



Buen Gobierno

ISSN: 1874-4271

[director@revistabuengobierno.org](mailto:director@revistabuengobierno.org)

Fundación Mexicana de Estudios

Políticos y Administrativos A.C.

México

Sandoval Almazán, Rodrigo

Gobierno 2.0: Apuntes iniciales para su aplicación en México

Buen Gobierno, núm. 7, julio-diciembre, 2009, pp. 8-20

Fundación Mexicana de Estudios Políticos y Administrativos A.C.

Ciudad de México, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=569660515005>

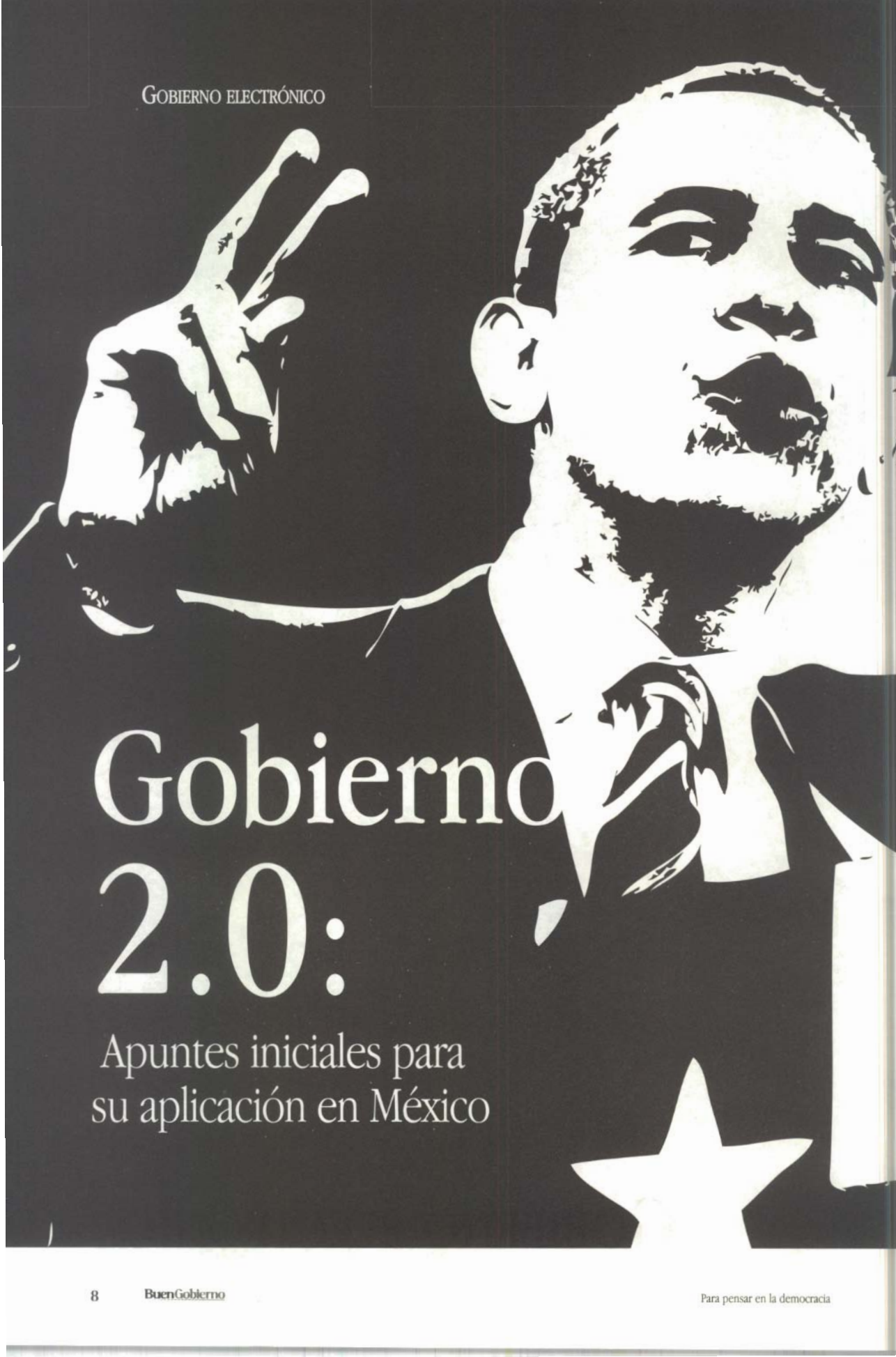
- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en [redalyc.org](http://redalyc.org)

[redalyc.org](http://redalyc.org)

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



# Gobierno 2.0:

Apuntes iniciales para  
su aplicación en México

*Por Rodrigo Sandoval Almazán*

## RESUMEN

El siguiente artículo expone algunos de los principales factores a conjugar para la construcción de un Gobierno 2.0, a partir de la experiencia reciente del presidente de los Estados Unidos Barack Obama, pero también de algunos avances significativos que se han comenzado a dar tanto a nivel de gobierno federal como de los gobiernos estatales y municipales en México.

## INTRODUCCIÓN

En el último año ha cobrado auge la idea del gobierno electrónico en el mundo. El impulso que la administración del Presidente norteamericano Barack Obama ha dado a este concepto usando la tecnología en los procesos de su administración ha sido fundamental, por lo que el resto de los gobiernos comienza a utilizar cada vez más esta tendencia, que se ve reforzada por que sus ciudadanos utilizan con mayor frecuencia este tipo de tecnologías para la producción y comercialización de servicios, así como para ingresar al cada vez más competido mundo de la economía digital. Este artículo busca ofrecer una mayor comprensión y claridad hacia esta área, sus implicaciones en el sector público y presentar algunas avenidas para su aplicación. El artículo está dividido



en cuatro secciones: una primera sección presenta la vinculación entre la nueva gerencia pública, el gobierno electrónico y su evolución en gobierno 2.0. Una segunda sección expone las avenidas principales sobre las que puede transitar el gobierno hacia este sentido; la tercera sección ofrece dos ejemplos recientes de gobiernos estatales y municipales que comienzan a utilizar esta tendencia; finalmente, la sección de conclusiones presenta elementos clave para el estudio futuro del gobierno 2.0 en el caso mexicano.

## 1. NGP y GOBIERNO ELECTRÓNICO

En esta sección se exploran los antecedentes del gobierno 2.0 de manera teórica, abordando algunos de los autores que han contribuido en el área de la Nueva Gerencia Pública en primer lugar, y posteriormente en su implementación a través del gobierno electrónico.

Desde comienzos de los noventa, ya se comenzaba a hablar de un cambio en la administración pública que se puede constatar a través de la tesis de autores como Hood (1991), Osborne y Gaebler (1992). Omar Guerrero publicó el artículo *El Management Público una torre de Babel* (1998) para demostrar el gran debate que se estaba gestando en torno a los cambios que requería la comprensión de la gestión pública. Por su parte, Michel Barzelay (2001) también comenzó a exponer las propuestas de la nueva gerencia pública. De Araujo (2001) plantea precisamente esta encrucijada entre los principios de la Nueva Gerencia y la burocracia tradicional evaluando sus limitaciones y sus problemas. Finalmente, Heeks (2002) termina planteando directamente la refundación del gobierno a partir de la era de la información utilizando la tecnología como una herramienta para mejorar los procesos gubernamentales.

La nueva gerencia pública tiene tres características fundamentales que definen su paradigma. La primera de ella es el uso de ideas de la economía de mercado en la gestión pública, tales como: la competencia entre agencias, la administración gerencial de las actividades en lugar de la burocracia, la contratación de terceros para el servicio público, etc.

La segunda característica es la orientación del cliente en lugar del ciudadano. Muchas críticas se han hecho en cuanto a este cambio de paradigma, sin embargo, como dice Rocheleau (2002) "Lo

que debe orientar la agenda de gobierno es entregar servicios públicos dirigidos a ciudadanos de alta calidad". Dado que el concepto de cliente no debe engañarnos, debido a la complejidad que representa tratar al ciudadano, por ejemplo, Hirschman (1999) dice que los "ciudadanos pueden ser recipientes de servicio, compañeros en la provisión del servicio, supervisores de desempeño o pagadores de impuestos" de tal forma que el término no debe rasgar las vestiduras de quienes supongan que se está comercializando la administración pública.

La tercera característica del paradigma de la nueva gestión pública es el uso de la tecnología en los procesos de administración, con todo lo que ello implica, automatización de procesos, sitios web, e-gobernanza, democracia electrónica, uso de Internet en la ciudadanía. (Heeks, 2002) Garson (2003).

En este sentido es que comienza a perfilarse la idea del gobierno electrónico en la administración pública como una herramienta a utilizarse para mejorar los procesos de gobierno (Andersen, 2004). El caso español, analizado por Criado (2004) presenta la disyuntiva en que se hallaban los gobiernos por implementar esta nueva tendencia en sus burocracias. Kettl (2005) hace un análisis del caso norteamericano y de Nueva Zelanda mostrando precisamente cual sería el impacto de la Nueva Gerencia en sus gobiernos.

El caso mexicano se documenta con Bonina (2004) y Martínez-Vilchis (2005) quienes analizan la experiencia del gobierno federal, la primera autora y de los gobiernos estatales el segundo. Por su parte, Sandoval (2005) plantea la relación existente entre tecnología y gobierno para disminuir la pobreza en México. Finalmente, Dunleavy et. al. (2006) plantea que la NGP se basa en la disgregación, competencia e incentivación, pero con los cambios de información centrada en la tecnología, por lo que nos estamos enfocando a la reintegración, a una visión de necesidades holística y la digitalización de los procesos administrativos, entonces la Nueva Gerencia Pública ha muerto y ha nacido la llamada Era Digital de la Gobernanza.

A pesar de la posición de Dunleavy (2006), esto no significa que los estudios de la Nueva Gerencia Pública y el gobierno electrónico se hayan terminado, numerosas investigaciones han aparecido (Scott, 2007) desde entonces midiendo el gobierno electrónico (Sandoval y Gil-García, 2006) analizando portales, procesos (Chen, 2007. Niehaves 2007) y formas de implementación.

En este punto, conviene presentar una definición de Gobierno Electrónico. Aunque no existe una concepción absoluta del término, West and Berman (2001), nos dicen que el gobierno electrónico se refiere a la entrega de información y servicios en línea a través de Internet. En cambio, Ramilo Araujo (2004) menciona que es la forma en que el gobierno emplea las nuevas tecnologías para ofrecer a la gente mayor acceso de información y proveer servicios que mejoren la calidad de los servicios públicos, y ofrezcan más oportunidades de participar en las instituciones democráticas y en los procesos públicos.

Por otro lado, el término Gobierno 2.0 ha sido acuñado por Tapscott y Williams (2006), a partir de la concepción del término web 2.0 que propuso O'Reilly en el 2005 quien lo define como: *"una red como una plataforma que se extiende a todos los dispositivos conectados"* aunque estos dispositivos no están limitados solamente a estar interconectados, sino que gran parte de su funcionalidad descansa en que utilizan tecnologías que permiten a los usuarios construir los contenidos y formatos de los sitios. La Tabla 1 muestra una comparación realizada por el mismo O'Reilly (2005) entre las aplicaciones de Web 2.0 y las aplicaciones tradicionales.



Tabla 1. Comparativo Web 1.0 y Web 2.

| Web 1.0                         | Web 2.0                    |
|---------------------------------|----------------------------|
| Doble click                     | Google AdSense             |
| Ofoto                           | Flickr                     |
| Akamai                          | BitTorrent                 |
| mp3.com                         | Napster                    |
| Enciclopedia Britanica en línea | Wikipedia                  |
| Sitios Web personales           | Blogging                   |
| Screen scraping                 | Web services               |
| Page views                      | Cost per Click             |
| Domain name speculation         | Search engine optimization |
| Directorios (taxonomy)          | tagging ('folksonomy')     |
| Publishing                      | Participation              |
| Content management Systems      | Wikis                      |
| Stickiness                      | Syndication                |

Fuente: O'Reilly, 2005

O'Reilly dice que la Web 2.0 es un mecanismo de cohesión social y cooperación. Trabajos más recientes como el de Tapscott y Williams (2007) describen el fenómeno de la siguiente manera: "La nueva web es fundamentalmente diferente tanto en su arquitectura como en sus aplicaciones. En lugar de ser un periódico digital, es una paleta de colores para pintar, donde cada mancha contribuida por cada usuario enriquece el periódico. Donde la gente pueda crear, compartir y socializar es donde participa la nueva Web más que recibir información pasivamente" (p. 37).

Por otro lado, Murugesan (2007) define la Web 2.0 a través de sus distintas aplicaciones: blogs, RSS (*Really Simple Syndication*), Wiki (Herramienta basada en web para la colaboración masiva de administración de contenido) o un sistema para crear o administrar contenido, Tags, (Palabras clave agregadas a los artículos o blogs y compartidos a través de paginas sociales), Folksonomy, taxonomías de información creadas por el usuario como marcadores sociales. Finalmente otra herramienta son los *masbups* (es un sitio web que combina servicios e información de fuentes múltiples de la red).

Se puede decir que la Web 2.0 bien puede llevar el nombre de red social, porque su contenido es generado por los usuarios —como si fuera una inteligencia colectiva— al convertirse en co-productores del contenido y no seres pasivos que sólo reciben información. La interacción en esta plataforma juega un rol fundamental. Esta capacidad de interacción es muy importante y por ello los gobiernos deben considerar este tipo de herramientas muy seriamente, según la opinión de Woods (2009) el futuro del sector público se encuentra ligado a la web 2.0 debido al cambio en el modelo participativo del gobierno. No sólo para que la burocracia reduzca sus costos y permita un mayor flujo de información, sino como una manera de acercarse a los ciudadanos y lograr que su participación enriquezca la labor gubernamental.

## 2. VÍAS RÁPIDAS DE LA WEB 2.0.

Son diversas maneras a través de las cuales se puede llegar al gobierno 2.0. Sobre todo porque la mayoría de las administraciones públicas en el mundo, ya cuentan con una base tecnológica – software y hardware – que han adquirido para comenzar a innovar sus procesos. Es evidente, que en la administración pública en los tres órdenes de gobierno al menos se cuenta con una computadora o bien, los más avanzados con Internet y hasta un sitio web.

En cualquier caso, lo primero es entender cuáles son esas vías que nos pueden llevar más rápido a construir un gobierno de este tipo, y que implica tanto un cambio de paradigma como de procesos. Cuatro vías rápidas que merecen un estudio empírico para ser comprobadas son: 1.- Cambio en el paradigma gubernamental de ordenar y jerarquizar información; 2.- Colaboración entre pares. 3.- colaboración masiva y 4.- uso de las redes sociales. Las explico a continuación, junto con los elementos de cada uno de ellos.

### 2.1 CAMBIO DEL PARADIGMA GUBERNAMENTAL

Uno de los cambios fundamentales que promueve el gobierno 2.0 es el cambio en la concepción del gobierno. Ya que uno de elementos clave que permite el uso de la tecnología es la rendición de cuentas, debido a que los ciudadanos podemos acceder a cualquier documento o información gubernamental en Internet.

El uso de Internet ha permitido que numerosos ciudadanos en todos los países del mundo, comiencen a recolectar y ordenar información gubernamental para ser publicada en sitios web. De tal forma que el monopolio de información de los gobiernos se ha visto amenazado, a tal grado de convertirse ellos mismos en la fuente directa que provee la información y no en los que desmienten los datos.

Esto debe conducir a homologar sus datos, la forma en que son capturados y archivados para que puedan ser accesados desde cualquier tipo de dispositivo de cómputo – móvil o fijo – que tenga el ciudadano. Sin embargo, esto lleva a un enorme reto al poner en orden millones de archivos, fichas, registros, campos en las bases de datos, que miles de secretarías, agencias o departamentos gubernamentales recolectan, archivan y presentan.

Dos cambios son imprescindibles para darle dirección a este cambio de paradigma. Por un lado, una ley de protección de datos personales que resguarde los contenidos donde aparezca información personal de los ciudadanos y de los funcionarios y que penalice el mal uso de ella. Por otro lado, una ley de archivo que obligue a las dependencias y sus funcionarios a que homologuen sus procesos de recolección y archivo para poder ser presentados a los ciudadanos.

### 2.2 COLABORACIÓN ENTRE PARES

En el momento en que un ciudadano ingresa a Internet se convierte en un colega de cualquier lugar. El mismo principio aplica a los funcionarios, en el momento en que ingresa el servidor públi-



co de más alto rango a Internet, se convierte en un ciudadano virtual más.

Una de las ventajas que tiene el Internet es que homologa a las personas. Aún cuando el funcionario pueda ostentar su cargo en línea: ¿Quién le va a creer? ¿Qué garantía tenemos de que sea el funcionario? ¿Puede estar inventando su cargo? ¿Por qué aparezca en el directorio del sitio web ya es real?

En este sentido surgen muchas preguntas para validar la información gubernamental en línea, que no son el centro de este artículo. Lo importante es mencionar que el ciudadano virtual puede tener la oportunidad de colaborar mejor con su gobierno en línea, al conservar el anonimato, optimizar su tiempo y aplicar esfuerzos concretos en áreas de su interés. Por ejemplo, alguien interesado en la ecología puede denunciar en línea tiraderos clandestinos de basura, personas gastando agua, de ser el caso en que si existiera la aplicación web para hacerlo proporcionada por el gobierno.

Otro elemento de la colaboración entre pares puede ser el uso de bitácoras – blogs – entre los ciudadanos y los funcionarios. Un diario, donde se exponga la forma en que se obtiene una licencia, de manera simple y en un lenguaje no oficial es un vínculo de comunicación que puede extenderse hasta conocer los “pensamientos” del alcalde en cierto asunto o una posición al respecto de algún tema en particular. Estos son ejemplos de un incipiente uso de web 2.0 en el gobierno.

## 2.3 COLABORACIÓN MASIVA

Uno de los paradigmas que tiene la administración pública tradicional es la falta de colaboración para resolver problemas, tanto al interior de las instituciones como hacia fuera de las mismas. Uno de los problemas es la falta de comunicación con los ciudadanos y hacia los servidores públicos. Los primeros porque su relación con el gobierno es unidireccional, solo utilizada para pagar impuestos y hacer uso de los servicios, no se inmiscuyen en los asuntos públicos. Los segundos por que al interior del gobierno, con una multitud de tareas y presiones internas, aumento de la burocracia y escaso tiempo para reflexionar impide que se comuniquen entre otras dependencias para resolver sus problemas. La tecnología ayuda a fomentar la colaboración en ambos sentidos.

El colocar una interfase – sitio web – entre los servicios y los ciudadanos es una buena alternativa. El sitio web sirve para que los ciudadanos puedan denunciar una luminaria rota en la calle, una coladera abierta, comentar sobre algún proyecto de ley, acusar a cierto funcionario público corrupto, denunciar un crimen y hasta entender las acciones del gobierno.

Una interfase – sitio web – entre funcionarios de un mismo nivel o diferentes niveles, puede alentar al intercambio de información, la reducción de costos en materia de tiempos de respuesta y juntas diarias o mensuales entre funcionarios. La cooperación para resolver problemas, dejando una constancia “escrita” virtual o físicamente a través de una computadora puede presentar una gran ayuda para la burocracia, si se sabe utilizar sabiamente.

Otro ejemplo, es el uso de Wikis, a través de citywiki, donde la información local de una ciudad puede convertirse en una enciclopedia de la comunidad donde se registren eventos, festivales, hasta la historia de la ciudad, el directorio del gobierno y las propuestas de ley apoyadas o reclamadas por los ciudadanos.



Finalmente, los marcadores sociales – tags – tales como *delicious* puede ayudar a generar opinión y vínculos entre aquellos sitios sobre los cuales desea enfocarse el gobierno para generar opinión o distribuir contenidos. Al mismo tiempo, que esta generación de marcadores mediante el uso de tecnología, puede permitir a los ciudadanos a que sean ellos, los que propongan o generen sus propios sitios que quieran ser “compartidos” al interior de su comunidad o sean “vistos” por los funcionarios gubernamentales. Esta posibilidad que el gobierno “de” y que los “reciban” puede ocurrir recíprocamente, los ciudadanos “dan” proponen sitios web, propuestas, etc. y el gobierno “recibe” y distribuye con otros ciudadanos, teniendo un papel de facilitador y distribuidor de contenidos a través del uso de los sitios web.

## 2.4 USO DE REDES SOCIALES

Una de las herramientas más famosas de la web 2.0 son las redes sociales, ejemplos de las mismas son: Hi5, Facebook, Metroflog, myspace, Linkedin entre los más representativos aunque existen muchos otros. En las recientes campañas electorales muchos candidatos utilizaron estas herramientas tecnológicas para generar apoyo e impulsar el voto entre los electores jóvenes.

Otro uso de las redes sociales, es a través de las plataformas establecidas como Hi5 y Facebook, a través de la generación de grupos de “amigos” de la ciudad o del ayuntamiento que apoyen, discutan o propongan iniciativas gubernamentales en línea. El mantenimiento de grupos de apoyo – redes sociales – para beneficio de la administración pública y del gobierno es fundamental

Un aspecto complementario a este tipo de grupos de redes sociales de los ayuntamientos, es precisamente su uso como un canal alternativo de comunicación. Las nuevas tecnologías de mensajería – Twitter – o del llamado microblogging impulsa a sus usuarios que naveguen en Internet bajo la recomendación específica de un amigo o un conocido que envió la liga (link) a través de estos sistemas. El colocar avisos o noticias en los centros de redes sociales puede servir para dar mayor difusión a los logros gubernamentales y disminuir los tiempos de respuesta.

Los ejemplos descritos para cada una de las avenidas descritas ayudan a crear el gobierno 2.0. El uso integral de todas ellas facilita esa transición hacia otra forma de gobierno más participativo; sin embargo, la utilidad de alguna puede ser mayor para cierta área de gobierno que otra, por lo tanto, la adopción paulatina de alguna de estas herramientas o de todas en el gobierno, será lo que defina el grado de madurez del gobierno 2.0 en el país.

**Una de las herramientas más famosas de la web 2.0 son las redes sociales, ejemplos de las mismas son: Hi5, Facebook, Metroflog, myspace, Linkedin entre los más representativos aunque existen muchos otros.**

Tabla No 2.

| Vías para el Gobierno 2.0 y Aplicaciones Web 2.0                    |  |  |   |
|---|--|--|---|
| Cambio de Paradigma Gubernamental                                   | Colaboración entre pares                     | Colaboración Masiva                        | Uso de Redes sociales                   |
| RSS (Agregador de noticias)<br>Uso de Wikis<br>Marcadores sociales. | Uso de Wikis<br>Blogs<br>Podcast y Videocast | APIs<br>Marcadores sociales.<br>Delicious. | Facebook<br>Hi5<br>My Space<br>Twitter. |

La tabla no. 2 resume la aplicación de los componentes web 2.0 en cuatro avenidas principales del gobierno 2.0. Para entender mejor el concepto de las herramientas de la Web 2.0 a continuación se explican muy brevemente algunas de las más conocidas:

**RSS (agregador).** Se considera un formato de datos que sirve para re-difundir contenidos a suscriptores de sitios Web. Permite obtener información sin necesidad de navegar e ir al sitio y buscar la información, esto se hace a través de software (puede ser un navegador de Internet o un cliente de correo) que descansa en el estándar XML asociado con RSS, y se le conoce como difusión Web o sindicación Web.

**Blogs.** Los blogs son sitios web que facilitan la administración de contenidos. El nombre viene del término sajón para diario en Internet (Web-log), y son espacios donde generalmente se recopilan cronológicamente textos o artículos, donde el autor puede dejar publicado lo que él crea pertinente.

**Wikis.** En términos tecnológicos es un software para la creación de contenidos de forma colectiva. El término tiene su origen en la palabra Hawaiana para rápido. Un wiki sirve para crear colaborativamente páginas web de forma rápida y eficaz, permite de manera sencilla la inclusión de textos, hipertextos, documentos digitales, enlaces y otra información multimedia.

**Foros.** Es una aplicación donde se puede dejar mensajes, opiniones y discusiones en línea. Estos foros regularmente existen como un complemento para un sitio web, invitando a los usuarios a discutir o compartir información relevante a la temática del sitio.

**API's.** Interfaz de programación de aplicaciones que incluye un conjunto de funciones y procedimientos, que ofrece cierta biblioteca para ser utilizado por otro software. Su principal objetivo es proporcionar un conjunto de funciones de uso general, de esta manera los programadores se evitan el programar toda una página desde el principio.

**Podcast y Videocast.** Es la creación y presencia de archivos de sonido (generalmente en MP3), y de video (llamados Videocast), su distribución es mediante un sistema de sindicación que permita suscribirse y usar programas que permitan su descarga de Internet.

**Marcadores sociales.** Son una forma más sencilla y popular de almacenar, compartir y reclasificar enlaces en Internet o Intranet. Existen marcadores generales en diferentes áreas como libros, video, música, compras, mapas, etc. También se les conoce como Tags.

**Redes Sociales.** Estructura social que se puede representar en forma de uno o varios grafos (vértices) en el cual los nodos representan individuos y los vértices las relaciones entre ellos. Estas relaciones pueden ser de diferentes tipos, como intercambios financieros, amistad, relaciones personales o rutas aéreas.



## GOBIERNO 2.0 EN MÉXICO: EL COMIENZO

En México el uso de herramientas de Web 2.0 es incipiente. Destacan algunos municipios y gobiernos estatales que comienzan a utilizarlo. Para fines de este artículo, mencionaré el caso del municipio de Hermosillo y del estado de México; no obstante, la mayoría de los estados ya tiene la posibilidad de recibir noticias a través del lector RSS. También se han hecho esfuerzos interesantes en los estados de Nuevo León, Veracruz y Chihuahua, y en los municipios de Guadalajara, Mérida y Hermosillo.

El caso del municipio de Hermosillo es representativo por que contiene tres elementos clave del uso de herramientas web 2.0 en su portal. En primer lugar, coloca la personalización a través del uso de un password y un login para que los ciudadanos tengan acceso a su información personal en materia de predial, agua, multas de tránsito y asuntos pendientes del ayuntamiento, este nivel de personalización fomenta la participación ciudadana y por lo tanto la interacción en línea.

Un segundo elemento clave es que la mayoría de los miembros del cabildo – síndicos y regidores – cuentan con un blog (bitácora) personal donde exponen a los ciudadanos, sus logros y preocupaciones. Esto es el inicio del uso de colaboración entre pares, ya que al actualizarse los blogs los ciudadanos pueden establecer un lazo más directo con su representante.

Finalmente, el uso de multimedia y de APIs para generar información se convierte en el tercer elemento más utilizado de gobierno electrónico en este municipio y que permite mejorar la relación con los ciudadanos.

El segundo ejemplo, es el caso del estado de México. La página web del gobierno estatal ha impulsado el uso de los foros y las charlas en línea, que derivan también en algunos blogs que comienzan a utilizarse. Esta forma de vincularse con los ciudadanos a través de Internet ha implicado un desarrollo de otro tipo de sitios web, así como de una reorganización interna de los procesos para generar contenidos y actualizarlos constantemente.

En el ranking estatal de Portales de Gobierno Electrónico (IGEE) publicado por la revista política digital en Julio-Agosto 2009, se presentaron los lugares de los estados de acuerdo a un índice evolutivo, una parte de ese estudio fue precisamente evaluar si algunos portales estatales utilizaban herramientas web 2.0. Ahí se encontró que el 65 por ciento de los portales estatales presentaron APIs como la herramienta de Web 2.0 más utilizada, seguido de Podcasts (40 por ciento) y el 34 por ciento utiliza agregadores de noticias RSS. Solo un 25 por ciento de los sitios estatales utiliza foros y el 15.6% usa wikis; el 3.1 por ciento utiliza blogs. Este mismo estudio presenta una fotografía instantánea de cómo se encuentra el uso de estas tecnologías en los portales estatales. Esto puede cambiar rápidamente.

## CONCLUSION: ¿HACIA EL GOBIERNO 3.0?

La mayoría de estos avances en los portales de gobierno electrónico en México han sido lentos. La mayoría de ellos no le ha dado la importancia que merece el uso de la tecnología en el gobierno. Las ventajas que tiene – reducción de costos y mejoría en el servicio – han sido poco valoradas por los



### Rodrigo Sandoval Almazán

Profesor Investigador de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México. Miembro del Consejo Editorial de la Revista Política Digital. Investigador de Gobierno Electrónico y Brecha Digital. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores.

políticos. Muchos de los cuales ven el uso de las TIC como un canal de información adicional y no como una forma de interacción y reducción de costos.

A pesar de esta visión, los ciudadanos comenzamos a utilizar cada vez más la tecnología. El aumento de mexicanos que utilizan Internet – 22 millones a 32 millones según distintas cifras - es importante, pero sobre todo los que comienzan a utilizarlo para realizar transacciones en línea, obtener y generar información. Esto va en aumento, debido a que los costos de la tecnología comienzan a reducirse.

En este sentido, la administración pública no podrá desvincularse de una realidad que le sobrepasa. Mientras los ciudadanos generan sus propias comunidades de intercambio de información; sus páginas web con datos acerca de sus municipios; sus páginas para criticar a gobernantes y políticos; la administración pública no puede quedarse atrás de esta tendencia y perseguir a los ciudadanos para que atiendan al gobierno.

El caso de Barack Obama es representativo. El presidente norteamericano ha tomado el liderazgo, y coloca al Internet como una herramienta central de su gobierno no sólo para comunicarse con los ciudadanos, sino para hacerlos participar en él, organizarlos y generar apoyo a sus propuestas, cuando al mismo tiempo transforma sus estructuras gubernamentales para hacerlas más ágiles y con menores costos.

El gobierno de tercera generación es uno que logre articular redes de ciudadanos que puedan colaborar con él. Tanto en la prestación de servicios como en la búsqueda conjunta de soluciones a los problemas públicos, pero sobre todo que genere lazos de cooperación, lealtad y ayuda. Esto solo puede lograrse generando confianza en el gobierno, y esa confianza proviene de la personalización - que el ciudadano se sienta atendido como un ser único e individual – así como la transparencia y rendición de cuentas permanente e instantánea. Todo lo cual sólo puede lograrse con un sistema de información que permita atender a los millones de ciudadanos de un Estado o un país en forma individualizada, y a la vez cuyos procesos, datos e información sean transparentes para todos. Los gobiernos que utilicen la tecnología de manera inteligente lograrán perpetuarse en el poder, pero además, invertirán en una relación de largo plazo con sus ciudadanos. Esperemos que ello comience a suceder pronto en México.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andersen, K. V. (2004) *E-government and public sector process rebuilding*. USA.
- Barzelay, M. (2001) *The new public Management improving research and policy dialogue*. University of California Press, Berkeley, USA.
- Bonina, C. (2005) *Tecnologías de Información y nueva gestión pública: experiencia de gobierno electrónico en México*. CIDE- División de Administración Pública, México, D.F.
- Criado, J. Ignacio (2004) "Entre Sueños Utópicos y Visiones Pesimistas. Un Análisis de la Administración Electrónica Local en España". *Gestión y Política Pública* 13 (2):469-524, México.
- Chen, Y., Chen, H. M., Ching, R. K. H. & Wayne W, H. (2007) "Electronic Government Implementation: A comparison between developed and developing countries". *International Journal of Electronic Government Research*, 3, 45-61, USA.
- De Araujo, J. F. F. E. (2001) "Improving Public Service Delivery: The Crossroads Between NPM and Traditional Bureaucracy". *Public Administration*, 79, 915-932, dilettantes, wheel barrows, and diamonds. Kluwer Academic Publishers, Boston, USA.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S. & Tinkler, J. (2006) "New Public Management is Dead - Long Live Digital-Era Governance". *Journal of Public Administration Research and Theory Advance*, 16, 467-494, USA.
- Garson, G. D., Garson, G. D. (2003) *Public information technology*. USA.
- Guerrero, O. (1998) "El management público una torre de babel". *Revista Convergencia*, 17, 13-47, Ed. UAEM Estado de México, México.
- Heeks, R. (2002) *Reinventing government in the information age international practice in IT-enabled public sector reform*. Ed. Taylor & Francis e-Library ed. Routledge, London.
- Hirschman, E. (1999) "Consumers' use of intertextuality and archetypes". Paper presented at the Association for Consumer Research Conference, Columbus OH.
- Hood, C. (1991) "A Public Management For All Seasons?" *Public Administration*, 69, 3-19, USA.
- Kettl, D. F. (2005) *The global public management revolution*. 2nd ed. Brookings Institution Press. Washington, D.C., USA.
- Martínez-Vilchis, J. (2005) "Nueva Gerencia Pública: Análisis Comparativo de la Administración Estatal en México". *Revista Convergencia*, 39, 13-49, Estado de México, México.
- Murugesan, S (2007) "Understanding Web 2.0," *IT Professional* 9, no. 4. USA.
- Niehaves, B. (2007) Innovation Process in the Public Sector- New Vistas for an Interdisciplinary Perspective of EGovernment research? *Electronic Government*, 4656, 23-34, USA.
- O'Reilly, T (2005) *What Is Web 2.0* ; en línea: <http://oreilly.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>. Última consulta; 2009-08-30.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992) *Reinventing Government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Ed. Paidós. Barcelona, España.
- policy and management issues. Idea Group Pub. Hershey, PA.
- Ramilo Araujo M.C. (2003) 'Gobierno Electrónico en la práctica: Experiencias de interés en la CAPV', en *Revista Vasca de Administración Pública*, nº 67, (pp.329-354), País Vasco.

- Rochelleau, Bruce, *Public management information systems* Ed. Idea Group publishing. Hershey, PA, California.
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-García, J. R. (2006) E-Government Portals in Mexico. In M. Khosrow-Pour (Ed.), *Encyclopedia of E-commerce, E-government and Mobile Commerce* (1st ed., Vol. II, pp. 367-372). Ed. Idea Group. Hershey PA, California.
- Sandoval-Almazán, R. (2005) "Gobierno Electrónico: Información y Pobreza, un primer acercamiento al dato puente". *Revista Espacios Públicos*, 8(16), 85-99, Ed. UAEM, Estado de México, México.
- Tapscott, D., & Williams, A. D. (2006) *Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything*: Portfolio Hardcover, USA.
- W. Mei-Ying et al., (2008) "A Study of Web 2.0 Website Usage Behavior Using Tam" (paper presented at the 2008 IEEE Asia-Pacific Services Computing Conference APSCC '08, Yilan, Taiwan, December 9-12 2008). y J. Warner and S. A. Chun, "A Citizen Privacy Protection Model for E-Government Mashup Services" (paper presented at the International Conference on Digital Government Research dg.o 2008, Montreal, Canada, Mayo 18-21 2008).
- West, Jonathan P. and Evan M. Berman (2001) "The Impact of Revitalized Management Practices on the Adoption of Information Technology: A National Survey of Local Governments". *Public Performance and Management Review* Vol. 24. No 3 March, Sage, Publications, USA.
- Woods, E. (2009) *Web 2.0 and the Public Sector - Public Sector - Breaking Business and Technology* (silicon.com Driving Business Through technology, 3 mayo 2009 2007 [cited]; available from :<http://www.silicon.com/publicsector/0,3800010403,39168737,00.htm>).