



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ZUMPANGO

LICENCIATURA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**DE GOBIERNO ELECTRONICO AL GOBIERNO ABIERTO EN MEXICO:
UNA RESPUESTA A MEJORES SERVICIOS PUBLICOS LOCALES.**

ENSAYO:

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PRESENTA:

ARELI DE JESUS ANGELES VARELA

ASESOR:

DR. JOSE JUAN SANCHEZ GONZALEZ

Zumpango, Estado de México, Enero 2019

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
 CAPITULO I GOBIERNO ELECTRONICO	
1.1 Gobierno Electrónico.....	6
1.2 Gobierno Electrónico en México.....	15
1.3 Avances y Retos.....	42
1.4 Gobierno Móvil.....	48
 CAPITULO II GOBIERNO ABIERTO	
2.1 Alianza a para el Gobierno abierto AGA.....	52
2.2 Gobierno Abierto en México.....	58
2.3 Experiencias de Gobierno abierto en México.....	60
2.4 Avances y Retos	64
 CAPITULO III REINVENCION DE SERVICIOS PUBLICOS LOCALES	
3.1 Reinversión de los Servicios Públicos Locales a través de GE y GA.....	70
3.2 Calidad en los Servicios Públicos Locales.....	73
3.3 Fortalecimiento de la relación Gobierno –Ciudadano.....	76
3.4 Combate a corrupción con la implementación de GE y GA.....	77
CONCLUSION.....	84
BIBLIOGRAFIA.....	87

DEDICATORIAS

*A mis padres , quien con su amor, trabajo y esfuerzo estos años,
he logrado cumplir una meta más en mi vida. Por sus consejos y demostrarme su apoyo
incondicional.
Gracias por motivarme a alcanzar mis sueños y anhelar lo mejor para mí. ♥*

INTRODUCCION

Hoy en día, las tecnologías de la información y comunicación (TICs) han ganado terreno en los gobiernos de talla mundial. A esto se le ha denominado gobierno electrónico (GE), un concepto que vislumbra la eficiencia y la eficacia en la respuesta a las demandas de los diferentes sectores sociales.

Una de las tareas primordiales que tienen los gobiernos es la forma de proveer servicios públicos, el (GE) sin duda los ha mejorado, pero solo de forma instrumental, ante ciudadanos más avanzados que exigen mayor participación en asuntos públicos será necesario contar también con el gobierno abierto (GA), para lograr un mayor impacto en la mejora de los servicios públicos, con el fin que los ciudadanos se involucren en co-diseño, co-creación y colaboración de los mismos.

El presente ensayo tiene por objeto analizar el (GE) y (GA) implementados en México para identificar su impacto en la mejora de los servicios públicos locales, así como el combate a la corrupción y como ha contribuido en el fortalecimiento de la relación gobierno-ciudadano.

Se propone la implementación de (GE) Y (GA) en los gobiernos locales, para mejorar los servicios públicos, ya que ambas herramientas, con ayuda de las TICs brindan a la sociedad mejores servicios públicos, mayor acceso a la información, rendición de cuentas, nuevos canales de comunicación etc. Sin lugar a dudas ambos modelos se complementan para eficientar los gobiernos.

En la primera parte del ensayo comienzo analizando el concepto gobierno electrónico y como en los últimos años ha cambiado la forma de proveer servicios beneficiando a la sociedad, sus fases, actores, así como una breve descripción los portales web, los cuales son el principal instrumento de (GE) para digitalizar los procesos.

Ante la inminente tendencia que han generado los dispositivos móviles y el internet al ser utilizados por los ciudadanos, ya sea para realizar alguna búsqueda de información de gobierno u la obtención de un servicio, también hago énfasis en el gobierno móvil que sin bien es una extensión del gobierno electrónico, también mejora la efectividad y eficiencia de los servicios públicos.

La segunda parte me enfoco en el gobierno abierto, partiendo de su concepto e inicios desde la creación de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), así como una descripción de sus pilares, transparencia, colaboración, participación y tecnología los cuales también están orientados en ofrecer mejores servicios públicos.

En esa línea se revisará grado de el avance que han tenido ambas herramientas desde su implementación en México hasta nuestros días, a través de los rankings de portales de (GE) y (GA) más recientes, con el fin de revisar si (GE) locales tienen el grado de madurez para implementar (GA).

Para finalizar destaco las bondades que ofrecen ambas herramientas cuando el (GE) cuenta con los elementos para dar paso al (GA) y como ambos logran un impacto positivo en la calidad los servicios públicos locales, fortalecer la relación con los ciudadanos, así como crear medidas para combatir la corrupción.

CAPITULO I GOBIERNO ELECTRONICO

En este capítulo se analizarán algunas definiciones sobre gobierno electrónico(GE), así como diferentes enfoques para comprender sus fases, actores y aplicaciones. También se revisará los múltiples beneficios que ofrece en el desempeño de los gobiernos, en especial en México y los avances que ha tenido desde su incorporación en sus tres niveles de gobierno a través de los rankings más recientes, además de una breve descripción de los beneficios del gobierno móvil.

1.1 GOBIERNO ELECTRONICO

Actualmente la inclusión de las TICs y el internet han generado cambios en todos los ámbitos a nivel mundial, desde la forma de vivir de la sociedad, hasta en los procesos de comunicación desde cualquier parte, además de hacer más fáciles actividades de la vida cotidiana.

Los tics son la unión de las telecomunicaciones y la informática. Comprenden todas las formas de tecnología empleadas para crear, almacenar, intercambiar y usar información en sus más variadas formas (datos, conversaciones de voz, imágenes, etc.) (Pineda, 2008: 138)

Indudablemente, las tecnologías han formado parte de las administraciones públicas desde antes del siglo XX, mediante telégrafos, máquinas de escribir o teléfonos. Las administraciones públicas han ido adoptando el equipamiento más moderno que se encontraba disponible en cada momento, de manera que la difusión de las tecnologías en el sector público ha sido, y sigue siendo, un proceso político y administrativo abierto (Bellamy y Taylor, 1998) (Citado por Criado, 2009: 473)

Los avances que ha tenido el internet y la inclusión de las TICs han optimizado las diferentes áreas de gobierno generado una mayor coordinación e intercambio de información en ellas, permitiendo a los gobiernos a actualizar sus procesos.

Las tecnologías de la información y comunicación ofrecen grandes recursos de cercanía, proximidad y transparencia y por lo tanto permiten que los ciudadanos se

relacionen con sus administraciones publicas de manera rápida y la expectativa es que resuelvan sus necesidades oportunamente. (Ruiz, 2016: 203)

Su desarrollo en cada país ha sido diferente, actualmente y con la rapidez con la que evolucionan, los gobiernos en el mundo han dejado los procesos tradicionales para adoptar el uso de las TICs y el internet por sus múltiples beneficios, sin embargo, el éxito de su aplicación dependerá que los gobiernos estén a la vanguardia ante los avances tecnológicos, ya que implican nuevos retos y oportunidades.

La tecnología es una herramienta, las personas son clave para impulsar el desarrollo de servicios y productos innovadores. La naturaleza ubicua de la tecnología exige una mayor simetría entre los distintos operadores y usuarios. Internet y el desarrollo de las TICs han permitido a los gobiernos reducir las cargas administrativas y reorganizar sus servicios, desde su diseño hasta su entrega. (ONU, 2018: 190) También han contribuido a mayor participación ciudadana gracias a la variedad de herramientas que ofrecen.

La naturaleza interactiva de Internet representa hoy un enorme avance respecto de lo que antes era simplemente una navegación pasiva en busca de datos. La Web ahora es más fácil de usar pues ha evolucionado hacia lo que hoy se conoce como “Web 2.0.” Ofrece experiencias muy ricas al usuario que incluyen la posibilidad de colaborar online a través de la creación de nuevos contenidos y la oportunidad de compartir la información de forma multidireccional. (W. Cortada, 2008: 11) Por ello los ciudadanos tienen una participación más activa en actuaciones públicas, donde demandan mejores servicios y mayor transparencia por parte del gobierno.

La participación ciudadana a través de tecnologías, lo que se ha venido a denominar Participación 2.0 está transformando la manera de concebir tales procesos, en la medida que las personas que se encuentran fuera de la organización son indispensables para mejorar la actividad gubernamental, sobre todo, a través de una colaboración activa orientada a la innovación constante. (Gil García et al, 2017 : 12)

1.1.2 Definición GE

En un inicio, las diferentes definiciones estuvieron relacionadas a la evolución de la tecnología. Por ejemplo, las primeras investigaciones se centraban en sistemas de información o en la adopción de computadoras. Más tarde, la capacidad de provisión de servicios se centró en conceptos de comercio electrónico o “e-commerce” en inglés. (Gil-García, 2012). (Gil García et al, 2017: 41)

Con los años gobierno electrónico cada vez ha tomado relevancia en las administraciones contemporáneas y a su vez su concepto ha evolucionado por el avance que ha tenido los tics en el gobierno por lo que no hay un consenso en torno a su término.

En 1998 la OCDE lo definía como la aplicación de las tecnologías basadas en internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas”, años más tarde la propia OCDE lo definió como “El uso de las tecnologías de la información y comunicación(TIC), particularmente internet como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno. (Naser& Concha, 2011: 11)

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico define como “el uso de las tics en los órganos de la Administración Pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.” (CIGE, 2007: 7)

El Banco mundial lo define como “el uso de tecnologías de la información y comunicaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno y las Naciones Unidas lo define como “La utilización de internet y el Word Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos” (Naser& Concha, 2011: 11)

Los puntos en común de estas definiciones, sitúan al gobierno electrónico como una herramienta a través de la cual se pueden mejorar los servicios que se ofrecen a los ciudadanos, permitiendo un gobierno más eficiente y eficaz y además lograr la construcción de una administración pública más transparente, donde exista una mayor rendición de cuentas y un mejor acceso a la información pública, dando como resultado un gobierno más abierto y con fuertes barreras para evitar actos de corrupción. (Franco&Cruz, 2018: 28)

Gil García (2017: 43) más recientemente encontró en las definiciones cuatro elementos principales:

- a) El uso de tecnologías de información (redes computacionales, internet, teléfonos, y faxes)
- b) La presencia de acciones del gobierno (la provisión de información, servicios, productos y gestiones públicas)
- c) La mejora de la relación entre el gobierno y sus ciudadanos (a través de la creación de nuevos canales de comunicación o la promoción del involucramiento ciudadano en los procesos políticos y administrativos)
- d) El uso de una estrategia para crear valor a los participantes en el proceso

Existen diferentes enfoques que describen el gobierno electrónico tanto en ciencia política, administración pública, informática o derecho no obstante me centrare en la definición que ofrece Franco & Cruz donde no solo habla del gobierno electrónico para mejorar los servicios públicos, también es una herramienta indispensable para lograr un gobierno abierto, ofreciendo beneficios para los ciudadanos y el gobierno.

1.1.3 Enfoque Evolutivo o Fases del Gobierno Electrónico

Para tener una visión más clara de lo que es GE me centrare en 3 enfoques, para entender mejor el término. Comenzando por el enfoque evolutivo el cual habla de las fases de GE, para lograr un grado de madurez que permita lograr una implementación exitosa. En esa misma línea el enfoque relacional establece la relación de GE con diferentes actores y el enfoque cualitativo donde vemos sus áreas de aplicación y sus beneficios.

Layne y Lee (2001) (citados por Gil García y Luna-Reyes, 2017:44) presentan un modelo de cuatro etapas para explicar el desarrollo del gobierno electrónico a través de su complejidad tecnológica y organizacional aumenta:

- ✚ Catalogación: Provisión de información gubernamental a través de una página de Internet. Esta etapa inicial se caracteriza por mantener comunicación unidireccional entre el gobierno y su receptor.
- ✚ Transacción: Las agencias proveen servicios y transacciones en línea. Esta etapa se caracteriza por hacer posible la comunicación bidireccional.
- ✚ Integración (vertical): Las operaciones de las áreas internas del gobierno. Asimismo, se integran y coordinan las operaciones en línea de distintas agencias gubernamentales, como, por ejemplo, se comparten bases de datos.
- ✚ Integración (horizontal): Diferentes áreas funcionales son integradas dentro del mismo sistema electrónico y/o a través de un portal único para todo el gobierno.

De acuerdo con estos autores las primeras fases se concentran en una interface para la información y servicios de gobierno y las últimas dos en las actividades del gobierno electrónico dentro de una estructura gubernamental.

Las etapas de GE no son interdependientes, entre más desarrollo tenga cada una habrá mejores prácticas, contando con GE completos y las TICs necesarias para mejorar los portales web, que al ser el primer contacto con los ciudadanos y un instrumento fundamental para GE deben tener cierto grado de madurez para que sean funcionales, por esa razón resultan indispensables para ofrecer servicios de calidad y medir su fortalecimiento.

1.1.4 Enfoques Relacionales: Aplicaciones del Gobierno Electrónico

Este enfoque se centra en diferentes actores de GE más destacados de acuerdo con Pérez (2015):

Gobierno a ciudadano (G2C)

Son los portales institucionales de e-gobierno que proveen información a la ciudadanía sobre servicios administrativos, proporcionan información básica sobre trámites a través de las TIC desde cualquier lugar con conexión a Internet las 24 horas del día.

El hecho de ofrecer servicios 7x24 permite reducir plazos, simplificar trámites y abatir barreras geográficas y de tiempo para las instituciones y la ciudadanía.

Gobierno a empresa (G2B)

Son los portales encargados de brindar servicios administrativos y de información al sector empresarial. Los beneficios son similares a los que obtienen los ciudadanos (flexibilidad, ahorro de tiempo y dinero).

Gobierno a empleado (G2E)

Son los portales encargados de satisfacer necesidades de información y servicios para los empleados de la administración pública.

Gobierno a gobierno (G2G)

Responde a la gestión gubernamental proporcionando diferentes servicios: planificación, inventarios, adquisiciones, entre otros.

La implementación de GE representa abrir nuevos canales de comunicación constante para todos los actores principalmente en mejorar la provisión y recepción de servicios, ya que representa la integración de nuevas TICs, así como una innovación constante en los procesos en donde el internet es una herramienta clave para mejorar estas funciones.

Por tanto, será necesario realizar procesos paulatinos, sensibilizar y hacer partícipe a los actores involucrados y establecer un vínculo estrecho con el sector privado en todo el proceso de implementación de GE, es decir, desde la visión y el proceso de planificación, hasta su implementación, monitoreo y evaluación. (Naser&Concha, 2011; 17)

1.1.5 Enfoques Clasificatorios: Elementos del Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico tiene múltiples aplicaciones gracias a sus beneficios lo podemos encontrar en una gran variedad de categorías como:

- Servicios electrónicos (e-Services),
- Comercio electrónico (e-Commerce),
- Administración electrónica (e-Management),
- Democracia electrónica (e-Democracy),
- Política pública electrónica (e-Policy),
- Compras gubernamentales electrónicas (e-Procurement)(Luna Reyes et al, 2015: 53)

En su revisión de la literatura, Gil-García y Luna-Reyes (2008) encontraron que, dentro de este tipo de categorizaciones, prácticamente todos los autores consideran aplicaciones para mejorar los servicios de gobierno una parte fundamental del gobierno digital (servicios electrónicos o e-Services). (Luna Reyes et al, 2015 :53)

El GE es multidimensional y sus aplicaciones están interrelacionadas, las TICs son un elemento importante para brindar beneficios en base a sus objetivos, además ofrece una gama de servicios electrónicos e información ahorrando tiempo y dinero con el fin de eficientar los procesos gubernamentales, así como fortalecer la rendición de cuentas y participación con los ciudadanos. Es importante que los gobiernos cuenten con la infraestructura tecnológica necesaria para su implementación.

El gobierno electrónico es ya una realidad en muchos países del orbe. A este respecto, diversos rankings internacionales miden año con año su desarrollo y reflejan que, más que una moda, es una manera de revitalizar las tareas de gobierno y conseguir con ello mayor eficiencia, transparencia y competitividad bajo el entorno de la economía digital globalizada. (Téllez, 2013: 18)

1.1.6 Portales y Sitios Web

Como se habló anteriormente la adopción de las tecnologías en el gobierno ha sido cada vez mayor, conforme han evolucionado el internet las páginas web también han tenido que adaptarse ante estas nuevas tendencias para ofrecer servicios que ofrezcan mayor eficiencia y eficacia a los ciudadanos a través de los portales web.

Un sitio Web es un sitio en la Internet que contiene un conjunto de documentos organizados jerárquicamente. A cada uno de estos documentos se le llama página Web y puede estar formado por texto, figuras, audio, video, etc. Los sitios Web pueden ser estáticos o dinámicos (Gil García et al, 2017: 165)

Por otro lado, los portales web son sitios que organizan y concentran los contenidos del propietario de la información. Desde ese punto de vista, ofrece la posibilidad de acceder a la información por medio de buscadores, directorios, catálogos y ligas a páginas útiles como noticias, información de clima, viajes, información financiera, etc. Por otro lado, ofrece la posibilidad de participar tanto con el propietario de la información como con otros interesados en el mismo tema por medio de correo

electrónico, foros, chats y herramientas de Web 2.0. Brinda al usuario la comodidad de obtener la mayor cantidad de información en un solo espacio y todo “en un clic” (Gil García et al, 2017: 164)

Los portales web se han convertido en instrumentos del gobierno electrónico para alcanzar todos sus fines, por lo que es necesario tener actualizados dichos portales para que cumplan de manera correcta sus funciones.

La mayoría de los autores que miden el desempeño de los portales web de gobierno coinciden en varios puntos a evaluar, la funcionalidad es una característica que todos incluyen.

En su mayoría proponen como marco de referencia para el desarrollo de los portales el enfoque evolutivo (Sandoval-Almazán y Gil-García, 2008). El enfoque evolutivo, parte del supuesto de que los portales de gobierno electrónico van madurando y adquiriendo nuevas funcionalidades a medida que las tecnologías de información cambian. (Sandoval-Almazán y Gil-García, 2005).(Gil-García et al, 2017: 168)

Los portales de gobierno sirven como punto de acceso para la ciudadanía y a través de ellos se fortalece la rendición de cuentas, y aumentan la participación ciudadana. Los dispositivos móviles están cambiando la forma en que el gobierno brinda servicios a través de los portales y en el fortalecimiento de la relación con los ciudadanos además de utilizar aplicaciones web 2.0.

Esta realidad se ha hecho cada vez más evidente como consecuencia de la generalización de los portales web públicos o la digitalización de los procesos administrativos y, más recientemente aún, con la adopción de la última ola de innovación tecnológica que viene de la mano de las plataformas y redes sociales, dispositivos móviles, APPs, big data, etc. (lo que se ha venido a denominar Administración Pública 2.0, ver (Chun et al., 2010). (Citado por Gil Garcia et al, 2017: 3)

1.2 GOBIERNO ELECTRONICO EN MEXICO

A continuación, se hará una recopilación de las principales estrategias que ha implementado el gobierno mexicano en torno al desarrollo de GE en sus tres niveles de gobierno.

1.2.1 Antecedentes del Gobierno Electrónico en México

La implementación del gobierno electrónico en nuestro país se da a raíz de las diversas y crecientes reformas y la modernización en la administración pública, las cuales aportaron progresos en materia económica, social y política.

En los años 70s se da el primer antecedente histórico:

Petróleos mexicanos, Comisión Federal de Electricidad y Nacional Financiera se posicionaron como los referentes más notorios en los albores del impulso al gobierno electrónico, aunque en aquel tiempo no existía el concepto como tal. Estas entidades comenzaron su proceso de modernización administrativa con la implantación de servicios de cómputo proporcionados por la UNAM para mejorar su operación interna y el tiempo de respuesta que podían dar a sus usuarios. (Sánchez, 2014: 132) En esa misma década aparecieron organismos como el Comité de Autoridades de Informática de la Administración Pública Federal (CAIAPF) en 1971 y el Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal (CIAPEM) en 1978. (Gil-García et al, 2008: 6)

Fue hasta los 90s cuando se integran las TICs entre los diferentes programas que impulso gobierno federal, con ello hubo un avance en el desarrollo estructural del país y servicios gubernamentales, así como en el sector público.

Prueba de este interés se propuso un programa ad hoc dentro del Plan Nacional de Desarrollo que incluyó acciones específicas de Modernización Administrativa. (Pardo, 2009: 197) Entre los programas se incluyó uno referente a la informática reconociendo a esta como herramienta de cambio y palanca de modernización. (Jarque, 1999: 134)

Además, se crea el programa de Desarrollo Informático en el cual destaca el uso de las TICs para el avance de servicios públicos e infraestructura.

También se estableció el Programa de Modernización de la Administración Pública (PROMAP) que establecía acciones de participación y atención ciudadana; descentralización y desconcentración administrativa; medición y evaluación de la gestión pública; profesionalización y ética del servidor Público. (Velazquez, 2009: 61)

Con este programa se destacó el cambio en la administración pública gracias a las TICs que fueron pieza esencial para la modernización de dependencias de los gobiernos, así como buscar ser más eficaz y eficiente.

Fue hasta el año 2000 con el Presidente Vicente Fox Quezada cuando se dan los verdaderos cambios en materia de gobierno electrónico, ya que en su sexenio es cuando se busca modificar las formas tradicionales de gestión, a través del uso de las TICs para un gobierno más honesto y transparente cercano a la ciudadanía y pendiente de sus demandas.

A principios de su mandato fue creada la Oficina de Innovación Gubernamental y se convirtió en uno de los espacios más importantes de la influencia política, además de estar directamente vinculado con la propuesta de modernización administrativa (Pardo, 2009: 295)

La oficina elaboro el documento donde se dio el desarrollo de dos modelos: el modelo de innovación, que tiene por objeto el desarrollo de la gestión pública de una manera distinta a la tradicional; y el de calidad, lo cual permitirá mejorar y optimizar dicha gestión. (Aguilera, 2008: 21)

Estos modelos conducirían a la administración pública de forma gerencial y de ahí surgiría la agenda del buen gobierno y el gobierno digital las cuales se presentarían en 2002.

La Agenda presidencial del Buen Gobierno contaba con 6 líneas de acción;

- 1) Gobierno honesto y transparente;
- 2) Gobierno Profesional
- 3) Gobierno de Calidad
- 4) Gobierno Digital
- 5) Gobierno con mejora regulatoria y que cueste menos.

Estas líneas de acción promovían innovación en la gestión pública, mejora en los servicios ofrecidos a los ciudadanos, cambios en la gestión interna, así como disminuir la corrupción además de que las dependencias trabajaran bajo estas estrategias, el uso intensivo de los tics para trámites y servicios en línea de una forma eficiente además del combate a la corrupción.

Respecto al marco normativo se crea La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información Pública Gubernamental(LFTAIPG) la cual fue aprobada por unanimidad por el Congreso de la Unión y se promulgo el 2 de junio del 2002. Gracias a ella es obligatoria la disponibilidad de la información Pública de los presupuestos las metas, los salarios de los funcionarios, las adquisiciones y la contratación de servicios. (Muñoz, 2004: 81)

El Plan Nacional de Desarrollo (2001-2006) señalaba que “se buscara que la modernización de procesos y mecanismos los haga cada vez más rápidos y eficientes y accesibles a la ciudadanía. Este esfuerzo incluye el uso de la tecnología y el internet y las telecomunicaciones para logra procesos que nos lleven a un componente electrónico de gobierno cada vez mejor” (Sánchez, 2014: 194)

Con las estrategias que estaba implementando el gobierno federal buscaba digitalizar al país, por esa razón se crea el Sistema nacional e-México que contenía tres componentes principales: Conectividad, Contenidos y Sistemas estos funcionarían como una herramienta para la eficiencia y eficacia del gobierno con el fin de innovar y satisfacer las demandas de la ciudadanía a través de programas y servicios en línea.

El Sistema Nacional e-México estaba enfocado en ampliar significativamente el nivel de conectividad existente en el país para estar en la posibilidad de ofrecer servicios gubernamentales digitales a la población en materia de aprendizaje, salud, economía y gobierno, para contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y las familias, abrir oportunidades a las empresas basadas en la incorporación de su nueva economía, sobre todo, promover el desarrollo más acelerado equitativo entre las distintas comunidades y regiones de nuestro país con especial atención en las zonas marginadas. (Sotelo, 2006: 63)

A partir del sistema e-México se dio un gran paso a construir la sociedad de la información ya que, por medio de los portales web, los ciudadanos estarían más cerca de su gobierno además de contar con el acceso a programas, trámites y servicios en línea lo que sería un gran avance en comparación con los anteriores gobiernos.

Más aún, a través del programa e-México, se establecieron alrededor de mil centros comunitarios digitales en una diversidad de espacios como escuelas, hospitales, bibliotecas públicas y Presidencias Municipales. Como resultado, el país se convirtió en uno de los líderes de la región en términos de gobierno digital, con un modelo interesante que combinaba el desarrollo de sistemas, de contenidos, de puntos de acceso y de infraestructura de soporte en el gobierno. En el año 2004, por ejemplo, México ocupaba el lugar número 30 a nivel global y el segundo lugar en América Latina en desarrollo de gobierno digital (UNPAN, 2004) ;(Luna Reyes et al, 2015: 297)

La iniciativa de Gobierno Digital ya estaba en los proyectos del gobierno federal y tomo más relevancia a partir de la agenda presidencial de buen gobierno ambas estaban considerada entre sus pilares.

La estrategia de gobierno digital consistió en el establecimiento de proyectos de e-gobierno basados en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), con la finalidad de mejorar los servicios de los ciudadanos utilizando internet como herramienta eficaz, ágil y segura, incorporando la participación ciudadana,

fomentando la transparencia, a reducción de costos en la generación de trámites y servicios y la reforma regulatoria. (Pardo, 2009: 371)

A través de los e-servicios se planteó que el ciudadano podría tener acceso electrónico a más de 834 servicios y tramites con más comodidad y mayor satisfacción.

La estrategia de servicios y trámites electrónicos del gobierno de Fox buscaba eficientar y aumentar la recaudación en todos los órdenes de gobierno, ofreciendo al mismo tiempo soluciones de firma digital, mecanismos de seguridad y de salvaguarda de la privacidad, y métodos para la integración lógica de datos. (Luna-Reyes et al, 2015: 137)

Las acciones que contribuyeron al objeto del e-gobierno, son el desarrollo y la puesta en operación del portal www.gob.mx resulto uno de los logros más sobresalientes, incluso reconocido en el ámbito internacional.(Pardo, 2009: 370)

En esa línea se crean más sistemas de trámites y servicios en línea como : Sistema Electrónico para la Presentación de Declaraciones Patrimoniales de los Servidores Públicos (DeclaraNet), Sistema de Clasificación y Consulta de Requisitos, Oficinas, Costos y Horarios de Atención de los Trámites de las Dependencias (TRAMITANET)), Servicio de Administración Tributaria(SAT), Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (IFAI). Gracias a las nuevas tecnologías y el internet el gobierno puede mejorar significativamente los servicios ofrecidos a los ciudadanos además de facilitar tiempo y costo a los ciudadanos.

En 2003 se crea UGEPTI Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de Información es el órgano ejecutor de las políticas gobierno electrónico en México, pero actúa bajo la coordinación de Comisión Intersecretarial para el Desarrollo de Gobierno Electrónico CIDGE la cual es el órgano rector de la política de gobierno electrónico federal.

Ambas han beneficiado a las dependencias de la administración pública federal gracias a su coordinación, lo que ha conducido a una innovación gubernamental.

Sin duda en el gobierno de Fox es donde se dio un gran avance en materia de gobierno electrónico por las acciones que emprendió, sin embargo, en los años siguientes México ha bajado posiciones en los rankings mundiales.

En el sexenio de Felipe Calderón continuo con los avances de las anteriores administraciones, en cuanto a mejoras del Gobierno electrónico en sus tres niveles de gobierno, sin embargo, el ritmo de las acciones que se han realizado no fueron suficientes para tener los avances que han obtenido los países desarrollados.

En 2006 a 2012 en cumplimiento de sus obligaciones legales dio a conocer el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012 que establece compromisos y estrategias en materia de e-gobierno con el fin de elevar los estándares de eficiencia y eficacia gubernamental a través de la sistematización y digitalización de los trámites administrativos y el aprovechamiento de la gestión pública. (Sánchez, 2014: 68)

Los compromisos más destacables era desarrollar una estrategia de e-gobierno trascendental, asignar una oficina que vigilara los avances del e-gobierno así como un responsable y asignar un presupuesto, fomentar la transparencia y rendición de cuentas y participación ciudadana en todas las fases de política pública, incluir en las estrategias de e-gobierno en la capacitación de servidores públicos en materia de TICs.

En esta administración se puso en marcha diferentes sistemas electrónicos, que mejoran la calidad de los servicios y trámites de los ciudadanos de la administración pública federal. Entre ellos la implementación de las TICs de para innovación y fortalecer e impulsar su desarrollo en base a esto fue creada la Agenda del Gobierno Digital a cargo de la secretaria de la Función Pública en 2009.

El documento del ADN plantea que los procesos administrativos de gobierno deban operarse con sistemas informáticos, establecer estándares comunes de transparencia y acceso a la información gubernamental en los tres niveles de

gobierno y facilitar el acceso a las aplicaciones de gobierno electrónico mediante los dispositivos móviles. Esto último porque la penetración y uso de la telefonía celular alcanzará en el corto plazo a la mayoría de la población. (Sánchez, 2014: 41)

Las principales líneas de acción y estrategias que se incluyen en la Agenda son las siguientes (Agenda de Gobierno Digital 2009): (1) aprovechar y optimizar el uso de los recursos de TIC para elevar la eficiencia operativa gubernamental; (2) determinar, planear y ejecutar proyectos y procesos estratégicos del gobierno mediante la innovación tecnológica y aplicación de mejores prácticas; (3) elevar el grado de madurez de Gobierno Digital en las instituciones y con ello, el nivel de competitividad del gobierno; (4) asegurar la administración y operación de TIC a través del establecimiento de un marco normativo; (5) promover la digitalización de trámites y servicios gubernamentales integrados para facilitar el acceso al ciudadano; (6) fortalecer las funciones y competencias de los titulares de las áreas de TIC para reforzar su participación en la planeación estratégica de su institución con un enfoque ciudadano; y (7) promover el desarrollo del gobierno digital mediante la vinculación con los gobiernos y organismos nacionales e internacionales, la industria, la academia y la sociedad. (Luna reyes et al, 2015: 140)

Fue un avance importante para la ciudadanía y el gobierno, que los tres niveles tuvieran en cuenta sus líneas de acción, para una sola visión estratégica en función a los servicios de los ciudadanos, además de la armonización de las legislaciones vigentes para un gobierno electrónico avanzado en torno a servicios digitales e infraestructura.

En 2008, la Secretaría de la Función Pública dio a conocer el Programa Especial de Mejora de la Gestión de la Administración Pública Federal (PMG) y sus tres objetivos que son:

1. Maximizar la calidad de los bienes y servicios que presta la Administración Pública Federal.
2. Incrementar la efectividad de sus instituciones.

3. Minimizar los costos de operación y administración de las dependencias y entidades. (Sánchez, 2014: 40)

Las actividades de este programa se basan primordialmente en el gobierno electrónico, fortaleciendo el vínculo de los tres niveles de gobierno, a través del uso de las TICs, para una mejor coordinación entre sus diferentes dependencias.

Los avances en cuanto el GE eran indispensables para realizar los objetivos del programa en cuanto a: Mejorar la entrega servicios públicos a través de las TICs, que las instituciones estén coordinadas con su información a través de la automatización de procesos y promover el gobierno electrónico en los tres niveles de gobierno y la sociedad.

En agosto del 2010 se crean una serie de manuales para la simplificar y estandarizar los procesos de la administración pública federal entre ellos destaca el Manual Administrativo en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MAAGTIC), aún vigente.

Las estrategias más recientes para seguir avanzando en torno GE se establecen en el Plan Nacional de Desarrollo el gobierno del Enrique Peña Nieto, el cual señala que llevara a México a su máximo potencial a través de cinco metas nacionales a) México en paz, b) México incluyente, c) México con educación de calidad, d) México próspero y d) México con responsabilidad, con tres estrategias transversales: a) Democratizar la productividad, b) Gobierno cercano y moderno, y c) Perspectiva de género (PND, 2013-2018)

En las estrategias Transversales específicamente la de Gobierno Cercano y Moderno destaca que es necesario un gobierno eficiente, que cuente con mecanismos para mejorar su desempeño y calidad de los servicios, por lo que las políticas y programas deberán estar orientados a resultados para optimizar los recursos públicos utilizando las TICs, así como impulsar la transparencia y rendición de cuentas.

El PGCM se compone de cinco objetivos, que son: (1) Impulsar un gobierno abierto; (2) Fortalecer el presupuesto basado en resultados; (3) Optimizar el uso de los recursos en la administración pública; (4) Mejorar la gestión pública y (5) Establecer una Estrategia Digital Nacional que acelere la inserción de México en la sociedad de la información y el conocimiento. (Luna et al, 2015: 143)

Las líneas de acción de este eje transversal son:

- Garantizar el acceso a la información y a la protección de los datos personales, fomentando la rendición de cuentas.
- Establecer una Estrategia Digital Nacional para fomentar la adopción y el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, e impulsar un gobierno eficaz que inserte a México en la Sociedad del Conocimiento.
- Consolidar un gobierno que sea productivo y eficaz en el logro de sus objetivos, mediante una adecuada racionalización de recursos, el reconocimiento del mérito, la reproducción de mejores prácticas y la implementación de sistemas de administración automatizados (PND, 2013-2018)

El gobierno de Enrique Peña Nieto (EPN) es el primero en establecer una Estrategia Digital Nacional (EDN), para el desarrollo de las TICs en toda la República Mexicana. Con el fin que todo el país implemente la adopción de estas tecnologías y aprovechen sus beneficios económicos, políticos y sociales.

Para llevar a cabo la EDN se ha compuesto por 5 sectores importantes para el país: Seguridad, Salud, Educación, Economía y Gobierno, donde cada una resalta la adopción de las TICs en el gobierno y sobre todo para lograr ciudadanos más conectados y participativos.

La EDN plantea 5 objetivos en base a los desafíos que enfrenta el país en el contexto digital y 5 habilitadores para lograrlos.

TABLA.1 MARCO ESTRUCTURAL DE LA EDN

Objetivos	Habilitadores
<i>Transformación Gubernamental</i>	Conectividad
<i>Economía Digital</i>	Inclusión y Habilidades Digitales
<i>Transformación Educativa</i>	Interoperabilidad y Habilidades Digitales
<i>Salud Universal y Efectiva</i>	Marco Jurídico
<i>Innovación Cívica y Participación Ciudadana</i>	Datos Abiertos

Fuente: Elaboración propia

Como vemos este sexenio es el primero en dar mayor impulso al acceso y uso de las TICs más recientes en todo el país, esto sin duda ha fortalecido el GE mejorando las plataformas y aplicaciones del gobierno, con el fin de eficientar los servicios. Además de priorizar en las políticas de datos abiertos fomentando la transparencia y rendición de cuentas, si bien la implementación de EDN se han logrado avances aún faltan metas por cumplir por lo que el próximo gobierno deberá dar seguimiento a estas estrategias.

1.2.2 Gobierno Electrónico a Nivel Estatal

Además de los importantes avances en la Administración Pública Federal, el gobierno electrónico también ha tenido desarrollos y aplicaciones notables para beneficio de los ciudadanos, los agentes económicos, las organizaciones sociales y el funcionamiento y modernización interna de las administraciones públicas estatales y municipales. Estos esfuerzos y logros no serían posibles sin la existencia del Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal, A.C. (CIAPEM), debido a que es una de las organizaciones que más ha contribuido al

desarrollo de las tic en los gobiernos que más lo necesitan como los de las 32 entidades federativas y los más de 2,400 gobiernos municipales. (Sánchez, 2014: 50)

El 23 de agosto de 2011 el CIAPEM celebró el otorgamiento de la Presea I+T Gob reconociendo los avances de la innovación tecnológica y gubernamental en diversas áreas de la administración pública y resultando ganadores en la categoría de entidades federativas. (Sánchez, 2014: 52)

Cuadro 1. Presea I+ T avances de la innovación Tecnológica y Gubernamental.

<i>Categoría Estados</i>	<i>Estado</i>	<i>Nombre de la práctica</i>
Innovación gubernamental estatal	Estado de México Ganador	Sistema Único de Gestión Empresarial (SUGE)
	Baja California Mención especial	Nuevo Sistema de Justicia Penal de Baja California
	Chiapas Mención especial	Taxista vigilante
Innovación tecnológica estatal	Colima Ganador	Emisión de documentos vía internet con firma electrónica certificada
	Veracruz Mención especial	Programa Integral LIVAD
	Puebla Mención especial	Red estatal de educación, salud y gobierno del Estado de Puebla
Portal de gobierno estatal	Chiapas	Portal de Gobierno del Estado de Chiapas
	Nuevo León	Portal de Gobierno del Estado de Nuevo León
Innovación gubernamental municipal	Tulancingo, Hidalgo Ganador	Sistema de Publicación de Ingresos Recpo
	Morelia, Michoacán Mención especial	Sistema de desarrollo urbano municipal e-DUM
Innovación tecnológica municipal	Reynosa, Tamaulipas Ganador	Bibliotecas municipales de Reynosa
Portal de gobierno municipal	Zapopan, Jalisco	Zapopan, Ciudad digital

Fuente: Sánchez 2014

En esa línea otras herramientas a nivel estatal y municipal son el Índice de Gobierno Estatal(IGEE) la cual mide las prácticas y el avance de los gobiernos electrónicos a nivel Estatal en México, y servicios gubernamentales en sus portales de internet y El Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED), órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación. Su función principal es “orientar y dirigir las políticas en materia de federalismo, descentralización, desarrollo municipal y descentralización del gobierno federal hacia los estados y los municipios” (Sour-Vargas, 2007: 620)

Los principales retos de estas herramientas es que los GE en cada nivel de gobierno se brinde información de calidad para que sean funcionales para la ciudadanía.

Los portales son el medio para que los ciudadanos estén cerca de su gobierno además de ser la vía para una interrelación, con ello ofrecer información sobre la actividad, servicios en línea y ejercicio de sus facultades de las autoridades. Es necesario que cada gobierno cuente con un portal web para beneficio de la ciudadanía. El número de estudios de investigación de los portales estatales en México es reducido a diferencia del nivel Federal.

U-Gob Tecnología en Gobierno es un medio de información e interacción de la comunidad usuaria de tecnología y creadora de innovación en los diversos gobiernos, en todos sus niveles. Cuenta con diversos canales de acceso, entre estos la publicación de una revista bimestral impresa, un sitio web y la presencia en redes sociales. A continuación, un Ranking de portales de gobierno estatal 2018 publicado por U-Gob realizado por el (IGEE) y la demanda de servicios electrónicos en México ha sido evaluada por el INEGI desde 2011 mediante la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) que tiene como objeto: “recabar información sobre las experiencias y la percepción de la población con trámites y servicios públicos que proporcionan los diferentes niveles de gobierno, incluyendo servicios de seguridad pública y justicia, que aporte elementos para la toma de decisiones de política pública.

Tabla 2. Ranking Gobierno Electrónico Estatal 2018

ESTADO	TOTAL	INFORMACION	INTERACCION	TRANSACCION	INTEGRACION	PARTICIPACION
1.Estado de México	55.11	65.72	52.70	55.83	63.61	37.61
2.Baja California	54.54	71.53	53.25	72.29	50.00	25.63
3.Chiapas	51.82	69.51	48.20	55.83	56.39	29.17
4.Chihuahua	51.02	63.89	49.59	62.71	48.06	30.83
5. Coahuila	49.64	63.71	43.19	62.92	50.28	28.13
6.Yucatan	47.63	67.69	46.03	47.50	55.00	22.92
7.Ciudad de México	45.49	59.98	24.74	66.46	51.67	24.58
8.Sinaloa	44.78	59.44	42.58	53.33	50.83	17.71
9.Jalisco	43.80	61.84	51.32	37.08	50.00	18.75
10.Sonora	43.54	64.73	40.87	46.88	47.50	17.71
11.Colima	42.89	58.09	33.47	46.46	55.00	21.46
12.Nuevo León	42.87	62.03	34.18	52.50	45.83	19.79
13.Tamaulipas	42.58	61.45	38.94	43.96	50.83	17.71
14.Tabasco	42.12	73.86	28.25	41.67	48.06	18.75
15.Baja California sur	41.74	55.63	37.45	40.83	50.83	23.96
16.Puebla	41.70	62.89	31.73	58.13	42.22	13.54
17.Queretaro	41.10	67.15	41.87	23.54	50.00	22.92
18.Campeche	40.80	57.16	44.46	33.13	53.61	15.63
19.Guanajuato	40.74	62.86	52.76	33.33	38.06	16.67
20.Guerrero	38.63	53.27	36.89	42.71	43.61	16.67
21.Durango	38.56	44.96	36.27	45.00	44.72	21.88
22.San Luis Potosí	38.29	56.98	35.71	26.36	54.17	16.67
23.Hidalgo	38.06	51.53	36.22	35.00	51.94	15.63

24.Michoacan	35.78	57.95	31.97	32.92	38.33	17.71
25.Quintana Roo	35.64	60.47	33.13	16.04	46.67	21.88
26.Oaxaca	35.41	56.10	34.79	33.13	34.72	18.33
27.Morelos	34.95	52.79	41.75	25.00	37.50	17.71
28.Aguascalientes	34.63	60.93	17.65	37.92	40.00	16.67
29.Veracruz	34.44	50.78	26.75	32.50	38.51	23.54
30.Zacatecas	33.69	64.25	34.88	15.83	34.52	18.75
31.Nayarit	33.23	50.15	26.35	32.92	39.44	17.29
32.Tlaxcala	32.47	44.09	22.10	42.50	42.22	11.45
Media	41.50	59.78	37.81	42.32	47.01	20.55
Desviación estándar	8.55	07.06	9.23	14.03	6.97	5.44

Elaboración propia con datos de U-GOB. Disponible en: <https://u-gob.com/ranking-de-portales-de-gobierno-estatal-2018/>

El ranking se realizó en el año 2018 entre marzo-junio en base a los servicios electrónicos de los Estados de la Republica, la veda electoral influyo en algunos portales se utilizó la observación como instrumento y 120 preguntas para evaluar cinco dimensiones: Información, transacción, integración y participación, entre los resultados podemos ver al Estado de México encabezando la lista con el mayor puntaje.

De acuerdo el ranking publicado por U-Gob el promedio en la evaluación de los portales fue de 41.5 puntos, con una desviación estándar de 8.55. El Estado de México tiene el mayor puntaje con 55.11 puntos y Tlaxcala el menor con 32.47 puntos El promedio de poco más de la cuarta parte de la población adulta (29%) ha realizado al menos una transacción electrónica con el gobierno, entendiéndose por ello la consulta de una página de internet, el llenado y envío de formatos, la realización de pagos o el uso de redes sociales. Los cinco estados con la mayor demanda son Querétaro, Distrito Federal, Yucatán, Jalisco y el Estado de

México, los cuales se encuentran en las posiciones 17, 7, 6, 9, y 1 en el ranking creado con el IGEE.

Algunos datos importantes sobre el estudio:

1. Los portales que siguieron igual y no incorporaron más mejoras a su sitio web perdieron lugares en el ranking a comparación de los que sí.
2. Los estados que tienen mayor demanda, cuentan con portales de calidad, lo que provoca mayor interacción de la ciudadanía en ellos por ofrecer servicios electrónicos de calidad como llenado y envió de formatos que es la interacción más común de acuerdo con ENCIG.
3. La integración es la clave para mejorar los portales, donde la relación es más débil es en el área de interacción, transacción y participación.
4. Información sigue siendo el de más alto valor en comparación con los anteriores estudios, mientras que el de Participación ciudadana tiene mayores oportunidades de mejora.
5. ENCIG reporta cantidades absolutas y relativas en términos de demanda de servicios electrónicos por ciudadanos de 18 años y más en las principales ciudades del país.
6. Los estados que cuentan con mejores servicios informativos y portales con diseños más integrados (que apuntan también a servicios municipales y federales) tienden a ser los de mayor demanda ciudadana de servicios electrónicos.
7. El llenado de formatos y su envió es la interacción más común del ciudadano con el gobierno, de acuerdo con ENCIG,
8. La relación más débil con las áreas de Interacción, Transacción y Participación sugiere que éstas requieren aún de mayor madurez en términos de mejores prácticas

Sin lugar a duda los portales son clave para los gobiernos estatales y municipales ya que brindan información y servicios gubernamentales a la sociedad, es necesario mejores estrategias para el desarrollo de los servicios interactivos, transacciones y

participación ciudadana, las estrategias tecnológicas son indispensables para la mejora y calidad de los mismos.

1.2.3 Gobierno Electrónico en el Estado de México

El Estado de México es una de las entidades federativas más importantes, ocupa el primer lugar por su número de habitantes con sus 16 millones 187 mil 608 millones de habitantes según el Consejo Estatal de Población (COESPO)

La irrupción de las nuevas tic en los últimos años generó un notable impacto en la vida cotidiana de la sociedad. Consciente de esta nueva realidad, el gobierno del Estado de México comenzó a delinear el marco adecuado para impulsar el uso intensivo de estas tecnologías con el propósito de optimizar la gestión pública. (Sánchez, 2014: 195)

El Gobernador Arturo Montiel Rojas presenta el Plan de Desarrollo del Estado de México (1999-2005) en donde se da el primer avance en cuanto a añadir las Tics a nivel estatal, a través de una gestión pública eficiente y eficaz por medio de la modernización integral de la administración pública para atender las necesidades de los ciudadanos basado en indicadores de desempeño, la desregulación, simplificación administrativa y la profesionalización de los servidores públicos con el fin de modernizar su administración.

En 2001 se publica en la “Gaceta de Gobierno” el Programa de Gobierno Electrónico (2001-2005) que dio paso al proyecto e-edomex, además de implementar las TICs en la administración pública estatal, así como coordinar las acciones de las dependencias y organismos auxiliares en donde la principal herramienta sería el gobierno digital para mejora de los servicios, el acceso a la información y fortalecer su relación con la ciudadanía, grupos sociales, empresas e instituciones.

Con base en el Acuerdo por el que se establece el e-Gobierno, las diferentes dependencias e instancias competentes, asumieron el compromiso de realizar las acciones necesarias para integrar el Portal Electrónico del Gobierno, páginas web orientadas a sectores específicos de la población. (Sánchez, 2014: 198)

El sitio web del Gobierno del Estado de México contribuye al acceso de información, a la interacción de los ciudadanos con el gobierno, sector privado, empresas etc., así como el acceso de tramites en línea como pago de tenencia, declaración fiscal por mencionar algunas.

A pesar de contar con el portal electrónico, a nivel estatal este aun tenia deficiencias solo era de carácter informativo.

Una realidad que hace de los portales un organismo vivo es el hecho de que las tecnologías de información se desarrollan a gran velocidad. Esto implica un reto para los administradores de los portales pues deben incorporar constantemente nuevas herramientas y tecnologías para mantenerse actualizados y a la vanguardia. Debido a esto es recomendable diseñar los portales con la mayor flexibilidad posible de manera que el proceso de adopción de estas nuevas tecnologías pueda hacerse en forma ágil y simple. (Gil-García et al , 2017: 181)

El nuevo gobierno con Enrique Peña Nieto 2005-2011 tenía que seguir trabajando en mejorar el gobierno digital, así como los principales sistemas informáticos en los que operaba la administración del Estado, no existía un sistema integral de administración financiera, se trabajaba de forma independiente el sistema de pagos de tesorería.

Para modernizar y beneficiar a la ciudadanía con las TICs para el desarrollo estatal, fue necesario optimizar el portal estatal para ofrecer servicios de calidad, ya que tenía muchas deficiencias y no era funcional para los ciudadanos, como se menciona anteriormente las tics se desarrollan con velocidad, lo que implica estar a la par de las nuevas realidades.

El nuevo Portal Electrónico del Gobierno se presentó en agosto de 2007. Transparentar el ejercicio público, ofrecer servicios más rápidos y de mayor calidad a la población mexiquense y modernizar la administración pública, en el marco de un gobierno eficaz que utiliza los instrumentos de la tecnología de información para acercarse a sus ciudadanos, son los objetivos principales del nuevo portal en Internet del Gobierno del Estado de México que fue presentado por el gobernador y

al cual se puede acceder en la dirección electrónica: www.edomex.gob.mx (Sánchez, 2014: 199)

Para 2011 el portal del Estado de México, era llamado portal ciudadano el cual contaba con tramites, servicios, estado, noticias, transparencia y gobierno, lo que más se consultaba en el portal es licencia bicentenario, certificado de no antecedentes penales y verificación vehicular.

A pesar de los esfuerzos realizados para mejorar el sitio web, aún se encontraba en un nivel básico, por lo que es necesario que los próximos gobiernos continuen mejorando el mismo para optimizar los beneficios del sitio web.

En el Plan de Desarrollo estableció los cimientos para añadir las tics en el gobierno para que sea eficiente y productivo para atender los requerimientos de la ciudadanía uno de los tres cimientos fue “la Reforma Administrativa para un Gobierno Transparente y Eficiente” en la cual destacan 5 estrategias fundamentales: 1. Nuevo marco jurídico para la administración pública del estado; 2. Gestión pública: innovación para la eficiencia; 3. Gobierno electrónico; 4. Transparencia, evaluación y control del desempeño del gobierno; y 5. Fortalecimiento de los sistemas de información e indicadores estatales.

En materia de gobierno electrónico, el plan de desarrollo, consideraba una serie de líneas de acción, entre ellas (2006: 169-170).

- Definir el Programa Estatal de Modernización en Tecnologías de la Información, a fin de prever la conjunción y transformación de todos los sistemas administrativos, financieros y de evaluación del gobierno del estado a una sola plataforma, que permita obtener información en tiempo real a través de una Intranet estatal.
- Impulsar acuerdos con los municipios y la legislatura para establecer lineamientos generales de acceso a la información.
- Hacer uso extensivo del tic a fin de automatizar procesos que agilicen los servicios y trámites de la ciudadanía y hagan más eficiente la gestión en las oficinas del gobierno estatal y sus organismos.

- Promover el establecimiento de una ventanilla única de trámites para la población en la página de Internet del Estado.
- Impulsar los cambios normativos necesarios para homogeneizar las leyes estatales con los acuerdos federales e internacionales que permitan profundizar el gobierno electrónico. (Sánchez, 2014: 197)

El Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017 destaca en materia de gobierno electrónico en los Ejes transversales: Hacia una Gestión Gubernamental Distintiva en, Hacia una Administración Pública Eficiente: Gobierno de resultados, en el apartado un gobierno eficiente a la letra dice:

La eficiencia gubernamental es un requisito primordial para una administración pública que Trabaja y Logra en Grande. La estandarización de procesos administrativos, de un elevado nivel de atención a la ciudadanía y de una adecuada calidad en el servicio, puede contribuir positivamente en los principales indicadores de la ejecución de las políticas. (PDEM, 2012: 174)

Las acciones que emprende el gobierno estatal para la eficiencia gubernamental son:

- La simplificación administrativa busca reducir tiempos y costos para mejores prácticas en la acción gubernamental, así como satisfacer las demandas de los ciudadanos utilizando las TICs en dichos procesos.
- Uso integral de las tecnologías de la información: El gobierno estatal en este sentido busca mejorar las plataformas tecnológicas para mejorar la calidad de servicios prestados y así fortalecer la relación con la población por medio del gobierno digital el cual seguirán mejorando con acciones para una mayor gama de servicios públicos a través de medios electrónicos con el fin que se brinden mejores respuestas a los ciudadanos
- La profesionalización de los servidores públicos: Es necesario capacitar a los servidores públicos ante las nuevas herramientas tecnológicas que se emplean para la simplificación administrativa para un gobierno eficaz y eficiente esto para los que forman parte de la administración pública estatal

necesitaran capacitación continua y los que se integren cuenten con el perfil que se necesita.

- **Transparencia:** Transparentar la información deberá ser primordial y deberá ser expedita y gratuita para integrar a la ciudadanía a la acción gubernamental, y den seguimiento a las acciones del gobierno para exigir resultados

En la misma línea se crea el Programa de Gobierno Electrónico donde se plasman las estrategias en materia de tecnologías de la información para dar soporte a la ejecución del Plan de Desarrollo del Estado de México-

En el apartado numero dos señala las necesidades de las tics manifestadas en el plan de desarrollo del estado de México que señala:

- La visión del Gobierno del Estado de México hacia el año 2017 proyecta las aspiraciones de los ciudadanos en materia de progreso social, desarrollo económico y seguridad. De acuerdo con dicha perspectiva, los mexiquenses alcanzarán un mejor nivel de vida y una mayor igualdad de oportunidades gracias al desarrollo de una economía competitiva que generará empleos bien remunerados dentro de un entorno de seguridad y Estado de Derecho. (PGE, 2013: 6)

Esa visión se basa en tres pilares temáticos: (i) el ejercicio de un Gobierno Solidario, (ii) el desarrollo de un Estado Progresista y (iii) el tránsito hacia una Sociedad Protegida.

Dichos pilares serán impulsados a través de los siguientes tres ejes de acción, cuya puesta en práctica deberá fortalecer a cada uno en particular y, a la vez, de forma simultánea, con la finalidad de (i) consolidarse como un Gobierno Municipalita, capaz de dar prioridad al gobierno desde la acción local con una perspectiva global, (ii) contar con un Financiamiento para el Desarrollo, a través del ejercicio sustentable de la hacienda pública y (iii) perfilar a la Administración Pública Estatal

hacia un Gobierno de Resultados, cuyas acciones puedan evaluarse en un entorno de transparencia. (PGE:2013-2018: 6)

En la categoría de Ejes de gobierno electrónico en el apartado, Marco de referencia y Fuentes de Información señala que la política pública deberá estar orientada a atender el sector ciudadano y empresarios vistos como quien financia a través de la participantes que forman parte de la cadena de valor, como el gobierno federal y los gobiernos municipales con quien la política deberá estar articulada, así como considerar los poderes ejecutivo legislativo y judicial ya que constituyen un anclaje para el desarrollo de la política pública digital

Se realizó un diagnóstico de las Tics a nivel estatal, con el fin que las estrategias mejoren la calidad de vida de los ciudadanos además de considerar fuentes de información similares como: a) El Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017 b) Las recomendaciones en materia de Tics de organismos internacionales (ITU, ONU, WEF, OEI) c) La visión del Comité de tecnologías de información de la administración pública del Estado de México.

Durante la construcción de la política pública digital de la entidad se tomaron varios marcos de referencia internacionales:

- Marco de referencia 1: Determina como los gobiernos deben satisfacer las necesidades digitales del ciudadano, cómo éste debe de tener acceso a más información, cómo deben de aprender más sobre temas digitales, cómo crear más conocimiento a través de las Tics; para ello es imprescindible que sea generada la infraestructura necesaria en la entidad. o
- Marco de referencia 2: Define cómo aprovechar las tecnologías de información para habilitar al sector productivo.
- Marco de referencia 3: Modela el uso de las tecnologías de información y comunicaciones buscando incrementar la eficiencia en la operación del gobierno hacia los servicios que ofrece a la sociedad. (PGE,2013-2017: 27)

Los ejes que guiarán las políticas públicas digitales en materia de TICs en el estado de México serán: Fomentar la sociedad del conocimiento, Gobierno, las TICs y el sector productivo y un gobierno más eficiente basado en las TICs

Un avance normativo fue la creación de la Ley de Gobierno Digital del Estado y Municipios que tiene como objeto implementar las Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la regulación de la planeación, organización, soporte y evaluación de los servicios gubernamentales en el Estado y en los Municipios, así como regular la gestión de servicios, trámites, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, a través del uso de las TIC.

En la misma ley se menciona la creación en 2010 de La ley de Uso de Medios Electrónicos del Estado de México con el objeto de regular el uso de los medios electrónicos en los actos y procedimientos administrativos que se realicen, la gestión de trámites, servicios administrativos y comunicaciones , así como reconocer firma y sello electrónico y La Comisión Estatal de Gobierno Digital como la instancia encargada de proponer , promover , diseñar , facilitar y aprobar las políticas, programas soluciones, instrumentos y medidas en materia de Gobierno Digital a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías de información.

Esta ley es rectora de las tecnologías de la información aplicadas en trámites y servicios que prestan los tres poderes, órganos autónomos y notarios públicos.

Las mismas con el fin de cumplir el los objetivos del Gobierno del Estado de México en mejorar a través de diversas estrategias el gobierno electrónico a nivel estatal, implementando las condiciones para el uso de las tecnologías en la acción gubernamental y servicios de calidad a los ciudadanos, además de tener acceso a la transparencia, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos prevé que el estado garantice el derecho el acceso de las tecnologías de la información y comunicación así como a los servicios de radiodifusión , telecomunicaciones y banda ancha.

1.2.4 Gobierno Electrónico en los Gobiernos Locales

En los últimos años con el desarrollo del internet se pueden realizar un sin fin de tareas de una forma más práctica, los gobiernos locales no se han quedado atrás ante estas tendencias y como ya se ha visto a nivel Federal y Estatal han adoptado nuevas prácticas a través del gobierno electrónico en donde las TICs son el principal instrumento para proveer servicios y brindar información.

La importancia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), en las administraciones locales es reconocida en documentos, como la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CLAD, 2011), la cual reconoce al gobierno electrónico como un derecho del ciudadano que le abre múltiples posibilidades de acceder más fácilmente a las administraciones públicas y de esa manera:

a) conocer los medios electrónicos y lo que están haciendo las administraciones;
b) hacer a las administraciones más transparentes y, al mismo tiempo contribuyendo a luchar contra la corrupción y generando la confianza de los ciudadanos; c) eliminar las barreras que el espacio y el tiempo ponen entre los ciudadanos y sus administraciones; d) promover la inclusión y la igualdad de oportunidades de todos los ciudadanos y e) permite participar activamente emitiendo opiniones y sugerencias en las administraciones. (Espejel, 2014: 261)

El gobierno electrónico implica la transformación de la función gubernamental introduciendo nuevos valores de comunicación, cooperación y participación interactiva para la toma de decisiones del gobierno (Sotelo, 2010: 1). Involucra un cambio en la función pública en diversos ámbitos (relaciones gobierno-ciudadano); se modificarán las estrategias de transparencia, desempeño y rendición de cuentas al interior del gobierno (relaciones gobierno-gobierno); entre sus propios servidores públicos (relaciones gobierno-empleado); por lo que será necesario buscar la participación activa y comprometida del sector público en la modernización gubernamental (relaciones gobierno-negocios) (Sánchez, 2014: 239)

El gobierno local es donde se registra mayor proximidad con la sociedad y a sus demandas, de aquí emana su importancia ya que brindan a los ciudadanos servicios básicos y las TICs han facilitado la forma de informar y proveer los servicios a la

población ahorrando tiempo y costos, lo que genera un incremento en la eficiencia de procesos gubernamentales, y métodos eficaces para reducir la corrupción además de mejorar la interacción del gobierno con los ciudadanos.

En los últimos años México ha entrado a una etapa de transformación donde la transición hacia la democracia ha aparecido (después de tanto tiempo); las instituciones han adquirido mayor legitimidad y los gobiernos locales están en un proceso en el que poco a poco van tomando la relevancia merecida en el plano nacional. Merino (2003) menciona que los ciudadanos han dejado a un lado el estado de letargo en el que se hallaban, se han hecho presentes y cada vez se involucran, participan más allá de las elecciones y exigen más dentro del espacio público. (Ruiz et al, 2014: 176)

De acuerdo con el artículo 115 constitucional, el municipio es la agrupación social y política fundamental, tiene personalidad jurídica y capacidad política y administrativa, además de ser el primer nivel de gobierno. (Luna-reyes et al, 2010 :1) Sin embargo la situación actual de los gobiernos locales en cuanto a la implementación de las TICs en las administraciones públicas no ha sido el deseado. Existen 2458 municipios en la República Mexicana según el INEGI y los estados que tienen mayor número de municipios son Oaxaca 570, seguido de Puebla 217 y Veracruz 210 y los que tienen menos son Baja California y Baja California Sur cada uno con 5.

A pesar de pertenecer al Estado y a la federación, el municipio tiene autonomía en su capacidad de asociarse con otros municipios, de participar colectivamente en la toma de decisiones, en recaudar contribuciones para el gasto público y en ejercer funciones y prestar servicios públicos establecidos en la ley. (Luna- Reyes et al, 2010: 2)

En el caso de los gobiernos locales mexicanos, según el Índice de Gobierno Digital Municipal (IGDM), solo el 84% de los municipios más poblados del país tiene un portal web y de ellos, solo el 17% tiene la capacidad de realizar algún tipo de trámite transaccional. El Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Delegacionales 2013,

explica que en los municipios los trámites de solicitudes de acceso a la información son 267 informativos, 92 interactivos, y solo 23 transaccionales. (Tijerino, 2015: 9)

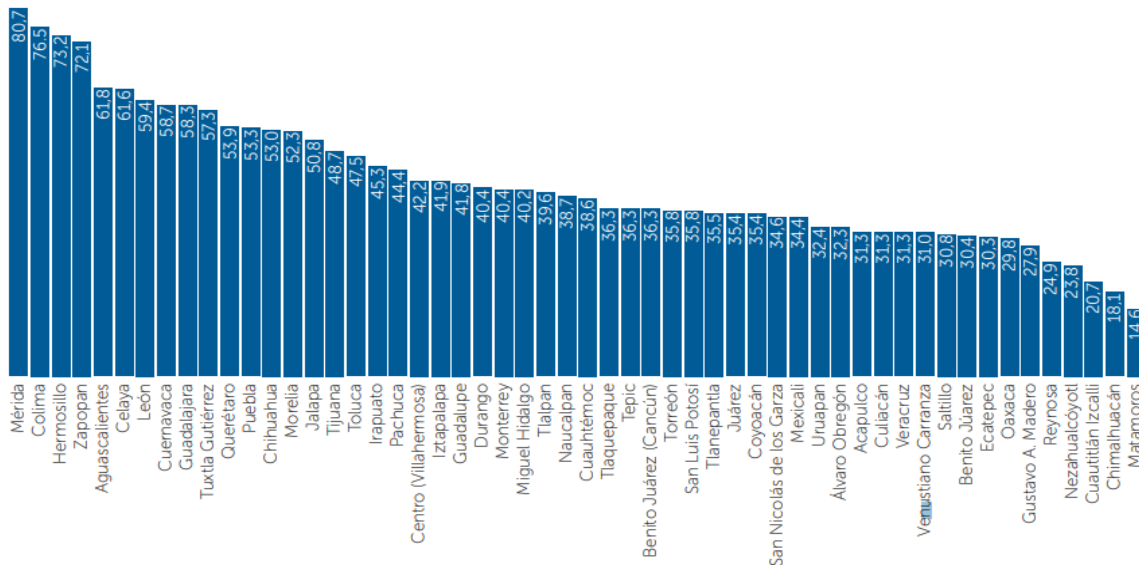
En 2014 el IMCO evaluó 54 demarcaciones: 45 municipios y 9 delegaciones de la CDMX, con el fin de identificar el área de oportunidad de los gobiernos locales y delegaciones para la apertura y operación de empresas, así como las estrategias que utilizan para informar a la ciudadanía.

De esta forma los 54 municipios seleccionados concentran 49% del PIB país y 39% de la población. Además, recibieron 65% de la inversión extranjera directa (IED) entre 2010 y 2012. Estos datos muestran que dichos municipios tienen características suficientes para contar con herramientas digitales que promuevan la actividad económica y, debido a la concentración de la actividad económica y de la inversión extranjera, hace estratégico mejorar la forma en que sus trámites son gestionados (IMCO, 2015: 15)

El objetivo era evaluar el uso de los gobiernos locales en México a través de sus portales electrónicos para diagnosticar la información y herramientas digitales existentes, ya que ambas son necesarias para una estrategia municipal encaminada a la competitividad de las MIPYMEs y el acceso ciudadano a información, así como interactuar con las autoridades locales. La existencia de información clara y útil sobre la regulación y la gestión del municipio permite a los empresarios y ciudadanos calcular tomar mejores decisiones además de contar con portales gubernamentales de fácil uso, y con información actualizada es esencial para la rendición de cuentas y el fomento económico.

Metodología: El IMCO consideró tres rangos de evaluación: 100% implica un contenido completo y funcional; 50%, uno incompleto y disfuncional, y 0% un portal sin contenido o desactualizado. Para el estudio se revisaron 4 aspectos distribuidos en 48 indicadores: información, interacción, transacción y experiencia del usuario. La información de una página oficial debe ser siempre relevante, auténtica, íntegra y confiable, para que los ciudadanos para que sea una herramienta de acceso a información y servicios de gobierno.

Grafico 1. Ranking Gobiernos Locales 2014



Fuente: IMCO Instituto Mexicano de la Competividad

Resultados generales: En promedio, los municipios obtuvieron 42.7% del total de criterios elegidos para este estudio. Es decir, 38 de 54 gobiernos locales reprobaron. Sin embargo, algunos han implementado con éxito herramientas que se consideran buenas prácticas internacionales y otros cuentan con carencias muy grandes.

Solo 15 municipios aprobaron con más de los 50% de los parámetros evaluados en el portal para la apertura de empresas, así como en las estrategias que utilizan para informar a la ciudadanía por lo que 39 restantes necesitan mejorar sus portales.

Algunos puntos relevantes sobre el estudio:

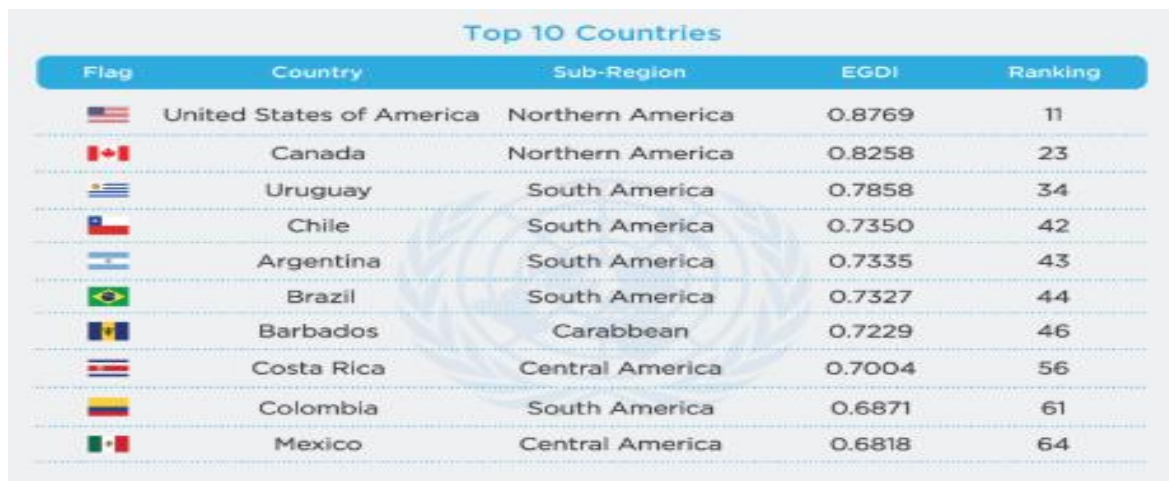
1. La sección con mejor calificación fue la de información y es la primera etapa para un gobierno eficaz.
2. 23 de los portales incumplen con la ley de transparencia al no publicar información sobre licencias otorgadas y 30 por los resultados de las licitaciones a pesar que es una obligación de la ley.
3. Los 3 municipios con menor puntaje no cuentan con herramientas de transacción sin embargo los primeros lugares tienen hasta 8 herramientas.

4. El ingreso destinado a los gobiernos para el desarrollo de los tics no influye en su avance, ya que el ranking demostró que hay municipios con menos recursos que el promedio y tienen un mejor puntaje, por lo que son eficientes lo que hace evidente voluntad política para impulsarlas.
5. La información es escasa en inspecciones la mayoría de los municipios reprobó, destaca caso de Toluca, Colima y Cuauhtémoc que si cuentan con información sin que sea obligación de la ley de transparencia, convirtiéndolos en gobiernos más eficientes.
6. El 6.35% (19 municipios) de los sitios analizados no cuenta con formatos descargables de trámites que ahorran tiempo y agilizan los procesos, ya que es un formato de pre llenado antes de acudir a la ventanilla y solo 20% (11 municipios) cuenta solo con algunos de estos formatos para un trámite.
7. El indicador mejor calificado en la sección de transacción fue “herramientas de pago de impuestos” 36 municipios aprobaron y pueden realizar el cobro en línea los otros 15 portales no cuentan con este mecanismo y deben presentarse ante algún banco o dependencia.
8. La mayoría de los municipios no cuenta con un motor de búsqueda en sus sitios web a pesar de que esta herramienta mejora la experiencia del usuario en la búsqueda de información.
9. Solo 6 portales web cuentan con reporte de fallas en la página e información incorrecta, el resto no cuenta con algún mecanismo para reportar.
10. 11 portales cuentan con controles de seguridad, en este caso con aviso de privacidad para datos personales y seguridad para realizar pagos
11. 5 de los municipios cuentan con aplicaciones para dispositivos móviles y solo 2 obtuvieron el puntaje máximo al tener aplicaciones descargables y sitios optimizados para dispositivos móviles que les permiten a los usuarios obtener información sobre trámites y gestionarlos
12. El 90 % de los municipios no cuentan con aplicaciones móviles para la gestión de tramites a pesar de la creciente tendencia de acceso a internet a través de los Smartphone.

1.3 AVANCES Y RETOS

De acuerdo con la página del gobierno de la república, la encuesta realizada en 2018 por la Naciones Unidas sobre e-gobierno México se encuentra en el top 10 en América ocupando el lugar 64 de 193 países.

Cuadro 2. Principales países de gobierno electrónico en América 2018



Flag	Country	Sub-Region	EGDI	Ranking
	United States of America	Northern America	0.8769	11
	Canada	Northern America	0.8258	23
	Uruguay	South America	0.7858	34
	Chile	South America	0.7350	42
	Argentina	South America	0.7335	43
	Brazil	South America	0.7327	44
	Barbados	Caribbean	0.7229	46
	Costa Rica	Central America	0.7004	56
	Colombia	South America	0.6871	61
	Mexico	Central America	0.6818	64

Fuente: ONU 2018

También en la reciente edición de el Índice de las Naciones Unidas sobre servicios en línea 2018, México obtuvo el lugar 22 posicionándose como el mejor de América Latina y el Caribe junto con Brasil.

Respecto al índice de Participación Digital se ubica en el puesto número 17 colocándose por encima de países como Alemania y Canadá.

En cuanto a los avances compartidos en el foro OCDE México 2018 de la Estrategia Digital Nacional implementada en el gobierno de EPN la cual reconoce el acceso al internet como un derecho constitucional para el cumplimiento del plan nacional de desarrollo.

Dentro de los avances que se han logrado de los 5 objetivos y habilitadores, los actores para este proceso han sido de suma importancia para transformación digital.

- La página Gob.mx como Ventanilla única digital único punto de acceso digital a la información de más de 299 dependencias, 32 entidades y sus principales municipios desde cualquier dispositivo con acceso a internet.
- Un estándar de servicios digitales que ha permitido homologar más de 5,000 servicios e incrementar transaccionalidad del 89% de los servicios susceptibles de realizarse en línea. Desde el acta de nacimiento en línea, el registro y acceso electrónico a el historial académico de las personas como la pre-inscripción escolar en línea, la consulta electrónica de calificaciones y la emisión de los mismos con firma electrónica, el acceso a servicios de salud y un sistema de prestaciones sociales.
- El ciclo de vida de las empresas también se simplificó para impulsar el emprendimiento y la formalidad. Hoy más de 10 mil sociedades en régimen simplificado se han creado 100% en línea, de forma GRATUITA, sin acudir con fedatario público, un servicio totalmente integrado e interoperable entre Secretaría de Economía, SAT y el IMSS.
- Educación: La creación de @prendemx, órgano desconcentrado de la SEP responsable de la política de desarrollo de habilidades digitales y pensamiento computacional en educación básica. El modelo @prende comprende: la formación de docentes, oferta de recursos educativos, alianzas estratégicas, nuevo modelo de equipamiento y conectividad, y un modelo de monitoreo y evaluación.
- Salud: Mayor diseño de servicios transaccionales de mayor demanda, Hoy 78% de los servicios en el IMSS se realizan en línea, desde una cita médica, cambio de clínica, inscripción a guarderías, hasta el pago de cuotas patronales, a través de internet y el app de IMSS digital la cual es la aplicación móvil más descargada a través de Android e iOS. El programa misalud, es el primer programa dentro del sector en utilizar una tecnología basada en bot conversacional para difundir contenidos personalizados a través del celular para prevención y promoción de la salud de diversos padecimientos.

- Economía Digital: se impulsó una estrategia transversal para fortalecer el comercio electrónico, la NOM 151 define los estándares para el intercambio de documentos electrónicos; el INADEM tiene convocatorias específicas para apoyar a las empresas a desarrollarse en el segmento; y se promueve constantemente el uso de la firma electrónica en transacciones comerciales.
- Para el fomento de la Innovación Cívica y Participación Ciudadana: la plataforma gob.mx/participa cuenta con herramientas de Encuestas, Consultas y Foros y cuenta con más de 120 mil interacciones y más de 110 mil usuarios registrados.

1.3.1 RETOS

Uno de los principales retos es continuar con la digitalización del país, y dar continuidad con la Estrategia Digital Nacional. La Encuesta sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Hogares realizado por el ENDUTIH 2018 revela que hay 74.3 millones de usuarios conectados a internet que representan el 65.8% de la población de 6 años y más. Esta cifra revela un aumento de 1.9 puntos porcentuales respecto de la registrada en 2017.

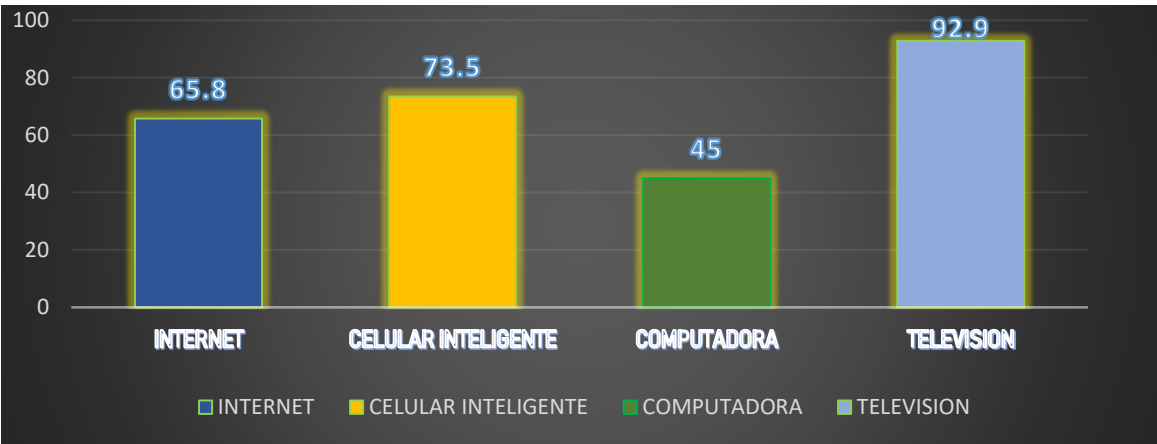
En cuanto a la distribución poblacional el 51.5% son mujeres y el 48.5 % son hombres. La principal barrera de acceso a internet, continúa siendo la velocidad de navegación. En base a los resultados de la encuesta realizada es necesario que se continúe impulsando la conectividad en especial las zonas rurales, donde hay un rezago en cuanto a la implementación de las TICs, a diferencia de las zonas urbanas por brechas demográficas, políticas, culturales, sociales y económicas que limitan su uso. Sin embargo, en la página del gobierno de la república se muestra un avance global del 94% de las líneas de acción de la EDN, los habilitadores se cumplieron en su totalidad, en contraste de algunas líneas de acción de los objetivos sobre economía digital y salud universal aún se encuentran en proceso.

Conforme pasan los años la tecnología avanza a pasos agigantados, por lo que el gobierno está obligado a actualizarse ante este nuevo entorno global, contando

con funcionarios capacitados el ámbito TIC para mejorar el desempeño en la entrega de trámites y servicios con el propósito de gobiernos más eficaces y eficientes.

A continuación, un gráfico con la situación actual del país en torno a la población que cuenta con Tics en México:

Grafico 2. Población que cuenta con Tics en México 2018



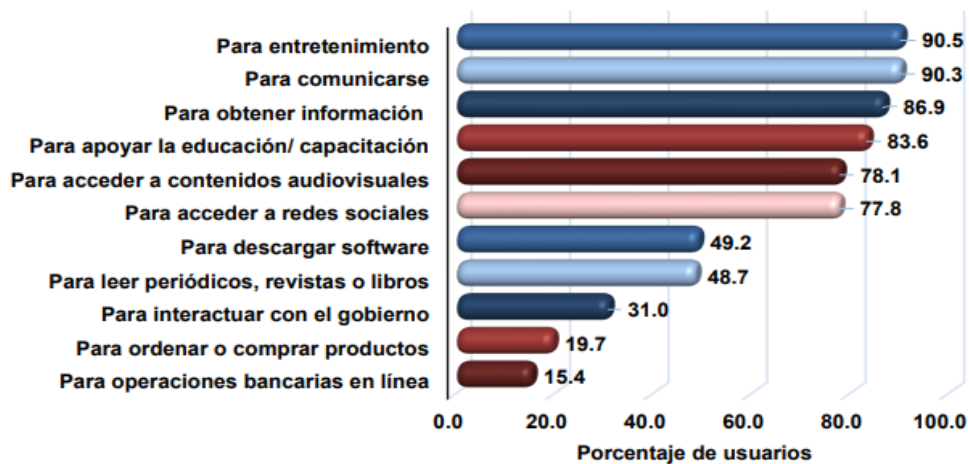
Fuente: Elaboración propia con datos del EDUTHI 2018

- La disponibilidad y uso de la telefonía celular se ha constituido como una de las tecnologías de mayor penetración en la población, Existen 83.1 millones de usuarios lo que representa el 73.5% de la población además de ser el principal dispositivo de conexión en 2018.
- 45.5 millones de los usuarios de Internet mediante el celular inteligente (Smartphone) instalaron aplicaciones en sus teléfonos. De estos, el 89.5% instaló mensajería instantánea, el 81.2% para acceder a redes sociales y el 71.9 por ciento instaló aplicaciones para acceder a contenidos de audio y video.
- Los usuarios de computadora de seis años o más alcanzaron en 2018 los 50.8 millones, equivalentes al 45.0% del total de la población en este rango

de edad. Esta estimación es menor en 0.3 puntos porcentuales respecto del registrado en 2017, cuando fue de 45.3 por ciento.

- 32.2 millones de hogares del país cuentan con al menos un televisor, lo cual representa un 92.9% del total en el país. Así mismo, la encuesta denota que el 72.9% de los hogares tienen al menos un televisor de tipo digital.

Grafico 3. Usuarios por tipo de uso del internet



Fuente: ENDUTIH2018

Las principales actividades de los usuarios en internet 2018 son entretenimiento (90.5%), comunicación (90.3%) y obtención de información (86.9%)., en contraste las que menos se realizan son las operaciones bancarias en línea (15.4%), ordenar o comprar productos (19.7%) e interactuar con el gobierno (31.0%).

A pesar de que el país ya cuenta con e-gobierno un gran porcentaje no a interactuado con el como se muestra, es preciso que los trámites y servicios que se hagan a través del e-gobierno sean relevantes de fácil acceso y menor costo. Aunado a esto se debe promover campañas por los diferentes canales de comunicación para que un mayor sector de la población conozca todos los beneficios que ofrece.

Es preciso fomentar cursos de capacitación de adquisición de habilidades digitales en general, para la población de forma gratuita especialmente para personas de

bajos recursos y adultos mayores que de acuerdo con la encuesta son las que menos utilizan el internet o jamás han interactuado con el gobierno y continuar promoviendo el uso de las TIC para lograr el desarrollo del gobierno electrónico

Una de las principales actividades de la población mexicana en internet es acceder plataformas digitales como son redes sociales. El gobierno mexicano debe aprovechar estas herramientas web 2.0, como nuevos canales de interacción con los ciudadanos ya que si se utilizan de forma correcta pueden promover información además de ser medios ideales para la rendición de cuentas y participación.

El e-gobierno se cumple cuando los ciudadanos son aceptados como socios de los actores actuales (políticos y burócratas) para los procesos de creación de políticas públicas. Gil-García (2012b, 274) amplía el significado de e-gobierno, que cubre "las oportunidades de relaciones externas entre los ciudadanos y otras partes interesadas a través de sitios de red, dispositivos móviles y otros canales digitales". (Karkin, 2013: 322)

Los gobiernos deben tener claras las necesidades de la población, para que utilicen de una manera eficaz las herramientas digitales y tengan beneficios para los ciudadanos. Los portales web son pieza clave para promover el gobierno electrónico, cuentan información relevante para los ciudadanos, también son un medio en el que los ciudadanos pueden realizar trámites y servicios de una forma más rápida además de fomentar la interacción con el gobierno y promover la participación ciudadana en asuntos públicos.

Uno de los retos más importantes para el gobierno mexicano es mejorar los portales de gobierno a nivel estatal y local ya que los estudios realizados mostraron muchas deficiencias, aún hay mucho que trabajar en estos niveles de gobierno en especial el local ya que en algunos casos los ciudadanos aún tienen que acudir personalmente a ventanilla por algún trámite o servicio ante la ineficiencia de los portales web, además es notable su falta de mecanismos para la participación ciudadana.

Es necesario que se creen lineamientos para la regulación, diseño y contenido de los portales web, ya que solo hay ordenamientos jurídicos en cuanto transparencia, acceso a la información, pero no hay alguna norma jurídica que tenga lineamientos

para la estructura y contenido de los portales web. En cuanto a las tendencias actuales la mayoría de los portales y sitios de gobierno no han incorporado herramientas para dispositivos móviles, apps, big data por mencionar algunas, las cuales han ganado terreno en cuanto a su uso no solo en el sector público. Los internautas mexicanos utilizan principalmente el celular(Smartphone) como dispositivo de conexión para acceder a internet, es necesario que los portales web estén habilitados ante estas nuevas tendencias.

1.4 GOBIERNO MOVIL

En los últimos años los teléfonos inteligentes y el internet han ganado terreno en el sector publico gracias a estas tecnologías móviles los ciudadanos tienen acceso a información, servicios y tramites.

Los gobiernos a nivel mundial están adaptando activamente los servicios del E-Gobierno a las plataformas de telefonía móvil a fin de posibilitar la prestación de servicios públicos en cualquier momento y en cualquier lugar. (OCDE, 2018: 109)

Este nuevo concepto se le ha denominado Gobierno móvil o m-gobierno a continuación algunas definiciones:

Al-Nuaim (2014), Costopoulou y Molhanec (2014) y Peining et al. (2012) coinciden desde una perspectiva técnica en que el gobierno móvil es una rama o extensión del gobierno digital que utiliza aplicaciones inalámbricas o plataformas móviles para teléfonos o dispositivos inteligentes como por ejemplo 3G, Bluetooth, GPRS, y Wi-Fi. (Citado por Gil García et al, 2017: 196)

El Gobierno móvil es visto entonces como una nueva forma de gobierno interconectado que visualiza a la tecnología móvil como una herramienta estratégica que facilita una transformación del servicio público, de la innovación y del crecimiento en la productividad (OCDE, 2011a). Hoy el gobierno móvil es un área de práctica real y potencial entre los gobiernos actuales para mejorar la efectividad y eficiencia de los servicios públicos y su nivel de respuesta ante los ciudadanos (Costopoulou y Molhanec, 2014). (Citado por Gil García et al, 2017: 197)

Por otra parte, Al-Nuaim (2014) indica que la diferencia fundamental entre gobierno digital y gobierno móvil es la forma de provisión de los servicios públicos. Mientras que el primero se involucra una entrega de información electrónica entre diversos aparatos geográficamente dispersos, pero mediante protocolos técnicamente estandarizados, el gobierno móvil involucra interacciones en las que el contexto de los usuarios es desconocido limitando la cantidad y tipo de información conocida y el nivel de acceso a ella (OCDE, 2011a). Citado por (Gil García et al, 2017: 198)

Es importantes en considerar para el diseño, desarrollo, implementación y evaluación de un proyecto de naturaleza móvil. Entre estas características se compara al usuario, distribución del contenido, comunicación, conexión, estándares y costo.

Cuadro 3. Diferencias Gobierno electrónico y Gobierno Móvil.

Características	Gobierno digital	Gobierno móvil
Usuario	El usuario se encuentra atado a una computadora y/o aplicación.	El usuario tienen movilidad y acceso en cualquier momento y lugar.
Tipo de distribución del contenido	Fácil y amplia distribución.	Distribución limitada conforme a la capacidad del aparato móvil.
Tipo de comunicación	Modalidad unificada o estándar.	Personalización conforme a las necesidades del usuario.
Tipo de conexión	Terminal unificada (browser) y capacidades estándares.	Variación de terminales en cuanto capacidades y tipos de modalidades de apoyo.
Estándares	Ampliamente aceptados	Múltiples.
Costos	Costos bajos por el uso de una infraestructura ampliamente adoptada.	Multimodal y dependiente a una red poco o diferenciadamente adoptada con altos costos.

Fuente: Gil García et al 2017

Robertson y Vatrapu (2010) caracterizaron diferentes tipos de gobierno móvil a categorías de gobierno digital:

- GtG (government-to-government): Aplicaciones de back office, intercambio intra- e inter-gubernamental, redes gubernamentales, estándares, experiencia;

- GtB (government-to-buisness): Entrega de servicios e información a negocios, e-compras, ventas e intercambio de información de empresas propiedad del gobierno con otras organizaciones y negocios;
- BtG (business-to-government): Llenado de registros y requisitos de información de negocios y organizaciones por motivos de trámites, licencias, impuestos, regulación y otros;
- CtG (citizen-to-government): Solicitudes y llenado de información del ciudadano para trámites, impuestos, reportes, votación electrónica (e-democracia), licencias de vehículos, y otros;
- GtC (government-to-citizen): Provisión de información pública, transparencia (pasiva y active) acerca de obras y desempeño públicos, entrega de servicios electrónicos (incluyendo esquemas de “one-stop shops”). (Gil Garcia, 2017: 200)

Gandur y Najles (2014) describen un caso exitoso a nivel local en materia de Gobierno móvil , se trata de la atención a emergencias desde tu móvil en el Municipio de Metepec, Estado de México. Uno de sus programas, enfocado a la colaboración entre las autoridades locales y la ciudadanía para una mejor atención, es el Sistema Metepec de Alerta Vecinal (SIMAV-<http://www.educacionmetepec.org.mx/Alarma/>).

El SIMAV funciona como un mecanismo de emergencia que busca dar respuesta inmediata a problemas que alteren la tranquilidad y pongan en riesgo la integridad de las personas. Se activa desde los teléfonos móviles para dar aviso a las autoridades y a las personas que el ciudadano considere.

Es un sistema gratuito en el que puede registrarse cualquier vecino de la comunidad, creando redes de detección y atención de situaciones de riesgo para la ciudadanía (Hernández, Gandur y Najles, 2014: 25) (Citado por Sánchez, 2019 :121)

Por su reciente incorporación aún no hay muchos casos de éxito sobre Gobierno móvil en México, sin embargo, cuando el gobierno trabaja en coordinación con los

ciudadanos pueden lograr múltiples beneficios y el gobierno móvil resulta una herramienta eficiente a nivel local.

1.4.1 APPS DEL GOBIERNO DE MEXICO

Una de las tendencias hoy en día es el consumo de servicios móviles, por lo que los gobiernos deben estar actualizados en torno a estas herramientas y apps gubernamentales. Las Apps móviles es desarrollada y lista para ser descargada/ instalada/operada desde un dispositivo móvil además de ocupar muy poco espacio.

Las aplicaciones gubernamentales sin duda son valiosas herramientas para el gobierno ya que proveen, servicios información y ayudan al gobierno a realizar de una forma más óptima sus funciones, estas aplicaciones serán funcionales siempre que se mantengan actualizadas y se creen en base a las necesidades de la población.

En México algunos avances en cuanto el gobierno móvil resalta la página oficial de gobierno son:

- A la fecha en la Ventanilla Única Nacional dentro de la sección www.gob.mx/apps existen 38 apps móviles aprobadas y publicadas de 17 instituciones de la Administración Pública Federal, donde los usuarios de las apps móviles. Dichas aplicaciones cumplen criterios de calidad, satisfacción ciudadana, seguridad, diseño, desempeño y protección de datos personales.
- Se han impartido 4 talleres sobre el estándar para aplicaciones móviles a la APF y dicho conocimiento se ha compartido con las 32 entidades federativas.
- Se cuenta con más de 200 servidores públicos capacitados en los estándares de gobierno móvil y continuamente se promueve la generación de aplicativos útiles y de calidad para proveer mejores servicios a la ciudadanía.

Entre las más destacadas se encuentran:

- El app IMSS Digital.
- EL app AFORE Móvil
- El app 911

El gobierno móvil es una de las tendencias más novedosas en el sector público que se podría convertir en un estándar en todo el mundo. Ante ciudadanos que exigen mejores servicios públicos, los gobiernos deben contar con las herramientas tecnológicas necesarias para brindarlos de manera eficaz y eficiente. El desarrollo y mantenimiento de las apps aun es un reto por su reciente incorporación por lo que los gobiernos mexicanos debe de trabajar en ello.

CAPITULO II GOBIERNO ABIERTO

El presente capítulo tiene por objeto exponer los elementos que componen el Gobierno Abierto (GA) a partir de su concepto y la creación de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), destacando sus beneficios en base a sus pilares, así como transparentar las acciones de gobierno, mejorar los procesos gubernamentales etc. También se hará una revisión los avances que ha tenido en México desde su implementación haciendo énfasis en los gobiernos locales.

2.1 ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO

A continuación, se revisará el concepto gobierno abierto a través de algunas definiciones que ofrecen algunos autores, resaltando los 4 elementos que componen y como es que (GE) lo complementa. También se hablará de la iniciativa global (AGA) la cual es parteaguas para su implementación en México.

2.1.2 ELEMENTOS CONCEPTUALES DE GA

De acuerdo con Gil García (2017) El concepto proviene en sí mismo del siglo XVI cuando se utilizó por primera vez por el gobierno de Dinamarca para impulsar la apertura de información y de datos en sus ciudadanos. (Gil García et al, 2017: 296)

A lo largo del tiempo el concepto sobre gobierno abierto a ido complementándose por diferentes autores, por lo que aún no existe un consenso en torno a su definición sin embargo en su mayoría coinciden en 4 elementos importantes que lo componen: transparencia, participación, colaboración y tecnología.

Una de las definiciones para la contribución de este ensayo es la que hace Sandoval (2015): El gobierno abierto debe entenderse como una plataforma tecnológica institucional que convierta los datos gubernamentales en datos abiertos para permitir su uso, protección y colaboración por parte de los ciudadanos en los procesos de decisión pública, rendición de cuentas y mejoramiento de los servicios públicos. (Sandoval, 2015: 214)

Por otro lado Hoffman(2013) citando a Calderón y Lozano(2010) dice que un gobierno abierto, en el actual contexto, es aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta, que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente y lo consigue gracias a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) actualmente disponibles, sobre todo la Web 2.0. (Hoffman et al, 2013: 71)

Una de las definiciones más completas es la que hace Cruz-Rubio (2015) “Una filosofía político administrativa, un nuevo paradigma o modelo de interacción sociopolítica que basado firmemente en los valores y principios de transparencia, de la democracia participativa y empoderamiento ciudadano, de la rendición de cuentas, el open data y del uso de avances tecnológicos, y en la conformación de gobiernos como plataformas que promueven la colaboración e interacción– se constituye como un modo y/o estrategia para el diseño, implementación, control y evaluación de políticas públicas y para procesos de modernización administrativa, y que ubica al ciudadano en el centro de atención y de prioridad, ofreciendo así una alternativa para la gestión de lo público. Como filosofía político administrativa, es pues diferenciable respecto de otras estrategias o filosofías político-administrativas existentes. (Luna Pla & Bojorquez, 2015: 33)

Como podemos observar en las definiciones anteriores en todas resaltan los pilares anteriormente mencionados, donde el ciudadano es pieza fundamental para promover el gobierno abierto.

Las herramientas web 2.0 y las TICs son principales instrumentos para potenciar el desarrollo del gobierno abierto ya que promueven nuevos canales de comunicación y la colaboración con la ciudadanía además de facilitar el acceso a la información que es lo que busca el gobierno abierto.

Cabe señalar que tanto el gobierno electrónico y el gobierno abierto son dos conceptos totalmente diferentes pero que suelen ser confundidos por que comparten algunas similitudes en ambos casos se benefician de las herramientas web 2.0 y los tics, además de fomentan la rendición de cuentas, mejorar los servicios públicos y a colaboración de los ciudadanos por mencionar algunos de sus múltiples beneficios.

El gobierno abierto no viene a remplazar al gobierno electrónico, sino que este último ha creado las condiciones para que pueda generarse el primero y se pone ahora al servicio del gobierno abierto como una herramienta esencial. (CEPAL, 2018: 33)

El gobierno electrónico es un elemento importante para el establecimiento de un gobierno abierto, ya que al contar con los beneficios que ofrece el GE y las TICs generan mayor eficiencia en las acciones y servicios que ofrece, además de aprovecha al máximo el uso de las TICs para potenciar sus principios.

Tal vez la diferencia más destacable es que el gobierno abierto no necesita del uso exclusivo de las tecnologías ya que uno de sus principales objetivos es el empoderamiento de los ciudadanos en asuntos públicos y que el gobierno brinde la información que está en su poder para que el ciudadano pueda tomar mejores decisiones y fortalecer la relación con el gobierno.

Para que un gobierno sea abierto es necesario que realicen ciertos cambios:

- Cambio cultural: es imprescindible entender cuál es el objetivo de la administración y de todos los que trabajan en ella, que es servir a los ciudadanos y son ellos quienes deben estar en el centro de la gestión. Conseguir esto en la Administración Pública significa una revolución cultural en la forma de hacer las cosas y en las actitudes de los trabajadores de lo público.
- Cambio en los procesos: los procesos en la administración pública no han sido diseñados para servir a los ciudadanos, no son cómodos para el ciudadano o no le ayudan, y por lo tanto hay que re-ingeniarlos para conseguir que así sea, hay que eliminarlos o cambiarlos.
- Cambio en la organización: las organizaciones públicas están diseñadas bajo modelos jerárquicos que nada tienen que ver con la eficiencia. Es imprescindible reorganizar las administraciones, las plantillas y la definición de los puestos de trabajo para poder actuar bajo un modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados.
- Cambio en las formas de relación: del mostrador a la mesa redonda, del correo certificado a la comunicación en línea, de la obligación a la presencia física a las facilidades de relación, entre otras. (Naser&Ramirez, 2014: 16)

2.1.3 ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO

Los gobiernos a nivel mundial impulsaron iniciativas de gobierno abierto, pero ninguna tuvo tanta trascendencia e impacto en otros países como en el año 2009 cuando el presidente de los Estados Unidos Barack Obama presento un memorándum, el cual fue un antecedente para la creación de la Alianza para el Gobierno Abierto en el 2011.

La Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) es un esfuerzo global para ampliar la frontera en la mejora del desempeño y de la calidad de los gobiernos. Sus fundamentos se encuentran en el hecho de que los ciudadanos desean gobiernos más transparentes, efectivos y que rindan cuentas, con instituciones que robustezcan la participación de la sociedad y respondan a sus necesidades y

aspiraciones. De este modo, la AGA se configura como una iniciativa multilateral cuyos esfuerzos se orientan a propiciar compromisos concretos desde los gobiernos para promover la transparencia, aumentar la participación ciudadana en el debate y en la decisión de los asuntos públicos, combatir la corrupción y aprovechar las nuevas tecnologías para robustecer la gobernanza democrática y la calidad de los servicios públicos (Ramírez-Alujas y Dassen, 2012:49). (Naser& Ramírez, 2014: 15)

A continuación, los cuatro principios fundamentales cuatro principios centrales de gobierno abierto propuestos por la AGA:

- **Transparencia y Acceso a la Información:** La información sobre las decisiones y el quehacer gubernamental deben ser abiertas, completas, oportunas, gratuitas y de fácil acceso para el público. Ello supone que los datos públicos deben cumplir con parámetros y estándares comúnmente reconocidos, tales como estar disponibles en formato bruto, susceptibles de ser procesados, que puedan ser accesibles a través de herramientas tecnológicas y de comunicación, etc.
- **Participación Ciudadana:** Los gobiernos deberán buscar que la ciudadanía se interese e involucre en el debate público, proveyendo los canales apropiados (aportando información y espacios de consulta) y mediante contribuciones que conduzcan a una gobernanza más efectiva, innovadora, responsable y que atienda las necesidades de la sociedad.
- **Rendición de cuentas:** Supone la existencia de normativas, procedimientos y mecanismos para que los servidores públicos justifiquen sus acciones, reaccionen a requerimientos y/o críticas que se les planteen, y asuman la responsabilidad por sus actos u omisiones, o cuando se apartan de la normativa o de los compromisos asumidos.
- **Innovación y tecnología:** Los gobiernos han aceptado la importancia que reviste proveer a la ciudadanía acceso irrestricto a la tecnología, el rol fundamental de las tecnologías en conducir la innovación, y lo fundamental que es incrementar la capacidad de los ciudadanos para usar las nuevas tecnologías. (Naser&Ramirez, 2014: 16).

Los países miembros de AGA deberán cumplir los principios de un gobierno abierto y transparente a través de la declaración de gobierno abierto la cual tiene cuatro principios:

1. Aumentar la disponibilidad de información sobre las actividades gubernamentales.
2. Apoyar la participación ciudadana
3. Aplicar los más altos estándares de integridad profesional en todos nuestros gobiernos.
4. Aumentar el acceso a las nuevas tecnologías para la apertura y la rendición de cuentas. (Gobierno de la República Mexicana, 2019)

Además de crear planes de acción en donde establecerán los compromisos que hayan seleccionado en torno a promover el gobierno abierto en base a los tres pilares ya mencionados y maximizar el uso de las tecnologías.

Por otro lado, la misma Alianza promueve el trabajo colaborativo, no solo en lo referente a la creación, desarrollo e implementación de los planes de acción locales, sino también sugiriendo la institucionalización de un mecanismo de diálogo y cooperación permanente entre el gobierno y la sociedad civil (Alianza para el Gobierno Abierto, 2015) (Naser et al, 2017: 23)

Los compromisos definidos por la AGA están alineados en torno a un conjunto de cinco grandes desafíos o ejes estratégicos que deben asumir los gobiernos que quieran incorporarse. Estos cinco ejes estratégicos son:

1. Mejoramiento de los servicios públicos: Busca promover la mejora e innovación en la prestación y gestión de la amplia gama de servicios públicos a la población (salud, educación, justicia, agua potable, electricidad y telecomunicaciones, entre otros).
2. Incrementar la integridad pública: Implica esfuerzos por avanzar en ética pública, prevención y ataque a la corrupción, acceso a la información,

reformas financieras, así como la promoción y afianzamiento de libertades de la sociedad civil y de los medios de comunicación.

3. Gestión efectiva y eficiente de los recursos públicos: Comprende el uso adecuado en la asignación de recursos presupuestarios, financiamiento tanto interno como externo y aprovechamiento y conservación de recursos naturales, etc.
4. Crear comunidades más seguras: Comprende avances en seguridad pública, respuesta y atención ante desastres naturales, riesgos ambientales y protección civil, entre otros.
5. Incremento de la responsabilidad corporativa y rendición de cuentas institucional y del sector privado: Implica promover la responsabilidad empresarial en temas tales como medio ambiente, protección del consumidor, participación de la comunidad y combate contra la corrupción.
(Naser&Ramirez, 2014: 16)

Actualmente, la integran 79 países y 20 gobiernos subnacionales, los cuales han realizado más de 3,100 compromisos para que sus gobiernos sean más abiertos y responsables.

2.2 GOBIERNO ABIERTO EN MEXICO

Hoy las sociedades demandan gobiernos más cercanos, transparentes y sobre todo que rindan cuentas a los ciudadanos. El gobierno abierto se ha posicionado como un nuevo modelo de gobernanza para resolver estas problemáticas, y que los gobiernos las resuelvan las demandas de una forma eficaz.

En México, el gobierno abierto es entendido como un nuevo modelo de gestión en el que ciudadanos y autoridades colaboran para producir políticas públicas y acciones encaminadas a construir soluciones colaborativas a problemas públicos, donde la participación y la transparencia son considerados elementos mínimos que sirven para dar atención a las demandas sociales, pero también promover ambientes

sólidos de rendición de cuentas, innovación social y apertura institucional que son capaces de generar valor público.(AGA,2016-2018: 4)

Es importante mencionar que México, y en particular el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI), fue miembro del Comité Promotor de la iniciativa, y que fue la instancia que dirigió y supervisó el desarrollo de este proyecto, conocido en español como la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA). (Hoffman et al, 2013: 28)

Desde entonces ha hecho múltiples esfuerzos para llevar acabo el desarrollo del gobierno abierto, a través de planes de acción nacionales por lo que ha sido reconocido por diferentes países, sin embargo, el desarrollo de este no ha sido igual en sus tres niveles de gobierno.

El Comité Coordinador de la Alianza para el Gobierno Abierto en México es un espacio multi-actor, permanente e institucionalizado de diálogo y consulta para la toma de decisiones encaminadas a construir, dar seguimiento y difundir los planes de acción de México ante la Alianza para el Gobierno Abierto.

El Comité Coordinador está integrado por las siguientes partes:

- Un representante de la Secretaría de la Función Pública,
- Un representante del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos,
- Un representante del Núcleo de Organizaciones de la Sociedad Civil y
- Un participante de la Academia.

Además, se consolidó el Secretariado Técnico Tripartita (STT) como órgano de deliberación y toma de decisiones en el que participan sociedad civil y gobierno, acompañados por el órgano garante del derecho al acceso a la información pública. Se ha avanzado en la construcción de metodologías de implementación, seguimiento y monitoreo de los compromisos adoptados (AGA, 2018)

2.3 EXPERIENCIA DE GOBIERNO A EN MEXICO

México ha elaborado tres planes de acción desde que es miembro y fundador de AGA. A continuación, una breve descripción de cada uno:

- a) Primer Plan de Acción (2011-2012) El Primer Plan de Acción surgió a partir de un plan de acción original y un plan de acción ampliado. En el primero se incluyeron iniciativas de organizaciones del Gobierno Federal, a las que se adicionaron 36 propuestas de organizaciones de la sociedad civil para integrar el plan de acción ampliado. Esta suma de propuestas demostró que el plan debía constituirse como un proceso incluyente y colaborativo entre gobierno y sociedad, por lo que fue reconocido como una buena práctica a nivel internacional. (Naser et al, 2017: 115)

Los cinco temas centrales del plan eran: 1) Mejora de los servicios públicos. 2) Incremento de la integridad pública. 3) Aumento en la eficiencia del uso de los recursos públicos. 4) Creación de comunidades más seguras. 5) Incremento de la rendición de cuentas.

- b) Segundo Plan de Acción (2013-2015) se elaboró a partir de nueve mesas temáticas en las que participaron actores de la sociedad civil y del Gobierno Federal. En conjunto definieron 17 compromisos que, sumados a los 9 proyectos presentados por el Gobierno de la República, buscaron atender 5 temas centrales:

- 1) Gobernanza de recursos naturales,
- 2) Empoderamiento y participación ciudadana,
- 3) Datos abiertos para el desarrollo,
- 4) Presupuesto abierto y participativo
- 5) Gobierno centrado en la ciudadanía. (Naser, 2017: 116)

Este fue más destacado que el anterior, ya que los comités integrados por representantes las sociedades civiles ya tenían papel más importante en este plan, además se implementan tableros de control público, donde se da seguimiento a las metas establecidas en el plan de acción.

c) C) El Plan de Acción (2016-2018), el cual representa el tercer Plan de Acción Nacional de México se elaboró con el objetivo de que sus compromisos incidan en mayor medida en elevar la calidad de vida de la población mexicana, asegurando sus derechos humanos. Los temas centrales de este plan fueron;

1) Derechos humanos y fortalecimiento del Estado de Derecho 2) Sistema Nacional Anticorrupción 3) Pobreza y desigualdad 4) Igualdad de género 5) Gobernanza de recursos naturales y cambio climático 6) Servicios públicos (AGA, 2016-2018: 4)

Actualmente el Comité Coordinador de la Alianza para el Gobierno Abierto en México se encuentra trabajando en el cuarto plan de acción (2019-2021) denominado (4PA) donde promueven la participación de los ciudadanos a través de consultas, co-creación y colaboración de este proyecto.

2.3.1 GOBIERNO ABIERTO LOCAL EN MEXICO

Los gobiernos locales cada vez toman protagonismo, actualmente además de ser los más cercanos a la sociedad, deben contar con un gobierno abierto para beneficiarse de las bondades que ofrece ya que es una oportunidad para fomentar sus principios. Sin embargo, en México carecen los estudios a nivel local sobre gobierno abierto ya que hay un número reducido de experiencias exitosas.

Legislativamente, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, del 04 de mayo de 2015, establece en sus artículos 42, fracción xx, y 59, la obligación de fomentar los principios de gobierno abierto, transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana, accesibilidad e innovación tecnológica a nivel federal, estatal y municipal, utilizando políticas y mecanismos de apertura gubernamental. Un aspecto importante de la ley es que, por primera vez, en la historia democrática del país, se obliga a los municipios a incluir mecanismos de transparencia como parte de sus atribuciones pues hasta antes de las 2015 dichas obligaciones se limitaban al ámbito federal (Cruz Meléndez & Zamudio Vázquez, 2017: 69)

Uno de los estudios más recientes es el que realizó La Academia Interamericana de Derechos Humanos centro de investigación adscrito a la Universidad Autónoma de Coahuila, realizaron un estudio para medir la calidad de gobierno abierto a nivel local en 204 municipios y delegaciones más pobladas de México, para medir el estado del gobierno abierto a nivel municipal a partir de sus tres pilares: transparencia, colaboración y participación.

A través de 25 indicadores, los cuales sumados dan un total de 100 puntos, los municipios podían obtener calificaciones de 0 a 100 puntos. La calificación promedio de los municipios evaluados fue de 25 puntos. Solo 15 de los municipios sobrepasaron los 50 puntos, mientras que 164 tuvieron 30 puntos o menos. El municipio que obtuvo la mejor calificación fue: Tlajomulco de Zúñiga en Jalisco con 91 puntos. Pero en cambio, hay cuatro municipios que obtuvieron 0 puntos (Apizaco, Tlaxcala; Fresnillo, Zacatecas; Hidalgo del Parral, Chihuahua; y Tantoyuca, Veracruz) debido a que no presentaron evidencias de las tres variables analizadas (Sánchez Valdés, 2016: 3-4 (Sánchez, 2019: 118)

CUADRO 1 RANKING DE MUNICIPIOS MEJOR EVALUADOS

Lugar	Municipio/Delegación	Entidad Federativa	Calificación
1	Tlajomulco de Zúñiga	Jalisco	91
2	Tlaquepaque	Jalisco	86
3	Aguascalientes	Aguascalientes	79
4	Guadalajara	Jalisco	77
5	Torreón	Coahuila	76
6	Puebla	Puebla	75
6	Puerto Vallarta	Jalisco	75
8	Reynosa	Tamaulipas	71
10	Saltillo	Coahuila	70
11	Tepatlán de Morelos	Jalisco	67
12	Oaxaca	Oaxaca	63
13	Milpa Alta	Ciudad de México	62
14	Minatitlán	Veracruz	61
15	Delicias	Chihuahua	59
16	Morelia	Michoacán	41
16	Tlalpan	Ciudad de México	41

Fuente: Sánchez, 2019: 119

La Alcaldía de la Ciudad de México mejor evaluada fue Milpa Alta con 62 puntos y le sigue Tlalpan con 41 puntos. Tratándose de Alcaldías que se encuentran dentro de la capital –Ciudad de México- no existe una explicación razonable de los resultados del GA.

A continuación, se presentan en el siguiente cuadro No. 2, los gobiernos locales con la menor puntuación, es decir, los que se ubicaron al final de la tabla (Sanchez:2019: 119)

CUADRO 2. RANKING MUNICIPIOS CON PEORES RESULTADOS

Lugar	M/D*	EF**	Calificación
187	Cuautla	Morelos	8
187	Guadalupe	Zacatecas	8
187	Almoloya de Juárez	Estado de México	8
187	Navolato	Sinaloa	8
187	Cunduacán	Tabasco	8
187	Cosoleacaque	Veracruz	8
187	Nacajuca	Tabasco	8
187	Las Margaritas	Chiapas	8
187	San Felipe	Guanajuato	8

Lugar	M/D*	EF**	Calificación
196	Valle de Chalco	Estado de México	5
196	Cuauhtémoc	Chihuahua	5
196	Macuspana	Tabasco	5
199	San Felipe del Progreso	Guanajuato	3
199	Fresnillo	Zacatecas	0
201	Hidalgo del Parral	Chihuahua	0
201	Tantoyuca	Veracruz	0
201	Apizaco	Tlaxcala	0

Fuente: Sánchez, 2019: 120

En particular las Alcaldías de la Ciudad de México, presentan una calificación muy baja, solo dos están en un nivel de desarrollo como ya fueron mencionadas: Milpa Alta y Tlalpan. Por una parte, un primer grupo se encuentran en el rango de 30 a 40 puntos de rango medio de GA (Xochimilco, Iztacalco, Iztapalapa, Azcapotzalco, Gustavo A. Madero y Álvaro Obregón). En un segundo grupo, de rango muy bajo las Alcaldías de Cuauhtémoc, Venustiano Carranza, Magdalena Contreras y Coyoacán están por debajo de los 25 puntos (Sánchez, 2019: 120)

DATOS RELEVANTES SOBRE EL ESTUDIO

- 1) A pesar de contar con una ley que fomente el gobierno abierto en sus tres niveles de gobierno, la mayoría de los gobiernos locales en México no tienen las bases para implementar uno.
- 2) Es necesario que se realicen más estudios sobre el estado del gobierno abierto a nivel local.
- 3) El GE es una condición necesaria del GA, ya que en los portales web debe existir una plataforma desarrollada, con transparencia focalizada no simulada y que cuente con información relevante para los ciudadanos. (Sánchez ,2019: 122)
- 4) Las TICs que se implementen a nivel local deben de promover canales de comunicación constante con los ciudadanos
- 5) Es necesario que los órganos garantes implementen estrategias para la implementación de gobierno abierto a nivel local y trabajar en la apertura de GA
- 6) Se debe dar seguimiento a los datos abiertos que publican los gobiernos locales ya que no son de relevancia para los ciudadanos

2.4 AVANCES Y RETOS

El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) presentó ante la Comisión de Gobierno Abierto y de Transparencia Proactiva del Sistema Nacional de Transparencia (SNT) el micro sitio de Gobierno Abierto, disponible en <https://micrositios.inai.org.mx/gobiernoabierto/>

Donde los ciudadanos podrán dar seguimiento a los avances de gobierno abierto en cada una de las entidades federativas

A nivel local se lanzó la iniciativa “Co-creación desde lo local” la cual tiene como objeto es propiciar e incentivar la adopción, implementación y evaluación

sistemática de prácticas de gobierno abierto en las entidades federativas y los municipios para la solución de problemas públicos de alto impacto. La base de la iniciativa es el establecimiento de espacios permanentes de diálogo (Secretariados Técnicos Locales) en los que la sociedad y el gobierno definen en conjunto qué alternativas deben instrumentarse por medio de un Plan de Acción Local para dar solución a diversas necesidades.

La Métrica de Gobierno Abierto es una investigación cualitativa y cuantitativa realizada por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) y el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) para monitorear el nivel de apertura institucional a partir de una muestra representativa de sujetos obligados de la Ley General de Transparencia en los tres niveles de gobierno. Informe ciudadano (MGA19:8)

Un avance importante se dio en 2017, ya que se realizó por primera vez en el país la métrica del gobierno abierto la cual buscaba una noción más amplia de gobierno abierto, considerando la transparencia y participación ciudadana como pilares básicos. Este año la métrica 2019 tuvo cambios en las fuentes de información de los subíndices lo que ayudo a tener resultados más concretos.

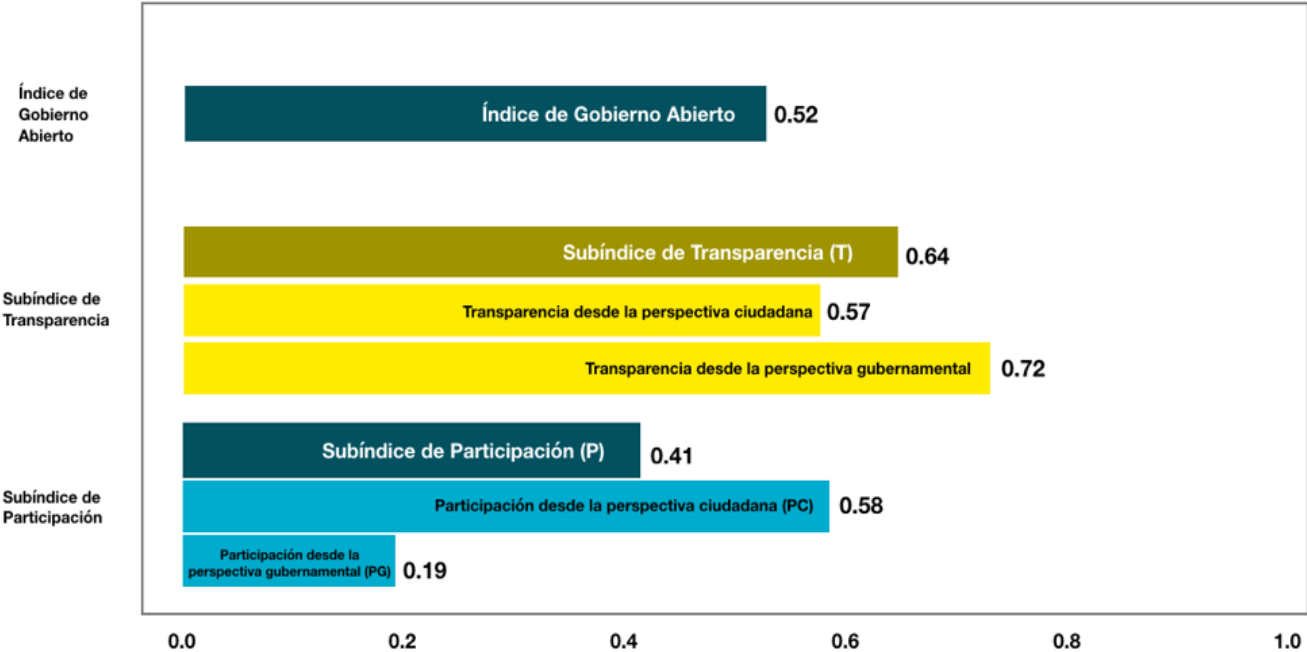
El instrumento de medición del gobierno abierto está compuesto por dos dimensiones transparencia y participación ciudadana, así como por dos perspectivas: la gubernamental y la ciudadana y como resultado da el resultado promedio de la métrica de gobierno abierto.

La posibilidad de analizar todas las solicitudes de información que recibieron todos los sujetos obligados de la muestra en un año permitió una valoración más fiel de su desempeño que cuando se valoró mediante la experiencia de un usuario simulado (MGA, 2019: 1)

La Métrica 2019 abarca 1,243 sujetos obligados en los tres ámbitos de gobierno, lo que equivale aproximadamente¹ al 15 % del total de sujetos obligados en el país.

En total, se analizaron 2,785 solicitudes de acceso a la información manualmente, y 329,590 solicitudes de forma automatizada. Se realizaron 2,486 consultas individuales en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT); 1,243 búsquedas en el portal de datos.gov.mx; 2,486 búsquedas en Google, y 1,137 búsquedas en los sitios web de los sujetos obligados. También se analizaron 11 portales de datos abiertos, incluido el estatal y se buscó contactar a los sujetos obligados a través de 2,826 correos o llamadas telefónicas. (MGA, 2019: 3)

GRAFICA 1. INDICE DE GOBIERNO ABIERTO EN MEXICO 2019



Fuente: CIDE 2019

De acuerdo con la métrica de gobierno abierto 2019 (escala de 0 a 1) México obtuvo 0.52 avanzando 13 puntos en comparación con la que se realizó en 2017 en la cual tuvo 0.39.

Cada dimensión cuenta con una perspectiva gubernamental la cual evalúa el grado en que los sujetos obligados sus obligaciones de transparencia y generan datos en formatos abiertos, así como una ciudadana en la cual evalúa su experiencia al interactuar con el gobierno para algún trámite o incidir en su toma de decisiones.

La calificación de la dimensión de transparencia es de 0.64, y está compuesta por transparencia desde la perspectiva gubernamental (0.72) y transparencia desde la perspectiva ciudadana (0.56).

Los sujetos obligados cumplen con sus obligaciones de transparencia al publicar información en el SPOIT y responder solicitudes de información dentro del plazo legal establecido.

Sin embargo, de acuerdo con el estudio casi nunca publican datos abiertos y sus acciones no siempre se enfocan ante las necesidades de la ciudadanía.

Por otra parte, la dimensión de participación es de 0.41, y está compuesta por la calificación de participación desde la perspectiva gubernamental (0.19) y participación desde la ciudadanía (0.58).

A pesar de contar con mecanismos de participación ciudadana, estos no siempre están en funcionamiento, no inciden en la deliberación o decisiones del gobierno, ni se les da seguimiento a los acuerdos que ahí se generan.

AVANCES

- ✓ México obtuvo 0.52 avanzando 13 puntos en comparación con la que se realizó en 2017 en la cual tuvo 0.39.
- ✓ Uno de los principales avances es la apertura gubernamental en los sujetos obligados en todo el país.
- ✓ Hubo un incremento en el funcionamiento de los mecanismos de acceso de la información la disponibilidad de información de obligaciones de transparencia en los portales institucionales.
- ✓ Todos los tipos de sujetos obligados, a excepción de los descentralizados, mejoraron su calificación en el Índice de Gobierno Abierto.
- ✓ Un análisis a nivel estatal muestra que todas las entidades federativas mejoraron su calificación en el Índice de Gobierno Abierto e incluso algunas de las que en la Métrica anterior habían tenido las calificaciones más bajas.

- ✓ Una plataforma adicional para facilitar la transparencia y el acceso a la información es el SIPOT que, a diferencia de las solicitudes de información que la ciudadanía generalmente utiliza para obtener información muy específica, busca atender las “necesidades generales” de información de las personas mediante la presentación activa de la información correspondiente a las obligaciones de transparencia de todos los sujetos obligados.

RETOS

Para el Sistema Nacional de Transparencia (SNT)

- ❖ Generar un padrón único de sujetos obligados, así como criterios uniformes para definir las obligaciones de transparencia que son aplicables a cada tipo de sujeto obligado.
- ❖ Integrar los distintos instrumentos para contar con registros administrativos equivalentes, comparables y que puedan ser utilizados para diseñar estrategias y planes, y para lograr un monitoreo permanente del nivel de apertura gubernamental de cada oficina pública.
- ❖ Orientar el diseño de los instrumentos del sistema (como la PNT y el SIPOT) al usuario.
- ❖ -Definir las prioridades en materia de apertura gubernamental, orientadas por los avances diferenciados en los sujetos obligados y las entidades federativas.

Para los organismos garantes

- ❖ Monitorear, a partir de registros administrativos y evaluaciones, el desempeño de los sujetos obligados no solo en el cumplimiento de la ley, sino en la orientación a la ciudadanía (calidad de respuestas, información proactiva, participación, etc.).
- ❖ Diseñar estrategias de apertura gubernamental que correspondan con los avances de los sujetos obligados de cada entidad y con las prioridades de uso de información de las y los ciudadanos.

- ❖ Capacitar, promover y acompañar a los sujetos obligados en la institucionalización de la participación ciudadana.

Para los sujetos obligados

- ❖ Mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas a solicitudes de información.
- ❖ Aumentar la pertinencia y accesibilidad de la información sustantiva que más demanda la ciudadanía. Mejorar sitios web, buscadores y repositorios de transparencia proactiva y datos abiertos.
- ❖ Avanzar en la institucionalización de la participación, para que las personas conozcan los mecanismos de participación en cada oficina pública y que las personas funcionarias sepan cómo procesar las iniciativas.

Para la ciudadanía

- ❖ Seguir apropiándose de los instrumentos que ha desarrollado el Sistema Nacional de Transparencia, ejerciendo su derecho de acceso a la información.
- ❖ Insistir en la necesidad de contar con información gubernamental pertinente y de calidad.
- ❖ Exigir más y mejores espacios de participación en todas las oficinas públicas.
(MGA, 2019 :32)

CAPITULO III REINVENCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES

En este capítulo me centro en los alcances que tiene el gobierno electrónico (GE) Y el gobierno abierto (GA) para mejorar los servicios públicos, fortalecer la relación con los ciudadanos y combatir la corrupción. Se proponen como estrategias para reinventar los servicios públicos locales y mejorar su calidad a través de la co-creación, colaboración y co-diseño generando valor público en los ciudadanos cada vez más digitalizados.

3.1 REINVENCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES A TRAVÉS DE GE Y GA

El uso de las TICs ha aumentado considerablemente tanto en las administraciones públicas, como en la sociedad lo que está provocando que los ciudadanos estén más informados y exijan mejores servicios públicos, así como una rendición de cuentas constante a los gobiernos.

Ante esta oleada tecnológica en la que vivimos, los gobiernos locales deben hacer frente ante estos desafíos y demandas de los ciudadanos cada vez más exigentes, es por ello que deben implementar herramientas necesarias para brindar no solo mejores servicios públicos.

El GE y GA son modelos que ofrecen reinventar los servicios públicos, México ha realizado múltiples esfuerzos para implementarlos a través de alianzas y firmado documentos a nivel internacional en sus tres niveles de gobierno, sin embargo, la mayoría de los gobiernos locales solo cuenta con GE, además existen estudios reducidos de GA. Como se mencionó anteriormente el GE resulta indispensable para que haya un GA, si bien el GE ayuda a potenciar los fines de GA.

Es importante señalar que uno no necesita del otro para poder existir, ya que se puede tener un gobierno electrónico evolucionado, pero seguir siendo opaco y cerrado, y se puede ser abierto, aunque la tecnología sea baja o nula. Las herramientas tecnológicas facilitan los logros que el GA pueda alcanzar en términos de transparencia, participación y colaboración ciudadana. (Cruz Meléndez & Zamudio Vázquez, 2017: 61)

El GA solo necesita las TICs para potenciar sus pilares, por el contrario, las TICs son indispensables para GE, ambos modelos mejoran el desempeño del sector público, agilizan y simplifican su gestión.

También podemos decir que el gobierno electrónico surge primero que el gobierno abierto y que basándonos en el modelo evolutivo, el gobierno abierto y el gobierno electrónico estén más unidos cuando esta evolución permite “una transformación radical en la organización gubernamental para proveer una ventana siempre abierta tanto a los ciudadanos como a los funcionarios, que ofrezca toda la información y los servicios que se requieran para la toma de decisiones tanto administrativas, como políticas y de la ciudadanía” (Gil-García y Fierro (2011: 3). (Citado por Cruz Meléndez, 2015: 4)

Pero si ambos cuentan con un buen desarrollo pueden ofrecer grandes beneficios a nivel local como mejorar la forma de ofrecer servicios públicos a los ciudadanos en donde los tics son una pieza esencial.

Tal y como afirma Tapscott y Williams: “La primera oleada de estrategias digitales para el gobierno electrónico arrojó beneficios importantes. Mejoró la accesibilidad de los ciudadanos a la información y los servicios públicos, al igual que la eficiencia administrativa y operacional. No obstante, muchas de estas iniciativas se limitaron a automatizar procesos obsoletos y trasladar a la red los servicios administrativos ya existentes [...] La próxima oleada de innovación nos brinda la oportunidad única de revisar el funcionamiento de la administración, las aportaciones y los procedimientos del sector público y, en última instancia, el modo en que los gobiernos interactúan y se comprometen con sus ciudadanos” (Tapscott y Williams, 2011:386) (Citado por Ramírez& Güemes, 2012: 374)

Si bien es necesario destacar el papel que ha tenido el GE para proveer los servicios públicos a través de las TICs, mejorando sus procesos, haciéndolos cada vez más fáciles y accesibles para los ciudadanos, además de convertirse en el principal medio en el que los ciudadanos interactúan en asuntos públicos y expresan sus inconformidades. No obstante, el ciudadano sigue siendo un usuario sin voz ni decisión, es por eso que es necesaria la aplicación de GA.

El gobierno abierto implica dejar de pensar en la estructura y funciones rígidas en manos de los organismos gubernamentales y las administraciones para pasar a visualizarlas como un conjunto dinámico de procesos, relaciones y vínculos desde los cuales generar valor público, cívico y/o social, trascendiendo con ello la tradicional mirada de anclar la generación de bienes y/o servicios públicos al aparato estatal. Ello es un esfuerzo por reducir la complejidad actual de manera conjunta e intentar resolver los problemas públicos tomando como base un mayor compromiso, interdependencia y complicidad entre las diversas partes involucradas. (Ramírez& Güemes, 2012 :374)

Es necesario empezar a incorporar en los gobiernos electrónicos las estrategias de participación, transparencia, colaboración y rendición de cuentas que ofrece el de gobierno abierto para mejorar y fortalecer la forma de brindar los servicios públicos. Ya que no solo se trata de digitalizar y reducir tramites si no de crear espacios de deliberación y colaboración para los ciudadanos trabaje con el gobierno.

Resulta indispensable la reinención de los servicios públicos a través de estos dos modelos, los cuales nos ofrecen desde nuevos espacios de deliberación para los ciudadanos, así como fortalecimiento en su relación, generando mayor participación y el combate a la corrupción.

Otro elemento que podemos incluir en esta etapa es el Gobierno Móvil, el cual podemos definir como un derivado del gobierno electrónico, basado en la utilización de dispositivos móviles como Smartphone, computadores portátiles, tablets, etc para la prestación de servicios públicos y la participación ciudadana.

El gobierno móvil es más concreto y específico que el gobierno electrónico, “ofreciendo nuevas oportunidades para proporcionar servicios públicos más sensibles a través de aplicaciones móviles y soluciones, un paso importante de muchos gobiernos en todo el mundo, la adopción de gobierno móvil (m-gobierno) para apoyar y mejorar desempeño del gobierno y una sociedad más conectada es ahora inevitable. M-Gobierno se perfila como la próxima gran ola en el uso de las Tics” OCDE (M-Government 2011: 16). (Citado por Cruz Meléndez, 2015: 6)

3.2 CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS LOCALES

La mejora de los servicios públicos resulta una de las principales tareas de gobierno y un reto para los gobiernos locales por su cercanía con los ciudadanos.

La entrega de servicios públicos se ha simplificado a través de tramites en línea gracias al gobierno electrónico, si bien ha contribuido de una manera importante pero no ha sido suficiente para obtener calidad en los mismos. La prestación de servicios públicos debe coordinarse con las necesidades de los ciudadanos así amentara su eficiencia y eficacia pero no se trata de solo de mejorar los servicios públicos de una forma mecánica a través de las tics, donde los ciudadanos son solo son beneficiarios, y no tienen interacción en cuanto a su mejora, es indispensable la implementación de gobiernos abiertos para crear un valor público.

El gobierno abierto promueve el valor publico el cual consiste en el reconocimiento ciudadano de que los servicios ofrecidos por los gobiernos son de calidad y responden fehacientemente a sus necesidades o preferencias Esencialmente, las administraciones públicas crean valor en la forma como producen los servicios: mediante el diálogo, el consenso, la cooperación, la co-creación y la participación social. (López, 2016: 4)

Tanto GE y GA se benefician de las TICs, las cuales son herramientas primordiales para mejorar la calidad de servicios públicos, con ambos modelos se reinventarán

los servicios públicos locales, estarán centrados en los ciudadanos los cuales participarán en la co-creación - colaboración y co-diseño de los mismos.

Como afirma Bason (2010): La co-creación es un requisito previo para identificar oportunidades de co-producción por varias razones. En primer lugar, le da a la burocracia una perspectiva “de afuera hacia adentro” sobre las prácticas actuales, la apertura de los ojos de los funcionarios públicos a la experiencia de sus usuarios y el fomento de la creatividad. En segundo lugar, ayuda a los funcionarios públicos para ver cómo los servicios podrían ser más valiosos para los ciudadanos, mientras se benefician de las propias redes y recursos de las personas. En tercer lugar, toma parte del riesgo del proceso de innovación mediante el diseño y evaluación de ideas que se basan en una necesidad genuina. (Ramírez A, 2011: 18)

Al promover un mayor grado de transparencia y permitir que los ciudadanos de a pie evalúen si los servicios básicos son adecuados, eficientes y de calidad, expresen sus necesidades y sus preferencias y se involucren en procesos de mejora e innovación, se crea una oportunidad para mejorar el aprovechamiento de los fondos públicos y la prestación de los servicios (Ringold et al, 2013).(Naser& Ramírez, 2014: 22)

Ante ciudadanos más activos y digitalizados que cuentan con las habilidades necesarias para evaluar si los servicios públicos son de calidad y expresen sus necesidades, los gobiernos tomarán sus decisiones en base a las demandas ciudadanas, lo que mejorará considerablemente la calidad de los mismos.

Para la mejorar la calidad es indispensable fortalecer relación de gobierno y ciudadanos, lo que implica una constante interacción, acceso a la información, y cumplimiento de obligaciones por parte del gobierno. Es indispensable que el gobierno cree condiciones para fortalecer la relación con los ciudadanos, ofreciendo información necesaria para crear confianza y una efectiva participación.

La tecnología y los datos abiertos hacen que sea posible activar distintas formas de participación. Las APIs de datos de gobierno abierto permiten que cualquiera escriba una aplicación para uso ciudadano con datos gubernamentales, creando nuevas formas de interacción con el gobierno y abriendo nuevas posibilidades (Lathrop et al, 2010). (Naser& Ramírez, 2014 :23)

Mejorar los servicios públicos a partir del uso de la información, el conocimiento y los datos abiertos, supone un proceso organizativo previo, donde el gobierno otorga cabida a generar información; pero también implica un proceso posterior de comunicar el valor generado con el fin de incentivar la acción pública. (Luna & Bojórquez, 2015: 119)

En términos prácticos y para concretar dichos principios, las estrategias de gobierno abierto se han venido cristalizando a través de dos ejes fundamentales:

- a) La apertura de datos públicos (open data) que supone publicar información del sector público en formatos estándar, abiertos e interoperables, facilitando su acceso y permitiendo su reutilización. Ello promueve, por un lado, la innovación usando (o reutilizando) los datos públicos como catalizador de nuevas aplicaciones y servicios y, por tanto, transforma a los gobiernos de proveedores de servicios a gestores de plataformas (permitiendo que otras entidades y/o usuarios, utilizando los datos públicos liberados, puedan crear nuevas prestaciones en la Web, generar nuevas actividades económicas y agregar valor público y cívico). Por otro lado, la publicación proactiva de datos relevantes y de interés sobre gestión presupuestaria, procesos de compras y adquisiciones, contratos, declaración de bienes e intereses de las autoridades, entre otros, permiten incrementar la transparencia, la rendición de cuentas y el escrutinio público permanente;

b) b) La apertura de procesos (open process) y el uso de redes sociales y plataformas para la participación ciudadana (también llamado Gobierno 2.0), que persigue facilitar la comunicación e interacción, aprovechar el conocimiento y la experiencia de los ciudadanos para ayudar en el diseño y ejecución de políticas y provisión de servicios públicos, y la colaboración (en red) dentro y entre las administraciones públicas y más allá. (Ramírez& Güemes, 2012 :373)

Ante la enorme cantidad de datos públicos en formato digital que genere el gobierno sobre la gestión de asuntos públicos y se encuentren a disposición de la ciudadanía, será necesario contratar programadores para que tengan formato comprensible para los ciudadanos ya sea a través de aplicaciones para teléfonos inteligentes, los cuales son de fácil acceso para los ciudadanos.

3.3 FORTALECIMIENTO DE LA RELACION GOBIERNO- CIUDADANO

La violenta irrupción de internet como fenómeno global en la vida social de nuestro mundo está produciendo un incuestionable cambio de paradigma en la forma en la que los ciudadanos se relacionan o quieren relacionarse con los gobiernos, permitiendo interaccionar a gobernantes y gobernados en planos perfectamente horizontales, y sin que ningún otro agente intermedie en esa conversación (César & Lorenzo, 2010, p. 11)(Citado por Hofmann et al, 2012 :108)

Sin duda el GE se ha beneficiado de las bondades del internet mejorando la interacción entre el gobierno y ciudadanos ya sea desde las páginas de gobierno o las redes sociales.

Con el gobierno abierto se busca alcanzar un modelo de democracia participativa, conversacional, de dos vías, que incluya al ciudadano en sus asuntos. Esto se materializa al poner en práctica el principio de participación.

Este establece la directriz de consultar a las personas sobre los asuntos públicos, reconoce la inteligencia colectiva dispersa en la sociedad, y los beneficios para los funcionarios públicos que accedan al conocimiento masivo. Aquí se abre la caja

negra del Estado, al instaurar la consulta pública para la elaboración de las políticas gubernamentales. Esta apertura trae el beneficio de la experiencia colectiva y de compartir información sobre los asuntos públicos. (Hofmann et al, 2012 :179)

Con el gobierno abierto el ciudadano expresa sus necesidades reales a través del contacto directo, con el fin mejorar los procesos y disminuir los abusos de poder.

Como podemos ver con el GE y GA se genera mayor transparencia con el uso potencial de las TICs, al hacer pública la información sobre acciones de los gobiernos y fomentado la rendición de cuenta y la participación constata de los ciudadanos.

Con ello se promueve un Estado abierto, centrado en el ciudadano lo que enriquece su relación con los ciudadanos, ejerciendo sus derechos brindando información pública. Gobiernos pendientes de sus demandas, colaborando con los ciudadanos para mejoras en beneficio de todos.

Por ello, cada vez que se trata de fortalecer las relaciones instituciones públicas-ciudadanos, el compromiso y la voluntad política de los servidores públicos son factores de éxito decisivos. El fortalecimiento de las relaciones entre instituciones públicas y ciudadanos tampoco garantiza por sí solo el éxito. Sin embargo, dichos riesgos deben ser comparados con los efectos negativos y los costos que implica la no-participación ciudadana (OCDE: 2006, 26 (Citado por Sánchez, 2015, :56)

3.4 COMBATE A LA CORRUPCION A TRAVES DE GE Y GA

El combate a la corrupción se ha convertido en una de los principales retos de los gobiernos locales, la implementación de modelos GE Y GA contribuyen al combate a la corrupción, ambos son necesarios para una apertura gubernamental.

Los ciudadanos desconfían de sus gobiernos a causa de la falta de transparencia en los procesos, impunidad, opacidad en la administración de recursos y la forma de proveer servicios públicos.

En este sentido Bertot et al. (2010) manifiestan que el gobierno electrónico, al ser un instrumento que permite reducir los procesos burocráticos, no requiere de la interacción entre los ciudadanos y los servidores públicos, lo que promueve la disminución de la corrupción; además, enfatizan que el uso del Internet es un medio para acceder al gobierno electrónico y, por ende, obtener información sobre los servidores públicos. Todas estas acciones promueven el buen gobierno y contribuyen a disminuir la cantidad potencial de actos corruptos (Sour Vargas, 2017 :125)

Al igual que los tres pilares de gobierno abierto están encaminados a disminuir la corrupción, la transparencia y la rendición de cuentas son herramientas indispensables para que los gobiernos locales funcionen con eficacia y eficiencia además de generar un cambio en su forma de operar.

Ya que deberán ventilarse y abrirse los procesos de toma de decisiones, el uso de los recursos públicos y llevarse a cabo ejercicios de rendición de cuentas donde la ciudadanía tenga la oportunidad de interpelar, basado en la información pública y en posibilidad de incidir al contar con los espacios y mecanismos adecuados para hacer público lo público. (Meyer, 2017: 295)

Al haber estos procesos de apertura generara mayor confianza en los ciudadanos hacia los gobiernos, además con la ayuda de los datos abiertos se combatirá con las malas prácticas y abusos de autoridad, los ciudadanos han aumentado su participación gracias al GE y el internet donde pueden buscar la información que necesitan del gobierno en cualquier momento, por eso es necesario que los gobiernos locales cuenten con cierto grado de madurez en el GE para que pueda contribuir con los pilares de GA

Volviendo al punto anterior sobre los datos abiertos, el acceso a la información y la transparencia, las dos últimas deben ofrecer información en formatos accesibles para todos los ciudadanos, tomando en cuenta las distintas características sociales, educativas, económicas y culturales. (Naser et al, 2017: 87)

Atraves de las plataformas web 2.0 los ciudadanos nutren la interacción con los gobiernos, cuando estos aumentan los índices de transparencia, es un incentivo para que los ciudadanos participen y confíen en las instituciones públicas.

Además, la participación debe suponer una responsabilidad compartida, un sistema de formulación y recepción de comentarios y sugerencias, una verdadera colaboración entre ciudadanos y gobiernos. (Naser et al, 2017: 87)

Para abrir plenamente a la participación ciudadana, es preciso descentralizar, crear transparencia de los actos públicos, desburocratizar, favorecer todas las formas de cogestión de los ciudadanos, activar instituciones de participación permanente como el referéndum, los ombudsmen, renovar constituciones, ir hacia sistemas políticos que hagan madurar crecientemente la participación ciudadana y favorezcan la organización y expresión de la sociedad civil. (Sánchez, 2015: 52)

En esa línea a nivel local es donde diariamente se realizan tramites, servicios, licitaciones, etc., lo que ocasiona espacios de discrecionalidad por parte de los funcionarios al no hacer efectivas las herramientas de vigilancia y control.

Si bien, para combatir la corrupción es necesaria la constante vigilancia de la gestión de los municipios, con instrumentos de detección e información gubernamental clara y precisa.

Las Guías para la Mejora Regulatoria Municipal (GMRM) presentadas por la (COFEMER), el Fondo para el Apoyo a Pequeñas y Medianas Empresas (FAMPIME) de la Secretaría de Economía (SE) y el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) buscan aportar elementos técnicos que ayuden a los gobiernos municipales a diseñar una estrategia orientada a fortalecer la mejora regulatoria. A través del El Sistema de Información Municipal (SIM); el cual se concibe como una herramienta que permitiría hacer más eficiente, expedita y transparente la aplicación de la regulación municipal. A partir de los diferentes Registros Públicos Municipales (RPM), y el Catálogo Municipal de Trámites, los cuales son dos elementos centrales del SIM.

El SIM concentra, procesa y distribuye información a distintas dependencias municipales sobre los particulares e inmuebles y sobre las características de los trámites.

Los objetivos de (SIM) son:

- Ordenar y aplicar de manera muy efectiva y eficiente los procesos de control de la autoridad.
- Agilizar los trámites ante la autoridad, eliminando la presentación y revisión de requisitos que ya se encuentren en los registros públicos.
- Transparentar la gestión de trámites delimitando los mecanismos y criterios de resolución de ellos.
- Presentar de forma clara toda la información que los particulares necesiten saber para obtener alguna autorización o servicio público.
- Posibilitar la realización de trámites por vía electrónica

Para el éxito de este sistema es necesaria la coordinación del gobierno y sociedad, por esa razón los gobiernos locales deben de brindar los elementos necesarios para en funcionamiento efectivo de (SIM), en este caso las TICs resultan importantes, al igual que contar con servidores y ciudadanos capacitados ante estos sistemas para poder obtener un eficiente control de gestión de los mismos.

Es vital que los ciudadanos conozcan todo el proceso que con lleva los tramites, para promover mayor transparencia en la gestión gubernamental municipal, evitando actos de corrupción, sin embargo, para que sea efectivo dependerá de su difusión y formalización.

La información sustantiva que contendría el (SIM) se nutre de diferentes Registros Públicos Municipales (RPM), y dicha información se relacionará con la gestión de trámites a través del Catálogo Municipal de Trámites.

Los (RPM) son los bancos de información en los que se captura, ordena y actualiza permanentemente la información esencial de los particulares e inmuebles ubicados en el municipio.

Se sugiere una clasificación de los (RPM) por grandes grupos de usuarios o tipo de actividades u objetos regulados:

- Registro Empresarial
- Registro de Actividades Profesionales
- Registro de Actividades Públicas Registro de Inmuebles
- Comerciales, Industriales y de Servicios
- Registro de Catastro
- Registro Civil
- Registro de Servicios Públicos

La selección de los registros que se decida construir podrá variar de municipio a municipio dependiendo, por una parte, de su normativa y, por la otra, de la frecuencia con que la información respectiva sea utilizada en el procesamiento y resolución de trámites. Los RPM representan grandes beneficios para controlar la prestación de servicios públicos.

El otro componente para lograr una regulación municipal más eficiente son los catálogos de trámites municipales, los cuales son un instrumento indispensable ya que ofrecen múltiples beneficios como: formatos, base jurídica, disminuyendo así la discrecionalidad de los funcionarios que atienden público etc.

Al tener un control de trámites, y evitar que los ciudadanos tengan que ir a diferentes dependencias para concluirlos, reduciendo costo, tiempo y dinero se disminuirá la corrupción, ya que al no haber tantos intermediarios, no habrá malas prácticas por parte de los funcionarios.

Con la implementación efectiva de (SIM) en los gobiernos locales, habrá tramites simples, eficientes y sobre todo en base a las demandas ciudadanas. Las TICs ayudan a eficientar las funciones del gobierno y potenciar la simplificación de trámites al digitalizar su gestión, además representan múltiples beneficios para los ciudadanos, como información actualizada.

Los servidores públicos al ser parte del proceso de la gestión de trámites, deben coordinarse con los ciudadanos para facilitar estos procesos, brindando información clara y precisa a través de este sistema.

El internet representa una gran herramienta para la difusión de las fichas de trámites, los ciudadanos podrán consultarlas desde cualquier dispositivo móvil, en cualquier lugar en que se encuentren, es necesario que las páginas de gobiernos habiliten esta función.

Para crear el (SIM) se considera deseable que los municipios ya cuenten con la Unidad de Mejora Regulatoria, a fin de que esta instancia sea la que se encargue de dirigirlo y controlarlo. Sus funciones consistirán fundamentalmente en diseñar los objetivos que se desean alcanzar con el sistema y verificar que la información de las distintas dependencias municipales sea compartida, administrada y utilizada adecuadamente. Se propone que la unidad administrativa responsable tenga las siguientes funciones en relación con el SIM:

- Diseñar conjuntamente con las dependencias y entidades municipales proyectos de sistematización y de creación de registros públicos.
- Elaborar y, en su caso, actualizar y difundir el catálogo de registros públicos (actividades productivas, actividades públicas, inmuebles comerciales, industriales y de servicios, etcétera).
- Elaborar y, en su caso, actualizar y difundir el catálogo de trámites de cada registro público.
- Elaborar y, en su caso, actualizar y difundir las fichas de trámite.
- Elaborar y, en su caso, actualizar y difundir los formatos de solicitud de trámite.
- Revisar y, en su caso, validar modificaciones a los trámites.
- Verificar que los trámites se apeguen al marco normativo. y Verificar que en las reformas que se propongan al marco normativo no se impongan requisitos que no estén plenamente justificados.

- Participar y crear los consensos necesarios con otros municipios del estado para promover la homogeneidad de los trámites, así como para formalizar los documentos que se originen. (GMRM:27)

Para que el (SIM) u algún otro sistema sea realmente efectivo será necesaria voluntad política y participación ciudadana para que vigilen el actuar del gobierno y dar seguimiento a sus acciones y genere mayor confianza.

Con esta regulación no solo se brindará mejores servicios públicos, también se automatiza y simplifica la información para reducir cargas de información a través de las TICs, las cuales deben ser prioridad a nivel local, los gobiernos deben dar difusión y capacitación de dichas herramientas.

El catálogo de trámites municipales es una valiosa herramienta para tener control sobre los tramites y actos de corrupción. Sin duda uno de los principales retos del gobierno es digitalizar el mayor número de trámites, para brindar mayor eficiencia y eficacia. El GE y GA pueden potenciar los objetivos del (SIM), el cual permitirá ordenar y aplicar de manera muy efectiva y eficiente los procesos de control de la autoridad, ya que, en esencia, el valor agregado del sistema es precisamente la sistematización de la información relevante para la aplicación del control.

Si los gobiernos locales cuentan con GE y GA podrán hacer frente a la corrupción ya que hablamos de una apertura en el gubernamental, simplificación de trámites por lo que será difícil que funcionarios públicos realicen malas prácticas, información al alcance del ciudadano y rendición de cuentas constante. Solo si GE y GA se funden en un proceso de complementariedad brindaran múltiples interacciones entre los actores generando vínculos transparentes, participativos y colaborativos.

CONCLUSION

Ante las nuevas tendencias los gobiernos ya no solo requieren implementación de Gobierno electrónicos (GE), donde solo se mejoran los servicios públicos de una forma instrumental y los ciudadanos no inciden en las decisiones para mejorarlos, es necesaria la implementación de gobiernos abiertos (GA) que implican un cambio verdadero en los gobiernos locales.

Desde la incorporación de GE en el gobierno de Fox hubo transformaciones espectaculares en la Administración Pública Federal Mexicana a partir del Plan Nacional de Desarrollo surgieron las bases de GE en nuestro país, como la Agenda del Buen Gobierno, el Sistema Nacional e –México por mencionar algunas. México ha dado seguimiento a acciones para contar con GE de talla mundial sin embargo no han sido suficientes. Recientemente la Estrategia Digital Nacional implementada en el gobierno de Enrique Peña Nieto, la cual reconoce el acceso al internet como un derecho constitucional representa un gran avance en beneficio de GE y GA. Además, México se encuentra en el top 10 en América en la encuesta realizada por las Naciones Unidas sobre e –gobierno.

De acuerdo con los rankings revisados, uno de los retos primordiales es mejorar los portales web a nivel estatal y local, ya que se encontraron muchas deficiencias en especial a nivel local, donde en el último ranking realizado en 2015 por el IMCO más de la mitad de los municipios revisados reprobó por la ineficiencia de los portales web, falta de mecanismos de participación e información.

Es necesario que se creen lineamientos para la regulación, diseño y contenido de los portales web, ya que solo hay ordenamientos jurídicos en cuanto transparencia, acceso a la información, pero no hay alguna norma jurídica que tenga lineamientos para la estructura y contenido de los portales web.

La mayoría de los portales y sitios de gobierno no han incorporado herramientas para dispositivos móviles, a pesar de que en México es uno de los principales dispositivos para acceder a internet. La falta de aplicaciones y disponibilidad limita la efectividad de los servicios en línea y se desaprovechan las bondades del gobierno móvil y los datos abiertos los cuales también son clave para el mejoramiento de los servicios públicos.

En cuando al GA también ha tenido grandes avances, como ser miembro y promotor de la iniciativa AGA y como se ha visto, se ha dado seguimiento a los esfuerzos a través de los diferentes planes de acción implementados estos años.

Sin embargo, existe un número aún más reducido de rankings para medir la transparencia y apertura de gobiernos en sus tres niveles, recientemente se ha incorporado la Métrica de Gobierno Abierto para monitorear el nivel de apertura institucional a partir de una muestra representativa de sujetos obligados de la Ley General de Transparencia en los tres niveles de gobierno, además de crear el micro sitio donde los ciudadanos podrán dar seguimiento a los avances de gobierno abierto.

Este año a través del micro-sitio de gobierno abierto lanzó la iniciativa “Co-creación desde lo local” la cual tiene como objeto es propiciar e incentivar la adopción, implementación y evaluación sistemática de prácticas de gobierno abierto en las entidades federativas y los municipios para la solución de problemas públicos de alto impacto. Donde habrá espacios para que los ciudadanos tengan una participación constante y colaboren con el gobierno para dar soluciones a diversas necesidades. Lo que parece un avance importante en este nivel para los ciudadanos ya que el gobierno está brindando las herramientas para fomentar la participación y la co-creación a través de esta página.

Es primordial que los ciudadanos deban ser consultados, e interactuar activamente con los gobiernos en el diseño, monitoreo de planes de acción en el marco de AGA, por esa razón el plan de acción en el que está trabajando el gobierno 2019-2021 denominado 4P promueve la participación, co-creación y colaboración el cual representa una oportunidad para los ciudadanos en trabajar junto al gobierno.

Son innegables los avances en materia de GE como en GA, no obstante, a nivel local existen aún un largo camino que recorrer, ya que en ese nivel es donde se encontraron más deficiencias en ambos modelos. Es vital seguir trabajando para tener un estado digitalmente desarrollado donde se puedan implementar GE y GA en los gobiernos locales ya que, por su cercanía con la sociedad y las constantes demandas en torno a mejores servicios públicos, requiere que se implementen estas herramientas para dar solución a dichas demandas.

Los gobiernos locales necesitan recursos, capacitación y actualizar los portales web para que sea una verdadera herramienta de información, comunicación y datos abiertos. Se debe comenzar por poner un foco de atención en el impacto y la efectividad de los GE locales ya que es el primer paso para tener GA. El grado de avance que tengan los GE locales servirá para la implementación de gobiernos abiertos y podrá dar paso a mejores servicios públicos, mejorar la relación con el ciudadano y combatir la corrupción

Es necesario contar con voluntad política por parte de los gobiernos, regulaciones sobre el acceso a la información pública, ya que aún se observan espacios de opacidad en los gobiernos locales a pesar de contar con leyes que fomenten GA y efectivas políticas contra el combate a la corrupción para que los ciudadanos tengan más confianza y garantice el actuar de los funcionarios. Establecer datos públicos y habilitarlos para que la ciudadanía los pueda reutilizar ya que al ser un tema nuevo aún no existe un marco normativo a nivel local. A través de GE y GA se podrán rediseñar los servicios públicos centrados en las necesidades de los ciudadanos estableciendo nuevos canales de comunicación, espacios de interacción, colaboración constante entre los ciudadanos y el gobierno para que puedan tomar decisiones trabajar en juntos en la mejora de servicios_públicos a través de la co-creación, colaboración y co-diseño de los mismos.

Para la lograr la mejora en servicios públicos es necesario cambio en las administraciones públicas locales ya que las TICs son clave, pero no suficientes, con GE Y GA se genera valor público que es importante para que los ciudadanos confíen en las acciones del gobierno.

BIBLIOGRAFIA

- ✚ AGA México(2016-2018) Disponible en : <http://gobabiertomx.org/wp-content/uploads/2016/09/Plan-de-Acci%C3%B3n-2016-2018.pdf>
- ✚ Aguilera Izaguirre, G. (2008). El gobierno electrónico en México. Ciencia UAT
- ✚ Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007), Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, México: CLAD, Disponible en <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>.
- ✚ CEPAL (2018) Panorama de la Gestión Pública y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano, Santiago, Naciones Unidas.
- ✚ CIDE (2019) Métrica de Gobierno Abierto. Disponible en:<https://www.cide.edu/saladeprensa/metrica-de-gobierno-abierto-el-estado-actual-de-la-transparencia-y-la-participacion-en-mexico/>
- ✚ COESPO (2015) Disponible en http://coespo.edomex.gob.mx/cuantos_somos
- ✚ Criado, J. I. (2009). Entre sueños utópicos y visiones pesimistas. Internet y las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización de las administraciones públicas. Madrid: INAP.
- ✚ Cruz Meléndez, C., & Zamudio Vázquez, A. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. Revista Opera, (21), 55-77.
- ✚ Cruz-Meléndez, C. (2015). Gobierno Electrónico para lograr el Gobierno Abierto. En GLAD (p. 22). Lima: CLAD
- ✚ EDUTHI (2018) Disponible en https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/OtrTemEcon/ENDUTHI_2018.pdf
- ✚ Espejel Mena Jaime (2014) Desempeño Institucional y gobierno electrónico en la administración pública Municipal en el Estado de México, Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública, Volumen III, número 2, pp253-276
- ✚ Estrategia Digital Nacional (2013-2018) Disponible en : https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/17083/Estrategia_Digital_Nacional.pdf
- ✚ Franco Ríos, J., & Cruz Meléndez, C. (2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. Encrucijada, Revista Electrónica Del Centro De Estudios En Administración Pública, 0(30), 25-54.
- ✚ García Ramón J, (2017) Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados, México, INFONATEC: Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación.
- ✚ Gil García J, Ramón, Mariscal J, Ramírez F(2008)Gobierno electrónico en México , No 14, CIDE, México
- ✚ Gobierno Abierto México Disponible en : <http://gobabiertomx.org/>
- ✚ GMRM -Guía de Mejora Regulatoria Municipal Disponible en : <http://www.politeia.org.mx/IMG/pdf/guia-simycmt.pdf>

- ✚ Hofmann, A. Ramírez Alujas, y J. A. Bojórquez Pereznieto (coords.) (2012) La promesa del Gobierno Abierto, Itaip/InfoDF
- ✚ IMCO (2015) Ranking Gobiernos Electrónicos Locales Disponible en: https://api.imco.org.mx/release/latest/vendor/imco/indices-api/documentos/Herramientas%20electr%C3%B3nicas/Herramientas%20Electr%C3%B3nicas%20de%20Gobiernos%20Locales/2015-01-01_0900%20%C3%8Dndice%20de%20Herramientas%20Electr%C3%B3nicas%20de%20Gobiernos%20Locales/Documentos%20de%20resultados/2015%20IHE%20Libro%20completo%20-%20Reporte.pdf
- ✚ Jarque, C. (1999) "El desarrollo informático de la administración Pública" en Revista de la Administración Pública, INAP, Mexico.pp1-23
- ✚ Jesús Ruiz Flores (2016) Economía, Cultura y Sociedad en América Latina, Aportaciones a una agenda de Investigación Regional en estudios Sociales. Primera edición, ediciones de la noche, México.
- ✚ Karkin, Naci. (2013). Herramientas Web 2.0 para la participación pública a través de los sitios de Internet del gobierno. Gestión y política pública, 22(spe), 307-331.
- ✚ Ley de gobierno digital municipios Disponible en : http://dgsei.edomex.gob.mx/ley_gob_digital Consultado en 20/01/19
- ✚ López-Santos, J. (2016). Innovación y creación de valor público en gobiernos locales mexicanos. RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas, 5 (9)
- ✚ Luna Pla, Issa (2015), Gobierno abierto y el valor de la información pública, México : UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- ✚ Luna Reyes Felipe, Gil- García Ramón, Celorio Mansi José (2010) Nuestro e-gob para un Gobierno electrónico en México, INFONATEC
- ✚ Luna Reyes, Luis Felipe, Gil García, José Ramón y Sandoval Almazán, Rodrigo (2015), Avances y retos del gobierno digital en México, México: IAPEM
- ✚ Métrica de gobierno abierto (2019) Disponible en: <https://micrositios.inai.org.mx/gobiernoabierto/wpcontent/uploads/2019/02/informeresultados.pdf>
- ✚ Métrica de gobierno abierto (2019) Informe ciudadano Disponible en: <https://micrositios.inai.org.mx/gobiernoabierto/wp-content/uploads/2019/04/Metrica-Reporte-2019.pdf>
- ✚ Métrica de gobierno abierto (2019) Resumen Ejecutivo. Disponible en : https://micrositios.inai.org.mx/gobiernoabierto/wpcontent/uploads/2019/02/resumen_ejecutivo.pdf
- ✚ Meyer Rodríguez José A. (2017) Transparencia, Combate a la Corrupción y Gobierno abierto: La experiencia en México: México, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- ✚ Micro sitio Gobierno abierto Disponible en : <https://micrositios.inai.org.mx/gobiernoabierto/>

- ✚ Muñoz Gutiérrez, Ramón, (2004) Innovación gubernamental: el paradigma de buen gobierno en la administración del presidente Vicente Fox Quesada, México FCE, Fondo de cultura económica.
- ✚ Naser A, Ramírez Alujas (2014) Plan de gobierno abierto Una hoja de ruta para los Gobiernos de la región, Serie Manuales N° 81, Santiago, Naciones Unidas
- ✚ Naser Alejandra, Concha Gastón (2011) El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública, Santiago de Chile, CEPAL
- ✚ Naser Alejandra, Ramírez-Alujas A, Rosales D (2017), Desde el Gobierno abierto al Estado Abierto en América Latina y el Caribe, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- ✚ ONU (2018) Encuesta del E-Gobierno de las Naciones Unidas: 2018 Impulsar E-Gobierno para apoyar la Transformación hacia Sociedades Sostenibles, Naciones Unidas ,New york. Disponible en : https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_Spanish.pdf
- ✚ ONU (2018) MEXICO Disponible en :<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/110-Mexico>
- ✚ ONU (2018) TOP 10 América Disponible en : <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Images/icons/Americas.svg>
- ✚ Pardo María del Carmen (2009) La modernización administrativa en México, Mexico, D.F,2ª. Ed. Corr.y aum: El Colegio de México, Centro de Estudios internacionales.
- ✚ Pineda Serna, L. (2008). Las tecnologías de información y comunicaciones (TICs) como fuente de desarrollo tecnológico. Universidad & Empresa, vol,num 15,Universidad del Rosario, Colombia. pp137-149.
- ✚ Plan de acción gobierno abierto México (2016-2018) Disponible en : <http://gobabierto.mx/wp-content/uploads/2016/09/Plan-de-Acci%C3%B3n-2016-2018.pdf>
- ✚ Plan de Desarrollo estado de México (2005-2011) Disponible en : http://planeacion.uaemex.mx/InfBasCon/PD_GEM_2005-2011.pdf
- ✚ Plan de Desarrollo Estado de México (1999-2005) Disponible en: <http://planeacion.uaemex.mx/InfBasCon/PlandeDesarrollodelEstadodeMexico1999-2005.pdf>
- ❖ Plan de Desarrollo estado de México (2011-2017) Disponible en : https://edomex.gob.mx/sites/edomex.gob.mx/files/files/plandedesarrollo11-17_1.pdf
- ✚ Plan Nacional de Desarrollo (2013-2018) Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5299465&fecha=20/05/2013 PND 2013-2018
- ✚ Programa de Gobierno Electrónico (2013-2017) Disponible en : <http://dgsei.edomex.gob.mx/sites/dgsei.edomex.gob.mx/files/files/PGE.pdf>
- ✚ Programa para un Gobierno Cercano y Moderno Disponible en http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5312420&fecha=30/08/2013

- ✚ Ramírez-Alujas A, Güemes M,C.(2012) Gobierno Abierto: oportunidades y desafíos. Una reflexión socio-política con la mirada puesta en Latinoamérica. XV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles, Madrid, España. pp.369-384.
- ✚ Ramírez-Alujas, Á. (2011). Gobierno abierto, servicios públicos 2.0 y ciudadanía digital: notas para una nueva agenda de modernización de la gestión pública en Iberoamérica. GIGAPP Estudios/Working Papers.
- ✚ Ranking Gobierno Electrónico Estatal(2018) Disponible en <https://u-gob.com/ranking-de-portales-de-gobierno-estatal-2018/>
- ✚ Ruiz Alanis Leobardo, Morales y Gómez José, Contreras Orozco Leticia (2014) Perspectivas del gobierno electrónico local en México, México: IAPEM
- ✚ Sánchez González (2014) Experiencias Gobierno electrónico Gobiernos Locales México, Universidad Autónoma del Estado de México.
- ✚ Sánchez González J, J (2019) Gobierno Abierto en los Gobiernos Locales en México.en Revista Buen Gobierno No. 26, México.
- ✚ Sánchez, González J (2015) “La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto “en Espacios Públicos, Toluca, UAEM, número 43, mayo-agosto, pp51-73
- ✚ Sandoval-Almazán, R. (2015). Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, 22 (68), 203-227
- ✚ Sotelo, A. (2006), México: gobierno digital en expansión, Kan sasana Printer, México.
- ✚ Sour Vargas, L (2007) Evaluando el gobierno electrónico: avances en la transparencia de las finanzas públicas estatales. Economía, Sociedad y territorio VI (23)613-654
- ✚ Sour Vargas, L. (2017). Gobierno electrónico y corrupción en México (2005-2010). INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 27 (66), 123-136.
- ✚ Téllez Valdez Julio (2013) Lex Cloud Computing: Estudio jurídico del cómputo en la nube en México, Primera edición, México, Investigaciones Jurídicas, UNAM .
- ✚ Tijerino Ortiz Xiomara Eloísa (2015) El gobierno electrónico en el municipio mexicano como desarrollador de la ciudadanía Digital, Revista Electrónica del Centro de Estudios de Administración Publica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UAEM Numero 20
- ✚ Velázquez Ríos, Korina(2009)Gobierno Electrónico en México. Camino hacia la sociedad del Conocimiento, México; Cámara de Diputados
- ✚ W. Cortada James, Dijkstra Sietze, M. Mooney Gerry, Ramsey Todd (2008) Administración Pública 2020: hacia un entorno de continua colaboración Seis factores globales exigen la adopción de nuevas estrategias, IBM Global Business Services, a través del IBM Institute for Business Value, Estados Unidos.