos, hay una tendencia a otros problemas democráticos como deficiencia en el trabajo del gobierno, un desarrollo de la cultura política y de la participación política bajo.
- **Regímenes híbridos:** Puntajes mayores a 4 e iguales o menores a 6. Los estados con este tipo de régimen impulsan los procesos electorales. Sin embargo, estos se desarrollan bajo la falta de normas de libertad y justicia. Existe una mayor incidencia a la baja participación y cultura política. La libertad de expresión se ve limitada. El estado de derecho es débil y el gobierno tiende a controlar a los candidatos y partidos de oposición.
- **Regímenes autoritarios:** Puntajes iguales o menores a 4. Se observa un bajo o nulo pluralismo político. Se transgrede la libertad de expresión y otros derechos. Los medios de comunicación tienen un alto o absoluto control estatal, esto genera que haya un elevado grado de censura en medios independientes. La diferencia entre el poder ejecutivo y judicial es nula, esto porque se usan en conjunto ambos para reprimir a la sociedad.

**Disponible en:**

[https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ438/images/Democracy\\_Index\\_2017.pdf](https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ438/images/Democracy_Index_2017.pdf)

Estas encuestas a nivel internacional son la guía que estructura la construcción de los casos. La ONU no sólo ha evaluado el desarrollo del gobierno electrónico desde la década pasada, sino que exigió la ejecución de esta administración en los países que integran la institución. A su vez, *The Economist* ha generado diferentes estudios sobre la democracia a nivel mundial.

Es pertinente observar que Dinamarca ocupó el primer lugar dentro del *ranking* de la ONU y de acuerdo con *The Economist*, goza de una democracia plena. Es por ello que este país es la referencia de las condiciones propicias para ejecutar una administración digital.

Canadá fue uno de los países pioneros en la implementación del Gobierno Electrónico, y de ahí radica la importancia de tomarlo como ejemplo. El desarrollo de su administración en los últimos años de la década de los 90 fue un eje rector para otros territorios que también adoptaron este modelo, principalmente en América Latina. Con base en la encuesta de 2018 por la ONU, el país canadiense ocupa el lugar 23 de 193 naciones evaluadas. Es importante observar, en este caso, lo siguiente: si Canadá fue referente, mucho tiempo, como una buena práctica del gobierno electrónico, ¿por qué no tiene una mejor posición en el ranking actualmente?

Estos dos primeros países (Dinamarca y Canadá) enmarcan territorios desarrollados desde un aspecto económico, cuentan con una democracia “eficaz”, con un avance óptimo del gobierno electrónico y a su vez, se localizan en zonas y contextos geográficos diferentes.

Respecto a México y Uruguay se puede notar que el primer país es una guía para la construcción del objeto de estudio por la cercanía. A partir de la descripción del gobierno electrónico mexicano, fue posible esquematizar la administración digital de los demás países considerando rasgos similares para poder ejercer la comparación. A su vez, es un territorio en vías de desarrollo, que a nivel continente se colocó en el lugar número diez en la encuesta de la ONU. También es importante señalar que no goza de una democracia plena. Por lo tanto, el ejercicio de análisis se centra en reflexionar si es viable destinar recursos, tanto económicos como humanos, en el desarrollo de este tipo de administración.

Respecto a Uruguay, el progreso del gobierno electrónico se ha distinguido por tener grandes avances en un periodo breve. La evaluación de este país colocó a su administración digital dentro de las 10 mejores a nivel mundial. La democracia de este territorio, según la encuesta inglesa, es plena. Lo que se quiere observar, en este caso, es cómo cuestiones socioeconómicas y demográficas influyen en que la aplicación de un gobierno digital sea propicia, sin importar que la demarcación esté en vías de desarrollo.

Es importante aclarar que no era viable comparar gobiernos electrónicos dados en otros países en vías de desarrollo porque a su vez, presentaban democracias deficientes o nulas (como es el caso de los países de Occidente o

Venezuela). También, en la presentación de los casos de los países en vías de desarrollo hubiese sido *tramposo* comparar países con rasgos socioeconómicos similares como Colombia, Perú o Guatemala. Como consecuencia, esto nos llevaría a un análisis plano, donde las conclusiones centrales fueran: a mayor presupuesto, hay un mejor gobierno electrónico.

La presentación de los casos se esquematiza de la siguiente forma:

- Se da un acercamiento a la ejecución del gobierno electrónico en el país (Origen).
- Descripción del proceso de esta administración hoy en día (Actualidad).
- Esquematización de una radiografía por país, para poder realizar un cuadro comparativo con los siguientes indicadores:

## 2.1 Gobierno Electrónico

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) trajo consigo que su uso no sólo se pensara en la educación, ciencia y tecnología. En la década de los 90, países con una alta industrialización empezaron a ver estas tecnologías como un aliciente para mejorar sus gobiernos desde la parte administrativa y en su forma de gobernar<sup>118</sup>. El término de *gobierno electrónico* se empezó a emplear en el campo político a finales de los ochenta. Se adoptó el *e-government* o *e-gov*<sup>119</sup> para referirse a aquellas actividades o servicios gubernamentales para el ciudadano que podían realizarse con ayuda de las TIC.

Esta modalidad de gobierno no se estableció como hoy en día se conoce. Se empezaron a crear espacios dentro de internet donde se proporcionaba información al ciudadano de su administración. Dicho lo cual, se pueden citar algunos de los primeros esquemas de páginas gubernamentales que dieron lugar al gobierno electrónico<sup>120</sup>:

---

<sup>118</sup> Ruelas, Ana L. y Pérez Arámburo, *El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo*, [en línea], <http://www.razonypalabra.org.mx/antecedentes/n52/27RuelasyAramburo.pdf>, (consultado el 20 de agosto de 2018 a las 12:08).

<sup>119</sup> OEA, *De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico*, [en línea], <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/46778/IDL-46778.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, (consultado el 30 de agosto de 2018 a las 12:57), p. 8.

<sup>120</sup> Ruelas, Ana L. y Pérez Arámburo, *Op. Cit.*

Cuadro 1.

PAÍS	NOMBRE DE LA PÁGINA	AÑO
Estados Unidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>National Performance Review</i></li> <li>• <i>The National Information Infrastructure</i></li> </ul>	1993
Canadá	<i>Information Highway Advisory Council</i>	1994
Japón	<i>Telecommunications Council</i>	1994
Australia	ASTEC	1995
Singapur	<i>National Computer Board</i>	1995

Como se muestra en la tabla, Estados Unidos fue el primer país en poner información de su gobierno en portales de internet para que sus ciudadanos accedieran a algunos contenidos de su administración. En 1994, esta nación propuso ante el Grupo de los Siete (G-7)<sup>121</sup>, la creación de una Infraestructura de Información Global (*Global Information Infrastructure GII*).

La idea se debatió en un Foro donde no sólo los países miembros discutieron el plan, sino también órganos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) fueron invitados a participar en las mesas<sup>122</sup>. Este evento sirvió para impulsar a los demás países a proyectar la creación de un gobierno electrónico.

Por lo tanto, la aplicación de este recurso se dio primeramente en las naciones con mayor industrialización y a mediados de la década de los 90. Los Integrantes de la Unión Europea (UE) se sumaron a los esfuerzos de crear administraciones digitales con la finalidad de agregar a sus gobiernos el rasgo de interoperabilidad.

Con base en la definición por la UE, interoperabilidad “es la habilidad de los sistemas TIC, y de los procesos de negocios que ellas soportan, de intercambiar datos y posibilitar compartir información y conocimiento”<sup>123</sup>. Uno de los rasgos más relevantes de la interoperabilidad es el ahorro de recursos materiales y humanos en los gobiernos. Esto se puede gracias a la oferta de servicios de calidad en todos los sectores de desarrollo que se implementen y

<sup>121</sup> El grupo del G-7 se integró de países con un alto índice de industrialización y una economía estable. Los miembros en aquel entonces eran: Alemania, Canadá, Estados Unidos, Francia, Italia, Japón y Reino Unido.

<sup>122</sup> Ruelas, Ana L. y Pérez Arámburo, *Op. Cit.*

<sup>123</sup> CEPAL, *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*, [en línea], [https://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/2/32222/Libro\\_blanco\\_de\\_interoperabilidad.pdf](https://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/2/32222/Libro_blanco_de_interoperabilidad.pdf), (consultado el 22 de agosto de 2018 a las 13:24), p. 13.

usen de manera efectiva y eficaz. Lo anterior provoca que el beneficiario inmediato sea el ciudadano.

Existen cuatro tipos de interoperabilidad que funcionan dentro del gobierno electrónico:

- 1. Semántica:** Los flujos de información proporcionados a los ciudadanos deben contener un lenguaje comprensible para todos.
- 2. Organizacional:** Se incentiva a vincular las diferentes instituciones del gobierno con el objetivo de intercambiar y poner a disposición toda la información, servicios y trámites posibles de forma fácil, práctica y digital para los ciudadanos. A su vez, se tratan de establecer con puntualidad los procesos internos y externos de estas dependencias.
- 3. Técnica:** Se proyecta contar con los elementos técnicos necesarios para ejecutar eficiente y eficazmente un gobierno electrónico.
- 4. Gobernanza:** Establecimiento de metas y objetivos claros sobre el gobierno en práctica, con estándares previamente estipulados por las administraciones<sup>124</sup>.

Posteriormente, los Estados pertenecientes a organismos internacionales (como la ONU, OCDE, UNESCO, etc.) empezaron a adoptar este modelo. Lo anterior provocó que la mayoría de los países de América Latina en 2007 se comprometiera a desarrollar esta administración mediante la firma de la *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico* en la Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado<sup>125</sup>.

En la carta se estipularon los siguientes objetivos:

- Encaminar a las naciones comprometidas en la carta a una economía unida.
- Que el sector económico de cada país se fortaleciera a partir del uso de las TIC.

---

<sup>124</sup> CEPAL, *Op. Cit.*

<sup>125</sup> El evento donde se firmó esta carta fue en la **IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado** en Pucón, Chile el 31 de mayo y 1° de junio de 2007. Los países que firmaron el documento son: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

- Potenciar el desarrollo y bienestar social de los individuos.
- Explotar el uso de las TIC en los sectores de desarrollo del país en cuestión.
- Generar una relación más estrecha entre gobernantes y gobernados mediante el uso de la tecnología.
- Dar pie a una relación más cercana entre los países latinos y de los otros continentes.
- Beneficiar e incentivar al gobierno democrático de las naciones.
- Propiciar que la información de las administraciones estuviera cada vez más al alcance de los ciudadanos de una forma fácil y práctica.
- Generar un ejercicio serio del gobierno electrónico con la meta de encaminar a las naciones a progresar<sup>126</sup>.

En ese entonces se puso a disposición el mecanismo *e-Government effectiveness Inter-Agency Task Force (eGe TF)* para emprender la digitalización de las administraciones en los países. Este mecanismo se integró a su vez por dependencias u organismos internacionales como:

“[...] La Organización de los Estados Americanos (OEA), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Departamento para Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UN DESA), el Banco Mundial, la Fundación para el Desarrollo Development Gateway, el Instituto de Conectividad de las Américas (ICA) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL)”<sup>127</sup>.

La carta proponía que, con la ayuda de las TIC, se fortaleciera y mejorara la gestión pública de las administraciones para beneficio de los ciudadanos. Dichos bienes para los usuarios incluían la protección y garantía de sus derechos. Estos son:

1. Que los ciudadanos tengan conocimiento de las TIC sobre su uso, desarrollo y ejecución desde una edad temprana.
2. Fortalecer los mecanismos de transparencia en las acciones de los gobiernos para evitar prácticas corruptas.

---

<sup>126</sup> CEPAL, *Op. Cit.*

<sup>127</sup> *Ibidem*, pp. 7-8.

3. Generar un acercamiento más efectivo y eficiente entre gobernadores y gobernados.
4. Controlar y tratar de erradicar las desigualdades sociales de América Latina a través del acceso a las TIC no importando el contexto de los sujetos.
5. Que los usuarios vean la herramienta como un medio para participar continua y activamente en acciones de sus administraciones.
6. Que por medio de la digitalización y del uso de TIC se desarrolle e impulse una sociedad del conocimiento y la información encaminada al desarrollo<sup>128</sup>.

En una de las cláusulas de la carta, se hace énfasis a que el “Gobierno Electrónico” es un símil de “Administración Electrónica” ya que ambas herramientas tienen en común los siguientes preceptos:

- Mediante las TIC existe una mejoría en los servicios y la información brindada por la administración.
- Se incentiva la participación ciudadana al establecerse un contacto más estrecho entre los que gobiernan y son gobernados.
- Existe un acceso a la información más amplio. Esto provoca que se fomenten sectores públicos más transparentes.
- Las TIC no se pueden considerar como una herramienta simple para los gobiernos.

Lo ya descrito muestra que las administraciones electrónicas se relacionan estrechamente con la democracia y su consolidación dentro de las naciones. Por lo tanto, el medio debe dirigirse a, “facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de la política general o de las políticas públicas sectoriales, entre otros medios, a través de consultas participativas de los ciudadanos”<sup>129</sup>.

---

<sup>128</sup> Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*, [en línea], <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>, (consultado el 28 de agosto de 2018 a las 11:29).

<sup>129</sup> Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, *Op. Cit.*

Dicho lo anterior, fue necesario establecer principios para regular el gobierno electrónico. Éstos son:

1. **Igualdad:** Todos los ciudadanos deben poder acceder a las herramientas digitales con el fin que deseen, sean cuestiones administrativas o no.
2. **Legalidad:** Los procedimientos legales de forma “tradicional”, deben ser equiparables electrónicamente. A su vez, la privacidad de los datos de los usuarios debe tener parámetros bien definidos y establecerse de forma adecuada.
3. **Conservación:** Deben existir normas que permitan que la información digital se resguarde de la misma forma que la física.
4. **Transparencia y accesibilidad:** La presentación de los productos digitales deben ser de fácil acceso y comprensión para los diferentes sectores sociales.
5. **Proporcionalidad:** No se debe minimizar la seguridad implementada en los medios digitales. Se deben crear medidas que garanticen una navegación certera.
6. **Responsabilidad:** Los servicios y la información brindada no debe ser alterada.
7. **Adecuación tecnológica:** Cada país se responsabilizará por la tecnología implementada y su uso.<sup>130</sup>

Con el empleo del gobierno electrónico, los países también se comprometieron a:

- Mejorar o elaborar leyes de acceso a la información y transparencia.
- Cumplir con subir, por medios electrónicos, información, escritos, oficios, convocatorias, los diarios y/o boletines oficiales.
- Resolver dudas, quejas y comentarios por parte de los usuarios.
- Generar mecanismos para poder realizar pagos (impuestos u otras obligaciones ciudadanas).

---

<sup>130</sup> Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, *Op. Cit.*

- Contar con bases de datos para que los usuarios tengan a su alcance documentos oficiales o puedan solicitar algún trámite.<sup>131</sup>

Una de las pautas para los países latinoamericanos fue, que tuvieran la capacidad para generar estrategias y ejecutar planes para incluir a los sectores menos favorecidos en el uso de los medios electrónicos y sus servicios. Por lo tanto, los alcances territoriales de este medio deben procurar zonas rurales, comunidades étnicas y pueblos indígenas. Lo anterior conlleva a que las plataformas puedan habilitarse en las diferentes lenguas de las regiones e incluir contenidos que fomenten y respalden las identidades culturales.

Aunque una de las metas del gobierno electrónico es poder digitalizar, si no todos, la mayoría de los trámites administrativos es necesario también que el medio virtual esté acompañado de otros dispositivos de comunicación e incluso se continúen actividades entre las administraciones y los ciudadanos de manera presencial.

Como ya se hizo mención, los países dentro de la carta se hacen responsables del uso de la tecnología a desarrollar. A su vez, “determinará el rol que corresponderá a la iniciativa privada y a los mercados [...], ya sea como reguladores o como prestadores de servicios”<sup>132</sup>. También, los países asumen el compromiso de generar las pautas para la evaluación y mantenimiento del medio.

La evolución común de este gobierno en las naciones que lo han implementado se ha generado mediante de la siguiente forma:

**Esquema 1. Evolución común de la implementación del gobierno electrónico<sup>133</sup>**



En una primera instancia, se pone al alcance de los ciudadanos flujos informativos sobre cuestiones administrativas. Posteriormente, los usuarios no

<sup>131</sup> Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, *Op. Cit.*

<sup>132</sup> *Ibidem.*

<sup>133</sup> BID, *Guía Práctica para el Gobierno Electrónico: Cuestiones, Impactos y Percepciones*, [en línea], <http://services.iadb.org/wmsfiles/products/Publications/626922.pdf>, (consultado el 31 de agosto de 2018 a las 10:15).

sólo pueden acceder a los datos para conocer noticias, trámites o servicios, si no que pueden interactuar en el medio a través de la formulación de comentarios o envío de mensajes de carácter privado con las dependencias.

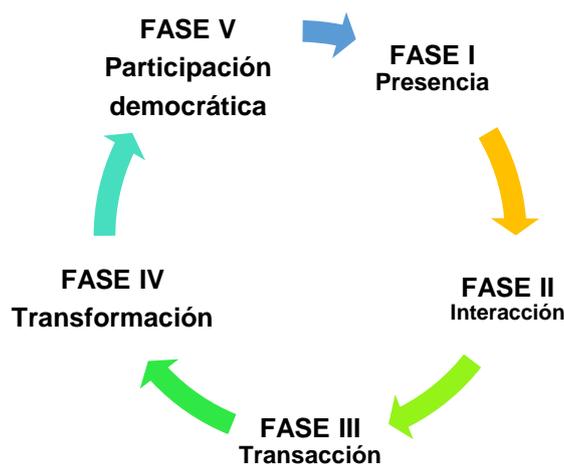
Uno de los servicios que mayor impacto ha tenido son las transacciones bancarias. Por lo que la tercera fase de la evolución se relaciona con hacer pagos de impuestos u obligaciones a las diferentes dependencias. La cuarta etapa evolutiva tiene que ver con la integración. Una de las formas de economizar recursos y hacer portales más dinámicos es integrar la información de varias dependencias en un solo portal web. Lo anterior permite que el ciudadano pueda consultar varios temas sin necesidad de una búsqueda exhaustiva.

Finalmente, la innovación es la última etapa evolutiva, ya que esta incluye que todas las operaciones puedan estar digitalizadas para que puedan ser operadas de manera fácil e intuitiva por los ciudadanos. Lo anterior impulsa a perfeccionar la herramienta del gobierno electrónico y si es posible, crear nuevos modelos para mejorar la gobernanza.

### 2.1.1 Fases de desarrollo del gobierno electrónico

Con base en lo propuesto por la Organización de los Estados Americanos, el gobierno electrónico se compone de las siguientes fases:

Esquema 2. Fases del desarrollo del gobierno electrónico<sup>134</sup>



<sup>134</sup> OEA, *De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico*, [en línea], <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/46778/IDL-46778.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, (consultado el 30 de agosto de 2018 a las 12:57), p. 10.

- 1. Presencia:** Cuando un país decide desarrollar el gobierno electrónico, la presencia es conocida como la primera fase. Se ponen a disposición portales de internet sobre las dependencias e instituciones que conforman la administración. En una primera instancia, sólo se procura tener a la mano la información o datos más relevantes de los organismos.
- 2. Interacción:** Cuando se logra digitalizar la mayoría de los servicios, se puede acceder a la información más importante y hay una actualización de ésta continuamente. Se empieza a gestar una relación más estrecha entre las instituciones y los usuarios. Esto, en un inicio, mediante la recepción y respuesta de mensajes privados o vía correo electrónico por parte de los ciudadanos. Posteriormente, por la creación e impulso de foros, consultas ciudadanas, resolución de formularios o redacción de opiniones, sugerencias, quejas o comentarios en espacios abiertos a diferentes públicos.
- 3. Transacción:** Existe una automatización de las actividades, trámites y servicios por parte de las dependencias. Esto porque se ponen a disposición de los ciudadanos trámites donde ya no es necesario ir a la institución para poder realizarlos y concluirlos.

Lo anterior incluye poder pagar impuestos y contribuciones, servicios, tramitar becas, documentos oficiales, descargar formatos, dar seguimiento y finalizar operaciones. Una de las ventajas de esta automatización es no producir cambios en la estructura interna de las organizaciones. Sólo se adecua el medio a las necesidades de la institución.

- 4. Transformación:** Esta fase se logra cuando la mayoría, sino es que todos los servicios y trámites se alcanzan a digitalizar. A su vez, incluye que gran parte de las personas posean las competencias mínimas para poder usar la herramienta y en el mejor de los casos, que manejen adecuadamente los productos y exijan una constante actualización de estos. También se proporcionan las condiciones óptimas para un acceso eficiente y eficaz a este gobierno, si no en la totalidad del territorio, en la

mayoría de los espacios públicos o demarcaciones más trascendentales de las del país.

- 5. Participación democrática:** Esta etapa se ancla a los siguientes conceptos, todos ellos direccionados por la democracia, *Democracia electrónica*, *Participación electrónica*, *Voto electrónico*, *Parlamento electrónico*, *Ciudad digital*<sup>135</sup>.

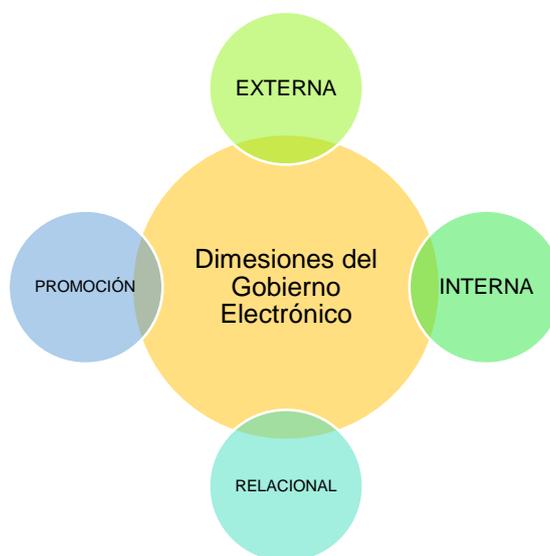
Esta última fase es una meta a largo plazo, ya que involucra el “éxito o estabilidad” del gobierno electrónico. Se pretende fomentar la participación ciudadana en las resoluciones de su administración y reforzar la comunicación entre ambos actores ya que el acceso a las convocatorias y toma de decisiones se puede optimizar y potencializar.

En las fases que se señalaron con anterioridad, no se habla de un orden consecutivo; incluso algunas de estas interactúan al mismo tiempo. Tampoco es posible distinguir cuando empieza una o termina.

### 2.1.2 Dimensiones del gobierno electrónico

De acuerdo con Miguel Salvador Serna, el gobierno electrónico opera bajo las siguientes dimensiones para lograr sus fines y objetivos<sup>136</sup>:

**Esquema 3. Dimensiones del Gobierno Electrónico**



<sup>135</sup> OEA, *De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico*, Op. Cit., p. 10.

<sup>136</sup> Serna, Miguel Salvador, *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*, [en línea], <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0043804.pdf>, (consultado el 05 de septiembre de 2018 a las 12:12).

- **Externa:** Forma en la que el gobierno electrónico se presenta. Por lo tanto, incluye los portales en internet y los servicios anexos que se implementan en este como foros, videoconferencias, votaciones, mensajería en línea (ya sea en espacios dentro del medio catalogados como públicos o privados).

Temáticamente, el ámbito externo se muestra en los siguientes tópicos:

**Cuadro 2.**

<b>TÓPICOS</b>		
<b>Vida cotidiana</b>	<b>Administración a distancia</b>	<b>Vida política</b>
Por medio de los sitios web, los ciudadanos acceden a la información de sus gobiernos o instituciones.	Capacidad de poder realizar trámites en línea de cualquier tipo no importando tanto el tiempo y espacio.	Los ciudadanos en estos espacios fortalecen el gobierno con su participación activa y constante en el medio.

- **Promoción:** Capacidad que tienen los gobiernos para poder fortalecer la sociedad del conocimiento y de la información. Esto incluye dos cuestiones: **1.** Inversión en la alfabetización digital de los ciudadanos para que aprendan, aprehendan y usen la herramienta adecuadamente, potencialicen los servicios y exijan mejoras en estos y, **2.** Poner a disposición la estructura tecnológica con las implicaciones que esto conlleva (buena infraestructura, continuo soporte y acceso al medio en los espacios convenientes del territorio en cuestión).
- **Interna:** Antes de que la ejecución del gobierno electrónico se geste en la sociedad, es necesario que las administraciones y sus dependencias puedan dominar la herramienta para saber, qué se ofrece, cómo operan los servicios y dónde se puede optimizar y mejorar el medio.
- **Relacional:** Es necesario que el gobierno central se conecte con las administraciones locales para engrosar los portales con información necesaria para los usuarios. A su vez, se puede apoyar de las instituciones, dependencias públicas, el sector privado, las Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) y Asociaciones Civiles para ampliar y complementar los servicios.

### 2.1.3 Tipos de gobierno electrónico

Se pueden distinguir cuatro tipos de gobierno electrónico<sup>137</sup>:

- **Gobierno/Ciudadano (G2C):** Este se caracteriza por poner a disposición todos los documentos, trámites, servicios o productos en digital. Se incluye poder realizar trámites, buscar documentos oficiales, pagar impuestos u otro tipo de contribuciones como facturas, consultar convocatorias, etc.
- **Gobierno/Empresa (G3B):** La relación entre la iniciativa privada y el gobierno permite que también existan flujos de información entre estos sectores. El gobierno electrónico, en este caso, puede proporcionar cursos, talleres, capacitaciones, estar al tanto de las operaciones y actividades de determinada empresa, brindar apoyos de salubridad, bonos, poner a disposición servicios que beneficien a la empresa en cuestión.
- **Gobierno/Empleado (G2E):** El objetivo de este gobierno es brindar los servicios necesarios y capacitaciones a los empleados del sector público. A su vez, quienes manejan los portales son habilitados para poder atender las tareas para un buen funcionamiento de la herramienta y las necesidades de los usuarios.
- **Gobierno/Gobierno (GEG):** Las instituciones gubernamentales deben estar en continua interacción. Por ello, entre dependencias se facilitan los flujos de información (compartir y almacenar datos), prestar servicios si se requiere, hacer compras públicas, impulsar capacitaciones para empleados o usuarios y unir esfuerzos en proyectos o programas sociales.

---

<sup>137</sup> De Armas Urquiza, Roberto y De Armas Suárez, Alejandro, *Gobierno Electrónico: Fases, Dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*, [en línea], <http://www.eumed.net/rev/cccs/13/auas.html>, (consultado el 31 de agosto de 2018 a las 10:49).

## 2.1.4 Servicios que ofrece el Gobierno Electrónico

Los servicios que se ponen a disposición en el gobierno electrónico se pueden clasificar en cuatro grupos de acuerdo con Adolfo J. Torres<sup>138</sup>:

Cuadro 3.

Servicios del Gobierno Electrónico			
eServices	eManagement	eDemocracy	ePolicy
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y difusión de portales web.</li> <li>• Acceso a trámites y servicios (descarga de documentos oficiales, pagos de contribuciones o impuestos, seguimiento de trámites, etc.).</li> <li>• Publicación de información, eventos, noticias, oficios, convocatorias o boletines.</li> <li>• <b>eInclusion</b>: Proveer que la mayoría de las personas tenga acceso al medio.</li> <li>• <b>eLearning</b>: Difusión sobre los servicios a disposición.</li> <li>• <b>eSecurity</b>: Validación de los trámites como oficiales. Verificación y seguridad en el uso de datos de las personas que usan el medio.</li> </ul>	<p>Se incluyen elementos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>eProcurement</b>: Es usado para realizar las transacciones del gobierno y sus dependencias optimizando los procesos de compra.</li> <li>• <b>eHealth</b>: Las cuestiones de sanidad y salubridad son abarcadas por este rubro.</li> </ul> <p>A partir de este servicio es posible mejorar la administración de los recursos públicos y técnicos para disminuir costos y beneficiar los procesos.</p>	<p>La <b>eDemocracy</b> promociona el voto electrónico (<b>eVoting</b>) y la <b>eParticipation</b> a través del impulso de foros y consultas ciudadanas. De éste también se deriva el <b>eCampaigning</b> ya sea a través del desarrollo de campañas en periodo de elecciones o de carácter social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>eRulemaking</b>: Este servicio permite que se prevea el uso de un marco normativo que regule el funcionamiento del gobierno electrónico. Esto impulsa la protección de datos y procesos de los usuarios.</li> </ul>

## 2.1.5 Criterios de evaluación del gobierno electrónico

La dependencia que se encarga de medir la eficiencia, eficacia, desarrollo y evolución de los gobiernos electrónicos en los países desde el 2003<sup>139</sup>, es la Organización de las Naciones Unidas (ONU) desde su Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. Lo que actualmente valora el organismo<sup>140</sup>, basado a su

<sup>138</sup> J. Torres, Adolfo, *eGovernment: Alcance, éxitos y fracasos*, [en línea], [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/5B33A106FC2C4E2505257C68004F70F5/\\$FILE/eGov\\_exitos\\_y\\_fracasos\\_155652-14112008\\_ita.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5B33A106FC2C4E2505257C68004F70F5/$FILE/eGov_exitos_y_fracasos_155652-14112008_ita.pdf), (consultado el 06 de septiembre de 2018 a las 12:38), p. 3 - 4.

<sup>139</sup> Los años en que la ONU ha valorada desde una encuesta el gobierno electrónico de las naciones que integran el organismo son: 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 y 2016.

<sup>140</sup> Del 2001 al 2008 los estudios del gobierno electrónico por parte de la ONU se basaron en ver la herramienta como un mecanismo que proveía información y algunos servicios a los ciudadanos. Desde el 2005, los estudios empezaron a incluir una valoración sobre la inclusión social por medio de las TIC. Posteriormente, en 2008, la participación

vez en los estándares de la agenda 2030<sup>141</sup>, es si las sociedades de la información de las naciones han direccionado sus gobiernos electrónicos hacia tres ejes:

1. Construcción de resiliencia ante los problemas y situaciones de crisis en las comunidades.
2. El fomento y crecimiento de un desarrollo sostenible.
3. La inclusión de todos los estratos sociales en la implementación del gobierno electrónico<sup>142</sup>.

La valoración que hace la ONU se basa en los ***E-Government Development Index (EGDI)***. Desde sus primeros estudios y encuestas del gobierno electrónico, el organismo empezó a generar una base de datos (***egovkb***). Este cúmulo de información puesta en la web, permite que los usuarios observen en línea y tengan acceso a las diferentes investigaciones sobre la administración electrónica de los estados y en algunas de sus regiones, su clasificación y perfil<sup>143</sup>.

Parte de la información que permite valorar a las naciones es proporcionada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Este órgano forma parte de la ONU y su labor se centra en generar bases de datos en materia de comunicaciones de todos los estados miembros. Para clasificar a

---

ciudadana en el medio fue tomada en cuenta como parte de los rasgos evolutivos de este. Se sintetizó en ese entonces que el gobierno electrónico podía, tomarse “como una innovación continua en la entrega servicios, la participación pública y la gobernanza a través de la transformación de relaciones externas e internas utilizando tecnología de la información, especialmente Internet”.

<sup>141</sup> La Agenda 2030 en un plan a nivel mundial retomado por todas las naciones que integran la ONU. Se basa en tres ejes rectores: **1. cuestiones sociales, 2. desarrollo económico y 3. acciones ambientales**. Su objetivo es generar programas que beneficien a los humanos, se hagan esfuerzos por cuidar el medio ambiente y que los países se encaminen hacia la prosperidad en todos los ámbitos. Los temas centrales es la igualdad de las condiciones socioeconómicas (erradicar la pobreza) y la equidad de género (que tanto hombres y mujeres de todas las edades sean respaldados por sus derechos e impulsar el empoderamiento de las mujeres).

Se fijaron 17 objetivos y 169 metas para generar sociedades cada vez más sustentables. Dicha agenda entró en vigor el 1° de enero de 2016 con la firma de 193 naciones. Los estados estuvieron de acuerdo en basar desde el 2016 sus agendas locales en la declaratoria internacional. El nombre asignado es consecuencia de los objetivos trazados, ya que se espera que para el 2030 se perciba un cambio unánime en los países.

<sup>142</sup> ONU. Instituciones públicas y gobierno digital. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, *ENCUESTAS E- GOBIERNO DE LA ONU 2018*, [en línea], <https://publicadministration.un.org/es/research/un-e-government-surveys>, (consultado el 06 de septiembre de 2018 a las 13:02).

<sup>143</sup> ONU, *United Nations. E-Government. Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and Resilient societies*, [en línea], [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf), (consultado el 07 de septiembre de 2018 a las 13:03 pm), p. 219.

los países, también se usan datos del Atlas del Banco Mundial (BM). Se analiza la economía de los estados según su Ingreso Nacional Bruto (INB) per cápita.

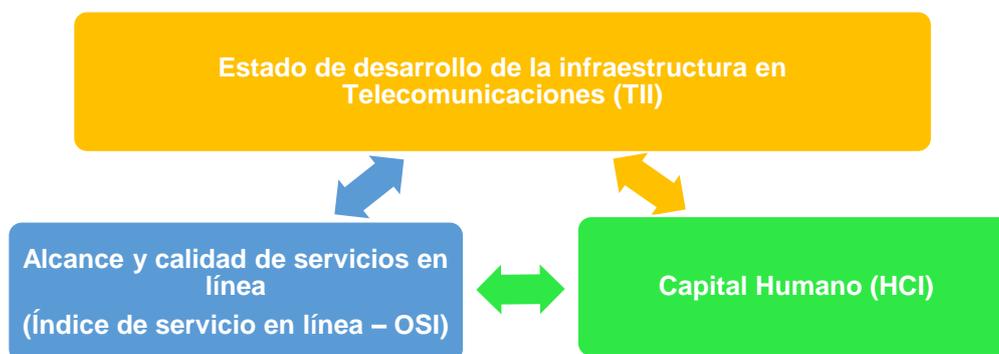
El BM tiene cuatro criterios para valorar la situación financiera de los países<sup>144</sup>:

**Cuadro 4.**

GRUPO	PERCEPCIÓN
Ingresos Bajos	US\$1,005
Ingresos medios bajos	US\$1,006 – \$3,955
Ingresos medios altos	US\$3,956 - \$12,235
Ingresos altos	US\$12,236 – más

En esta última evaluación (2018) se incluyó la revisión de portales de gobiernos locales. El estándar para evaluar las localidades fue la densidad poblacional. Se dio preferencia a aquellas regiones con mayor número de habitantes. Para valorar el gobierno electrónico general y local de las naciones se gestaron parámetros matemáticos (índices cuantitativos) y de carácter cualitativo. Desde la parte cuantitativa, los principales ejes son tres<sup>145</sup>:

**Esquema 4. Indicadores cuantitativos<sup>146</sup> del Gobierno Electrónico por la ONU**



<sup>144</sup> ONU, *United Nations. E-Government. Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and Resilient societies. Op. Cit.*

<sup>145</sup> *Ibidem*, p. 199.

<sup>146</sup> La evaluación de cada uno de los parámetros se gesta de forma independiente. De cada eje se obtiene un porcentaje el cual se suma y al final se promedia con los otros resultados de los indicadores.

## 1. Alcance y calidad de servicios en línea

### (Índice de servicio en línea – OSI<sup>147</sup>):

Para poder evaluar este eje, se empleó un cuestionario con 140 preguntas que aborda los niveles de desarrollo del gobierno electrónico. Este instrumento de medición se envió a las naciones en línea. Gran parte de su resolución consta de dos respuestas<sup>148</sup> en cada pregunta, sólo cuando el planteamiento lo requiere se usa otro tipo de respuesta (una réplica a profundidad).

Los temas que se contemplaron en el cuestionario fueron:

1. Acceso y transparencia de datos gubernamentales.
2. *E – Participation.*
3. Enfoque general del gobierno.
4. Servicios básicos dentro de las administraciones: salud, educación, trabajo, etcétera.
5. Inclusión, transparencia, confiabilidad, seguridad, etcétera.<sup>149</sup>

A su vez, se revisaron los portales de internet del gobierno de cada una de las naciones que conforman la ONU. Fueron 206 personas, entre ellos investigadores, quienes interactuaron con los sitios web (tres por país). Para generar una evaluación homogénea, el organismo internacional capacitó a los 206 voluntarios para valorar los mismos aspectos de los sitios. “Los investigadores fueron instruidos y entrenados para asumir la mentalidad promedio de un usuario”<sup>150</sup>. El punto clave para revisar detenidamente las plataformas, fue si éstas eran de fácil uso, “intuitivas para las personas”.

Para obtener un resultado que se pueda sumar a los otros dos ejes del EGDI y se promedie, se emplea el siguiente procedimiento: Se toman en cuenta dos resultados, la puntuación más alta y la menor de los cuestionarios. A estos dos

---

<sup>147</sup> Por sus siglas en inglés, *Online Service Index* (OSI).

<sup>148</sup> Las respuestas del cuestionario al estar dentro de un sistema binario se resuelven con un 0 ó 1. Siendo, evidentemente 0, la calificación negativa (el servicio/función/herramienta/material/información/dato por el que se pregunta no está habilitado, no se tiene) y 1 el criterio positivo (se cuenta con el servicio/función/herramienta/material/información/dato).

<sup>149</sup> ONU, *United Nations. E-Government. Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and Resilient societies*, Op. Cit., p. 205.

<sup>150</sup> ONU, *United Nations. E-Government. Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and Resilient societies*, Op. Cit., p. 205.

puntajes se les resta el porcentaje de la nación que se valora. El resultado obtenido se divide entre sí. Lo que se obtiene al final es el indicador OSI.

## **2. Estado de desarrollo de la infraestructura en Telecomunicaciones (TII<sup>151</sup>)**

Este parámetro se compone de cinco indicadores:

1. Usuarios de Internet estimados por cada 100 habitantes.
2. Número de líneas telefónicas fijas por cada 100 habitantes.
3. Número de suscriptores a una línea móvil por cada 100 habitantes. (Se evalúa que se tenga mínimamente una conexión 3G).
4. Cantidad de conexiones inalámbricas por cada 100 habitantes.
5. Número de suscripciones de banda ancha fija por cada 100 habitantes<sup>152</sup>.

En el indicador no se valora qué equipos o cuánto pagan los usuarios por servicios como la banda ancha o el costo de los móviles, se cuenta el número de personas que accede al medio. Estos parámetros se fijaron desde el año 2002, sin embargo, con la última evaluación se tuvo que incluir las suscripciones de banda ancha desde los teléfonos celulares.

## **3. Capital Humano (HCI<sup>153</sup>)**

Medir la educación es importante para la ONU ya que es un eje de desarrollo y progreso en los países. Además, es base para la función del capital humano. Este se mide respecto a los siguientes cuatro componentes:

1. **Tasa de alfabetización de los adultos:** Se estima a aquellas personas con 15 años o más edad que tengan la capacidad de leer y comprender textos con narrativa simple.
2. **Tasa bruta de educación primaria, secundaria y bachillerato:** Se mide la población que tuvo acceso y concluyó los estudios de primaria, secundaria y bachillerato.

---

<sup>151</sup> Por sus siglas en inglés, *Telecommunication Infrastructure Index* (TII)

<sup>152</sup> ONU, *United Nations. E-Government. Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and Resilient societies*, Op. Cit., p. 201-202.

<sup>153</sup> Por sus siglas en inglés, *Human Capital Index* (HCI).

3. **Años de escolaridad esperados:** Se calcula el índice de escolaridad que los niños de una nación pueden alcanzar en su territorio con base en los parámetros actuales de educación.
4. **Promedio de escolaridad:** Se registra que población con 25 años o mayor a edad culminó su educación superior<sup>154</sup>.

#### 2.1.5.1 E – Participation Index (EPI)

Uno de los temas más relevantes contemplados en la evaluación del gobierno electrónico es la **E – Participation Index (EPI)**. Este rubro se retomó como parte de las metas más importantes de esta administración. Lo que se evalúa es la capacidad que la herramienta ofrece a las personas en la toma de decisiones. Se estableció como un indicador cualitativo donde no se valoran prácticas puntuales, sino se observan mecanismos que impulsan la participación ciudadana, la interacción entre gobernados y gobernantes y el compromiso que tiene los gobiernos hacia sus habitantes. Se contemplan tres aspectos:

1. **E – information:** Brindar a los ciudadanos información de carácter público de sus gobiernos, sea o no de alta demanda.
2. **E – consultation:** Crear mecanismos de consulta para tomar decisiones en la esfera política.
3. **E – decisión – making:** Toma de decisiones por parte de los ciudadanos que se relacionen a asuntos políticos<sup>155</sup>.

También se incluyen otros tópicos como:

- El acceso a la información de diferentes trámites y servicios. Si ésta es suficiente y tiene un formato comprensible para los ciudadanos con un bajo nivel educativo.
- El tipo de comentarios que los ciudadanos hacen respecto a los portales y cómo se pueden mejorar sus funciones.

---

<sup>154</sup> ONU, United Nations. E-Government. Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and Resilient societies, *Op. Cit.*, p. 203.

<sup>155</sup> *Op. Cit.*, p. 211.

- Si se emplean mecanismos que refuercen la participación ciudadana como encuestas, foros de consulta, cuestionarios en línea, uso de redes sociales, etcétera<sup>156</sup>.

## 2.2 Ejemplos de gobierno electrónico

### 2.2.1 Los modelos a seguir

#### 2.2.1.1 El ejemplo americano: gobierno electrónico de Canadá

*"[...] el gobierno y su información deben estar abiertos de forma predeterminada. En pocas palabras, es hora de brillar. Más luz sobre el gobierno para asegurarse de que permanezca enfocado en las personas para las que fue creado: usted".*

- **Justin Trudeau**

##### a) Orígenes

El país de América del Norte fue una de las primeras naciones que explotó el uso de internet desde sus orígenes. En 1987, el estado registró el dominio ".ca", esto significó una red sólo para los canadienses. A partir de esto, se sumaron esfuerzos para que la red se expandiera por todo el territorio. Diez años después, el gobierno planeó y formalizó el desarrollo de una infraestructura tecnológica que impulsara el uso, por parte de todos los ciudadanos, de las TIC.

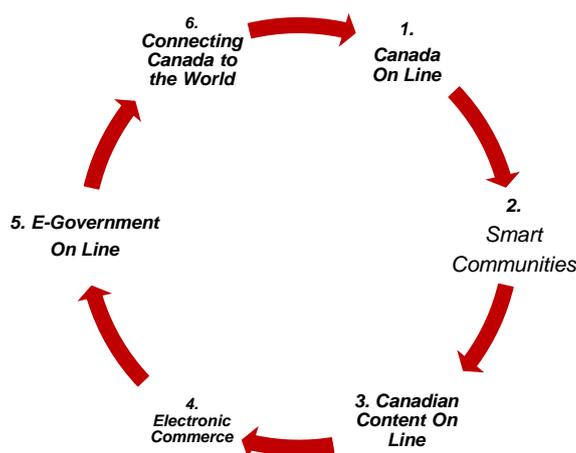
Dicho lo anterior, el gobierno empezó a familiarizar, enseñar e involucrar a los sujetos a utilizar las herramientas tecnológicas mediante el desarrollo del plan estratégico *Connectedness Agenda*. El fin del programa era incrementar "el nivel de penetración de acceso a Internet en los negocios y hogares canadienses"<sup>157</sup>. Este plan se sustentó, a su vez, en seis ejes que se complementaban mutuamente:

---

<sup>156</sup> ONU, United Nations. E-Government. Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and Resilient societies, *Op. Cit.*, p. 212.

<sup>157</sup> Quintanilla Mendoza, Gabriela, *Facetas del desarrollo y resultados del e-Gobierno en México y Canadá*, [en línea], [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-35502010000100003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35502010000100003), (consultado el 04 de septiembre de 2018 a las 12:40).

Esquema 5. Ejes del gobierno electrónico canadiense (Orígenes)<sup>158</sup>



1. **Canada On Line:** Como era necesario que las redes informáticas se distribuyeran por todo el territorio, este eje rector permitió que se desarrollara una infraestructura a nivel nacional que permitiera el acceso a internet. Se previó que, en espacios públicos, los canadienses pudieran conectarse a la red sin ningún problema. Incluso, se pensó que espacios educativos como bibliotecas y centro académicos contarán con la infraestructura y que la herramienta también se gestara en comunidades rurales y en las periferias del estado.

Este plan no sólo fue funcional en el país, sino que fue ejemplo para las demás naciones que empezaban a usar o regular internet. Lo que hizo el gobierno fue ordenar los sitios web de sus dependencias e instituciones públicas y digitalizar sus trámites y servicios. Se incluyó una actualización constante del medio conforme el avance tecnológico y las necesidades que surgieran. Este proceso fue acompañado de la inserción de una banda ancha<sup>159</sup> de gran velocidad que mejorara la experiencia de la web.

2. **Smart Communities:** Con la intención de apoyar a los sectores vulnerables de la población (indígenas, comunidades débiles económicamente y sin acceso a las “nuevas” tecnologías), en 1998, el

<sup>158</sup> Quintanilla Mendoza, Gabriela. *Op. Cit.*

<sup>159</sup> Según la **Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU)** de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), **Banda Ancha** puede definirse técnicamente como “un conjunto de tecnologías de red avanzadas o como el motor de una radical y gran transformación que revitaliza la entrega de los servicios existentes y da pie a la aparición de nuevos e innovadores servicios”. Lo anterior incluye conexión permanente a internet, una alta capacidad para almacenar y transportar grandes flujos de información por segundo y tecnología denominada como <<4G>>.

gobierno desarrolló este plan. Se enseñó a pequeños conjuntos de habitantes cómo las TIC pueden ser un aliciente en las actividades cotidianas de las personas y porqué su uso puede impulsar la economía de la región.

3. **Canadian Content On Line:** La administración creó y puso a disposición de los usuarios contenidos que fueran de utilidad. Esto implicó que se rastrearán los temas de interés de las personas para digitalizar esa información. Se promovió principalmente la difusión de planes y proyectos relacionados con educación, ciencia, tecnología, salud, valores, servicios y trámites gubernamentales.
4. **Electronic Commerce:** Con el propósito de impulsar los negocios y empresas en línea, este proyecto desarrolló mecanismos para facilitar las transacciones entre vendedores y compradores. Lo anterior provocó mejorar la experiencia de compra en línea, se eliminó cualquier tipo de obstáculo legal por el uso de las TIC y los datos bancarios y personales de los consumidores y servidores se resguardaron en redes públicas o privadas como medida de seguridad. Dicho programa fue exitoso gracias al considerar el mercado canadiense e internacional<sup>160</sup>.

La operatividad del programa **Electronic Commerce** implicó que el sector mercantil en línea uniera esfuerzos con la administración del estado para impulsar un desarrollo y mejora continua de la infraestructura tecnológica. Esto también incluyó que se fomentara la seguridad en los sitios electrónicos y que se impulsara la investigación en este campo para mejorar los servicios de redes en Canadá y fuera del país.

Otra consecuencia fue, crear marcos legales para validar las firmas digitales que autorizaran y permitieran identificar los documentos, transacciones o servicios electrónicos. Se incidió a su vez en las acciones de transparencia gubernamentales y que los usuarios empezaran a observar que tan eficiente y eficaz era la administración desde lo “tradicional” a lo digital.

---

<sup>160</sup> Quintanilla Mendoza, Gabriela, *Op. Cit.*

- 5. *E-Government On Line*:** Se promocionó la digitalización de servicios, trámites e información gubernamental para todos los sectores poblacionales de Canadá, con la finalidad de mejorar los que ya se tenían e incluir otros. El proyecto integró documentos usados en zonas urbanizadas y comunidades rurales. Los ejes rectores de este plan fueron:
- Proporcionar la mayor cantidad de trámites y servicios en línea hacia los usuarios, siguiendo estándares de eficacia y eficiencia en la entrega de los formatos y su rediseño.
  - Una estructura tecnológica que permitiera la conexión entre todas las dependencias e instituciones públicas y que a su vez permitiera reducir costos en los servicios.
  - Crear y desarrollar marcos de uso para facilitar la interacción con la plataforma y propiciar confianza entre los ciudadanos. Para ello se crearon accesos de servicios electrónicos con niveles de seguridad como, identificación de usuario o de identidades para resguardar los datos confidenciales. Para acceder a un servicio, cada usuario contaba con una contraseña propia (*epass*).
- 6. *Connecting Canada to the World*:** La idea central de esta estrategia era intercambiar con otras naciones, **I.** la implementación de la infraestructura tecnológica, **II.** la experiencia del uso de internet, **III.** el desarrollo de políticas públicas vinculadas a la herramienta y, **IV.** los aprendizajes obtenidos por los usuarios.

Desde la aplicación de los programas se pensó en marcos jurídicos (dos leyes y políticas públicas) que regularan la función de la página. Lo anterior provocó que Canadá fuera un ejemplo a seguir por la planeación de la regulación legal desde la ejecución del gobierno electrónico y los proyectos impulsados en función a las necesidades de los ciudadanos junto a la experiencia de alta tecnología.

Lo anterior sirvió como antecedente para que, en el año 2000, se impulsara con mayor determinación el programa número seis (gobierno electrónico canadiense). La estrategia denominada *Government On Line* (GOL) tuvo como objetivo central que el gobierno como administrador de la herramienta y sus usuarios, no sólo ocuparan el medio, sino se convirtieran en especialistas de las TIC.

El presupuesto otorgado inicialmente, para la potencialización del programa, fue de 160 millones de dólares. De esta cantidad se designó una tercera parte a digitalizar los servicios y trámites gubernamentales. Un año más tarde (en 2001), la cantidad otorgada casi se cuadruplicó. Se pusieron a disposición 600 millones de dólares para mejorar la red electrónica, desarrollar un sector de seguridad (*Security Channel*) y rediseñar el portal.

En 2002 se mejoraron y transformaron los suministros de los servicios públicos a raíz de los “*Proyectos Pathfinder*”. De 2004 a 2005, los marcos legales del uso de la herramienta se mejoraron. También se empezaron a planear y desarrollar sistemas de evaluación sobre el gobierno electrónico.

A partir de las mejoras, para 2009 se renombró el gobierno electrónico (GOV 2.0), con la finalidad de aprovechar la Web 2.0, redefinir y puntualizar los objetivos sobre la relación entre gobernantes y gobernados, incrementar el acceso de la información y promover mecanismos de transparencia de las relaciones públicas<sup>161</sup>.

## **b) Actualidad**

Hoy en día, el portal del gobierno electrónico canadiense se resguarda bajo la dirección [www.canada.ca](http://www.canada.ca). Como medida de inclusión, la página se puede consultar en dos idiomas: inglés y francés. Tomando en cuenta las zonas francófonas del país y el idioma natal, inglés. La finalidad del portal es ofrecer un gobierno que se haga presente de manera digital en la prestación de servicios y en la disposición de trámites desde una forma fácil, intuitiva y práctica.

En 2017, se actualizó el Plan Estratégico de Tecnología de la Información 2016-2020 del Gobierno de Canadá bajo el nombre: *Plan Estratégico para la Gestión de la Información (IM) y la Tecnología de la Información (TI) 2017 a 2021*. La intención de esta reforma fue ampliar la oferta digital con base en el desarrollo fiscal canadiense de 2018 a 2019.

---

<sup>161</sup> Gil García, j. Ramón y Aldama Armando, *Gobierno electrónico en Canadá: Antecedentes, objetivos, estrategias y resultados*, [en línea], <http://www.libreriadecide.com/librospdf/DTAP-248.pdf>, (consultado el 08 de octubre de 2018 a las 12:51).

Se planteó reforzar el G2C<sup>162</sup> a partir de una mejor dirección en tecnología, información y datos. Esto mediante una organización administrativa abierta (Gobierno Abierto<sup>163</sup>) y la oferta de servicios “a ciudadanos y empresas de manera simple, moderna y efectiva, desde lo digital y disponible en cualquier momento, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo”<sup>164</sup>.

El GC canadiense se basa en los siguientes cuatro objetivos:

1. **Servicio.**
2. **Valor.**
3. **Seguridad.**
4. **Agilidad.**

Estos objetivos se corresponden, a su vez, con cuatro áreas estratégicas centradas en:

1. **Servicio:** Provisión de la instrumentaria tecnológica necesaria para realizar trabajos, tareas, servicios y trámites. O bien, para la solución de problemas y mejoramiento del portal web.
2. **Administración/Gestión:** Gestión de la parte económica del gobierno electrónico. Se busca que éste sea sustentable frente el mercado económico local e internacional.
3. **Seguridad:** Trabajo en el resguardo y confidencialidad de los datos tanto de las dependencias e instituciones públicas como los de los usuarios.

---

<sup>162</sup> Tipo de gobierno electrónico: Gobierno - Ciudadano.

<sup>163</sup> En el año 2012 este país se unió al *Open Government Partnership*, desde entonces su gobierno se ha basado en la creación de compromisos que permitan una mayor comunicación entre el gobierno y el ciudadano, la transparencia de las acciones administrativas y el acceso a la información pública. A inicios del 2016 arrancó el Tercer Plan Bienal de Canadá del *Open Government Partnership* con vigencia al 2018. El antecesor a este plan fue el Segundo Plan Bienal de Canadá del *Open Government Partnership*, integrado por 12 compromisos basado en tres ejes: **I. Datos abiertos, II. Información Abierta y, III. Diálogo Abierto**

El *Open Government Partnership/OGP* (Asociación del Gobierno Abierto) es un organismo cuya función es llamar a las naciones a tener administraciones más incluyentes, eficientes y eficaces en sus tareas. Los países que se unen a esta asociación deben incluir en sus planes de acción, estrategias basadas en la consulta ciudadana para desempeñar una mejor función como gobierno. Fundado en 2011 por Brasil, Indonesia, México, Noruega, Filipinas, Sudáfrica, Estados Unidos y Reino Unido, se persiguió la transparencia de las acciones gubernamentales y el impulso de la participación ciudadana. Esta dependencia en la actualidad se integra por 79 estados y constantemente somete a revisión a los países que ya asumieron el compromiso por el Gobierno Abierto.

<sup>164</sup> Canada.ca, *Plan Estratégico del Gobierno de Canadá para la Gestión de la Información y la Tecnología de la Información 2017-2021*, [en línea], <https://www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/topics/information-technology-project-management/information-technology/strategic-plan-information-management-information-technology.html>, (consultado el 09 de octubre de 2018 a las 12:34).

Lo anterior para aumentar la credibilidad y confianza de la interacción del medio.

- 4. Comunidad:** Fomento del uso de las TIC para utilizar de forma correcta y óptima el gobierno electrónico. Incluso se busca que los administradores de este tipo de gobierno desarrollen sus habilidades profesionales exponencialmente<sup>165</sup>.

El seguimiento de estos preceptos es referente para el diseño de las acciones, tareas y actividades durante la vigencia del plan y después de éste. Con base en esta estrategia, el principal actor es el ciudadano. A él se le ofertan los servicios y trámites como una experiencia consumista. Se piensa en los servicios y trámites como productos<sup>166</sup>.

El compromiso del Gobierno con sus ciudadanos se centra en proporcionar administraciones que transparenten sus acciones, que exista una inclusión total o mayoritaria de la ciudadanía en la toma de decisiones, acceso a la información y que el desempeño de las actividades se haga de manera responsable. Dicho lo cual, se busca que:

1. Los servicios y trámites sean principalmente para los ciudadanos. Lo anterior indica que la herramienta sea fácil de manipular y se pueda acceder al medio en gran parte del territorio en cualquier momento.
2. Los datos estén disponibles en las situaciones necesarias.
3. La relación del gobierno con el ciudadano sea constante e interactiva.
4. Exista un vínculo de colaboración entre las instituciones públicas para incrementar la distribución y el uso de información.
5. Se puedan digitalizar la mayoría de los documentos administrativos y se usen sin ningún percance<sup>167</sup>.
6. Se resguarden los datos personales con responsabilidad para incrementar la confiabilidad del usuario.

---

<sup>165</sup> Canada.ca, *Op. Cit.*

<sup>166</sup> Respecto a ello, desde el origen del gobierno electrónico canadiense se ha pensado en políticas públicas que favorezcan el campo empresarial. Actualmente se promueve la siguiente visión: "todo el gobierno como una sola empresa".

<sup>167</sup> Canada.ca, *Op. Cit.*

7. A partir de la generación de votos de confianza y credibilidad, se propicien e impulsen oportunidades económicas para el sector privado y los canadienses.

Finalmente, para ofertar servicios de alta calidad, los principales componentes digitales que se crean, desarrollan y renuevan son:

1. “Intercambio de información y datos.
2. Analítica de *big data*.
3. Colaboración.
4. Enfoque abierto por defecto.
5. Desarrollo centrado en el usuario.
6. Adopción de estándares abiertos”<sup>168</sup>.

### c) Radiografía

#### 1. Datos sociodemográficos

PAÍS	DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS				
CANADÁ	Extensión territorial	Estados Departamentos Provincias	Población (ONU)	Población Tercera Edad (CIA 2017) 65 años y +	Población Joven (UNESCO 2016) 15 – 24 años
	9, 984, 670 <i>km<sup>2</sup></i>	13	35,949,709	6,635,055	4,555,000

#### 2. Datos económicos

PAÍS	ECONOMÍA	
CANADÁ	Tipo de Ingresos (ONU)	Ingreso Nacional Bruto Per Cápita/GNI (Banco Mundial)
	<i>High income</i>	1,360

<sup>168</sup> Canada.ca, *Op. Cit.*

### 3. Datos sobre la educación

PAÍS	EDUCACIÓN		
CANADÁ	% de Alfabetismo de personas de 15 años a + (UNESCO 2016)	Gasto público en educación como % del Producto Interno Bruto (UNESCO 2011)	Gasto público en educación como % del gasto gubernamental total (UNESCO 2011)
	99%	5.27%	12.22%

### 4. Datos Internet

PAÍS	CONECTIVIDAD				
CANADÁ	Proporción de hogares con computador	% de usuarios de Internet (ITU 2000)	% de usuarios de Internet (ITU 2017)	Usuarios de Internet (2017)	Precio estimado de Banda Ancha por mes en dólares (BDRC Continental 2017)
	84.5 (2015)	51.30%	91.16% <sup>169</sup>	33,221,435	54.9

### 5. Datos democráticos (Proporcionados por The Economist Intelligence Unit's Democracy Index 2017)

PAÍS	DEMOCRACIA						
CANADÁ	Tipo de Democracia	Lugar ranking de 167 países	Puntuación total por la EIU 2006	Puntuación total por la EIU 2017	Puntaje en Proceso electoral y Pluralismo (EIU)	Funcionamiento del gobierno	Puntuación en Participación Política (EIU)
	<i>Full democracy</i>	6	9.07	9.15	9.58	9.64	7.78

<sup>169</sup> La actualización de este dato corresponde a informes de la ITU del 2016.

## 6. Datos sobre el gobierno electrónico

PAÍS		GOBIERNO ELECTRÓNICO				
CANADÁ	Portal Electrónico	Índice de desarrollo del gobierno electrónico	Lugar Ranking de la ONU	Clasificación del Gobierno electrónico a la que pertenece	Posición en el indicador <i>E- Participation</i>	Puntaje obtenido sobre la <i>E- Participation</i>
	<a href="https://www.canada.ca">https://www.canada.ca</a>	0.8258	23 de 193 países	VHEGDI	27 de 193 países	0.9101

## 2.2.1.2 El número uno del ranking, el gobierno electrónico Dinamarca

*Ha faltado un lugar donde los ciudadanos puedan buscar pacíficamente y encontrar información sobre la política general del gobierno, explicada en su totalidad con las propias palabras del gobierno. El lugar es Government.dk*

- **Lars Løkke Rasmussen (primer ministro danés)**

### a) Orígenes

Dinamarca se caracteriza por pertenecer al grupo de los **Países Escandinavos**. Esta pequeña conformación de naciones se rige bajo el **modelo escandinavo de bienestar/modelo nórdico**. Esta guía se basa, principalmente, en el sector económico del estado y su intervención a nivel global. Sus características se centran en un “elevado nivel de gasto público en protección social, mercados laborales relativamente poco regulados y fuertes sindicatos”<sup>170</sup>.

También podemos destacar que existe una efectiva y eficiente distribución de los recursos materiales y humanos. Esto provoca que la repartición de la riqueza se proyecte hacia condiciones igualitarias. Lo anterior incide en contar con bajos niveles de pobreza y desigualdad social o de género. La democracia también se ve beneficiada al contar con sistemas de organización prácticos y nulos índices de corrupción de las instituciones.

Gran parte del éxito del programa se debe a las exigencias económicas (productividad y competitividad), que se ejecutan con base a las necesidades de la nación y la sociedad. Para esto, se toma mucho en cuenta la dimensión territorial de los países para proyectar planes posibles. A su vez, la mayoría de los beneficios no recae en el sector privado.

Referente a la tecnología y el gobierno electrónico, Dinamarca está integrada a la estrategia Europa 2020. Este proyecto, que incluye a todos los países europeos, tiene tres metas principalmente:

1. Crecimiento inteligente.
2. Crecimiento sostenible.
3. Crecimiento integrador<sup>171</sup>.

<sup>170</sup> Pampillón Olmedo, Rafael. *El modelo Nórdico*, [en línea], <http://www.redalyc.org/pdf/866/86601813.pdf>, (consultado el 24 de noviembre de 2018 a las 11:35), p.157.

<sup>171</sup> Gobierno de España, *eGovernment. Estudio sobre Mejores Prácticas en Gobierno Electrónico en Europa*, [en línea], [file:///D:/svsss.ccs04/Downloads/2010\\_Estudio\\_mejores\\_practicas\\_Europa%20\(1\).pdf](file:///D:/svsss.ccs04/Downloads/2010_Estudio_mejores_practicas_Europa%20(1).pdf), (consultado el 24 de octubre de 2018 a las 12:36), p.7.

Con un modelo económico sustentable y fuerte, una de sus líneas de acción del país danés es impulsar la Sociedad Digital. Lo que se busca es potencializar para 2020 la economía y la sociedad, con base en un acceso a internet de velocidad superior. A su vez, se promueve la creación de una Agenda Digital Europea que incluya a las TIC en el proceso de transformación y en la mayoría, sino es que todas, de las actividades cotidianas de los ciudadanos.

Dentro de la Agenda Digital se propusieron siete campos de trabajo:

1. “Crear un mercado digital único (para toda la UE).
2. Mejorar las condiciones del marco legal para la interoperabilidad entre productos y servicios de las TIC.
3. Fomentar la confianza y la seguridad en Internet.
4. Garantizar la oferta de un acceso a Internet mucho más rápido.
5. Estimular la inversión en investigación y desarrollo tecnológico.
6. Fomentar la alfabetización, la capacitación y la inclusión digital.
7. Aplicar las TIC para abordar retos sociales tales como el cambio climático, los costes crecientes de la atención sanitaria y el envejecimiento de la población”<sup>172</sup>.

Respecto a la ejecución de una Administración Electrónica, la Agenda Digital comprometía a las naciones a ofrecer plataformas digitales con contenido de sus gobiernos. A su vez, la declaración de Malmö, aceptada el 18 de noviembre de 2009 por los países de la Unión Europea, englobaba políticas para la consolidación de un gobierno electrónico.

Los dos documentos mencionados forjaron el Plan de Acción Europeo de Gobierno Electrónico (*eGovernment Action Plan 2011-2015*). Este proyecto se estructuró con base en cuatro ejes:

1. “Empoderamiento de ciudadanos y empresas.
2. Mercado único.
3. Eficacia y eficiencia de Gobiernos y Administraciones.
4. Condiciones previas para el desarrollo del Gobierno Electrónico”<sup>173</sup>.

---

<sup>172</sup> Gobierno de España, *Op. Cit.*, p. 8.

<sup>173</sup> *Ibidem.*, p. 10.

Respecto al cuarto eje, se postuló que las naciones generaran condiciones para crear, implementar y desarrollar infraestructuras, mediante el uso de las TIC y su interoperabilidad, a favor del Gobierno Electrónico. Bajo estos supuestos, Dinamarca desarrolló el **Proyecto OIOREST (Shared Public Knowledge in Digital Denmark)**.

El objetivo central de este proyecto fue: “facilitar la difusión de la información pública a través de una infraestructura uniforme que permita que los datos sean utilizados a través de los sistemas, plataformas y aplicaciones”.<sup>174</sup> Los retos a los que se enfrentaba el país era generar una coordinación efectiva para desarrollar adecuadamente la iniciativa y conseguir la instrumentaria necesaria.

Desde finales de 2008, el **Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y el gobierno local de Dinamarca** puso a disposición de los daneses el portal **MyPage** (“un punto de entrada <<one-stop>> al sector público de Dinamarca”)<sup>175</sup>. Esta herramienta integrada a la página del gobierno (**citizen.dk**) permitía a los ciudadanos consultar la información de su administración. Cada usuario contaba con su propio **MyPage**, al cual accedía con una firma digital.

Como la idea central del medio era contar con un espacio para la consulta de información, el gobierno se encargó de generar datos que fueran comprensibles por todos los ciudadanos y que se basaran en los temas de interés de la población. Para ello se realizó una encuesta que delimitó diferentes tipologías del sujeto danés.

El objetivo de este proyecto (**MyPage**) fue alentar un “sector público que proporcionara servicios electrónicos mejores, coherentes y más eficientes tanto a los ciudadanos como a las empresas con la finalidad de mantener a Dinamarca en una posición líder en políticas de **eGovernment**”<sup>176</sup>.

Se establecieron 35 iniciativas específicas para emprender la estrategia. A su vez, se delinearon dos áreas de prioridad para el ejercicio del gobierno electrónico, estas se basaron en:

---

<sup>174</sup> Gobierno de España, *Op. Cit.*, p. 27.

<sup>175</sup> *Ibidem*, p. 32.

<sup>176</sup> *Ibidem*.

- Que todos los servicios del gobierno se digitalizaran en beneficio de los ciudadanos y el sector privado.
- Procurar la colaboración entre las dependencias del gobierno en todos sus niveles para coordinar dicha digitalización (tomando en cuenta que este tipo de administración era un proyecto prioritario).

Para que el proyecto alcanzara un nivel alto de prioridad, se crearon dos foros colectivos que se encargaron de supervisar las tareas de desarrollo.

- Comité Ejecutivo de la Cooperación Intra-Gubernamental (*Steering Committee for Joint Cross-Government Cooperation/STS*).
- Comité Ejecutivo de borger.dk<sup>177</sup>.

Cabe mencionar que, para este periodo, el país no tuvo necesidad de implementar los siguientes rubros, que sí fueron tomados en cuenta por otros miembros de la Unión Europea:

1. Participación de los ciudadanos en las políticas públicas.
2. Desarrollo en la segunda generación de ventanillas únicas de la Directiva de Servicios.
3. Gobierno Verde/Procesos de evaluación para medir la reducción de la huella de carbono con la implantación de gobierno electrónico.
4. Diferentes tipos de soluciones de firma y *e-identification*.

Sin embargo, un eje que sí incluyó Dinamarca fueron los servicios transfronterizos. Esta paquetería creada en 1999, permitía a los empresarios gestionar sus actividades desde cualquier parte de Europa y a los ciudadanos que se tuvieran que cambiar de residencia dentro del continente los auxiliaba para realizar actividades escolares, laborales o de migración sin ningún problema desde portales de internet.

El proyecto danés y sueco llamado **Oresunddirekt** se implementó en la Región de *Oresund*, de ahí la primera parte de su nombre. Esta región se compone del suroeste de Suecia y de las islas Zelanda, *Lolland*, *Falster* y

---

<sup>177</sup> Gobierno de España, *Op. Cit.*, p. 33.

*Bornholm*. La estrategia dio lugar a que las relaciones de migración e intercambio cultural o empresarial en ambos países se estrecharan.

El reto de los administradores de la plataforma fue generar flujos de información para todos los destinatarios del servicio. Por lo tanto, el primer paso para que el material fuera comprensible por todos, fue generar un portal con ambos idiomas (sueco y danés).

Los usuarios de ambas naciones le encontraron sentido a la plataforma, de tal modo que los índices de las visitas de la página fueron elevados y aumentaron año con año. También, el nivel de satisfacción fue alto. Una encuesta realizada por ambos países en 2007 sobre Internet, mostró que el 91% se sentía satisfecho con la herramienta.

## **b) Actualidad**

La dirección electrónica del gobierno danés en la actualidad es, [regeringen.dk](http://regeringen.dk). La administración digital está vinculada totalmente con el sector privado. Se invirtieron mil millones de pesos daneses<sup>178</sup> para desarrollar 38 iniciativas de una estrategia impulsada por el Panel de Crecimiento Digital en 2017. Este programa se planeó con una vigencia hasta el 2025.

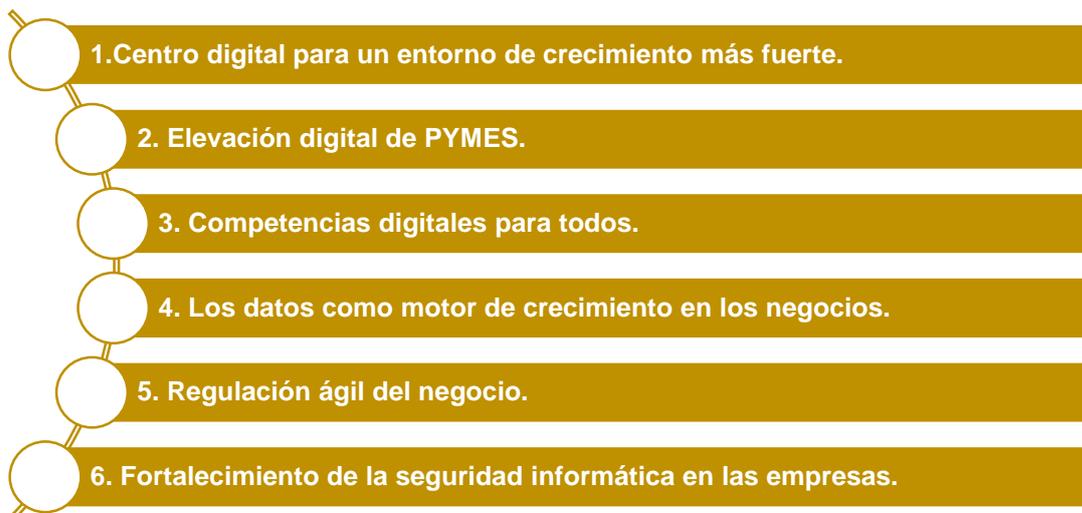
El objetivo central del proyecto es que Dinamarca esté a la vanguardia del gobierno electrónico y que, por medio de la herramienta, se fomente el crecimiento y la prosperidad en la sociedad. La estrategia actual se apoya, básicamente, en seis áreas<sup>179</sup>:

---

<sup>178</sup> Esto equivale aproximadamente a \$2, 967,362, 329. 62 (peso mexicano).

<sup>179</sup> Regeringen, *Estrategia para el crecimiento digital de Dinamarca, Op. Cit.*

## Esquema 6. Ejes del gobierno electrónico danés (actualidad)



### 1. Centro digital para un entorno de crecimiento más fuerte

Una de las preocupaciones del gobierno danés es el crecimiento y fortalecimiento del sector privado. Por ello, se promueve un desarrollo digital con base en el desarrollo y sustentación de las últimas tendencias tecnológicas (Big Data, inteligencia Artificial e Internet de las Cosas)<sup>180</sup>.

A su vez, el gobierno busca ser un referente en el desarrollo de la administración electrónica. No sólo se ha priorizado el emprendimiento de empresas que se encarguen de esto, sino se ha fomentado la vinculación de diferentes dependencias (educativas, sector público y privado, asociaciones, corporaciones e instituciones).

De esta vinculación surgió la idea **Digital Hub Dinamarca**. La iniciativa se promueve bajo las siguientes áreas:

- **Emparejamiento y cooperación entre empresas establecidas, empresarios y otros actores:** Se busca crear y mantener espacios virtuales que se adapten a las necesidades de las pequeñas, medianas y grandes empresas. Aunque desde el inicio, la plataforma digital se creó a partir de la adaptación del sector privado, este, al usar la herramienta, también puede contribuir a que el espacio se mejore y sume al proyecto actividades que puedan beneficiar a otros negocios, fundaciones, asociaciones, etc. El uso del sitio también se conforma como un área de

<sup>180</sup> Regeringen, *Estrategia para el crecimiento digital de Dinamarca, Op. Cit.*

aprendizaje para desarrollar habilidades en los nuevos procesos tecnológicos.

- **Centro Nacional de Investigación en Tecnologías Digitales:** Se propuso fundar una dependencia en colaboración con las empresas dedicadas a la investigación y desarrollo de productos tecnológicos y con institutos de investigación con las mismas actividades, para contribuir a una indagación interdisciplinaria en esta rama.

Se promueve la recolección de fondos por parte de las organizaciones interesadas, para el sustento de los “Centros de innovación digital”. Estos se implementan bajo el Programa Europeo de Investigación e Innovación Horizon2020.

- **Mejor acceso a los conocimientos y expertos en el uso comercial de la tecnología digital:** Con motivo del aprendizaje y aprehensión en tecnologías se proponen mesas y ponencias con expertos en estos temas. A su vez, se incentiva e impulsa a los institutos de investigación para que generen nuevos servicios y experimenten con las TIC<sup>181</sup>.
- **Marketing de entornos de crecimiento en Dinamarca:** El gobierno danés propuso implementar la difusión de Dinamarca como un líder digital por medio de estrategias publicitarias. El reconocimiento del país como una nación altamente tecnificada no sólo se quiere lograr en los ciudadanos, sino también se busca que los demás países reconozcan su desarrollo tecnológico y vean en el territorio danés, una región que pueda ser un referente en las resoluciones tecnológicas vinculadas al gobierno electrónico.

## 2. Elevación digital de PYMES

La estrategia se basa en que las pequeñas empresas danesas puedan ofertar y tener su administración digital. Esto con el objetivo de que las PYMES puedan mejorar la calidad de sus servicios, la productividad sea mayor y tengan una mayor competitividad en el mercado.

---

<sup>181</sup> La Ley de Finanzas para 2018 de Dinamarca priorizó un elevado presupuesto para la investigación, oportunidades y soluciones tecnológicas. Hasta la fecha el gobierno ha invertido 50 millones en peso danés para que las universidades de la nación desarrollen estas tareas de investigación.

Este programa les ofrece a las empresas:

- **Subvenciones para asesoría privada:** Asesorar a los propietarios para que puedan realizar una conversión digital exitosa obteniendo más beneficios que desventajas.
- **Apoyo para que las pequeñas empresas compitan con corporativos más grandes y avanzados:** Creación de grupos de ahorros que incluya de dos a cinco empresas que estén en el mismo status de crecimiento.
- **Fortalecimiento de competencias de los líderes empresariales:** Se busca capacitar a los ejecutivos para crear redes entre ellos y fortalecer la competencia.
- **Subvención para el diseño digital:** Se busca subsanar la consultoría para el diseño tecnológico digital de la empresa<sup>182</sup>.

Este programa también trata de examinar el fortalecimiento del comercio electrónico mediante una asesoría puntual a las empresas que se están digitalizando. La asesoría busca a su vez, conocer y tener en cuenta a todas las PYMES disponibles del territorio. En colaboración con la Oficina de Patentes y Marcas, se planea ayudar con tecnología a las PYMES para mejorar sus procesos de producción.

### 3. Competencias digitales para todos

El gobierno danés propuso la creación de un Pacto Tecnológico entre empresas, academias, corporativos, instituciones públicas/privadas y actores de la sociedad para “aumentar la productividad, mantener y desarrollar empleos buenos, bien remunerados y crear futuras empresas en crecimiento”<sup>183</sup>. Este gobierno desea fortalecer las competencias y habilidades en tecnología de los usuarios para potencializar la economía local.

Con el pacto se espera:

- Direccionar las metas y objetivos.

---

<sup>182</sup> Regeringen.dk, *Elevación digital de PYMES*, [en línea], <https://www.regeringen.dk/nyheder/strategi-for-danmarks-digitale-vaekst/digitalt-loeft-af-smver/>, (consultado el 22 de noviembre de 2018 a las 12:47).

<sup>183</sup> Regeringen.dk, *Competencias digitales para todos*, [en línea], <https://www.regeringen.dk/nyheder/strategi-for-danmarks-digitale-vaekst/digitale-kompetencer-til-alle/>, (consultado el 22 de noviembre de 2018 a las 12:59).

- Crear una plataforma de evaluación para garantizar si se cumple lo esperado y tener en cuenta las demandas de los usuarios.
- Impulsar un intercambio de conocimientos entre todos los actores.
- Propiciar una difusión adecuada que evoque el interés en las TIC en los ciudadanos.

A su vez, el gobierno danés propuso un programa de cuatro años para esclarecer la importancia de las TIC en el desarrollo de la educación básica y como parte de la docencia. Con el objetivo a futuro de implementar y crear programas educativos que integren obligatoriamente las tecnologías. Este programa se desempeñará durante 2018 – 2021.

En el nivel educativo superior se proponen planes de acción para que las personas puedan adquirir un nivel alto en educación tecnológica, digital o científica. También, desde el grado superior se alentará a los estudiantes a adquirir o perfeccionar sus habilidades en las herramientas digitales, se propondrá incluir materias que hagan alusión a esto y se impulsará a que la docencia se ejerza bajo las demandas digitales actuales y futuras.

#### **4. Los datos como motor de crecimiento en los negocios**

Para el gobierno danés, el uso de datos es importante para que las empresas aumenten su productividad y crecimiento económico. Un buen manejo de los datos en las empresas permitirá:

- **Crear directrices claras para el uso de datos corporativos:** El gobierno podrá construir políticas adecuadas sobre las normas empresariales con base en las nuevas exigencias digitales. Esto incluye una regulación de datos sobre la administración, compras, ventas, producción y productividad de las empresas.
- **Desarrollar recomendaciones éticas de datos:** Se promueve el trabajo responsable de las empresas danesas a partir de un uso adecuado de los datos de sus clientes y su administración.
- **Creación de soluciones *blockchain* para registros y certificados de barcos:** Se prevé la digitalización en el registro de buques daneses para apoyar el trabajo en el sector marítimo.

- **Desarrollar certificados de exportación:** Se propone la digitalización de los certificados de exportación con el propósito de un buen manejo en los datos y el impulso de procesos más transparentes en esta actividad.
- **Soporte sobre datos turísticos:** Se busca poner a disposición un banco de datos turísticos para apoyar esta área.

Finalmente, se busca que el flujo de datos entre el gobierno y los corporativos sea más accesible en favor a los negocios. Lo anterior se logrará mediante:

- **Planificación física digital y datos de planificación.**
- **Flujo de datos entre empresas y autoridades.**
- **Análisis y pruebas del potencial de los negocios con base en determinados datos públicos.**

## **5. Regulación ágil de negocios**

Dada las altas exigencias de regulación digital en Dinamarca, se busca fomentar nuevos modelos de negocio con base en las TIC. Para ello se propusieron **cinco principios para la regulación ágil de los negocios:**

- I. Habilitar nuevos modelos de negocio empleando la tecnología.
- II. Impulso de una tecnología neutral para observar si el uso de ésta beneficia a las empresas (PYMES y grandes corporativos).
- III. Simplificar los nuevos modelos de negocio para agilizar los procesos en los negocios.
- IV. Prever si los nuevos modelos de negocio alteran otras normas de regulación ya establecidas dentro de las leyes danesas. Si es así, integrar de manera funcional las normas de regulación con las exigencias de los modelos.
- V. Observar que el proceso de digitalización en los modelos recientes se intuitivo al momento de usarse y al implementar algunas soluciones en los problemas que surjan.

## 6. Fortalecimiento de la seguridad informática en las empresas

El gobierno se propuso apoyar el aumento de seguridad informática principalmente en las medianas y pequeñas empresas. Esto ante los constantes escenarios de ciberataques. Para ello se impulsa:

- Crear un portal único para acceder a información relacionada con la seguridad de las TIC.
- Asesorar a las áreas encargadas de la seguridad cibernética de las empresas.
- Establecer mediante el **Consejo de la empresa de seguridad de las TIC** nuevas iniciativas para la protección digital.
- A su vez, se facilitará el acceso de denuncias ante ataques cibernéticos al implementar una única solución en estos casos.

Finalmente, Dinamarca se ha fijado tener a la mano la infraestructura digital necesaria. Esto implica componentes que se adapten a las labores de investigación como, conexiones de alta capacidad, recursos internacionales (adquisición de última tecnología de otros países), supercomputadoras, almacenamiento de datos y aplicaciones/servicios que ayuden a las tareas de investigación tecnológica<sup>184</sup>.

### c) Radiografía

#### 1. Datos sociodemográficos

PAÍS	DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS				
DINAMARCA	Extensión territorial	Estados Departamentos Provincias Regiones	Población (ONU)	Población Tercera Edad (CIA 2017) 65 años y +	Población Joven (UNESCO 2016) 15 – 24 años
	43,094 <i>km</i> <sup>2</sup>	5	5,688,695	1,077,924	748,000

<sup>184</sup> Regeringen.dk, *Centro digital: para un entorno de crecimiento más fuerte*, [en línea], <https://www.regeringen.dk/nyheder/strategi-for-danmarks-digitale-vaekst/digital-hub/>, (consultado el 22 de noviembre de 2018 a las 12:31).

## 2. Datos económicos

PAÍS	ECONOMÍA	
DINAMARCA	Tipo de Ingresos (ONU)	Ingreso Nacional Bruto Per Cápita/GNI (Banco Mundial)
	<i>High income</i>	55,220

## 3. Datos sobre la educación

PAÍS	EDUCACIÓN		
DINAMARCA	% de Alfabetismo de personas de 15 años a + (UNESCO 2016)	Gasto público en educación como % del Producto Interno Bruto (UNESCO 2011)	Gasto público en educación como % del gasto gubernamental total (UNESCO 2011)
	99%	8.48%	15.04%

## 4. Datos Internet

PAÍS	CONECTIVIDAD				
DINAMARCA	Proporción de hogares con computador	% de usuarios de Internet (ITU 2000)	% de usuarios de Internet (ITU 2017)	Usuarios de Internet (2017)	Precio estimado de Banda Ancha por mes en dólares (BDRG Continental 2017)
	95%	39.17%	97.10%	5, 534, 770	35.93

## 5. Datos democráticos

PAÍS		DEMOCRACIA					
DINAMARCA	Tipo de Democracia	Lugar ranking de 167 países	Puntuación total por la EIU 2006	Puntuación total por la EIU 2017	Puntaje en Proceso electoral y Pluralismo (EIU)	Funcionamiento del gobierno	Puntuación en Participación Política (EIU)
	<i>Full democracy</i>	5	9.52	9.22	10	9.29	8.33

## 6. Datos sobre el gobierno electrónico

PAÍS		GOBIERNO ELECTRÓNICO				
DINAMARCA	Portal Electrónico	Índice de desarrollo del gobierno electrónico	Lugar Ranking de la ONU	Clasificación del Gobierno electrónico a la que pertenece	Posición en el indicador <i>E- Participation</i>	Puntaje obtenido sobre la <i>E- Participation</i>
	<a href="http://www.regeringen.dk">www.regeringen.dk</a>	0.9150	1° de 193 países	VHEGDI	1° de 193 países	1.0000

## 2.2.2 Implementación del gobierno electrónico en países en vías de desarrollo

### 2.2.2.1 Entre los grandes: el gobierno electrónico de Uruguay

*“Naciones Unidas está insistiendo en la disponibilidad de datos para tomar decisiones, en eliminar la burocracia, en la ciberseguridad, en las ciudades inteligentes. [...] Todos son elementos que inciden en la calidad de vida”.*

- **José Clastornik (Director de la Agencia de Gobierno Electrónico/AGESIC)**

#### a) Orígenes

El gobierno electrónico uruguayo sentó sus bases en el año de 1994 con la creación de la Comisión Nacional de Informática (CONADI)<sup>185</sup>. Esta dependencia direccionada por el Poder Ejecutivo servía desde la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP). El objetivo era contar con un órgano que desarrollara tareas de informática con la ayuda de un incipiente internet. Sin embargo, la misión y visión de la CONADI no se lograron porque las actividades que se desarrollaron fueron de carácter administrativo.

Bajo estas circunstancias, para el siguiente año se formó otro proyecto, denominado Comité Ejecutivo para la Reforma del Estado (CEPRE). La misión de esta nueva dependencia era generar e impulsar actividades asociadas con la modernización del Estado. Esto a partir de la creación de sistemas de información para realizar pendientes de administración pública. Bajo esta institución, se propusieron sistemas de corte transversal, lo cual incluyó la generación del portal electrónico del estado.

Se logró impulsar la digitalización de la información pública y los servicios electrónicos para los ciudadanos. Sin embargo, los esfuerzos no fueron suficientes ya que la vinculación entre instituciones públicas no se generó y no se previeron políticas ni estrategias de un Gobierno Electrónico. Finalmente, las tareas desarrolladas del CEPRE se centraron en observar y contribuir en las reformas del Estado de ese periodo.

La ejecución de un gobierno electrónico nacional se volvió a plantear en el 2000 bajo la creación del Comité Nacional para la Sociedad de la Información

---

<sup>185</sup> La CONADI es el origen formal, por así llamarlo, del gobierno electrónico uruguayo. Sin embargo, a nivel institucional ya se había proyectado la estrategia nacional, **Uruguay en Red**. Cuyo objetivo también se centraba en incentivar e impulsar las TIC primeramente en el gobierno.

(CNSI). El objetivo de la implementación de este órgano fue más sólido, ya que se buscaba impulsar y establecer una estrategia a nivel nacional que permitiera el desarrollo de la sociedad de la información. Se establecieron cinco objetivos centrales para el funcionamiento del comité:

1. Alfabetizar a la sociedad uruguaya respecto a las tecnologías de la información y comunicación.
2. Generar e impulsar servicios para ciudadanos y el sector privado que operaran con las TIC.
3. Modernizar la administración pública con base en el uso de las TIC.
4. Promocionar el uso y adquisición de los servicios de Internet.
5. Impulsar el sector industrial del *software* en el país.

Aunque la iniciativa tuvo buenas expectativas, la crisis económica en el país dos años después, interrumpió el desarrollo de este tipo de administración. Lo cual provocó que no sólo se interrumpiera la implementación, proceso y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, sino que hubiera retrocesos en los servicios administrativos “tradicionales”.

Este escenario se observó hasta 2005. Ante dicho contexto por decreto presidencial, se generó un grupo que implementó estrategias para resolver esta problemática. El Grupo honorario Asesor de la Presidencia de la República en Tecnologías de la Información (GATI) se formó con especialistas dedicados al estudio de las TIC. El objetivo era asesorar a la presidencia en este campo y propiciar una agenda de carácter digital que no sólo se implementara en las funciones del gobierno central, sino en todas las administraciones locales de Uruguay.

GATI propuso la creación de una agencia que se encargara del Gobierno Electrónico y el impulso de las TIC en el país. Esta iniciativa fue avalada por el parlamento uruguayo. Fue así que en diciembre del 2005, se creó la Agencia para el Desarrollo del Gobierno Electrónico<sup>186</sup>.

---

<sup>186</sup> La noción del gobierno electrónico uruguayo se fundamenta en que el ciudadano tenga acceso a la información pública-gubernamental los siete días de la semana en las 24 horas del día sin importar el lugar. A su vez, digitalizar todos los servicios y trámites posibles en beneficio del usuario.

En junio del 2006, se reglamentó el funcionamiento de la institución, un mes después se comenzaron las primeras actividades bajo la dirección de un Consejo Directivo Honorario integrado por seis funcionarios públicos. Posteriormente, en octubre del mismo año, se fijó el nombre del órgano, Agencia para el Desarrollo del Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC).

La primera tarea que se le asignó a la agencia fue adoptar los proyectos, retomar las actividades y funciones de la CONADI, CNSI y el CEPRE. Sin embargo, la principal misión del órgano fue que todos los trámites y servicios gubernamentales se mejoraran a partir de las TIC y en función de las necesidades del ciudadano.

En sentido estricto, la misión fue: “impulsar el avance de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, promoviendo que las personas, las empresas y el Gobierno realicen un mejor uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones”<sup>187</sup>.

Se pronosticó que el uso de las TIC dentro de las actividades administrativas incentivaría la transparencia de las tareas del Estado. Digitalizar el gobierno no sólo se planteó como un proyecto, sino como una tarea necesaria, cuya finalidad era mejorar la relación entre el gobierno y el ciudadano.

Como apoyo a esta administración, también se creó la Agenda Digital del Uruguay. El documento incluyó objetivos, metas, planes, programas y actividades a desarrollar. Este instrumento se pensó como un eje rector del gobierno electrónico. Lo anterior quiere decir que, cualquier ciudadano de Uruguay podría acceder a él de manera electrónica. También, todos los usuarios tenían el derecho de preguntar u opinar sobre el material, lo anterior con la finalidad de poder perfeccionar la agenda y actualizarla con base en los cambios tecnológicos, las necesidades básicas y las prioridades del espacio-tiempo.

La agenda se basó en los siguientes ejes:

1. Equidad e Inclusión.
2. Fortalecimiento Democrático.

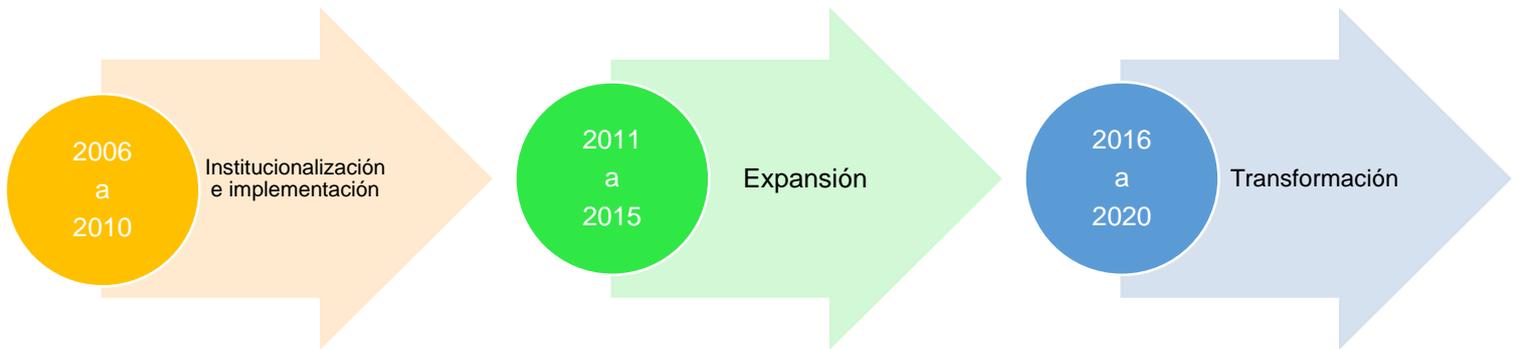
---

<sup>187</sup> Pardo, V., Monteverde, F. y Ríos, M. *El gobierno Electrónico en la agenda de la Transformación del Estado*, [en línea], <https://www.onsc.gub.uy/onsc1/images/stories/Publicaciones/RevistaONSC/r37/37-4.pdf>, (consultado el 13 de octubre de 2017 a las 17:47), p. 34.

3. Transformación del Estado.
4. Desarrollo de la Infraestructura.
5. Desarrollo Productivo de la Industria.
6. Educación y generación de conocimiento.
7. Integración e inserción regional en la digitalización gubernamental<sup>188</sup>.

El gobierno electrónico uruguayo desde el 2006 se pensó en las siguientes etapas:

**Esquema 7. Fases del gobierno electrónico uruguayo (Actualidad)**



**b) Actualidad**

La Agencia para el Desarrollo del Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC) sigue operando el gobierno electrónico en Uruguay, cuya dirección electrónica es: [www.gub.uy](http://www.gub.uy). Evidentemente, sus objetivos y metas se han engrosado con base en las necesidades de su administración actual y la de los ciudadanos. A partir de las etapas que se plantearon en un inicio, el gobierno electrónico uruguayo se encuentra en la de **transformación**, bajo la cuarta Agenda Digital Nacional.

Sus tres metas centrales son:

1. “Tecnología como motor de nuevos modelos de gestión.
2. Tecnología al servicio del Desarrollo Sostenible.

<sup>188</sup> Pardo, V., Monteverde, F. y Ríos, M. *Op. Cit.*

### 3. Tecnología para la igualdad de oportunidades”<sup>189</sup>.

La misión actual del gobierno electrónico uruguayo es:

Liderar la estrategia de implementación del Gobierno Electrónico del país, como base de un Estado eficiente y centrado en el ciudadano, e impulsar la Sociedad de la Información y del Conocimiento como una nueva forma de ciudadanía, promoviendo la inclusión y la apropiación a través del buen uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones<sup>190</sup>.

El gobierno electrónico uruguayo se basa en diez objetivos estratégicos para su desarrollo:

1. Que el uso de las TIC se impulse de tal modo que todos los ciudadanos tengan acceso a éstas.
2. Fomentar un buen manejo de las TIC para que la inclusión social se logre y las nuevas generaciones asimilen y aprehendan estas herramientas.
3. Coordinar proyectos que se vinculen con el gobierno electrónico uruguayo.
4. Que las peticiones, quejas, comentarios, dudas, sugerencias y exigencias de los usuarios relacionadas con este tipo de gobierno se atiendan debidamente.
5. Intercambiar experiencias que se relacionen con el uso de las plataformas digitales.
6. Generar alianzas con organismos internacionales, la sociedad civil y la academia para optimizar el medio.
7. Darle seguimiento a las políticas, normas y estándares que se establecen para el buen funcionamiento del gobierno.
8. Incluir las tecnologías que vayan surgiendo e incursionar en el área de investigación en el campo tecnológico.
9. Fomentar una buena y mejor relación entre el Estado y el sector privado.

---

<sup>189</sup> AGESIC, *10 años de Política Digital*, [en línea], <https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/6637/1/agesic/10-anos-de-politica-digital.html?idPadre=3712>, (consultado el 13 de octubre de 2018 a las 21:54).

<sup>190</sup> AGESIC, *Misión y Visión*, [en línea], <https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/89/1/agesic/mision-y-vision.html?padre=33&idPadre=33>, (consultado el 13 de octubre de 2018 a las 21:00).

## 10. Seguir incursionando en la creación de un software nacional<sup>191</sup>.

El desarrollo de este tipo de administración se da a su vez por medio de cuatro estrategias actualmente:

### Esquema 8. Estrategias del gobierno electrónico uruguayo (actualidad)



La administración de Uruguay se unió a la Alianza para el Gobierno Abierto. A su vez, ya sentó sus bases para desarrollar el cuarto Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto con una vigencia de dos años (De 2018 a 2020). El objetivo es promover un estado de Derecho, a partir del cumplimiento de 39 compromisos, que esté al alcance de todos los ciudadanos no importando su sector social.

La iniciativa se vigilará a partir de procesos descentralizados basados en tres herramientas<sup>192</sup>:

1. **Mirador de Gobierno Abierto:** Se hace un monitoreo que provoca difundir entre la ciudadanía las iniciativas, gestión y desarrollo del Gobierno Abierto.
2. **Planilla para el Seguimiento de Metas:** Se pone a disposición un instrumento para que la Sociedad Civil organizada pueda monitorear las metas trazadas del Gobierno Abierto.
3. **Informes de Seguimiento:** Se crean informes semestrales de fácil comprensión con la finalidad de dar a conocer las metas logradas o las acciones concluidas y en proceso<sup>193</sup>.

<sup>191</sup> AGESIC, *Misión y Visión*. Op. Cit.

<sup>192</sup> Es importante señalar que el país invitó a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) para que observara la validación del último Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto. Lo anterior como parte de las estrategias descentralizadas para dar legalidad al proyecto.

<sup>193</sup> AGESIC, *Estrategia en Uruguay*, [en línea], <https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/6048/1/agesic/estrategia-en-uruguay.html?idPadre=3813>, (consultado el 13 de octubre de 2018 a las 23:11).

Como parte de los nuevos retos, el gobierno electrónico uruguayo impulsó cinco iniciativas:

1. Ciudadanía Participativa, Gobierno Abierto.
2. Gestión Pública moderna, eficaz y eficiente.
3. Buen uso de las tecnologías de la información.
4. Seguridad y confianza.
5. Programas transversales.

### c) Radiografía

#### 1. Datos sociodemográficos

PAÍS		DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS			
URUGUAY	Extensión territorial	Estados Departamentos	Población (ONU)	Población Tercera Edad (CIA 2017) 65 años y +	Población Joven (UNESCO 2016) 15 – 24 años
	176, 215 <i>km<sup>2</sup></i>	20	3,431,552	478,729	518,000

#### 2. Datos económicos

PAÍS		ECONOMÍA
URUGUAYA	Tipo de Ingresos (ONU)	Ingreso Nacional Bruto Per Cápita/GNI (Banco Mundial)
	<i>High income</i>	15,250

### 3. Datos sobre la educación

PAÍS	EDUCACIÓN		
URUGUAY	% de alfabetización de personas de 15 años a + (UNESCO 2017)	Gasto público en educación como % del Producto Interno Bruto (UNESCO 2011)	Gasto público en educación como % del gasto gubernamental total (UNESCO 2011)
	98.62%	4.36%	14.93%

### 4. Datos Internet

PAÍS	CONECTIVIDAD				
URUGUAY	Proporción de hogares con computador	% de usuarios de Internet (ITU 2000)	% de usuarios de Internet (ITU 2017)	Usuarios de Internet (2017)	Precio estimado de Banda Ancha por mes en dólares (BDRG Continental 2017)
	68% (2014)	10.54%	66.40%	3,059,727	40.87

### 5. Datos democráticos

PAÍS	DEMOCRACIA						
URUGUAY	Tipo de Democracia	Lugar ranking de 167 países	Puntuación total por la EIU 2006	Puntuación total por la EIU 2017	Puntaje en Proceso electoral y Pluralismo (EIU)	Funcionamiento del gobierno	Puntuación en Participación Política (EIU)
	<i>Full democracy</i>	18	7.96	8.12	10	8.93	4.44

## 6. Datos sobre el gobierno electrónico

PAÍS	GOBIERNO ELECTRÓNICO					
URUGUAY	Portal Electrónico	Índice de desarrollo del gobierno electrónico	Lugar Ranking de la ONU	Clasificación del Gobierno electrónico a la que pertenece	Posición en el indicador <i>E- Participation</i>	Puntaje obtenido sobre la <i>E- Participation</i>
	<a href="http://www.gub.uy">www.gub.uy</a>	0.7858	34 de 193 países	VHEGDI	26 de 193	0.9157

## 2.2.2.2 El 10 en América Latina y 66 a nivel mundial: gobierno electrónico de México

*"[...] el panorama actual de México en materia de inclusión digital presenta a primera vista muchas desigualdades. Existe un sector muy pequeño que se encuentra al mismo nivel de equipamiento y de conocimiento que los países de primer mundo".*

- **Antonio Vega Corona (Presidente de la Comisión Especial para la Promoción del Acceso Digital a los Mexicanos, H. Cámara de Diputados LX Legislatura).**

### a) Orígenes

Fue en el año de 1989 cuando se usó por primera vez internet en México, por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM). Tres años después (1972), se impulsó esta herramienta bajo MexNet, A.C. para "establecer políticas y procedimientos para la creación de la red de comunicación de datos"<sup>194</sup>. Bajo el dominio ".mx" en 1994 internet se empezó a consolidar como un servicio. Ante este nuevo panorama, se desarrolló y decretó en 1995 la *Ley de Telecomunicaciones*.

A su vez, el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) fomentó el uso de las TIC en el sector público, pero no se incluyó el uso de internet como una estrategia. En este mismo año se contabilizaron nueve dominios de instituciones públicas a los que los ciudadanos podían acceder.

Un año más tarde, el *Programa Comprante* generado por la Secretaría de la Función Pública permitía gestar licitaciones gubernamentales, contratos y adquisiciones desde el formato electrónico. En 1996, se diseñó el portal web. Después, en 1997, el portal permitía el acceso a las diferentes licitaciones y la forma de pago en los bancos de México. Junto a esto se creó un módulo de transacciones para elaborar licitaciones electrónicas<sup>195</sup>.

En 1998, se visibilizaron los primeros intentos del gobierno electrónico mexicano. Con base en datos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), el gobierno mexicano empezó a digitalizar su administración con el objetivo de ofrecer a los usuarios información oficial en la web. Sin embargo, estos intentos no fueron exitosos por

---

<sup>194</sup> Quintanilla Mendoza, Gabriela. *Op. Cit.*

<sup>195</sup> *Ibidem.*

la falta de planeación, lo nuevo del medio, su uso inadecuado y la mala articulación entre los sectores (dependencias de gobierno e informáticos).

Gustavo Aguilera Izaguirre menciona que el proceso de implementación del gobierno electrónico en México se gestó de una manera formal en el año 2000, cuando dio inicio el sexenio de Vicente Fox. Los programas que se involucran con la creación de una administración electrónica se basaron en el *Plan Nacional de Desarrollo* de este mandato y la *Agenda Presidencial del Buen Gobierno*. Sin embargo, los planteamientos establecidos carecieron de una de las exigencias internacionales, la articulación de estos cambios con la interoperabilidad.

Esto provocó que el diseño de los sitios web fuera deficiente y no se adecuaron a los trámites/servicios que debían ser digitalizados y que las demandas/necesidades de los usuarios no se tomaran en cuenta. Como consecuencia, se brindaron los servicios básicos, de manera escasa e ineficiente, de un gobierno.

Una de las primeras propuestas de Fox fue el *Programa Precisa* (“puerta de acceso a toda la información del gobierno mexicano”<sup>196</sup>). Éste se basó en la ejecución de dos modelos:

- 1. Modelo de innovación:** Implementar mecanismos diferentes a los tradicionales.
- 2. Modelo de calidad:** A partir de los mecanismos implementados mejorar y optimizar los servicios de las instituciones.<sup>197</sup>

Este programa ejerció sus funciones hasta el 2005. Hay que destacar que sus labores fueron interrumpidas por una falta de continuidad en la planeación. En 2003, el portal tuvo el dominio, [www.directorio.gob.mx](http://www.directorio.gob.mx). Un año después, la dirección cambió a, [www.gob.mx](http://www.gob.mx).

Bajo los ejes de eficacia y eficiencia de gestión gubernamental, se impulsó el desarrollo del gobierno electrónico mexicano. Las acciones que se siguieron fueron:

---

<sup>196</sup> Quintanilla Mendoza, Gabriela. *Op. Cit.*

<sup>197</sup> Aguilera Izaguirre, Gustavo. “El gobierno electrónico en México” en *Ciencia UAT*, julio – septiembre 2008, p.21.

1. Creación e instalación de infraestructura tecnológica y bases de datos, digitalización de la información gubernamental y capacitación en línea a las áreas de recursos humanos para operar el medio.
2. Administración del conocimiento y colaboración digital mediante las TIC para organizar las acciones del gobierno electrónico en las propias dependencias.
3. Diseño de procesos informáticos para dar soporte, mantenimiento y actualizar los sistemas usados.
4. Conformación e integración de servicios y trámites electrónicos para ofrecerlos a la ciudadanía por medio de internet<sup>198</sup>.

A mediados del año “2002 se firmó el Convenio de Conectividad e-México y la puesta en marcha del Sistema Nacional e-México”<sup>199</sup>. Estos documentos, impulsados en 2001 por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, se crearon bajo el objetivo de disminuir el impacto de la brecha digital y promover el uso de las TIC, primeramente, desde las instancias gubernamentales. El trabajo principal fue poder beneficiar a diferentes sectores que tienen la tarea de proveer los servicios básicos (educación, salud, economía, etc.) a los ciudadanos.

El ejercicio anterior fue fallido. Si bien para este año (2002) “había 3200 centros comunitarios digitales (CCD) que tenían acceso a internet”<sup>200</sup>, no se contaba con las herramientas básicas (computadores, teclados, bocinas, etc.) ni con los recursos humanos necesarios para que los sujetos pudieran usarlos.

Tres años después (2005), bajo la tutela de la Secretaría de la Función Pública desde su Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, se empezó a establecer la vinculación de las TIC y la administración pública. No obstante, esta articulación fue fallida por la falta de una planeación adecuada y un código legal que regulara el uso del gobierno electrónico, la tecnología como servicio (acceso a internet) y más relevante aún, las obligaciones, derechos y restricciones de los ciudadanos al usar una

---

<sup>198</sup> Quintanilla Mendoza, Gabriela. *Op. Cit.*

<sup>199</sup> *Ibidem.*

<sup>200</sup> *Ibidem.*

administración digital. Por lo tanto, este tipo de administración se construyó desde escenarios con obstáculos y problemáticas que surgían.

## b) Actualidad

La dirección actual del gobierno electrónico mexicano es ([www.gob.mx/gob.mx](http://www.gob.mx/gob.mx)). Esta plataforma enlaza a las 18 secretarías del estado mexicano, las 299 entidades del gobierno, los 32 estados y las 146 embajadas y consulados. Los ejes rectores de la plataforma son: **innovar, eficiencia y eficacia**.

Estos ejes rectores se establecieron porque, con base en cifras del gobierno mexicano, antes de instaurarse la plataforma actual se contaba con casi 5,000 sitios electrónicos de dependencias gubernamentales<sup>201</sup>. Se buscó, por lo tanto, eliminar los portales con el tiempo y operar desde un solo sitio.

Desde la página actual, se le brinda al usuario la oportunidad de consultar información, realizar trámites oficiales vinculados con las dependencias gubernamentales y se abren espacios para que las personas colaboren y participen en la toma de decisiones para mejorar los asuntos de la administración pública. Dicho lo anterior, lo que se pretende con este tipo de administración es replantear la relación ciudadano-gobierno<sup>202</sup>.

El impulso de esta plataforma se gestó desde dos dependencias, la Presidencia de la República desde su *Estrategia Digital Nacional*<sup>203</sup> y la Unidad de gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública. A su vez, hubo una cooperación de todas las dependencias encargadas de la administración pública nacional.

Con base en los ejes rectores de la ONU para implementar el gobierno electrónico en los países, en el caso mexicano se adoptó la interoperabilidad. Esto indica que entre las dependencias gubernamentales existe el intercambio de información como parte de la agilización en los trámites y servicios que se ofrecen.

Lo que promociona el gobierno electrónico mexicano se puede esquematizar de la siguiente forma:

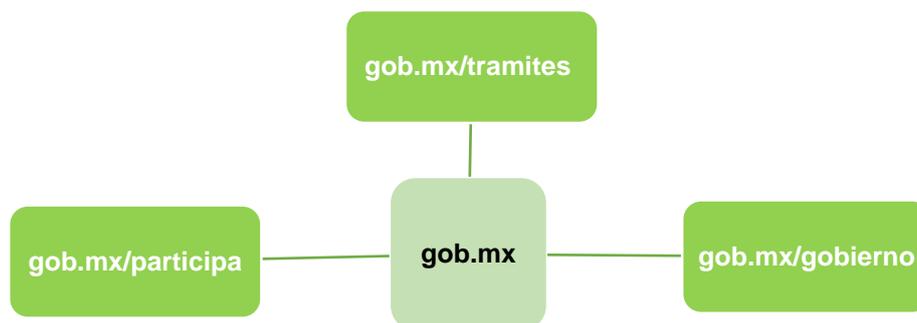
---

<sup>201</sup> [www.gob.mx](http://www.gob.mx), ¿Qué es *gob.mx*?, [en línea], <https://www.gob.mx/que-es-gobmx-extendido>, (consultado el 24 de septiembre de 2018 a las 20:09).

<sup>202</sup> *Ibidem*.

<sup>203</sup> La Estrategia Digital Nacional (EDN) se deriva del Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018 correspondiente al sexenio de Enrique Peña Nieto 2012 – 2018.

### Esquema 9. Estructura del gobierno electrónico mexicano (Actualidad)



- 1. gob.mx/tramites:** Se ofrecen trámites y servicios oficiales que se realizan de forma física en las dependencias. La meta trazada de este tipo de gobierno fue reducir los costos de las prácticas gubernamentales hasta un 25%<sup>204</sup>. A su vez, uno de los objetivos delimitados fue minimizar los casos de corrupción respecto al uso de documentos oficiales de los ciudadanos y de la iniciativa privada y/o pública. Este tipo de gobierno también permite que exista mayor transparencia durante los procesos de algún trámite y en las acciones del gobierno.
- 2. gob.mx/gobierno:** Se puede acceder a los trámites y servicios de todas las dependencias desde este portal, su uso implica un diseño simple para los ciudadanos y se trata de contar con información oficial y correcta.
- 3. gob.mx/participa:** Se impulsó una plataforma digital para que los usuarios puedan participar en la toma de decisiones de políticas públicas y planteamientos del gobierno federal. También para que pueden opinar sobre la herramienta digital y a partir de ello, generar mejoras en el medio y si es necesario, denunciar prácticas de corrupción de las instancias gubernamentales o de los servidores públicos.

<sup>204</sup> Se contempla que antes de impulsar los trámites y servicios en línea, estos tenían un costo del 4.25% en 2012 - 2013 respecto al Producto Interno Bruto (PIB).

Referente a lo anterior, también se diseñó un espacio donde se puedan conocer cifras, datos e información relacionada con el acceso y transparencia de la información de carácter público. Incluso, es posible evaluar programas o proyectos públicos del gobierno si se necesita avalarlos mediante una consulta ciudadana.

Uno de los objetivos de este medio es atender las ideas, sugerencias, quejas, demandas y preguntas de la ciudadanía las 24 horas de todos los días. Se planteó atender las peticiones de forma rápida, efectiva y eficaz. Si se requiere meter una solicitud, el ciudadano redacta el asunto, la petición y anexa los documentos necesarios para validar el proceso.

La meta del portal es consolidar un sitio que propicie el intercambio de información y la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos. En los mecanismos de participación ciudadana, la administración mexicana define este concepto como “aquellos ejercicios de interacción de los sujetos obligados con la sociedad que tiene por finalidad incidir en el diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de las políticas, programas y proyectos públicos del orden federal”<sup>205</sup>.

Lo que se planteó ofertar en esta plataforma son:

- 1. Espacio de propuestas:** Los ciudadanos pueden emitir propuestas, comentarios u opiniones que contribuyan a los documentos y proyectos de las instancias públicas que se consultan.
- 2. Documentos colaborativos:** Los sujetos pueden colaborar en la mejoría de propuestas desarrolladas por el gobierno.
- 3. Co-gobierno ciudadano:** Los usuarios pueden emitir comentarios respecto al trabajo de los servidores públicos o de las instancias gubernamentales.
- 4. Inclusión, neutralidad y privacidad:** Se prevé poder incluir a todos los grupos sociales en la toma de decisiones en asuntos públicos.
- 5. Innovación social:** A partir de esta propuesta se propuso impulsar la inteligencia colectiva que favorezca el desarrollo nacional respecto a la política pública.

---

<sup>205</sup> gov.mx, *¿Cómo se entiende la participación ciudadana?*, [en línea], <https://www.gob.mx/participa/inicio>, (consultado el 03 de octubre de 2018 a las 12:22).

Con base en datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) a partir de su *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2017*, sólo el 29% de la población de 18 años o mayor ha tenido una interacción con el gobierno electrónico mexicano. De ese porcentaje sólo el 23% consultó el medio para obtener algún tipo de información y tomar una decisión o planear una actividad. El 15.7% usó la administración digital para conocer datos sobre instancias públicas (programas, acciones públicas, recursos, etc.). Menos del 6% emitió una queja, comentario o denuncia a través del portal y sólo el 5.7% ocupó la herramienta digital para realizar un trámite en línea<sup>206</sup>.

Respecto a la relación que se puede establecer entre gobierno electrónico y la democracia, en México sólo se ha impulsado la participación de la ciudadanía respecto a la opinión de determinados proyectos de algunas dependencias públicas. Se intentó en 2017 planificar el voto electrónico para las elecciones de 2018. Sin embargo, esta acción no se concretó por el tiempo con el que se contaba.

## c) Radiografía

### 1. Datos sociodemográficos

PAÍS		DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS				
MÉXICO	Extensión territorial	Estados Departamentos	Población (ONU)	% Población rural del total de la población (ONU)	Población Tercera Edad (CIA 2017) 65 años y +	Población Joven (UNESCO 2016) 15 – 24 años
	1,960,189 <i>km</i> <sup>2</sup>	32	125,890,949 (INEGI)	20%	8,826,818	23,138,000

<sup>206</sup> INEGI, *Gobierno Electrónico*, [en línea], <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/gobierno/>, (consultado el 03 de octubre de 2018 a las 12:59).

## 2. Datos económicos

PAÍS	ECONOMÍA	
MÉXICO	Tipo de Ingresos (ONU)	Ingreso Nacional Bruto Per Cápita/GNI (Banco Mundial)
	<i>High average income</i>	8,610 USD

## 3. Datos sobre la educación

PAÍS	EDUCACIÓN		
MÉXICO	% de Alfabetismo de personas de 15 años a + (UNESCO 2016)	Gasto público en educación como % del Producto Interno Bruto (UNESCO 2011)	Gasto público en educación como % del gasto gubernamental total (UNESCO 2011)
	94.86%	5.11%	19.01%

## 4. Datos Internet

PAÍS	CONECTIVIDAD				
MÉXICO	Proporción de hogares con computador	% de usuarios de Internet (ITU 2000)	% de usuarios de Internet (ITU 2017)	Usuarios de Internet (2017)	Precio estimado de Banda Ancha por mes en dólares (BDRC Continental 2017)
	45.6% (2015)	5.08%	63.85%	85,000,00	26.66

## 5. Datos democráticos

PAÍS		DEMOCRACIA					
MÉXICO	Tipo de Democracia	Lugar ranking de 167 países	Puntuación total por la EIU 2006	Puntuación total por la EIU 2017	Puntaje en Proceso electoral y Pluralismo (EIU)	Funcionamiento del gobierno	Puntuación en Participación Política (EIU)
	<i>Flawed democracy</i>	66	6.67	6.41	7.83	6.43	7.22

## 6. Datos sobre el gobierno electrónico

PAÍS		GOBIERNO ELECTRÓNICO				
MÉXICO	Portal Electrónico	Índice de desarrollo del gobierno electrónico	Lugar Ranking de la ONU	Clasificación del Gobierno electrónico a la que pertenece	Posición en el indicador <b>E- Participation</b>	Puntaje obtenido sobre la <b>E- Participation</b>
	<a href="https://www.gob.mx">https://www.gob.mx</a>	0.6818	64 de 193 países	HEGDI	17 de 193 países	0.9438

Los datos mostrados nos permiten observar de manera rápida los estándares de cada uno de los países en cada rubro. Su desarrollo desde la población permite que analicemos si los países deben invertir más en la educación digital de los ciudadanos para que puedan explotar las herramientas digitales. A su vez, las extensiones grandes en cuanto a territorio deben utilizar más infraestructura tecnológica. Esto implica un mayor gasto y mantenimiento. Considerar el porcentaje rural por país no permite notar si los gobiernos electrónicos atienden a este sector que trae implícito un rasgo de vulnerabilidad porque incluye faltas de servicios básicos.

Desde la mirada económica, saber el ingreso nivel de ingresos de cada país es un referente para analizar si las naciones son capaces de costear su infraestructura tecnológica e incluso conocer si generan sus propias herramientas digitales. Respecto a la educación, conocer el alfabetismo de los países nos permite reconocer si los ciudadanos tienen los conocimientos básicos para usar las herramientas digitales. El gasto que cada nación tiene en este rubro

nos permite identificar cuánto se invierte en el desarrollo de este eje y qué tanto se apoya a la ciencia.

De los rasgos más importantes de estos cuadros comparativos son los datos sobre conectividad y democracia. La primera información nos permite observar cuántos hogares tienen accesos a un computador o internet. El precio que cada país tiene respecto a su banda ancha es un factor que revela qué tan caro puede ser la adquisición de la herramienta. En todo caso, habría que analizar mejor, ¿qué uso le dan las personas de cada nación a la red?

Sin embargo, uno de los problemas ante la búsqueda de estos datos es que no hay una base de información actualizada o estudios en la misma temporalidad sobre ello. El incremento de usuarios de internet nos ayuda a observar si el número de personas que usan la web es significativamente proporcional a la población total.

No sólo se considera el tipo de democracia que tiene cada país y su posición en el *ranking* de la ONU y de *The Economist*, sino que se reflexionan en otros tres aspectos:

- Puntaje en Proceso electoral y Pluralismo.
- Puntaje respecto al funcionamiento del gobierno.
- Puntuación respecto a la Participación Política.

Estos rasgos nos permiten observar como los gobiernos están consolidados y cómo se evalúa la participación de los ciudadanos. Esto nos aproxima a notar la relación de los gobernantes y gobernados y es un parámetro que nos ayuda a identificar que tan viable es la herramienta digital.

En el siguiente apartado, compararemos cada uno de los indicadores con los datos de los cuatro países. También, se analizará el avance de cada uno de los gobiernos electrónicos. ¿Cuáles han sido sus aportes?, ¿Qué deficiencias o ventajas tienen respecto a los otros casos?, ¿Qué tan viable sería la implementación de este gobierno desde el carácter económico con base al contexto social? ¿Por qué es una propuesta viable para fortalecer la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos? ¿Qué habría de esperarse de las administraciones digitales en los países subdesarrollados? ¿Cuáles son los

retos que enfrentan los gobiernos electrónicos en los países de primer mundo?  
¿Cuáles son las obligaciones de los ciudadanos ante un gobierno electrónico?

Del mismo modo, se analizará los retos que tienen estas evaluaciones (*Democracy Index 2017* y *United Nations. E-Government. Survey 2018*). Si los estándares son los adecuados. Si las exigencias son las pertinentes. ¿Es necesario contar con una herramienta digital desde el campo de la comunicación en todas las democracias?

## CAPÍTULO III

### ¿Desventajas o aciertos? Análisis sobre la implementación del gobierno electrónico

La primera parte de este texto es un ejercicio de análisis sobre los datos descritos en las radiografías por país del capítulo dos. En algunas oraciones se puede observar que las comparaciones sólo se centran en describir qué nación tiene un mayor índice de población o un ingreso económico superior para poder operar programas sociales, mejorar la infraestructura tecnológica, invertir en educación, etcétera.

Sin embargo, lo que se pretende con la descripción de esta información es ver qué tanto inciden los indicadores como: población, niveles educativos, economía o infraestructura tecnológica en la implementación y desarrollo del gobierno electrónico. Ello implica, a su vez, corroborar la hipótesis de esta investigación.

Es probable que, en algunas oraciones mostradas, las interpretaciones carezcan de contenido. No obstante, esta recopilación nos permite no caer en aseveraciones erróneas, y faltas de solidez, como: “ya que determinado país tiene mayor presupuesto, como consecuencia tiene el mejor gobierno electrónico”. Asimismo, analizar estos tópicos puntualmente nos permite observar qué elementos serían convenientes incluir en las próximas evaluaciones sobre el gobierno electrónico de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

En la segunda parte del análisis se quiere destacar cuáles son los rasgos favorables de cada gobierno electrónico seleccionado. Si se observan rápidamente los casos mostrados podemos afirmar que el país con mejores condiciones es Dinamarca y por consecuencia, el territorio que muestra mayores deficiencias en el medio es México. Por ello es necesario resaltar cuáles son los rasgos favorables en cada administración digital, con el fin de resaltar los puntos destacables.

Esto también es un parámetro que nos permite ver si la implementación del gobierno electrónico favorece las democracias de las cuatro naciones en cuestión. Lo anterior no implica integrar sólo algunos mecanismos digitales respecto a la participación ciudadana, sino también implica optimizar y favorecer la comunicación entre gobernados y gobernantes.

Se espera reflexionar en el paso de las sociedades de la información a las sociedades del conocimiento; y responder a la siguiente cuestión: ¿el gobierno

electrónico impulsa la gestión de las sociedades del conocimiento? Y, ¿cómo los usuarios aprehenden la información dentro del sistema en línea?, ¿sólo como un cúmulo de datos o tienen la capacidad de sintetizar, procesar y usar la información para fines múltiples?

Cada uno de estos puntos nos ayudará a visualizar si el gobierno electrónico debe exigirse a las naciones como un elemento necesario dentro de las administraciones o bien, si sólo es una herramienta de la que se puede prescindir en algunos países que tienen una economía frágil, un sistema democrático débil o un régimen autoritario.

### 3.1 Comparativos: análisis de la implementación del gobierno electrónico a partir de su entorno

#### 3.1.1 Perfiles sociodemográficos

Cuadro 5

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS					
PAÍS	Extensión territorial	Estados Departamentos Provincias	Población según la base de datos de la ONU <sup>207</sup>	Población Tercera Edad (de acuerdo a los datos de la CIA 2017 (65 años y +) <sup>208</sup>	Población Joven (UNESCO 2016) 15 – 24 años <sup>209</sup>
CANADÁ	9,984,670 km <sup>2</sup>	13	35,949,709	6,635,055	4,555,000
DINAMARCA	43,094 km <sup>2</sup>	5	5,688,695	1,077,924	748,000
URUGUAY	176,215 km <sup>2</sup>	20	3,431,552	478,729	518,000
MÉXICO	1,960,189 km <sup>2</sup>	32	125, 890, 949	8,826,818	23,138,000

En este cuadro observamos que México es el país que tiene el mayor número de departamentos, aunque su extensión territorial es menor que la de Canadá. El número de estados/departamento/provincias se relaciona con la división política de cada territorio. A su vez, esto se vincula con los factores topográficos,

<sup>207</sup> ONU, UN E-Government Survey 2016, [en línea], <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>, (consultado el 02 de diciembre de 2019 a las 20:55).

<sup>208</sup> CIA, *The World Factbook*, [en línea], <https://www.cia.gov/the-world-factbook>, (consultado el 14 de octubre de 2018 a las 00:51).

<sup>209</sup> UNESCO, *Data for the Sustainable Development Goals*, [en línea], <http://uis.unesco.org/en>, (consultado el 14 de octubre de 2018 a las 01:04).

climatológicos e incluso, interviene el número de habitantes de la demarcación en cuestión.

Hay que estimar que una de las últimas peticiones de la ONU sobre la implementación y desarrollo del gobierno electrónico es que cada estado cuente con su administración digital. A su vez, que las divisiones de los estados (en el caso de México, sus municipios) puedan desarrollar su gobierno en línea. En algunos casos, como el mexicano, esto puede llegar a ser inviable si se considera que el número de territorios municipales dentro del país corresponde a 2,473<sup>210</sup> territorios.

La implementación de administraciones locales no sólo supondría un presupuesto económico mayor, sino que se requerirían recursos humanos para poder actualizar la página, subir contenidos periódicamente y contar con bases de datos que recopilen información de diversa índole como documentación histórica del municipio, acciones gubernamentales, presupuestos para construcciones, acciones de transparencia, etcétera.

Con el caso anterior podemos notar que es hasta cierto punto difícil digitalizar todos los gobiernos locales, sostener bases de datos y evaluar la herramienta continuamente. Esto sin contemplar que parte de los municipios, refiriéndose siempre a México, son zonas rurales que aún no tienen acceso a los servicios básicos. El uso de las tecnologías de la información y comunicación supondría mínimamente el acceso a la energía eléctrica.

Respecto a la población se puede notar que México es la nación con el mayor número de habitantes. Ante esto, mantener la comunicación entre gobernados y gobernantes a través de los medios digitales supone mayores esfuerzos. También implica bases de datos más robustas por el cúmulo de información, un mayor énfasis en la actualización de la documentación y estrategias de comunicación que no sólo se adecuen a los sectores sociales y sus principales necesidades, sino que integren puntualmente qué es lo que se quiere comunicar, a quién y con qué objetivo.

Relacionado con los dos sectores poblacionales que se muestran en el cuadro (jóvenes y personas de la tercera edad), se nota que quién tiene mayor

---

<sup>210</sup> INEGI, *Cuéntame*, [en línea], <http://cuentame.inegi.org.mx/territorio/division/default.aspx?tema=T>, (consultado el 5 de marzo de 2019 a las 18:24).

número de habitantes de nuevo es la nación mexicana. Esto es relevante si se toma en cuenta que el gobierno en línea, al usarse mediante las tecnologías de la información y comunicación, debe procurar que todos los sectores poblacionales logren manipular estas herramientas.

Unas de las preocupaciones en los países no sólo es proporcionar educación a todos los sectores de su territorio, sino lograr disminuir el analfabetismo en la población de los adultos de la tercera edad. Esto incluye también la alfabetización digital de las personas mayores que, en su mayoría, presentan una mayor dificultad para usar los medios digitales y mantenerse actualizados ante las nuevas tendencias de la tecnología.

### 3.1.2 La influencia de la economía en las administraciones digitales

Cuadro 6

ECONOMÍA		
PAÍS	Tipo de Ingresos (ONU) <sup>211</sup>	Ingreso Nacional Bruto Per Cápita/GNI (Banco Mundial) <sup>212</sup>
CANADÁ	<i>High income</i>	1,360 USD
DINAMARCA	<i>High income</i>	55,220 USD
URUGUAY	<i>High income</i>	15,250 USD
MÉXICO	<i>Upper middle income</i>	8,610 USD

Los tres primeros países de la tabla (Canadá, Dinamarca y Uruguay) fueron ubicados, según datos de la ONU, como *naciones con un tipo de ingreso alto*. Mientras que México se ubica como un tipo de *economía media-alta*. Al observarlo, pueden pensarse como evidentes los datos e incluso, es posible que sea sorpresivo el estatus de Uruguay en este rubro, si no se conoce sobre el sector, y al considerarse que tanto la nación mexicana como la uruguaya son territorios en vías de desarrollo.

<sup>211</sup> ONU, UN E-Government Survey 2016, [en línea], <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>, (consultado el 02 de diciembre de 2019 a las 20:55).

<sup>212</sup> *Ibidem*.

Respecto al caso mexicano se puede observar que el Ingreso Nacional Bruto Per Cápita es mayor que en las naciones canadiense y uruguaya. Ante esto, hay que considerar que las condiciones demográficas y el crecimiento de las distintas actividades económicas del país son diferentes. Es un factor que coloca a la economía mexicana por debajo de los otros países.

Lo interesante de la tabla se muestra en el caso canadiense, que al tener un ingreso menor del PIB que los otros, posee una mejor distribución de sus bienes y servicios. Evidentemente, favorece al sector tecnológico. Entonces, habría que hacer un análisis exhaustivo o más detallado de cómo las economías de las naciones influyen para desarrollar propiciamente este sector. Y entender el supuesto “a mayor economía, mejor e innovadora tecnología, superior gobierno o condiciones de vida más óptimas para los ciudadanos”. Lo lógico sería que, en el ranking del gobierno electrónico de la ONU en 2018, Dinamarca se posicionara en primer lugar; después, el país uruguayo; y le seguirían México y finalmente, Canadá.

Podríamos pensar, en un primer plano, que los ingresos económicos altos de las naciones no son un factor tan determinante para permitir un desarrollo efectivo de la tecnología y, por lo tanto, del gobierno electrónico. Si bien es cierto que bajo ingresos económicos suficientes se permite tener y desarrollar una mejor infraestructura de comunicaciones, no denota un mejor uso de ésta y como consecuencia, una administración digital eficaz y un uso de la plataforma adecuados.

### 3.1.3 La educación y su incidencia en las Sociedades de la Información y del Conocimiento

Cuadro 7

EDUCACIÓN						
PAÍS	% de Alfabetismo de personas de 15 años a + (UNESCO 2016) <sup>213</sup>	Gasto público en educación como % del Producto Interno Bruto (UNESCO 2011) <sup>214</sup>	Gasto público en educación como % del gasto gubernamental total (UNESCO 2011) <sup>215</sup>	Posición respecto a los resultados de la prueba PISA a nivel mundial (PISA 2016 <sup>216</sup> ) <sup>217</sup> ,		
				Ciencias	Comprensión lectora	Matemáticas
CANADÁ	99%	5.27%	12.22%	7°	2°	10°
DINAMARCA	99%	8.48%	15.04%	21°	17°	13°
URUGUAY	98.62%	4.36%	14.93%	47°	46°	51°
MÉXICO	94.86%	5.11%	19.01%	58°	55°	56°

La importancia de la educación en la administración digital asegura que los ciudadanos como usuarios de la plataforma, posean las competencias básicas (leer y escribir) para manipular el medio y en el mejor de los casos, dominarlo. Evidentemente, estas habilidades deben potencializarse ya que implican el uso de dispositivos electrónicos.

La tabla muestra los siguientes aspectos:

1. Los cuatro países tienen un porcentaje mayor a 90 respecto a la alfabetización de la población en personas de más de 15 años. México tiene el menor porcentaje respecto a este rubro.
2. Dinamarca es quien brinda mayores recursos desde su PIB al sector educativo respecto a los otros casos. Siguen en la lista Canadá, México y al final, Uruguay.

<sup>213</sup> UNESCO, *Data for the Sustainable Development Goals*, Op. Cit.

<sup>214</sup> *Ibidem*.

<sup>215</sup> *Ibidem*.

<sup>216</sup> La evaluación PISA en 2016 se realizó en 72 países.

<sup>217</sup> OECD, *PISA 2015 Database*, [en línea], <http://www.oecd.org/pisa/data/2015database/>, (consultado el 02 de diciembre de 2019 a las 22:67).

3. Sin embargo, el país que tiene un gasto gubernamental mayor para la educación es México. Le siguen Dinamarca, Uruguay y Canadá. Aunque México tenga un presupuesto mayor, se debe considerar que su población estudiantil es más grande que la de los otros países. Se puede inferir que en México, el recurso monetario dado por estudiante es deficiente. Respecto a este punto hay que dejar en claro que es complejo analizar a los países en cuestiones estructurales como la educación.
4. Quien muestra mayores competencias educativas en los estudiantes, según la valoración en 2016 por el Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos (PISA por sus siglas en inglés)<sup>218</sup>, es la nación canadiense, seguida por Dinamarca. Uruguay y México se ubicaron muy por debajo de los estándares de la evaluación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Incluso, el país mexicano demostró tener muy deficientes niveles respecto a su educación ya que su posición dentro del ranking se ubica cerca de los últimos lugares de todas las naciones evaluadas.

Lo anterior es relevante si se analiza la posición de las naciones respecto al listado de 2016 de la prueba PISA de la OCDE. México es quien invierte mayor presupuesto en este sector desde su presupuesto gubernamental. Una de las consecuencias sería que sus habitantes poseyeran mayores competencias en este rubro o bien, que las condiciones de los centros educativos fueran de buena calidad. Sin embargo, es de nuestro conocimiento que ni en México ni en ninguna otra geografía se puede establecer una relación causal de este tipo.

Es probable, como ya se ha señalado anteriormente, que el gasto en educación en la República mexicana sea mayor debido a sus condiciones demográficas. Dado el grueso de la población en México, el porcentaje de los estudiantes a nivel básico es mayor. Sin embargo, Canadá es el segundo país que tiene un mayor número de habitantes, muestra un gasto menor que México en este rubro y como resultado, es la nación que obtuvo los mejores puntajes en

---

<sup>218</sup> La prueba PISA es una evaluación estandarizada que permite identificar las habilidades y conocimientos en los alumnos de 15 años en tres áreas: Lectura, Ciencias y Matemáticas. A su vez, este sistema de evaluación permite calificar los programas educativos de los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

la prueba PISA porque el país destina una mayor cantidad monetaria por estudiante.

Es ineludible observar algunos de los aspectos sobre este epígrafe, ya que la educación básica permite las competencias elementales para manipular las herramientas digitales. A su vez, el presupuesto destinado a este sector, la calidad de ésta y la valoración del sector por parte de la sociedad, nos ofrecen una mirada al desarrollo científico de las naciones.

### 3.1.4 Internet y su inmersión en las Tecnologías de la Información y Comunicación

Cuadro 8

CONECTIVIDAD <sup>219</sup>					
PAÍS	Proporción de hogares con computador	% de usuarios de Internet ITU		Usuarios de Internet (2017)	Precio estimado de Banda Ancha por mes en dólares (BDRC Continental 2017)
		2000	2017		
CANADÁ	84.5 (2015)	51.30%	91.16% <sup>220</sup>	33,221,435	54.9
DINAMARCA	95%	39.17%	97.10%	5,534,770	35.93
URUGUAY	68% (2014)	10.54%	66.40%	3,059,727	40.87
MÉXICO	45.6% (2015)	5.08%	63.85%	85,000,00	26.66

Éste es uno de los rubros más importantes a analizar en esta investigación, ya que el acceso a internet por parte de los ciudadanos es una herramienta indispensable para el uso del gobierno electrónico. Es por ello que se considera:

- La adquisición de una computadora por hogar ya que el aparato electrónico es indispensable para acceder al sitio web del gobierno. También se puede acceder desde otros dispositivos móviles (celular o *tablet*). Sin embargo, un computador permite que las tareas sean más

<sup>219</sup> ITU, Committed to connecting the world, [en línea], <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>, (consultado el 27 de septiembre de 2018 a las 12:02).

<sup>220</sup> La actualización de este dato corresponde a informes de la ITU del 2016.

fáciles de realizar o bien, el uso de programas específicos para obtener información puede manipularse de manera más amplia y sencilla desde esta herramienta.

- Se contempla el porcentaje de usuarios de internet ya que se visualiza, de manera general, si internet es un servicio que tiene la mayoría de la población de acuerdo al número de habitantes de cada país. Se hace una comparación de este porcentaje al tomarse en cuenta el indicador del año 2000 y 2017. También, se analiza la cifra aproximada que tiene este servicio.
- En tercer lugar, se contempla el precio estimado en dólares de la banda ancha (servicio de internet) de cada territorio. Esto sirve para visualizar cómo de asequible es acceder a la herramienta por cuestiones de conexión.

El dato sobre el número de computadoras por hogar no corresponde al mismo año. Sin embargo, la diferencia temporal no es tan radical. El país que tiene la mayor cobertura de computadoras por casa es Dinamarca (95%). Es muy importante porque indica que sólo el 5% no puede acceder a una máquina. Se puede suponer que ese porcentaje tiene una limitación para interactuar con portales electrónicos; en este caso, el gobierno digital. México es el país con menor porcentaje de computadoras por hogar. Mientras, Uruguay apenas sobrepasa el 50% y Canadá casi cubre el 90%.

Respecto al porcentaje de usuarios de internet, se puede observar que el crecimiento de los beneficiarios de esta herramienta en la sociedad fue rápido. En el caso del país danés casi se logró la cobertura al 100%. Quien avanzó más lentamente en este título fue México: del 5.08% que tenía en el año 2000, logró tener un poco más de 63%. Uruguay fue al mismo paso que la nación mexicana: de tener un 10% de internet, en 2017 logró un 66.04%.

Respecto al uso de internet por parte de la población, en Dinamarca casi la totalidad de los habitantes ha tenido algún contacto con este servicio. Lo mismo pasa con Canadá, donde el número beneficiarios se corresponde con el número de habitantes. Esto es importante en la construcción de las sociedades de la información, ya que la interacción constante con las redes digitales basadas

en la tecnología propicia que esta sociedad sea robusta. Ello a diferencia de los países que no pueden, por condiciones educativas y tecnológicas, interactuar con los medios digitales, estos territorios muestran un rezago no sólo a nivel tecnológico sino tienen dificultades para desarrollarse en una sociedad de la información y por consiguiente del conocimiento.

Por otro lado, Canadá cuenta con el costo más elevado de banda ancha. Tener precios elevados en este punto limita el acceso al servicio. Sin embargo, se debe contemplar que la calidad de vida y la economía de los países varían. Es por ello que puede justificarse el precio del servicio. También se debe considerar que las condiciones geográficas del territorio son una variable importante ante el costo del servicio de internet. En territorios con elevaciones es más complejo generar una infraestructura de internet. O bien, en países de Latinoamérica, como Uruguay, el servicio de internet es proporcionado por naciones de primer mundo.

Respecto a Uruguay, se puede aseverar que, a pesar de tener una economía considerada de tipo alta, el precio de su banda ancha es un tanto excesivo en comparación con los otros casos. Quien tiene el servicio de internet más económico es México. Con base en esto, sería pertinente considerar en el análisis datos como los citados a continuación:

- El sector poblacional que más ocupa internet.
- El sector de la población que casi no utiliza internet.
- Qué portales se ocupan más en internet.
- Cuál es el uso o los usos que predominan al ocupar internet.

Los tópicos permitirían vislumbrar, de manera más cercana, cuál es el principal uso de internet en las naciones. Esto para observar si el flujo de datos que más se consume lleva a las sociedades a la construcción del conocimiento, o más bien, que conocimiento se construye con el uso de las TIC. A su vez, saber qué población consume más y qué es lo que se consume llevaría a los gobiernos a mejorar sus estrategias de difusión en sus programas digitales y acercar aquellos sectores que muestran apatía y hacer más participes a los grupos que están habituados a los productos de las administraciones.

Estos indicadores no son homogéneos en ninguno de los casos y eso representa una ventaja. No existen datos del mismo año y de fuentes fiables sobre ello. Lo mencionado nos serviría para reflexionar sobre el comportamiento de los usuarios en internet en cada demarcación y nos daría luz para observar si las personas tienden a ocupar este medio (y en qué medida) para estar en contacto con sus gobiernos.

Por esto es importante que los gobiernos, al tener implementadas sus administraciones digitales, posean una base de datos que no sólo muestre el número de visitas en los portales durante el día, mes o año. En algunos casos se considera que, a mayor número de visitas al portal gubernamental, mejor gobierno electrónico. Por ello es tan importante generar estudios y bases de datos por país que indiquen:

- ¿Quiénes usan el gobierno electrónico? Tipo de población, edad, a qué se dedican, nivel de estudios, género, etcétera. Obtener este tipo de datos puede resultar un conflicto ante las políticas de privacidad que ponen, en algunas ocasiones, los portales.
- ¿Para qué lo usan principalmente las personas? Descargar documentación, interactuar con los gobernantes y servidores públicos, hacer formularios, pagar servicios estatales o impuestos, participar en foros, toma de decisiones nacionales o locales, etcétera.
- ¿El medio es intuitivo para las personas? Es fácil o no de usar, el contenido puede leerse y entenderse sin ninguna dificultad, puede accederse a bases de datos o el medio es confiable para el resguardo de datos personales.

A partir de los resultados de una segmentación poblacional que más usa el gobierno electrónico es posible mejorar los portales y generar estrategias donde se invite e incentive a los otros sectores poblacionales a usar y retroalimentar la herramienta.

Ante las nuevas generaciones que están más habituadas a las tecnologías de la información y comunicación y que interactúan con mayor facilidad con grandes flujos de información es pertinente plantearse: ¿cómo acercar ese segmento de población a los portales gubernamentales, para que

no sólo busquen la información que necesitan ocasionalmente, sino que interactúen en otras actividades relacionadas con la retroalimentación de sus gobiernos?

Esta cuestión es ineludible porque no basta con que los portales contengan sitios donde la gente pueda anexar comentarios acerca de la información que se ubica en la página oficial, sino porque es necesario generar evaluaciones que sean resueltas por los mismos usuarios y que permita a los gobiernos mejorar y potenciar el medio.

### 3.1.5 *The Economist* y su percepción de la democracia a nivel mundial

Cuadro 9

DEMOCRACIA <sup>221</sup>							
PAÍS	Tipo de Democracia	Lugar ranking de 167 países	Puntuación total por la EIU 2006	Puntuación total por la EIU 2017	Puntaje en Proceso electoral y Pluralismo (EIU)	Funcionamiento del gobierno	Puntuación en Participación Política (EIU)
CANADÁ	Full democracy	6	9.07	9.15	9.58	9.64	7.78
DINAMARCA	Full democracy	5	9.52	9.22	10	9.29	8.33
URUGUAY	Full democracy	18	7.96	8.12	10	8.93	4.44
MÉXICO	Flawed Democracy	66	6.67	6.41	7.83	6.43	7.22

El cuadro cinco nos permite observar cómo es el ejercicio de la democracia desde parámetros cuantitativos y cualitativos en los casos presentados. La encuesta de *The Economist* muestra que las primeras tres naciones de la tabla, Canadá, Dinamarca y Uruguay, presentan una democracia plena. Esto resulta ambiguo, ya que se emplea una evaluación estandarizada para afirmarlo. De esto deviene unos de los principales problemas de la fiabilidad de las encuestas, tema que abordaremos más adelante.

Siguiendo con lo anterior, este resultado indica, de manera general, que la democracia que se gesta da pie a que los gobiernos no sólo atiendan las necesidades básicas de los ciudadanos, sino que también los derechos y

<sup>221</sup> The Economist Intelligence Unit, *Democracy Index 2017. Free speech under attack*, [en línea], [https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ-438/images/Democracy\\_Index\\_2017.pdf](https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ-438/images/Democracy_Index_2017.pdf), (consultado el 27 de septiembre de 2018 a las 12:49).

garantías individuales de los gobernados se respeten en la mayoría de los casos. A su vez, se permite una libertad de expresión que no sólo se percibe en los individuos, sino que opera en los medios de comunicación evitando la censura de temas de interés público. Ello indica que la democracia se ejerce sin mayores conflictos.

En el caso de México, dadas las puntuaciones obtenidas en el estudio, se infiere que las elecciones de los gobernantes del país se dan en medio de procesos imparciales y con un ejercicio de la libertad deficiente. Existen tres factores que no permiten que la democracia mexicana se efectúe de la mejor forma posible:

- Un trabajo del gobierno con limitantes: Mala administración, problemas de corrupción, falta de cobertura en los servicios básicos para la población o nula transparencia en los procesos del gobierno.
- Una cultura política que falta por desarrollarse en su totalidad.
- Baja participación ciudadana en los temas de interés público.

El país danés es quien muestra un mayor puntaje en el desarrollo de la democracia. Se puede observar que en una escala del 1 al 10 (donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta), muestra calificaciones mayores a 8 en el proceso electoral, funcionamiento del gobierno y participación ciudadana.

Respecto a los indicadores en el proceso electoral, tanto Uruguay como Dinamarca tienen una calificación de 10. Esto significa que los procesos se han realizado bajo la libertad de expresión, transparencia en los comicios, una elevada participación ciudadana para elegir a sus gobernantes y un nulo abstencionismo.

Los puntajes señalados pueden ser un parámetro para que estas naciones empleen otros tipos de mecanismos durante sus comicios, como el voto electrónico. Sin embargo, el país europeo se ha negado a utilizar este sistema por la falta de seguridad en el proceso. Más adelante, en el texto, se comenta sobre ello.

Respecto a Uruguay, aunque en este ranking se consideró como el único país de América Latina con una democracia plena, llama la atención su

puntuación de participación política que es de 4.4. La encuesta EIU midió la participación política con base en los siguientes parámetros:

- Participación electoral/participación electoral durante las elecciones nacionales. Promedio de participación en las elecciones parlamentarias desde 2000. Participación como proporción de la población con edad para votar.
- Integración de las minorías étnicas, religiosas y otros grupos dentro del proceso político.
- Proporción de mujeres dentro del Parlamento o las Cámaras.
- Alcance de la participación política. Membresía de partidos políticos y políticos no gubernamentales.
- Compromiso de los ciudadanos con la política.
- Educación de la población
- Grado de alfabetización en los adultos.
- Grado en que la población adulta muestra interés y sigue la política en las noticias.
- Esfuerzo de las autoridades para promover la participación política<sup>222</sup>.

Aunque el proceso electoral se muestra sin ninguna anomalía dentro de Uruguay, hay que contemplar lo siguiente: para la elección presidencial, los ciudadanos deben elegir primeramente a los candidatos de cada partido en unas elecciones internas. En 2014, el total de votos para elegir a los candidatos a la presidencia en el proceso interno fue de 989,696. El padrón electoral, en aquel entonces, correspondía a 2,620,791 votantes. Lo anterior indica que la participación fue muy baja: correspondió tan sólo al 37.27%<sup>223</sup>.

Sin embargo, durante las elecciones generales, el porcentaje de votantes respecto al padrón electoral fue del 90.51% en la primera vuelta y del 88.57% en la segunda. Durante el proceso electoral presidencial de 2014, fue necesario hacer un segundo proceso, ya que en las elecciones generales ningún candidato

---

<sup>222</sup> The Economist Intelligence Unit, Democracy Index 2017. *Free speech under attack*, [en línea], [https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ-438/images/Democracy\\_Index\\_2017.pdf](https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ-438/images/Democracy_Index_2017.pdf), (consultado el 28 de mayo de 2019 a las 16:11). P. 69 -71

<sup>223</sup> Corte Electoral, República oriental del Uruguay. *Elecciones internas de los partidos políticos 2014*, [en línea], <http://eleccionesinternas.corteelectoral.gub.uy/>, (consultado el 2 de junio de 2019).

postulado logró tener más del 50% de votos. Tener el 50% o más de los votos en las elecciones es necesario para que el candidato gane la contienda.

Esto es interesante porque se muestra lo siguiente: en la toma de decisión para elegir a algún candidato presidencial de cada partido, la gente muestra apatía. En la primera vuelta de las elecciones generales, la participación aumenta significativamente. Dados los resultados de la primera votación, en el segundo ejercicio, parte de la población muestra ya no estar incentivada antes los resultados del primer acto y decae, mínimamente, la participación en las votaciones.

También es necesario reflexionar sobre la proporción de las mujeres en el parlamento uruguayo. Después de las elecciones de 2014, la representación de las cámaras durante el primer año de la administración 2015-2019 quedó de la siguiente manera<sup>224</sup>:

CÁMARA	TITULARES			SUPLENTE			TOTAL
	Hombres	Mujeres	Subtotal	Hombres	Mujeres	Subtotal	
<b>CÁMARA DE REPRESENTANTES</b>	87	19	106	129	75	204	310
<b>CÁMARA DE SENADORES</b>	27	10	37	33	17	50	87
<b>TOTAL</b>	114	29	143	162	92	254	397

Se observa que no existe una paridad de género dentro del Parlamento en los puestos titulares. En los cargos de suplente se nota una mayor presencia de las mujeres. No obstante, si se busca la equidad de género, el país muestra un sesgo en este aspecto que se pronuncia más en la cámara baja, de representantes.

Como la educación de los habitantes también es importante para medir la participación política, se observa en el cuadro tres que el país uruguayo no obtuvo los mejores resultados en la prueba PISA de 2016. Sus resultados superan a México por muy poco y se ubican por debajo de la media de la OCDE:

<sup>224</sup> Programa de Estudios Parlamentarios, *Mujeres en el Parlamento 2015*, [en línea], <https://parlamentosite.wordpress.com/>, (consultado el 02 de junio de 2019 a las 15:46).

EDUCACIÓN			
PAÍS	Posición respecto a los resultados de la prueba PISA a nivel mundial (PISA 2016 <sup>225</sup> ) <sup>226</sup>		
	Ciencias	Comprensión lectora	Matemáticas
URUGUAY	47°	46°	51°

México muestra una participación política más elevada. Sin embargo, la administración de su gobierno genera, principalmente, que se ubique en la posición 66 de la lista. A su vez, lo que le hace tener un menor puntaje a México por la EIU es la falta de libertad de prensa que se vive dentro de la nación<sup>227</sup>. El cuestionario evalúa cómo se maneja y lleva a cabo la libertad de expresión en los medios de comunicación.

También es importante señalar que la evaluación por la EIU de la democracia de 2006 a 2017 casi no ha cambiado. Esto se evidencia por las dos décimas que bajó el país dentro de su puntuación, y que sólo muestra el gran problema estructural que tiene México en su democracia.

Llama la atención que Canadá, al tener un puntaje mayor en cuanto al funcionamiento del gobierno, muestra una calificación menor respecto a su participación política. Demuestra que un mejor gobierno no incentiva que los ciudadanos se involucren más en la toma de decisiones de país o que se interesen mucho o constantemente por los procesos políticos.

<sup>225</sup> La evaluación PISA en 2016 se realizó en 72 países.

<sup>226</sup> OECD, *PISA 2015 Database*, [en línea], <http://www.oecd.org/pisa/data/2015database/>, (consultado el 02 de diciembre de 2019 a las 22:67).

<sup>227</sup> La organización Reporteros Sin Fronteras (RSF) ubicó a México en 2017 y 2018 como el territorio más peligroso para ejercer el periodismo en América Latina. En 2019, de acuerdo a la clasificación de este organismo, el país mexicano volvió a ascender en el *ranking*. De la evaluación a 180 países, México se ubica en el lugar 144. Es importante señalar que, en el reciente sexenio de Andrés Manuel López Obrador, han muerto siete periodistas. Cifra igual de alarmante que las 47 muertes de estos profesionales en el sexenio de Enrique Peña Nieto. La libertad de expresión no sólo se acota al ejercicio periodístico, en 2015 la Ley en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública entró en vigor en la República. Siendo una de las mejores leyes a nivel mundial en esta materia, su ejercicio y desarrollo ha sido débil. Durante estos años las quejas sobre la dificultad de obtener datos públicos y la censura de los flujos de información ha sido una constante y aún más en temas cruciales como la violencia a los derechos humanos o datos históricos que detallan acontecimientos de violencia contra ciudadanos. Finalmente, también se ha visto afectada la libertad de expresión al dejar que las manifestaciones dentro del territorio mexicano sean controladas o tengan una presencia fuerte por parte de las autoridades policíacas.

### 3.1.6 Los gobiernos en línea

Cuadro 10

GOBIERNO ELECTRÓNICO <sup>228</sup>						
PAÍS	Portal Electrónico	Índice de desarrollo del gobierno electrónico	Lugar Ranking de la ONU	Clasificación del Gobierno electrónico a la que pertenece	Posición en el indicador <i>E-Participation</i>	Puntaje obtenido sobre la <i>E-Participation</i>
CANADÁ	<a href="https://www.canada.ca">https://www.canada.ca</a>	0.8258	23° de 193 países	VHEGDI	27° de 193 países	0.9101
DINAMARCA	<a href="http://www.regeringen.dk">www.regeringen.dk</a>	0.9150	1° de 193 países	VHEGDI	1° de 193 países	1.0000
URUGUAY	<a href="http://www.gub.uy">www.gub.uy</a>	0.7858	34° de 193 países	VHEGDI	26° de 193	0.9157
MÉXICO	<a href="https://www.gob.mx">https://www.gob.mx</a>	0.6818	64° de 193 países	HEGDI	17° de 193 países	0.9438

Respecto a este cuadro, sólo se analizan tres cosas:

- Clasificación del Gobierno Electrónico a la que te pertenece cada país.
- Posición en el indicador *E-Participation*.
- Puntaje obtenido sobre la *E-Participation*.

Observar cómo la ONU evalúa la participación de los ciudadanos dentro del gobierno electrónico es importante para el contexto de esta investigación, ya que nos permite ver si la participación dentro de los medios digitales puede ser un incentivo para que los sujetos muestren un interés en la resolución y toma de decisiones que conciernen a la opinión pública. También este tópico nos deja observar cómo se gesta la democracia y la libertad de expresión en los territorios con el uso de la tecnología.

Es posible reflexionar en si las iniciativas de incluir la tecnología en la opinión pública son viables, si las estrategias son las adecuadas, si interesan a la población y hay una retroalimentación significativa o sólo se está cumpliendo con un objetivo determinado por organismos internacionales. O en el peor de los casos, si la participación en medios digitales son un mecanismo de control de la libertad de expresión de la ciudadanía.

<sup>228</sup> ONU, *UN E-Government Knowledgebase*, [en línea], <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data>, (consultado el 19 de septiembre de 2018 a las 12:54).

Respecto a la clasificación se percibe que Canadá, Dinamarca y Uruguay muestran un elevado índice sobre el desarrollo de su gobierno electrónico/*Very High E-Government Development Index* (VHEGDI)<sup>229</sup>. Indica una puntuación en la encuesta igual o mayor al 0.75. Mientras, México sólo presenta un desarrollo alto en este rubro o *High E-Government Development Index* (HEGDI). El territorio mexicano obtuvo un puntaje entre el 0.50 y 0.74.

Lo anterior demuestra que los portales de las administraciones digitales de los tres primeros países del cuadro han empleado las tecnologías de la información y comunicación de la mejor forma y han encaminado los objetivos de estos medios hacia la construcción de naciones sostenibles y resilientes, basadas en los principios de la agenda 2030.

El estudio de la ONU considera que el gobierno electrónico debe poseer tres dimensiones:

- Una infraestructura adecuada en el sector de telecomunicaciones,
- Los recursos necesarios para promover y utilizar las tecnologías de la información y comunicación, y;
- Disponer de los servicios y contenidos suficientes de la administración en turno de cada país en línea<sup>230</sup>.

Respecto a Uruguay, no sólo fue uno de los once países que integran el grupo VHEDGI. El estudio menciona que esta demarcación sudamericana se ha esforzado por implementar un gobierno electrónico basado en la Agenda Internacional 2030 y que incluso, su desarrollo ha crecido vertiginosamente desde 2006. A su vez, uno de los logros del medio digital uruguayo es contar con secciones donde los ciudadanos pueden preguntar o comentar sobre asuntos y acciones de su Estado, donde el gobierno puede responderle o retroalimentar a los ciudadanos.

Dinamarca ocupa el primer lugar de la encuesta por su iniciativa legal de regular la plataforma. Ello ha permitido el impulso de una interacción mayor entre

---

<sup>229</sup> Sólo once países de la encuesta se ubicaron en esta posición.

<sup>230</sup> ONU, United Nations. *E-Government. Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and Resilient societies*, [en línea], [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf), (consultado el 02 de junio de 2019 a las 12:08 am).

governados y gobernantes. Todo lo concerniente a la administración danesa puede consultarse, sin ningún inconveniente, en línea. Incluso, se han dispuesto programas para que los usuarios puedan realizar trámites sin conexión a internet.

Su estrategia de gobierno digital se alía con el sector empresarial e industrial. Estos dos son los sectores más fuertes del país. También ha generado vínculos con las instituciones públicas y privadas. Todo lo propuesto se ha hecho con la finalidad de que la sociedad se encuentre preparada para un mundo cada vez más digitalizado.

En cuanto a México, esta nación se ubica dentro de los 57 países con un índice alto del desarrollo del gobierno electrónico. El desarrollo de la administración en línea se ve frenado por la falta de planes estratégicos a largo plazo y su continuidad, las limitantes de la libertad de expresión en la nación, la baja participación en el medio y la pobre infraestructura tecnológica.

Es importante mencionar que la ONU, en este estudio, trabajó a la par una prueba piloto para evaluar el gobierno digital de las ciudades de determinados territorios. La Ciudad de México fue uno de los casos a evaluar. Dentro del indicador *City-Country Online Services Index cross classification in 2018*, la entidad fue calificada con un desempeño mediano. Esto quiere decir que obtuvo un puntaje entre 0.25% y 0.54%.

Este puntaje es relativamente alto para los parámetros de la evaluación utilizada. A nivel local, el gobierno electrónico mexicano se ha desarrollado favorablemente. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que se evaluó un ejercicio establecido en la capital del país, lugar que cuenta con mayor urbanización, mejor infraestructura tecnológica, una elevada penetración de internet, un buen número de usuarios de las TIC y un índice educativo alto. Entonces, no resultan inesperados los resultados de la prueba, son la consecuencia de condiciones óptimas para el desarrollo del gobierno en línea.

Uno de los objetivos de la Agenda 2030 es incentivar a los ciudadanos de los países a participar y consultar información de sus gobiernos mediante los servicios en línea. Según la ONU, permite fortalecer la transparencia de las acciones de las administraciones. Se considera que estos mecanismos pueden atraer a diversos sectores poblacionales. Sin embargo, al no contarse con una

adecuada infraestructura tecnológica, los beneficios pueden ser negativos y es posible gestar divisiones o desigualdades dentro de las comunidades.

En este estudio se define la *E-Participation* “como el proceso de involucrar a los ciudadanos a través de las TIC en el diseño de políticas, toma de decisiones y servicios, para que sea participativo, inclusivo y deliberativo”<sup>231</sup>. Para la encuesta se evaluaron los siguientes rasgos:

- **Información electrónica (*E-information*):** Que la mayor parte de la información gubernamental se encuentre en línea.
- **Consulta electrónica (*E-consultation*):** Que los gobiernos pongan a disposición consultas ciudadanas en internet.
- **Toma de decisiones electrónicamente (*E-decision-making*):** Se incentiva a los sujetos a participar en los ejercicios donde directamente deben elegir.

A diferencia de la primera encuesta de la ONU del gobierno electrónico en 2001, en los resultados de 2018 se ha visto una mayor integración y mejores propuestas de mecanismos para desarrollar este indicador en los países. A su vez, la colaboración de las instituciones y ciudadanos se ha reiterado con mayor fuerza al haber una retroalimentación más continua. A nivel local, con el proyecto de valoración de la *E-Participation*, se advirtió que falta mejorar las herramientas para lograr los objetivos esperados.

Dinamarca se ha aventurado a incursionar en el rubro con diferentes iniciativas. Se impulsaron con mayor fuerza estas estrategias en el periodo de 2016-2023. Llama la atención que México tenga un mayor puntaje en este epígrafe, respecto a Canadá y Uruguay. Se debe a que la nación mexicana ha implementado algunas herramientas de *E-Participation* en sectores como el de salud. También, el gobierno se ocupó, con los recursos a su alcance, de fortalecer los mecanismos. El impacto de estas estrategias ha motivado a los ciudadanos a retroalimentar las plataformas.

A grandes rasgos, en los resultados de esta investigación, se determinó que la toma de decisiones por parte de los sujetos y la retroalimentación de éstos

---

<sup>231</sup> ONU, United Nations. *E-Government. Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and Resilient societies. Op. Cit.*, p. 112.

a las políticas de sus gobiernos sigue siendo un gran desafío en el que se tiene que trabajar.

Esa es la perspectiva del organismo internacional. Sin embargo, hay que considerar que los resultados demuestran que hubo un avance en nuevas formas para realizar consultas ciudadanas electrónicas. Las administraciones gubernamentales no tienen que trabajar principalmente en mejorar los mecanismos, sino que se debe buscar incentivar al ciudadano para que éste participe. Generar sentido en que la elección en las consultas tiene un porqué y para qué: una causa y una consecuencia.

### **3.1.6.1 Hallazgos sobre la implementación y desempeño del gobierno electrónico en los casos presentados**

#### **3.1.6.1.1 Orígenes**

El modelo de referencia de gobierno electrónico, como se mencionó en el capítulo dos de este texto, es el canadiense. Por lo tanto, muchas naciones se basaron en sus principios para estructurar sus propias administraciones en línea. Sin embargo, este país no consolidó su plataforma en 1987. Pasaron diez años para que se desarrollara un plan estratégico y que la herramienta fuera funcional para los ciudadanos. Implicó un plan que integrara desde cómo comunicar todas las zonas del estado desde los servicios online hasta incluir a los sectores empresariales y comerciales para que apoyaran la iniciativa y estos también se vieran beneficiados.

Otro de los aciertos de la administración canadiense fue colocar en un marco legal su propuesta de gobierno electrónico. Esto permitió que, desde el principio, hubiera una regulación en la herramienta digital. También fue funcional porque desde la parte jurídica se avaló que este tipo de gobierno respaldara las necesidades de los ciudadanos. Sirvió para impulsar la eficiencia y eficacia del medio y potencializar el uso de las TIC en favor del tipo de gobierno.

Cabe mencionar que la parte económica fue un aliciente para que se lograra una consolidación de la herramienta. El gobierno destinó una importante cantidad monetaria a inicios del año 2000 para que, primeramente, se lograra digitalizar la mayor parte de los documentos y servicios que se ofrecían en las dependencias gubernamentales.

Los resultados obtenidos fueron favorables. Por eso, en los años subsecuentes al 2000, la cantidad se cuadruplicó; no para digitalizar más documentación sino para robustecer la infraestructura tecnológica. Además, se previeron estándares de seguridad respecto a los datos de los usuarios. Lo anterior es muy importante porque el gobierno canadiense canalizó qué áreas debía mejorar del medio y dónde tenía que incidir para que el modelo fuera funcional a largo plazo; lo que implicó una continua mejora.

Ante un escenario bajo en corrupción por parte de las instituciones públicas y privadas, con un financiamiento elevado para programas sociales y su integración a la estrategia Europa 2020 en tecnología, Dinamarca se unió al Plan de Acción Europeo de Gobierno Electrónico de 2011 a 2015. De la misma forma que Canadá, la iniciativa invitaba a los ciudadanos y empresarios a sumarse a esta iniciativa. Ello provocó mayor interés en el proyecto por los agentes externos del gobierno y una retroalimentación más complementaria.

Sin embargo, desde 2008, el país escandinavo ya se había ocupado por tener un portal digital. Este portal pretendía ayudar a los ciudadanos y al sector empresarial con los trámites gubernamentales. Se observa que el modelo implicó seguir 35 iniciativas. Hay que señalar que esas iniciativas se basaron en dos pilares: 1) que la mayoría de los servicios y documentación se digitalizara y 2) que hubiera una cooperación homogénea de todos los sectores para que los objetivos se lograran.

El gobierno danés se ocupó de un punto a su favor: poner al alcance la herramienta digital para situaciones de migración o negocios transfronterizos. Implicó que más allá de implementar el medio digital, el sector gubernamental trabajara un nicho de oportunidad y lo potencializó. La posición geográfica de Dinamarca hace que el país colinde con Suiza. Ocasionó que el gobierno dentro de su portal pusiera a la disposición de los usuarios información y algunos trámites que auxiliaran a las personas de ambos países, que tuvieran que auxiliarse de alguna documentación migratoria.

A mediados de la década de los años 90, el país uruguayo realizó un primer intento para digitalizar su administración. Los esfuerzos no cumplieron con los objetivos esperados. El bajo rendimiento de la herramienta se debió a que el departamento encargado del desarrollo de la plataforma se gestionó en

un área aparte y se formó una institución descentralizada. Esto provocó que no hubiera un seguimiento oportuno y que las dependencias encargadas del desarrollo de este medio no concretaran correctamente sus metas y objetivos.

A su vez, durante los primeros años del segundo milenio, la crisis económica uruguaya no favoreció a este sector y frenó sus actividades. La implementación del gobierno en línea no logró consolidarse de manera exitosa. Sin embargo, en 2006, con un panorama económico más certero, fue posible empezar a idear una administración digital eficiente. Se creó una estrategia de largo alcance, pensado en tres etapas de largo alcance, las cuales tenían tareas muy concretas y específicas.

En el caso mexicano, la implementación del medio fue muy precipitada e incluso, se empezó a gestar por las exigencias o “recomendaciones” de la ONU. Provocó que, durante el sexenio de 2000 al 2006, se planeara, desarrollara e implementara una estructura en línea más integral y mejor pensada. Los resultados no fueron los esperados. Como consecuencia del modelo, la estructura no fue del todo productiva ya que su uso era complejo y para aquel entonces, se tuvo que lidiar con todos los diferentes portales que ya había del gobierno.

Gran parte de la población mexicana tampoco contaba con la indumentaria necesaria para operar en el gobierno electrónico. Esto significa un gadget, conexión a internet e incluso, luz eléctrica. De la misma forma, no se contemplaron adecuadamente los errores que pudieran surgir en el medio. No hubo un manual de problemas, ni posibles soluciones.

Respecto a los orígenes de los casos presentados podemos notar que una implementación adecuada del gobierno en línea, que asegure resultados óptimos, debe verse determinada por:

- Una planeación estratégica que no abarque qué se va a hacer en la administración gubernamental en curso. Se debe considerar, como en el caso del modelo uruguayo, fases o etapas que permitan el desarrollo de esta herramienta durante varios años. Estas fases deben estar limitadas hacia las necesidades de los usuarios de cada país y basadas en las problemáticas nacionales, regionales y locales de los territorios. Un proyecto a largo plazo, que considere las posibles problemáticas, asegura

tener previstas las soluciones ante dichos sucesos. El plan extenso también afirma la optimización de los recursos humanos y materiales.

- Es necesario, desde la planeación del medio, pensar en el marco legal. Éste otorgará las debidas sanciones ante malas prácticas en el desarrollo de la plataforma. Lo jurídico también permite que los flujos de información sean resguardados y que la herramienta funcione mediante la regulación.
- El aspecto económico es un aliciente, ya que los países que poseen una buena economía pueden destinar más recursos al desarrollo y avance de sus gobiernos en línea. A su vez, operan a partir de su propia tecnología. No es necesario contratar o requerir recursos materiales extranjeros.
- La colaboración en conjunto de sectores públicos, privados y las instancias del gobierno son base para que la herramienta se impulse y funcione de manera adecuada y eficazmente. Esto genera una retroalimentación entre ambos actores, que permite observar las áreas de oportunidad, los servicios a mejorar y las cuestiones que deben eliminarse. En especial, el sector empresarial debe ser incluido como medida estratégica, integrar esta área propicia tener una fuente de ingresos materiales y humanos. A su vez, la entidad empresarial es una de las áreas que se ve más beneficiadas de las prácticas en online.
- Es fundamental que el uso de la digitalización gubernamental tenga como eje primordial servir al ciudadano. Esta premisa consiente que las acciones se direccionen hacia sus necesidades y bienestar.
- El ciudadano, al ser el eje principal de este medio, es quien debe ser incentivado a usarlo. Ello implica un trabajo complementario. No sólo el gobierno debe difundir los portales. Es obligación de los individuos mantener también esta comunicación con sus gobernantes.

### 3.1.6.1.2 Actualidad

México, durante el sexenio de 2012 a 2018, impulsó la Estrategia Digital Nacional. Permitió sentar las bases, de nuevo, para un gobierno electrónico. En esa ocasión, se apostó por un trabajo más cooperativo. Lo anterior indica que se invitó a todas las dependencias a sumarse para generar un sólo portal robusto que los usuarios pudieran reconocer con mayor facilidad.

La propuesta que se generó durante este lapso no esclareció pautas hacia un futuro. Es problemático ya que, si la otra administración que gobierne decide hacer cambios en la plataforma, ya no habría una continuidad en el proyecto. Es necesario que los gobiernos generen planes a larga duración y que se perfeccionen con el paso del tiempo, para que no sea necesario cambiar por completo las dinámicas.

Otras cifras, ya mencionadas en el capítulo dos, señalan que hay que trabajar en incentivar a los ciudadanos para usar el medio. Aunque la plataforma tiene un amplio margen de visitas, los números son bajos respecto al uso que le dan los mexicanos a internet. Este uso se centra en las actividades de entretenimiento (visitas a YouTube, Facebook, Twitter, etcétera.).

Respecto al caso canadiense, aunque en un principio fue el modelo eje, en la actualidad su desempeño se ha visto disminuido en parte por cuestiones de infraestructura y ya no ha existido una exigencia ardua en este rubro como en un inicio. Su puntuación en el ranking de la ONU también se ha visto afectada por la educación que sus usuarios poseen y la incidencia de ésta para usar la plataforma.

Además, sus planes estratégicos de operación sólo están vigentes para el 2021. Habría que ver cuáles serán las próximas propuestas a considerar. Mientras, el país trabaja en cuatro aspectos, todos ellos centrados en la seguridad del ciudadano y la atención de éste. Sin embargo, la atención al sector empresarial se ha descuidado o ya no ha tenido un impacto trascendental como en su origen.

Es necesario señalar el trabajo que ha hecho Uruguay respecto al gobierno electrónico desde 2006. Seccionar la implementación y desarrollo de esta administración en etapas fue lo ideal, ya que el país logró consolidar la

herramienta. En la actualidad, el estatus de su gobierno en línea está en el último período (*Transformación*).

Uruguay entendió, como Canadá y Dinamarca, que el eje principal del medio es el usuario y a su vez, se ha ocupado de generar su propia tecnología para operar el medio. Se acompaña también de ansiar que los ciudadanos se encaminen hacia la Sociedad de la Información y la del Conocimiento. También, incluye un marco legal para regular la herramienta.

Por su parte, la estrategia del gobierno online danés, desde 2017, se focalizó con metas a cumplir hasta el 2025. Esto bajó el trabajo de seis áreas continuas. Permite que no haya interrupciones en el trabajo de futuros gobiernos, ya que la estrategia se legalizó. El plan contempla varios actores sociales de suma importancia. La inclusión propicia la participación de las diferentes áreas. También se le da una importancia al sector empresarial para intervenir. Favorece los mercados comerciales y permite que acciones simples, como pagos en línea o grandes transacciones, se den con seguridad. Junto a ello se estimula la protección de datos no sólo de las personas, sino de las empresas y sectores públicos.

Bajo estas consideraciones generales respecto a la actualidad de los casos señalados, podemos notar que:

- Es necesario proyectar estrategias de largo alcance. No sólo en cuanto a tiempo, sino trazar diferentes tareas, objetivos y metas. Cumplir con algunas condiciones en periodos breves o no tener expectativas ocasiona que el medio no evolucione.
- El camino a seguir de las administraciones es concretar un marco legal que regule el medio. Esto nos indica poner normas de operación que sean respetadas y sancionen las malas prácticas.
- Relacionado con lo anterior, otra de las consideraciones hacia el futuro es generar sistemas de seguridad más completos y complejos para resguardar, de la mejor forma, los datos de los usuarios y de las instituciones públicas o privadas.
- Cada país tiene que proponer un seguimiento y evaluación de sus gobiernos electrónicos. En ninguno de los casos mostrados, se evidencia esto. Se deben generar políticas que atiendan la evaluación como una

medida para perfeccionar los diferentes portales. Los mecanismos de evaluación tienen que acompañarse de estudios cualitativos por país, donde los mismos usuarios definan qué opinan del medio. Las evaluaciones propuestas que consideran las visitas en los portales o el número de quienes siguen una transmisión en vivo son insuficientes para probar la eficiencia del medio.

- Uno de los últimos fines del gobierno electrónico es incentivar la participación ciudadana mediante mecanismos en línea. Pero ello no se ha desarrollado del todo en los casos presentados. Es necesario que los países, si desean ayudarse de la tecnología para fomentar y fortalecer su democracia, no sólo piensen en sistemas o programas donde la gente pueda votar intuitivamente y con más practicidad. Debe pensarse en las formas en que los gobiernos dan sentido a estas prácticas. ¿Se convence u obliga a los ciudadanos a participar en las consultas o se informa y genera sentido para que puedan elegir las personas?
- Respecto al uso del gobierno electrónico, como un medio que fomenta la transparencia de las acciones gubernamentales, es esencial señalar que los gobiernos con democracias más débiles presentan dificultades en este punto. Incluso, los sitios dedicados a este tema sólo se centran en presentar evidencia audiovisual del trabajo de los gobernantes. La transparencia implica más que eso. Se debe habilitar al ciudadano para que busque la información, no sólo la encuentre, sino sepa cómo pueda utilizarla o interpretarla para su beneficio.
- Debe existir una retroalimentación por parte ciudadano. Esto implica que los individuos se interesen en el medio y su funcionamiento. Supone lo siguiente: si los ciudadanos tienen cubiertas sus necesidades básicas (educación, salud, empleo, bienestar, etcétera.) podrán involucrarse mayormente en los asuntos concernientes a la opinión pública y utilizar estos mecanismos para contribuir o exigir a los gobernantes.

### 3.2 ¿Sociedades de la información o Sociedades del conocimiento? Apropiación de los ciudadanos a la herramienta del gobierno electrónico, crítica a los casos mostrados

Aunque existe una evaluación por parte de la ONU sobre las condiciones del gobierno electrónico desde el 2001, no se ha considerado qué opina o qué impacto tiene este tipo de administración en los ciudadanos. No se pone en duda que se hayan hechos estudios de impacto en los países. Pero estos deben ser continuos y en diferentes sectores poblacionales para que se logre la eficiencia y efectividad del medio.

No resulta erróneo que, en el rubro de participación política, las naciones tengan puntajes bajos respecto a otros indicadores. La forma en que ambas encuestas (la medición de la democracia por la EIU y la valoración del *e-government*) miden esta sección es mediante el grado de educación de los usuarios. La importancia de este parámetro se da bajo el supuesto: "Si la gente tiene una mejor preparación educativa, será más competente para decidir sobre los asuntos públicos de su contexto".

Las valoraciones sobre el éxito del gobierno en línea se obtienen mediante las visitas al portal, con qué frecuencia se realizan los servicios puestos en la plataforma y cómo es la interacción de los individuos ante dinámicas como consultas ciudadanas o foros virtuales. También se considera cómo de fácil es usar el medio.

Respecto a lo anterior, se puede considerar que lo que ofrecen las administraciones en línea son grandes flujos de información. Dicho esto, y bajo los preceptos de Delia Crovi Druetta (2004), la dirección que toma el desarrollo de los gobiernos electrónicos es la construcción de las Sociedades de la Información. Existe un procesamiento y se divulgan grandes cantidades de datos en las plataformas online. La mayoría de los servicios dentro de la plataforma se basan en esto: poner a disposición de los ciudadanos datos y concretar actividades donde la información pueda culminar trámites u obtenerse documentación oficial.

Para encaminar a la población, mediante el desarrollo del gobierno electrónico, a las sociedades del conocimiento (esto resulta ambiguo porque el

conocimiento es un elemento que siempre ha estado en la construcción de las sociedades) la información adquirida en la red debe ser procesada por los usuarios y éstos tienen que encontrarle una utilidad que los ayude a intervenir dentro de sus gobiernos.

Por ello, se espera que estos medios incentiven la participación. Los ciudadanos, al tener los datos a su disposición, “podrán elegir con mayor conciencia”. Para que esto se logre efectivamente, como menciona Villoro, la información tiene que pasar por varias fases para ser aprehendida como conocimiento necesario para discernir de la mejor manera ante la toma de decisiones. Incluso, se esperaría que ante el dominio de la información por los sujetos, estos fueran más exigentes y críticos cada vez que se les presenta algo. A su vez, supondría que los individuos posean un alto grado de educación que se moldee ante los cambios tecnológicos constantes.

El pensamiento de los organismos internacionales de minimizar las brechas sociales mediante la aprehensión de la tecnología resulta un ideal. Una infraestructura tecnológica robusta no asegura el progreso social. Incluso, se marcan más las desigualdades entre los países que pueden realizar este ejercicio casi satisfactoriamente, con aquellas naciones que con trabajos se integran a las dinámicas de los cambios actuales. A su vez, desde lo local de los países, existe una distinción ya que no todos poseen las mismas competencias tecnológicas. Es por ello que el perfeccionamiento de la herramienta aún tiene un camino largo.

### **3.3 Voto electrónico: ¿Problemas de administración pública o democracia?**

Como señala Giovanni Sartori (1993), respecto a la crítica del gobierno electrónico y la implementación del voto en éste, sólo se ofrece otro mecanismo para lograr votar. La innovación en este caso tendría que darse si el voto de los ciudadanos estuviera previamente analizado. O bien, que el índice de participación se elevara por el mecanismo electrónico.

Hasta ahora, ningún país ha institucionalizado el voto por internet en sus comicios. Sin embargo, un ejemplo actual sobre el uso de este mecanismo son las votaciones que generó Colombia en el Plebiscito por la Paz, en octubre de 2016. Durante esta consulta, los colombianos debían decidir entre dos opciones: *Sí* o *No* a la continuidad del proceso de paz en la nación. Se consideró, para ese

entonces, no sólo colocar urnas físicas dentro del territorio. Del mismo modo, se generó un programa en línea para que los ciudadanos colombianos que no estuvieran dentro del país o se encontraran en otro lugar que no correspondiera a su domicilio votaran en línea.

Las votaciones ocurridas el 2 de octubre tuvieron como escenario condiciones climatológicas no previstas. El huracán Matthew provocó fuertes lluvias en algunos puntos del país. Incluso, en la zona costera del Caribe, fue difícil acceder a las urnas físicas. Sin embargo, los ciudadanos tuvieron el recurso en línea para decidir un tema público con calidad de importante. La tendencia de las votaciones fue el rechazo por seguir con el proceso de paz en Colombia. Destaca que sólo el 37.43% de la sociedad colombiana convocada a votar eligió. Se habla, entonces, de una baja participación.

El problema dentro de las democracias no se acota a que más personas voten o se creen nuevas formas para emitir el voto. Una de las cosas que permea dentro de los comicios en los países con democracias débiles son las decisiones azarosas por parte de los ciudadanos durante elecciones. O bien, en los regímenes autoritarios los procesos electorales son un entramado complejo y opaco.

Es muy pertinente señalar que ha habido países que han utilizado las votaciones electrónicas para sus consultas ciudadanas. El grupo de siete países se conforma por: Bélgica, Brasil, Estados Unidos, Filipinas, India y Venezuela. Evidentemente, los contextos sociales, económicos, geográficos y políticos de estos territorios son muy contradictorios. Las condiciones democráticas de las demarcaciones van desde sistemas de democracia muy fuertes (Estonia y Bélgica) y países con regímenes muy autoritarios (Venezuela).

Existe una resistencia para ocupar el voto electrónico a nivel mundial por las siguientes cuestiones:

- Existe una posición de desconfianza. Votar en línea presupone que cada sujeto cumplirá con su función desde un ordenador. Genera que el proceso electoral no pueda ser observado y que la gestión del recuento de votos sólo sea mirada por grupos de personas muy reducidos. Evidentemente, este mecanismo funcionaría de mejor forma en territorios pequeños, con poblaciones reducidas y en situaciones climatológicas

extremas, donde los ciudadanos no puedan salir de sus domicilios para votar por nevadas, huracanes, etcétera.

- El sistema electrónico siempre se enfrenta a problemas de *hackeo*. Esto supone más inseguridad para los votantes o los mismos gobiernos, que pueden enfrentar escenarios de espionaje o manipulación de los softwares empleados para los comicios.
- El voto electrónico presupone un negocio grande para las empresas que creen el software que se utilice. A su vez, los sistemas digitales se vuelven más complejos para poder auditarlos, si se quiere descubrir casos de fraude.
- Votar digitalmente supondría la generación de base de datos muy grandes. Sin embargo, éstas son susceptibles a ser compradas o adquiridas, por la cantidad de datos personales verídicos, por órganos institucionales o empresas.
- Por supuesto, se tendrían que generar mecanismos digitales que respalden la votación y los comicios no queden en duda por fraude.

Para “hacer oír la voz” Pierre Lévy (2004) menciona que las comunidades virtuales son un incentivo en la comunicación dentro del gobierno electrónico. Sin embargo, en los portales de los gobiernos electrónicos estudiados no hay comunidades como tal. Existen espacios donde los usuarios pueden comentar u opinar sobre los servicios ofrecidos. A su vez, concurren enlaces con los cuales las personas pueden enviar algunas dudas respecto a la información que obtienen.

Es cierto que este medio permite formas más dinámicas de comunicación entre las dependencias del gobierno y los ciudadanos. Habría que cuidar solamente de que en estos portales siempre haya quien atienda a las sugerencias y preguntas para fomentar la inmediatez.

Uno de los problemas que hay que atender es la falta de interés que los usuarios muestran por usar estas vías. Si la persona no encuentra útil el portal, solamente lo deja de usar; entonces, la retroalimentación se estanca. Además, es muy difícil mantener comunidades virtuales en constante movimiento y con

una participación activa si se considera que, principalmente, los usuarios usan el espacio para adquirir datos, hacer transacciones, trámites o registros.

El medio es útil y para perfeccionarlo debe pensarse en estrategias para que las nuevas generaciones, quienes están más familiarizadas con la tecnología, exploten el medio. Si los gobiernos logran que el sector juvenil use la herramienta y vea los portales como una fuente de información donde pueda supervisar el trabajo de su gobierno y participar en éste, el uso del medio logrará su cometido. Pero presupone un gran esfuerzo convocar a poblaciones grandes a constantes mesas de discusión y que los usuarios tengan los recursos necesarios para acceder a la herramienta.

Dicho lo cual, consideremos lo siguiente: los problemas sobre la participación ciudadana se derivan de una falta de interés por parte de los ciudadanos y desmotivación de éstos por ejercer su derecho. Entonces, los gobiernos deben trabajar no sólo por que haya más medios o dinámicas para que los ciudadanos puedan participar, sino generar que estos espacios cobren sentido de su uso, tengan implícito un para qué, un porqué y un beneficio. Esto incluye erradicar la noción de que el ciudadano hace todo el trabajo si vota.

### **3.4 El gobierno electrónico como parte de un estándar y no una necesidad**

En cada país debe ser cuestión de libre albedrío decidir si necesita el gobierno digital o no. Las localidades, regiones, departamentos, estados o municipios que integran los territorios deben evaluar también si es necesario digitalizar sus gobiernos.

Pongamos un ejemplo: México cuenta en uno de sus estados, Oaxaca, con 570 municipios. Resulta imposible llevar a la digitalización cada uno de los gobiernos locales. Eso sería una problemática. Un segundo conflicto sería el siguiente: el estado mexicano ha implementado, en algunas de sus demarcaciones, la digitalización para que los sujetos puedan consultar o hacer trámites en línea. Sin embargo, se han dado casos donde si concluye una administración, se abandona totalmente el portal. Lo anterior ocasiona que el ayuntamiento que entre en el otro periodo de gobernación genere su propio sitio online.

Ante este panorama no sólo se gastan recursos humanos, materiales y económicos en las diferentes infraestructuras, sino que el trabajo de los gobiernos se minimiza al no haber una continuidad. La transparencia de las acciones gubernamentales no puede ser percibida y el usuario debe aprehender los diferentes portales. Esto provoca desinterés en los ciudadanos. Y la información o los servicios en línea pueden estar sujetos a otros mecanismos para efectuarse; y aprender nuevas modalidades para concluir los procesos en cuestión.

Tampoco se cuenta con un respaldo de la información. Los datos de cada administración deben fungir, en todo caso, como un recuento histórico de las acciones del gobierno. Éste es tan sólo uno de los problemas que enfrentan los gobernantes al decidir poner todo en línea. El caso mexicano puede reproducirse en otros contextos.

Debe existir un mecanismo muy exacto para la documentación de la información en línea. A su vez, es necesario estar al tanto de lo que los sujetos deseen tener, dónde quieren acceder y hasta qué punto pueden obtener la información y trabajar con ella. Entonces, se hablan de actualizaciones constantes. Ello implica gasto en recursos materiales y humanos.

Aunque organismos como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) puntualicen que las naciones deben decidir qué trámites y datos ponerse en línea, cuando los territorios son evaluados, en este caso por la ONU, siempre se tiene referentes ideales de cómo ejercer y qué debe tener un buen gobierno electrónico. Esto sesga el trabajo de los países que desarrollan de forma precaria sus administraciones en línea.

Sin embargo, no hay que minimizar del todo el uso de la plataforma. Gracias a esta plataforma digital han mejorado y reducido los costos de determinados procesos administrativos. Presupone una gran ventaja para el ciudadano realizar trámites desde el lugar en el que se encuentre en el tiempo que lo decida. A su vez, los sujetos pueden estar en al tanto, en el momento exacto, de las resoluciones y trabajo de sus gobiernos.

Es importante resaltar que los gobiernos digitales se encaminan hacia el servicio del ciudadano y esto es fundamental. Las administraciones en línea lo retoman adecuadamente y supone un incentivo para que los gobernantes desde

la praxis, fuera de la sociedad en red, sigan estos mecanismos: el ciudadano y su bienestar como eje de las políticas públicas.

Sectores como el empresarial, que en algunas ocasiones son minimizados por el gobierno, dentro de la administración electrónica son beneficiados, porque una de las tareas de los gobiernos en línea son las transacciones. Así, el sector empresarial aúna esfuerzos con el gobierno y mejora el medio.

Habría que considerar también que un gobierno electrónico implica una plataforma de seguridad robusta. Las bases de datos de los usuarios deben ser protegidas y debe existir un marco legal que lo regule. Asimismo, hay que pensar en los peligros de tener los datos en línea, que se presta a actos de espionaje entre naciones. Cabe recordar que uno de los objetivos iniciales del gobierno electrónico era poder consultar la información pública de los territorios. Lo anterior resulta muy conflictivo para algunos estados, que ven su información como algo que debe resguardarse como estrategia política.

En los países en vías de desarrollo, con democracias débiles o regímenes muy autoritarios, el gobierno en línea presupone un gasto innecesario. Si es implementado, evidentemente, tiende a ser un mal ejercicio y cuenta con más desventajas que aciertos. A su vez, los mecanismos de participación quedarán sólo en ejercicios mal logrados. De igual forma, los sitios de transparencia se acotarán a escasa información o datos que no pueden ser procesados de manera práctica por los usuarios. Incluso, los sitios pueden quedarse lejos de ser intuitivos o de fácil uso.

Finalmente, cabe recordar que los individuos, ante escenarios de opresión sí usan los sitios en línea como forma de manifestación, pero son desde su propia necesidad e interés que buscan los mecanismos para hacer oír su voz y no mediante un modelo impuesto.

## CONCLUSIONES

**Principales limitaciones al desarrollar un gobierno electrónico en países  
con un régimen democrático**

En algunos países la implementación del gobierno electrónico ha significado un avance necesario y útil dentro de las administraciones públicas, ello por cuestiones geográficas, optimización de costos y tiempo en trámites gubernamentales, inclusión de las tecnologías de la información y comunicación para hacer la administración más eficaz o medianamente eficiente y mantener una relación más cercana entre los gobernantes y gobernados. Pero, sobre todo, porque estos países tuvieron la oportunidad de centrarse en el desarrollo de una herramienta digital, sin tener que ocuparse de la resolución de problemas estructurales como la educación, índices de desempleo, seguridad, libertad de expresión, etcétera.

Sin embargo, en otros contextos como Latinoamérica o países del tercer mundo, no se ha logrado instaurar y desarrollar adecuadamente la plataforma ni los usuarios han podido potencializar todas las herramientas que se ofrecen; ya que contar con una plataforma digital se convierte sólo en un medio más, poco usado, para realizar actividades del ámbito administrativo o una fuente de consulta de datos deficiente y desactualizada.

Es por eso que la herramienta no cobra un sentido de utilidad en una población que medianamente tiene acceso a los servicios básicos o se rige bajo democracias laxas. Esto se contrapone a uno de los puntos que evaluó la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en su encuesta, que los gobiernos a través de este medio tengan la capacidad de ser resilientes ante sus problemáticas más fuertes y las dificultades mundiales.

#### **4.1 Los alcances del gobierno electrónico implementado en países en vías de desarrollo**

En esta investigación se considera que en los países subdesarrollados el gobierno electrónico presenta más desventajas que aciertos si se analiza desde cuatro ejes primordiales: **1.** Economía, **2.** Educación, **3.** Tecnología y, **4.** Democracia.

Respecto al ámbito económico, las naciones en vías de desarrollo tienen como prioridades atender problemáticas estructurales; que la mayoría de la población tenga acceso a los servicios básicos (salud, educación, empleo y alimentación). Tener que impulsar un gobierno digital, supone un gasto extra.

Adquirir la herramienta tecnológica y soporte necesario para operar el medio, no provoca en dichos territorios mejorar su condición de vida, sólo permite cumplir con un requisito impuesto por organismos internacionales como la ONU, la Organización de los Estados Americanos (OEA) o la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

A su vez, existe una carencia de recursos humanos y materiales básicos por parte de los usuarios y de la administración que opera el medio. Ello incluye que estas naciones no tengan los ingresos económicos suficientes para generar su propia tecnología y se manipule esta herramienta a través de la adquisición de instrumentos, *softwares*, programas o soporte digital extranjero.

Incluso, según el estudio hecho por la ONU sobre gobierno electrónico, Europa se ubica como la única demarcación territorial que tiene los recursos económicos medianamente suficientes para operar la herramienta. El organismo puntuó a esta extensión territorial con 0.7727, ello indica que medianamente el continente tiene la indumentaria necesaria. Después se posiciona América, le sigue Asia, posteriormente Oceanía y finalmente África. Es importante mencionar que estos últimos cuatro continentes tienen un puntaje inferior a 0.6. Esto significa que ni siquiera cumplen con las características mínimas económicas para operar un medio digital.

Desde la parte educativa, los estados menos favorecidos deben atender aún índices de analfabetismo. A su vez, en evaluaciones internacionales, como la prueba PISA, la mayoría de los alumnos de estos estados están por debajo de los límites establecidos sobre las competencias necesarias en tres áreas: **1. Compresión lectora, 2. Matemáticas y, 3. Ciencias.** Esto supone sólo un primer problema.

La lectura y escritura, son habilidades indispensables para manipular el medio digital. A la par, son imprescindibles destrezas digitales; que las personas tengan la capacidad de navegar en la red, usen determinadas aplicaciones, dominen el medio con responsabilidad y tengan criterios básicos para tratar los flujos de información en internet (distinguir notas o escritos falsos, corroborar datos, comparar fuentes, etcétera). Entonces, el rezago educativo en este contexto también se manifiesta bajo un marcado analfabetismo digital.

Esto se ve afectado aún más por la falta de programas que ayuden a las poblaciones de adultos mayores a aprehender la herramienta, que son los usuarios que en su mayoría no han tenido siquiera un contacto con el medio o se les dificulta manejarlo. Lo anterior a su vez genera una exclusión y rezago de este sector. No tomar en cuenta la integración de esta población no sólo determina alejarlos de los cambios tecnológicos, sino se discrimina al grupo social al no escuchar su voz dentro de sociedades con un régimen democrático que ya han desarrollado su gobierno digital

Desde el ámbito tecnológico, las naciones desarrolladas tienen la capacidad de gestar sus propios medios digitales. Ello permite que no sólo se manipulen las herramientas creadas, sino que puedan exportar su tecnología a países desfavorecidos. Con relación a esto, la ONU en su ejercicio de evaluación determina que a nivel regional Europa tiene las mínimas competencias para generar su tecnología. El organismo califica con 0.6765 al territorio sobre su infraestructura en telecomunicaciones.

Los demás continentes están por debajo de una calificación aprobatoria en este ámbito. América se ubica en segundo lugar (0.4441), Asia en tercero (0.4385), posteriormente Oceanía (0.2825) y al final África (0.2034). Además, es importante resaltar que a nivel mundial ni siquiera se tienen los elementos indispensables para el funcionamiento del sector de telecomunicaciones. Este ámbito fue calificado con 0.4155. Esto incide en el objetivo de la ONU de impulsar sociedades de la información mediante el desarrollo y uso de las TIC.

Se contempla también, el acceso al gobierno electrónico a través de internet. Sobra decir que éste es desigual en contextos precarios. Desde tener acceso a un *gadget*, hasta la propia conexión de este servicio que no sólo debe pagarse, sino que su uso se inclina, principalmente, a actividades recreativas o de ocio.

En el estudio de la ONU es calificado el servicio de internet a nivel regional de la siguiente manera, quien tiene un mejor acceso es Europa (0.7946), después le sigue Asia (0.6216), continua América (0.6095), posteriormente Oceanía (0.3929) y al final África (0.3633). Sin embargo, hay que destacar que a nivel mundial la penetración de internet sólo cubre un poco más del 50% de la población.

Desde la ejecución del medio, existe una deficiente capacidad para poder generar bases de datos actualizadas y completas de los procesos o trámites en línea ofertados, resguardo de la información de manera responsable y periódica. El almacenamiento de la información es de suma importancia. Éste es un mecanismo de control sobre el trabajo de las dependencias públicas, un recuento histórico de lo que se genera e implica evidencias de lo que se puede mejorar o erradicar a futuro. No sólo basta con tener el soporte tecnológico, sino poder manejarlo adecuadamente. El resguardo de los datos genera confiabilidad en el medio por parte de los usuarios.

Respecto al ámbito democrático, podemos observar varios puntos de la instauración de un gobierno electrónico. Primeramente, la falta de un plan estructurado para el desarrollo de este gobierno que contemple metas, objetivos y retos a asumir a largo plazo. Ello incluye, por supuesto, pensar en posibles problemas y sus tentativas soluciones.

El análisis de los casos comparativos seleccionados, dentro del capítulo dos, nos permitió observar que tanto Dinamarca y Canadá -países con similitudes económicas, educativas, tecnológicas y en su ejercicio democrático- instauraron y desarrollaron sus gobiernos en línea con una base sólida respecto a las metas que se querían alcanzar a un futuro lejano. Por lo tanto, un gobierno electrónico cimentado bajo una serie de objetivos bien delimitados y con metas a seguir, puede perfeccionarse en el transcurso del tiempo mediante su uso y propicia mejores resultados.

Es por ello, que la implementación de la administración mexicana en línea tuvo que instaurarse dos veces. Lo mismo pasó con Uruguay en un inicio. Ambas naciones tienen deficiencias respecto a sus rasgos económicos, educativos y tecnológicos. Sin embargo, la diferencia entre ambos países se puede percibir en que la segunda implementación de la administración digital fue más concisa y por lo tanto exitosa.

Este país sudamericano, con el fin optimizar costos en la herramienta digital y construir un medio útil para los ciudadanos, planteó una estrategia de gobierno electrónico por etapas; éstas se establecieron no en función del gobierno en curso o las administraciones futuras. La dependencia que evaluó y avaló el segundo intento del gobierno en línea decretó que el proyecto se

mantendría con el paso de los años sin importar las administraciones que gobernarán. Lo anterior permitió observar con mayor facilidad y precisión los cambios, resolver problemas durante el proceso y mejorar las funciones que se implantaron. Todo lo contrario, pasó con México, esta nación generó un plan de acción más breve, lo que provocó un futuro incierto en el desarrollo del gobierno digital.

También, si los gobiernos a nivel nacional tienen problemas para poder gestionarse, resulta aún más complicado instaurar administraciones digitales locales como lo planea la ONU. En el caso de las naciones en vías de desarrollo resulta poco productivo sumar esfuerzos para producir un gobierno digital al que tengan acceso poblaciones pequeñas en condiciones precarias. Este tipo de administraciones presuponen aún más limitantes en cuanto a los recursos humanos y materiales para operar el medio.

#### **4.1.1 Posibles problemas y ventajas al emplear las Tecnologías de la Información y Comunicación: ¿Fortalecimiento de la democracia?**

El acierto trascendental del uso de las TIC en los gobiernos, es poder optimizar recursos humanos, materiales y monetarios en trámites y procesos administrativos. Ello beneficia no sólo a los usuarios, sino impulsa una mejor estructura en comunicación y organización en las propias dependencias. Sin embargo, ante esta ventaja, se sobrevalora la idea de que la tecnología ayuda o mejora todos los aspectos de la administración pública o es la dirección a seguir para resolver problemas estructurales.

Los cambios en los procesos se ven afectados por inmediatez y menor costo. Esto se observa al usar menos recursos materiales, lo que implica que varios trámites tengan hoy en día un soporte digital que no sólo permite acceder a los archivos en tiempos y espacios diversos, sino tener un mayor control de los documentos en las dependencias. A su vez, los ciudadanos ahora pueden estar más pendientes de los trámites que realizan e involucrarse de forma más cercana a los procesos.

Una de las preguntas que hace Peter Burke en su libro, *Historia del conocimiento*, acerca de las TIC es: ¿qué hay realmente de nuevo? Dentro del gobierno electrónico, lo nuevo se concreta, en la mayoría de las situaciones, a

tener otro mecanismo para ejecutar acciones de la administración gubernamental. Sin embargo, en diversos contextos, la connotación del término “nuevo” (Nuevas tecnologías), tiene implícita la idea de avance en las sociedades.

Lo anterior resulta muy ambiguo. Avanzar en la sociedad, gracias a la tecnología, no siempre significa progreso, mejor economía, educación, etcétera. El mismo avance tecnológico tiene sus propios problemas a resolver, integrar a los sectores poblacionales al uso de las herramientas actuales, utilizar en favor de la sociedad dichos cambios, no monetizar los avances para obtener un beneficio o no marcar más las brechas de desigualdad social por no usar los “nuevos” medios.

El impulso de las sociedades del conocimiento a través del uso del gobierno electrónico, se debe de ver influido por la oportunidad que tienen los usuarios a acceder a flujos de información. Sin embargo, la información, como un cumulo de datos, tan sólo es el primer paso para la adquisición del conocimiento.

Por otra parte, una de las ventajas que sobresalen, es el desarrollo de la comunicación externa, desde las dependencias hacia los usuarios. Rodrigo Gómez hace énfasis en que, “las redes informáticas permiten a los ciudadanos tener una comunicación horizontal e interactiva inmediata [...]”.<sup>232</sup> Ello significa que las TIC rebasan, hasta cierto punto, a la televisión y radio en este ámbito ya que es posible una retroalimentación continua.

Los usuarios tienen acceso a formular preguntas, enviar opiniones o comentarios en las secciones correspondientes de las páginas gubernamentales y existe la posibilidad de un seguimiento de estas acciones. Incluso, algunos usuarios estiman que la comunicación mediante los portales es más eficiente por la “cercanía”. El responder un mensaje en las plataformas o enviar un correo resulta escuchar la voz del ciudadano.

Respecto a esto, algunas páginas institucionales mantienen en sus portales *chats* donde se da respuesta a las dudas que les surjan a los usuarios.

---

<sup>232</sup> Gómez García, Rodrigo, “La comunicación política y las nuevas tecnologías de la comunicación y la información: coordenadas para dimensionar su estudio y práctica” en *Comunicación e Interdisciplina*, Monterrey, UANL AMIC, Libro colectivo, 2009, p. 302

A partir de esto, habría que reflexionar sobre el uso de contestaciones predeterminadas reguladas por un *software* especializado, esta herramienta está condicionada a resolver las preguntas más comunes de los usuarios. Entonces, frente a este panorama, no hay una comunicación directa entre alguien de la dependencia y el usuario. La comunicación es automatizada ante una serie de variables posibles.

Sin embargo, resulta para muchos, una buena estrategia atender planteamientos en línea y no tener a cientos de personas en un espacio físico para responder planteamientos similares. Mediante mensajes predeterminados, hay un seguimiento más puntual y la plataforma puede asistir a las personas en cualquier tiempo/espacio.

Mencionado lo anterior, una de las reflexiones que deben surgir como resultado del uso de esta herramienta es observar la trascendencia que tiene la comunicación y en un futuro, cómo se puede ser más eficiente y eficaz en esta área. Rodrigo Gómez, quien simpatiza con las ideas del autor Manuel Castells, puntualiza en, “poner a prueba y ver los alcances reales”<sup>233</sup> de las TIC, ello para analizar la incidencia del medio dentro del campo político y describir, en determinados casos, a estos espacios como lugares donde puede surgir el análisis del quehacer de la política o de los temas de la opinión pública.

La comunicación en el gobierno electrónico se ha apoyado del uso de las redes sociales. Éstas deben considerarse sólo como extensiones de éste y no como el medio en sí. Plataformas como *Facebook*, *Twitter* o *Instagram* sirven para difundir flujos de información específicos. Pedir asistencia a estas empresas de uso mundial, para hacerse cargo de actividades gubernamentales implica delimitar las acciones de estos sectores privados para que no se tomen atribuciones que no les corresponden.

Por otro lado, es necesario preocuparnos por el sentido de las TIC, su uso ideal, el real y hacia qué objetivos deben dirigirse que beneficien a la resolución de problemas estructurales de las naciones y no sólo ver por los fines instrumentales. No es azaroso, por lo tanto, que las economías de los países del primer mundo hayan sido quienes implementaron primeramente sus gobiernos

---

<sup>233</sup> Gómez García, Rodrigo, *Op. Cit.*

electrónicos. Estas sociedades tienen a su alcance las herramientas y las estructuras adecuadas para el funcionamiento y más importante aún, la capacidad de mejorar el medio a través de un análisis adecuado sobre su desarrollo.

En los casos analizados, la estructura del gobierno electrónico tiene una similitud, los organismos internacionales o los mejores modelos del medio sentaron las bases para su diseño. Se desarrollaron, básicamente, manuales o guías para generar mecánicamente este tipo de administración. Todo esto pensado desde tener la herramienta sin importar su uso. Lo anterior generó una desigualdad entre los territorios que tuvieron que implementar el medio por recomendación de las instituciones internacionales.

Mencionado lo anterior, es necesario que los países que deban o estén obligados a incluir un gobierno electrónico, tomen en cuenta sus limitantes y sesgos en sectores como el educativo, económico y tecnológico, esto para que se genere una administración real y no utópica. Así, este medio no sólo estará al alcance de la sociedad para que sea aprehendido, sino que gradualmente potencie su uso.

Ejemplo de esto son los gobiernos en línea canadiense y danés. Ambos proyectos están diseñados en función de cada uno de los sectores poblacionales que conforman al país y sus necesidades, desde las más complejas, hasta problemas sencillos de resolver.

Los países ya mencionados unen esfuerzos con la iniciativa privada para atender las problemáticas mediante el uso del gobierno electrónico. Ello porque el sector empresarial se ve beneficiado en la digitalización de los procesos fiscales. Cada vez que se impulsan actividades, programas y se brinda información y servicios en línea relacionados con transacciones bancarias, pago de impuestos, compras, creación de cuerpos empresariales a través sencillos pasos, apoyo a las empresas para que puedan seguir produciendo, el medio cobra aún más sentido y se vuelve necesario dentro de la población.

Sin embargo, las actividades ya mencionadas anteriormente, suponen, como bien lo menciona Giovanni Sartori, problemas de administración pública y no sobre democracia. Entonces, los gobiernos en línea ayudan a agilizar una

serie de procesos y proporcionan soluciones a problemas de gestión, no se combaten problemas de carácter político.

Respecto al impulso de la participación ciudadana mediante el gobierno electrónico, éste se limita, principalmente, a procesos electorales. Sólo se designa otro mecanismo para ejercer el derecho al voto, lo cual no implica un nuevo método que le permita al ciudadano analizar y reflexionar su decisión. Implementar el voto electrónico en los gobiernos digitales, sólo reafirma uno de los problemas del ejercicio democrático en naciones de desarrollo, ver el voto como un fin. Países con democracias débiles conciben que quien es elegido como gobernador, es la persona que debe combatir todas las problemáticas estructurales de los estados y sobre él recaen todas las responsabilidades.

Una de las justificaciones ante esta problemática es que el gobierno electrónico agrupa flujos de información correspondientes a los comicios o referente a la toma de decisiones de las consultas ciudadanas. La transparencia de información supone entonces, un incentivo para que la población participe. Ante esto, podemos observar que poner cúmulos de datos en los portales no asegura una decisión consciente; no permite saber si el ciudadano leyó y analizó dicha información. Además, los datos seleccionados no garantizan si son suficientes o adecuados para que todos los sectores de la población ya que ésta presenta un sesgo al ser previamente seleccionada por las dependencias.

Para fomentar la democracia dentro de la plataforma digital y que no se acote sólo al voto electrónico, es necesario impulsar y difundir los espacios que se designan para ejercer la libertad de expresión para que pueda opinar, discutir y dialogar gran parte de la población, reforzar las vías de comunicación entre las dependencias y los usuarios, atender a las dudas, sugerencias y comentarios de forma rápida y efectiva, y usar este medio como una fuente primordial para dar a conocer las acciones del gobierno.

#### **4.1.2 El papel que el ciudadano “debe” desempeñar en un gobierno en línea**

La evaluación de la ONU sobre la administración en línea no contempla aún la opinión de sus ciudadanos respecto al conocimiento y uso del medio. Es por ello que los gobiernos deben preocuparse de que la evaluación interna del gobierno digital no sea sólo a nivel técnico (si la herramienta funciona adecuadamente, si

está en orden toda la información, actualizados los datos o es un portal intuitivo en su manejo, etcétera).

En este sentido, Dinamarca pudo mejorar su portal mediante las opiniones y aportes de sus usuarios. Esta nación vio como oportunidad la solución en línea a problemas sociales. La colindancia que tiene con Suecia y los importantes flujos migratorios que hay en ambos países, le permitió al estado generar procesos administrativos y digitalizar trámites ya existentes para mejorar la atención migratoria y dar respuesta a conflictos comunes. Lo anterior benefició a ambos países. Además, los habitantes de los dos territorios con base en sus opiniones mejoraron la herramienta.

Para que haya una retroalimentación por parte de los ciudadanos o se geste una evaluación que los involucre, evidentemente se tiene que tener conocimiento del medio a través de su uso. Ante ello, los gobiernos contemplan el número de visitas al sitio electrónico como parte del éxito del programa digital.

Este parámetro en específico no permite evaluar nada en concreto. En algunos casos sí evidencia qué sitios son de interés para la población, qué documento se descarga con mayor frecuencia o cuáles son los trámites más solicitados. Pese a ello, el número de entradas al portal no señala si el medio es fácil de manipular, útil, si se pueden concluir los trámites, se encontró la información requerida, si la experiencia es gratificante y significativa, incluso, un mismo usuario puede entrar al medio concurridas ocasiones, lo anterior forma parte del supuesto éxito.

Si bien es cierto que los gobiernos deben generar un sentido de utilidad en los sitios digitales, asimismo los ciudadanos deben verse motivados a explorar y explotar los sitios web. Ello implica no sólo encontrar determinadas funciones, sino ver en el gobierno electrónico un espacio donde se pueda oír la voz del gobernado, ocupar la información a su alcance a su favor o que los datos puedan ser aplicables a soluciones de problemáticas colectivas o interés público.

A su vez, el ciudadano debe mostrarse más exigente en cuanto a la protección de sus datos personales, trámites y servicios que realice en línea. Lo anterior garantiza el respeto de sus derechos y el perfeccionamiento de éstos. En resumidas cuentas, si desea participar en su gobierno debe inmiscuirse en el uso de estos mecanismos, ya que la herramienta puede emplearse a su favor en

medio de su vida pública. También, a través de la interacción con el medio, son quienes pueden detectar con mayor facilidad los problemas en la herramienta, pueden sugerir cómo mejorar la experiencia de usuario y exigir servicios que considere necesarios dentro de su contexto.

Sin embargo, hay que tomar en cuenta que el medio no es un instrumento imprescindible, es útil y práctico ante los constantes cambios tecnológicos y la idea de digitalizarlo todo. En función a esto, los ciudadanos no están obligados a usar la herramienta de forma frecuente. Por esto, es necesario impulsar a los ciudadanos a usar el medio como una fuente importante de libertad de expresión. Un logro importante en este medio, es encontrar y ocupar un medio donde no sólo sea escuchada la voz, sino tomada en cuenta desde la autogestión de los ciudadanos de formar y sentirse parte del gobierno.

#### **4.1.3 Hacia las sociedades del conocimiento mediante el uso del Gobierno Electrónico**

Uno de los últimos y principales objetivos del gobierno en línea es poder impulsar las sociedades del conocimiento mediante el uso de éste. En contraposición a lo anterior, estas sociedades están fundamentadas en el desarrollo de la ciencia, basadas en la educación continua de la población y apoyadas en el uso de las TIC. Dicho lo cual, la meta resulta ser muy ambiciosa.

Como se señaló en el primer capítulo, con base en los planteamientos del autor Manuel Castells, la tecnología se ve permeada por el contexto en que se desarrolla. Entonces, ello determina su retroceso o avance. Por eso, pensar en una herramienta, cuya función principal es mejorar procesos administrativos, está lejos de perseguir la generación de sociedades del conocimiento. Relacionado a esto, se ha sobrevalorado la idea acerca de los beneficios de la tecnología en el trabajo político.

Aunque Rodrigo Gómez hace énfasis en que “las redes informáticas permiten a los ciudadanos tener [...] un cúmulo de información que permite generar prácticas y habilidades sustantivas hacia la generación del conocimiento”<sup>234</sup>, éste siempre ha permitido el crecimiento o también retroceso

---

<sup>234</sup> Gómez García, Rodrigo, *Op. Cit.*, p. 302

de la sociedad por su simple existencia. Tener ciudadanos muy informados no garantiza la toma de correctas decisiones en la vida cotidiana.

Se mencionó también en el capítulo uno, que el conocimiento no se genera desde la tecnología, sino que se ve inmerso en cada uno de los procesos y estructuras que componen la sociedad e interviene en las actividades económicas. Esto resulta complejo para territorios en vías de desarrollo. Supone, a parte de un nivel educativo alto, que el conocimiento pueda modificar las actividades de los seres humanos mediante los avances tecnológicos, rija sus actos y se generen nuevas formas de producción. La adquisición del conocimiento en sí, se vuelve una brecha de desigualdad porque no todos tienen el mismo acceso a éste y se genera desde la colectividad.

El término de sociedades de conocimiento concurradas veces se confunde con sociedades de la información. El uso de las TIC en la digitalización administrativa no empodera a los ciudadanos en el conocimiento ni los encamina a éste. La adquisición de la información, es el primer paso para la sistematización del conocimiento.

A demás, si bien es cierto que los ciudadanos usan la tecnología en los gobiernos digitales, no la crean mediante la manipulación del medio, no se interviene en las formas de producción ni en los procesos económicos. En los casos analizados de países en vías de desarrollo, estos aún no logran consolidar la unión entre el sector privado y el gobierno digital, por esto los esfuerzos en estas áreas se limitan a generar herramientas para realizar solamente transacciones. Por esto, el medio aún no se puede considerar como un agente de cambio social porque su uso se limita a fines administrativos.

## **4.2 Evaluación del gobierno electrónico en línea**

Aunque esta tesis no se centra en criticar la estructura evaluativa que empleó la ONU sobre el gobierno electrónico, es necesario detenerse en algunos puntos sobre las evaluaciones estandarizadas. Ello con la finalidad no sólo de preguntarnos, ¿para qué calificar este tipo de medio?, sino para cuestionarnos qué elementos se pueden retomar ante escenarios tan heterogéneos. Aunque el medio por sí sólo debe calificarse también es necesario observar el contexto, ya que éste incide en su desarrollo y aprehensión.

El principal problema de una evaluación estandarizada es examinar los avances y retrocesos por medio de un mismo instrumento de medición en diversos lugares. El símil de ello, es calificar a un grupo de niños de diferentes condiciones sociodemográficas y económicas con la misma prueba educativa para definir sus habilidades en distintas áreas del conocimiento. Los resultados de dicha evaluación se prestan a evidenciar lo esperado, quienes viven en condiciones de riesgo, tienden a tener la calificación más baja y menores posibilidades en un futuro. Mientras que los niños que se desenvuelven en ambientes favorables, aspiran a puntajes más altos y por lo consiguiente a mejores oportunidades.

Pero, ¿cuál es la utilidad para la propia institución de la ONU medir la incidencia de los gobiernos electrónicos? El uso de un *ranking* que posicione a los países miembros, lejos de ser una guía para perfeccionar el gobierno en línea se emplea como un mecanismo de exigencia para las sociedades más rezagadas y refleja los problemas que ya son visibles por sí solos. A su vez, una evaluación con muchos parámetros como el de la ONU, plantea calificar lo que “debe” ser el gobierno electrónico y no responde a la premisa fundamental, “lo que es en lo cotidiano”. Entonces, se cae en evaluar todo y nada a la vez, se propicia una valoración desde la desigualdad de las condiciones económicas, culturales, educativas y tecnológicas.

Respecto a la prueba sobre democracia de *The Economist*, es importante observar algunos aspectos, uno de los rasgos para calificar la formación de los gobiernos, es evaluar si hay equidad mediante la proporción de hombres y mujeres que integran este organismo. Entonces, los países que en esta evaluación tuvieron una proporción semejante entre los dos géneros en la conformación de este órgano, obtuvieron un mayor puntaje.

El tema de género, en la actualidad, es prioridad dentro de la construcción de las agendas nacionales e internacionales. En este caso, no se discute que las mujeres tengan derecho a participar en los procesos políticos para poseer democracias más heterogéneas, se analiza que este factor llegue a ser una obligación como muestra de inclusión.

Si en un futuro, este indicador se retoma, entonces habría que considerar a otros grupos minoritarios como, pueblos indígenas, miembros de la comunidad

LGTBT, etcétera, para asegurar gobiernos incluyentes. La idea en sí no es errónea, más bien, habría que valorar que los miembros del gobierno sean sujetos capaces de realizar las actividades requeridas y atiendan las necesidades de los grupos poblacionales sin que formen parte de un grupo específico para ejercer la pluralidad.

Es importante resaltar que quiénes evalúan a los países respecto a su democracia es un grupo de especialistas impuestos por *The Economist*. Si bien es cierto que cada evaluar tiene determinados parámetros para calificar a los estados. Los evaluadores previamente ya tienen nociones, experiencias y han determinado su propio significado de la democracia. Habría que observar el mecanismo de elección de los especialistas y si éstos han tenido experiencias cercanas con las naciones evaluadas o sólo tienen acceso a datos que les permite interpretar cada punto evaluado (Proceso Electoral y Pluralismo; Libertades civiles; Funcionamiento de gobierno; Participación política y, Cultura Política).

En ambos procesos evaluativos, una de las alternativas para tener valoraciones más integrales, podría ser, agrupar a los países en categorías y emplear un cuestionario diferente para cada grupo. Quizá, esto nos permita una visión más real sobre los gobiernos en línea y la democracia. Implica segmentar, principalmente, a las naciones por su índice socioeconómico.

A su vez, es necesario que los países no sólo tengan una evaluación externa por un organismo internacional, es imperioso contar con procesos de autoevaluación internos que se correlacionen con las metas y necesidades del gobierno electrónico de cada nación. Generar evaluaciones estándar procura seguir calificando los ideales de esta herramienta y no el trabajo real. También, sería útil hacer grupos de discusión desde diferentes sectores poblacionales para que comenten la herramienta.

Para cerrar, es importante señalar lo siguiente, es evidente que, si los gobiernos tenían otras prioridades antes de arrancar el proyecto de una administración digital, los primeros intentos de un gobierno en línea serían entonces pruebas fallidos.

Con relación a esto, el uso de la tecnología es permeada por el desarrollo de la ciencia y la educación. Gobiernos en vías de desarrollo le dan presupuestos

monetarios mínimos a estas áreas, esto complica la instauración de una administración digital, la cual tenga precios excesivos por el uso de infraestructura o mantenimiento tecnológico extranjero y que la aprehensión del medio no se logre de la forma más homogénea.

Por ello, el énfasis de este trabajo en generar un sentido del gobierno electrónico como una herramienta donde puedan visibilizarse con mayor fuerza las demandas de la población. No a partir de la conclusión y seguimiento de los procesos administrativos, sino mediante el uso de la información puesta en los portales. Hoy los sitios no sólo guardan información documental, sino registran archivos audiovisuales que pueden ser un aliciente en las exigencias de quienes son gobernados.

## BIBLIOGRAFÍA:

1. Aguilera Izaguirre, Gustavo. "El gobierno electrónico en México" en *Ciencia UAT*, julio - septiembre 2008, p. 20 - 23.
2. Bobbio, Norberto. *El futuro de la democracia*. México: FCE. 1984.
3. Burke, Peter. *Historia Social del Conocimiento. De Gutenberg a Diderot*. Barcelona: Paidós.
4. Castells, Manuel. *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza. 2009.
5. Castells, Manuel, *La era de la de la Información. Volumen 1, La Sociedad Red*. Madrid: Alianza. 1996.
6. Castells, Manuel. *La sociedad red*. Madrid: Alianza. 2005.
7. Cobo Romani, Cristobal, "¿Qué son las TIC? Instrumentos y coordenadas para navegar en la sociedad del conocimiento" en *Comunicación e Interdisciplina*, Monterrey, UANL AMIC, Libro colectivo, 2009.
8. Covi Druetta, Delia (Coord.), *Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento*, México: UNAM. 2004.
9. Fernández Rodríguez, José Julio, "La aprehensión jurídica de la democracia y el gobierno electrónico" en *Libertades, democracia y gobierno electrónicos*. Granada: Comares. 2006.
10. Gómez García, Rodrigo, "La comunicación política y las nuevas tecnologías de la comunicación y la información: coordenadas para dimensionar su estudio y práctica" en *Comunicación e Interdisciplina*. Monterrey, UANL AMIC, Libro colectivo. 2009.
11. Lévy, Pierre. *Ciberdemocracia*. Barcelona: UOC. 2002.
12. Sartori, Giovanni. *¿Qué es la democracia?* México: Alianza. 1993.
13. Serra Giménez, Heriberto. "Problemas políticos y jurídicos de la democracia electrónica" en *Democracia digital. Límites y oportunidades*. España: Celesa. 2002.
14. Villoro, Luis. *Crear, saber y conocer*. México: Siglo XXI. 1982.
15. Wolton, Dominique, Ferry Jean – Marc, *El Nuevo espacio público*, Barcelona: Gedisa. 1995.

## SITIOS CONSULTADOS:

1. IV Congreso de la CiberSociedad 2009. Crisis analógica, futuro digital. Dos mitos en el Gobierno electrónico, [en línea], <http://www.cibersociedad.net/congres2009/es/coms/dos-mitos-en-el-gobierno-electronico/1101/>, (consultado el 25 de mayo de 2017 a las 23:55).
2. AGESIC, *Misión y Visión*, [en línea], <https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/89/1/agesic/mision-y-vision.html?padre=33&idPadre=33>, (consultado el 13 de octubre de 2018 a las 21:00).
3. AGESIC, *10 años de Política Digital*, [en línea], <https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/6637/1/agesic/10-anos-de-politica-digital.html?idPadre=3712>, (consultado el 13 de octubre de 2018 a las 21:54).
4. Amnistía Internacional, *México: En riesgo libertad de expresión y defensa de los derechos humanos*, [en línea], <https://www.amnesty.org/es/latest/news/2019/07/mexico-en-riesgo-libertad-expresion-defensa-derechos-humanos/>, (consultado el 04 de agosto de 2019 a las 12:53).
5. BID, *Guía Práctica para el Gobierno Electrónico: Cuestiones, Impactos y Percepciones*, [en línea], <http://services.iadb.org/wmsfiles/products/Publications/626922.pdf>, (consultado el 31 de agosto de 2018 a las 10:15).
6. Cable, *Study of broadband pricing in 196 countries reveals vast global disparities in the cost of getting online – UK ranks 62nd cheapest*, [en línea], <https://www.cable.co.uk/broadband/deals/worldwide-price-comparison/>, (consultado el 16 de octubre de 2018 a las 11:10).
7. CEPAL, *Gobierno Electrónico y Gestión Pública*, [en línea], [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/Gobierno\\_Electronico\\_ANaser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/Gobierno_Electronico_ANaser.pdf), (consultado el 20 de noviembre de 2017 a las 12:22).
8. CEPAL, *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*, [en línea], [https://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/2/32222/Libro\\_blanco\\_de\\_interoperabilidad.pdf](https://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/2/32222/Libro_blanco_de_interoperabilidad.pdf), (consultado el 22 de agosto de 2018 a las 13:24).
9. CIA, *The World Factbook*, [en línea], <https://www.cia.gov/the-world-factbook/>, (consultado el 14 de octubre de 2018 a las 00:51).
10. Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*, [en línea], <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>, (consultado el 28 de agosto de 2018 a las 11:29).
11. CONAPO, *Estadísticas a propósito del día internacional de las personas de edad*, [en línea], [http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2017/edad2017\\_Nal.pdf](http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2017/edad2017_Nal.pdf), (consultado el 19 de septiembre de 2018 a las 12:36).
12. Corte Electoral, República oriental del Uruguay. *Elecciones internas de los partidos políticos 2014*, [en línea], <http://eleccionesinternas.corteelectoral.gub.uy/>, (consultado el 02 de junio de 2019).
13. De Armas Urquiza, Roberto y De Armas Suárez, Alejandro, *Gobierno Electrónico: Fases, Dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*, [en línea], <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.html>, (consultado el 31 de agosto de 2018 a las 10:49).
14. El periódico, *Resultados del informe PISA (por países y por comunidades)*, [en línea], <https://www.elperiodico.com/es/graficos/educacion/resultados-informe-pisa-2016-17670/>, (consultado el 28 de marzo de 2019 a las 14:00).

15. El Tiempo, *Con el 'No' en el plebiscito, ¿qué viene ahora en el proceso?*, [en línea], <https://www.eltiempo.com/politica/proceso-de-paz/gano-el-no-en-el-plebiscito-por-la-paz-2016-39626>, (consultado el 04 de junio de 2019 a las 11:38).
16. El Tiempo, *Polarización del país, reflejada en resultados del escrutinio*, [en línea], <https://www.eltiempo.com/politica/proceso-de-paz/resultados-plebiscito-2016-42861>, (consultado el 04 de junio de 2019 a las 11:34).
17. EXPANSIÓN POLÍTICA, *México es el país más peligroso de AL para ejercer el periodismo: RSF*, [en línea], <https://politica.expansion.mx/mexico/2019/04/20/mexico-es-el-pais-mas-peligroso-de-al-para-ejercer-el-periodismo-rs>, (consultado el 04 de agosto de 2019 a las 12:49).
18. EUMED, *¿Cuáles son los países desarrollados?*, [en línea], <http://www.eumed.net/ce/2007b/aglc.htm>, (consultado el 25 de mayo de 2017 a las 23:53).
19. Gil - García, j. Ramón y Aldama Armando, *Gobierno electrónico en Canadá: Antecedentes, objetivos, estrategias y resultados*, [en línea], <http://www.libreriacide.com/librospdf/DTAP-248.pdf>, (consultado el 08 de octubre de 2018 a las 12:51).
20. gob.mx, *¿Cómo se entiende la participación ciudadana?*, [en línea], <https://www.gob.mx/participa/inicio>, (consultado el 03 de octubre de 2018 a las 12:22).
21. gob.mx, *¿Qué es gob.mx?*, [en línea], <https://www.gob.mx/que-es-gobmx-extendido>, (consultado el 24 de septiembre de 2018 a las 20:09).
22. Gobierno de España, *eGovernment. Estudio sobre Mejores Prácticas en Gobierno Electrónico en Europa*, [en línea], [file:///D:/svsss.ccs04/Downloads/2010\\_Estudio\\_mejores\\_practicas\\_Europa%20\(1\).pdf](file:///D:/svsss.ccs04/Downloads/2010_Estudio_mejores_practicas_Europa%20(1).pdf), (consultado el 24 de octubre de 2018 a las 12:36).
23. INEGI, *Cuéntame*, [en línea], <http://cuentame.inegi.org.mx/territorio/division/default.aspx?tema=T>, (consultado el 05 de marzo de 2019 a las 18:24).
24. INEGI, *División Territorial*, [en línea], <http://cuentame.inegi.org.mx/territorio/division/default.aspx?tema=T>, (consultado el 19 de septiembre de 2018 a las 12:37).
25. INEGI, *Gobierno Electrónico*, [en línea], <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/gobierno/>, (consultado el 3 de octubre de 2018 a las 12:59).
26. INEGI, *Territorio*, [en línea], <http://cuentame.inegi.org.mx/territorio/extension/default.aspx?tema=T>, (consultado el 26 de septiembre de 2018 a las 12:57).
27. Internet gratis: *Los países más generosos*, [en línea], <http://www.hostingyvirtualizacion.com/internet-gratis-los-paises-mas-generosos/>, (consultado el 25 de mayo de 2017 a las 23:46).
28. Internet World Stats, *Internet Users in the World*, [en línea], <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>, (consultado el 27 de septiembre de 2018 a las 12:00).
29. ITU, *Banda Ancha*, [en línea], <https://www.itu.int/en/wtpf-13/Documents/backgrounder-wtpf-13-broadband-es.pdf>, (consultado el 05 de octubre de 2018 a las 17:25).
30. ITU, *Committed to connecting the world*, [en línea], <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>, (consultado el 27 de septiembre de 2018 a las 12:02).
31. J. Torres, Adolfo, *eGovernment: Alcance, éxitos y fracasos*, [en línea], [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/5B33A106FC2C4E2505257C](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5B33A106FC2C4E2505257C)

- [68004F70F5/\\$FILE/eGov\\_exitos\\_y\\_fracasos\\_155652-14112008\\_ita.pdf](#), (consultado el 06 de septiembre de 2018 a las 12:38).
32. Krüger, Karsten. *El concepto de 'Sociedad del Conocimiento'*. [En línea], <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-683.htm>. (Consultado el 28 de mayo de 2018 a las 12:20).
  33. Munk, Gerardo L., *Los Estándares de la democracia: hacia una formulación de la cuestión democrática en América Latina*, [en línea], [https://www.researchgate.net/publication/275657652\\_Los\\_Estandares\\_de\\_la\\_Democracia\\_Hacia\\_una\\_Formulacion\\_de\\_la\\_Cuestion\\_Democratica\\_en\\_America\\_Latina](https://www.researchgate.net/publication/275657652_Los_Estandares_de_la_Democracia_Hacia_una_Formulacion_de_la_Cuestion_Democratica_en_America_Latina), (consultado el 22 de noviembre de 2017 a las 22:31).
  34. La Vanguardia, *¿Qué países utilizan ya el voto electrónico?*, [en línea], <https://www.lavanguardia.com/internacional/20170309/42670140542/paises-utilizan-voto-electronico.html>, (consultado el 04 de junio de 2019 a las 11:40).
  35. La Vanguardia, *¿Por qué sólo siete países en todo el mundo han implantado el voto electrónico?*, [en línea], <https://www.lavanguardia.com/politica/elecciones/20151218/30898019330/voto-electronico-20d-elecciones.html>, (consultado el 04 de junio de 2019 a las 11:41).
  36. México.gob, *¿Qué es PISA?*, [en línea], [http://www.mexicox.gob.mx/assets/courseware/v1/34cd3f3000ec5686eaf52bab80838e9f/asset-v1:INEE+PAPC18023X+2018\\_02+type@asset+block/que\\_es\\_pisa.pdf](http://www.mexicox.gob.mx/assets/courseware/v1/34cd3f3000ec5686eaf52bab80838e9f/asset-v1:INEE+PAPC18023X+2018_02+type@asset+block/que_es_pisa.pdf), (consultado el 03 de agosto de 2019).
  37. OEA, *De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico*, [en línea], <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/46778/IDL-46778.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, (consultado el 30 de agosto de 2018 a las 12:57), p. 10.
  38. OEA, *Gobierno Electrónico*, [en línea], [http://www.oas.org/es/sap/dgpe/quia\\_egov.asp](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/quia_egov.asp), (consultado el 30 de agosto de 2018 a las 12:46).
  39. OEA, *Informe Especial sobre la Situación de la Libertad de Expresión en México*, [en línea], [https://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/2018\\_06\\_18%20CIDH-UN\\_FINAL\\_MX\\_report\\_SPA.PDF](https://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/2018_06_18%20CIDH-UN_FINAL_MX_report_SPA.PDF), (consultado el 04 de junio de 2019 a las 12:52).
  40. ONU, *Agenda 2030. Objetivos de Desarrollo Sostenible*, [en línea], <http://agenda2030.mx/#/home>, (consultado el 06 de septiembre de 2018 a las 13:12).
  41. ONU, *Instituciones públicas y gobierno digital. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. ENCUESTAS E- GOBIERNO DE LA ONU 2018*, [en línea], <https://publicadministration.un.org/es/research/un-e-government-surveys>, (consultado el 06 de septiembre de 2018 a las 13:02).
  42. ONU, UN E-Government Knowledgebase, [en línea], <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data>, (consultado el 19 de septiembre de 2018 a las 12:54).
  43. ONU, *UN E-Government Knowledgebase (Canada)*, [en línea], <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/31-Canada>, (consultado el 19 de septiembre de 2018 a las 12:54).
  44. ONU, *UN E-Government Knowledgebase (Dinamarca)*, [en línea], <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/48-Denmark>, (consultado el 19 de septiembre de 2018 a las 12:54).
  45. ONU, *UN E-Government Knowledgebase (México)*, [en línea], <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/110-Mexico>, (consultado el 19 de septiembre de 2018 a las 12:54).

46. ONU, *UN E-Government Knowledgebase (Uruguay)*, [en línea], <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/185-Uruguay>, (consultado el 19 de septiembre de 2018 a las 12:54).
47. ONU, *UN E-Government Survey 2016*, [en línea], <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>, (consultado el 02 de diciembre de 2019 a las 20:55).
48. ONU, *United Nations. E-Government. Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and Resilient societies*, [en línea], [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf), (consultado el 07 de septiembre de 2018 a las 13:03 pm).
49. OECD, *PISA 2015 Database*, [en línea], <http://www.oecd.org/pisa/data/2015database/>, (consultado el 02 de diciembre de 2019 a las 22:67).
50. Open Government Partnership, *About a OGP*, [en línea], <https://www.opengovpartnership.org/about/about-ogp>, (consultado el 09 de octubre de 2018 a las 11:48).
51. Pampillón Olmedo, Rafael, *El modelo Nórdico*, [en línea], <http://www.redalyc.org/pdf/866/86601813.pdf>, (consultado el 24 de noviembre de 2018 a las 11:35).
52. Pardo, V., Monteverde, F. y Ríos, M, *El gobierno Electrónico en la agenda de la Transformación del Estado*, [en línea], <https://www.onsc.gub.uy/onsc1/images/stories/Publicaciones/RevistaONSC/r37/37-4.pdf>, (consultado el 13 de octubre de 2017 a las 17:47).
53. Peláez-Blandón, Melissa J., *Dinamarca en el siglo XX: Construcción de una sociedad de bienestar*, [en línea], <https://revistas.usb.edu.co/index.php/Cooperacion/article/download/2255/1976>, (consultado el 24 de octubre de 2018 a las 12:09).
54. Programa de Estudios Parlamentarios, *Mujeres en el Parlamento 2015*, [en línea], <https://parlamentosite.wordpress.com/>, (consultado el 02 de junio de 2019 a las 15:46).
55. Quintanilla Mendoza, Gabriela, *Facetas del desarrollo y resultados del e-Gobierno en México y Canadá*, [en línea], [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-35502010000100003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35502010000100003), (consultado el 17 de septiembre de 2018 a las 11:37).
56. Red de Gobierno electrónico de América Latina y Caribe, *"Estonia, la increíble meca del gobierno electrónico"*, [en línea], <http://www.redgealc.net/estonia-la-increible-meca-del-gobierno-electronico/contenido/386/es/>, (consultado el 10 de febrero de 2017 a las 18:18).
57. Regeringen.dk, *Elevación digital de PYMES*, [en línea], <https://www.regeringen.dk/nyheder/strategi-for-danmarks-digitale-vaekst/digitalt-loeft-af-smver/>, (consultado el 22 de noviembre de 2018 a las 12:47).
58. Regeringen.dk, *Centro digital: para un entorno de crecimiento más fuerte*, [en línea], <https://www.regeringen.dk/nyheder/strategi-for-danmarks-digitale-vaekst/digital-hub/>, (consultado el 22 de noviembre de 2018 a las 12:31).
59. Regeringen.dk, *Competencias digitales para todos*, [en línea], <https://www.regeringen.dk/nyheder/strategi-for-danmarks-digitale-vaekst/digitale-kompetencer-til-alle/>, (consultado el 22 de noviembre de 2018 a las 12:59).
60. Ruelas, Ana L. y Pérez Arámburo, *El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo*, [en línea],

- <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n52/27RuelasyAramburo.pdf>, (consultado el 20 de agosto de 2018 a las 12:08).
61. Serna, Miguel Salvador, *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*, [en línea], <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0043804.pdf>, (consultado el 05 de septiembre de 2018 a las 12:12).
  62. TEDIC, *Cinco cosas que no sabías sobre el voto electrónico*, [en línea], <https://www.tedic.org/voto-electronico-solucionismo-electronico/>, (consultado el 04 de junio de 2019 a las 11:33).
  63. The Economist Intelligence Unit, *Democracy Index 2017. Free speech under attack*, [en línea], [https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ-438/images/Democracy\\_Index\\_2017.pdf](https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ-438/images/Democracy_Index_2017.pdf), (consultado el 27 de septiembre de 2018 a las 12:49).
  64. UNESCO, *Data for the Sustainable Development Goals*, [en línea], <http://uis.unesco.org/en>, (consultado el 14 de octubre de 2018 a las 01:04).
  65. UNESCO, *Education and Literacy (Canadá)*, [en línea], <http://uis.unesco.org/en/country/ca?theme=education-and-literacy>, (consultado el 19 de octubre de 2018).
  66. UNESCO, *Education and Literacy (Dinamarca)*, [en línea], <http://uis.unesco.org/en/country/dk?theme=education-and-literacy>, (consultado el 19 de octubre de 2018).
  67. UNESCO, *Education and Literacy (México)*, [en línea], <http://uis.unesco.org/en/country/mx?theme=education-and-literacy>, (consultado el 19 de octubre de 2018).
  68. UNESCO, *Education and Literacy (Uruguay)*, [en línea], <http://uis.unesco.org/en/country/uy?theme=education-and-literacy>, (consultado el 19 de octubre de 2018).
  69. UNESCO, *Science, Technology and Innovation (Canadá)*, [en línea], <http://uis.unesco.org/en/country/ca?theme=education-and-literacy>, (consultado el 12 de octubre de 2018 a las 11:55).
  70. UNESCO, *Science, Technology and Innovation (Dinamarca)*, [en línea], <http://uis.unesco.org/en/country/dk?theme=science-technology-and-innovation>, (consultado el 12 de octubre de 2018 a las 11:55).
  71. UNESCO, *Science, Technology and Innovation (México)*, [en línea], <http://uis.unesco.org/en/country/mx?theme=science-technology-and-innovation>, (consultado el 12 de octubre de 2018 a las 11:55).
  72. UNESCO, *Science, Technology and Innovation (Uruguay)*, [en línea], <http://uis.unesco.org/en/country/uy?theme=science-technology-and-innovation>, (consultado el 12 de octubre de 2018 a las 11:55).
  73. Vargas Díaz, César Daniel. "El Gobierno Electrónico o e-Gobierno", [en línea], [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf), (consultado el 22 de noviembre de 2017 a las 14:05).
  74. Velázquez Ríos, Korina, *Gobierno electrónico en México. Camino hacia la sociedad del conocimiento*, [en línea], [http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LX/GOB\\_ELEC\\_MEXICO.pdf](http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LX/GOB_ELEC_MEXICO.pdf), (consultado el 13 de septiembre de 2018 a las 13:01).