



MÉXICO

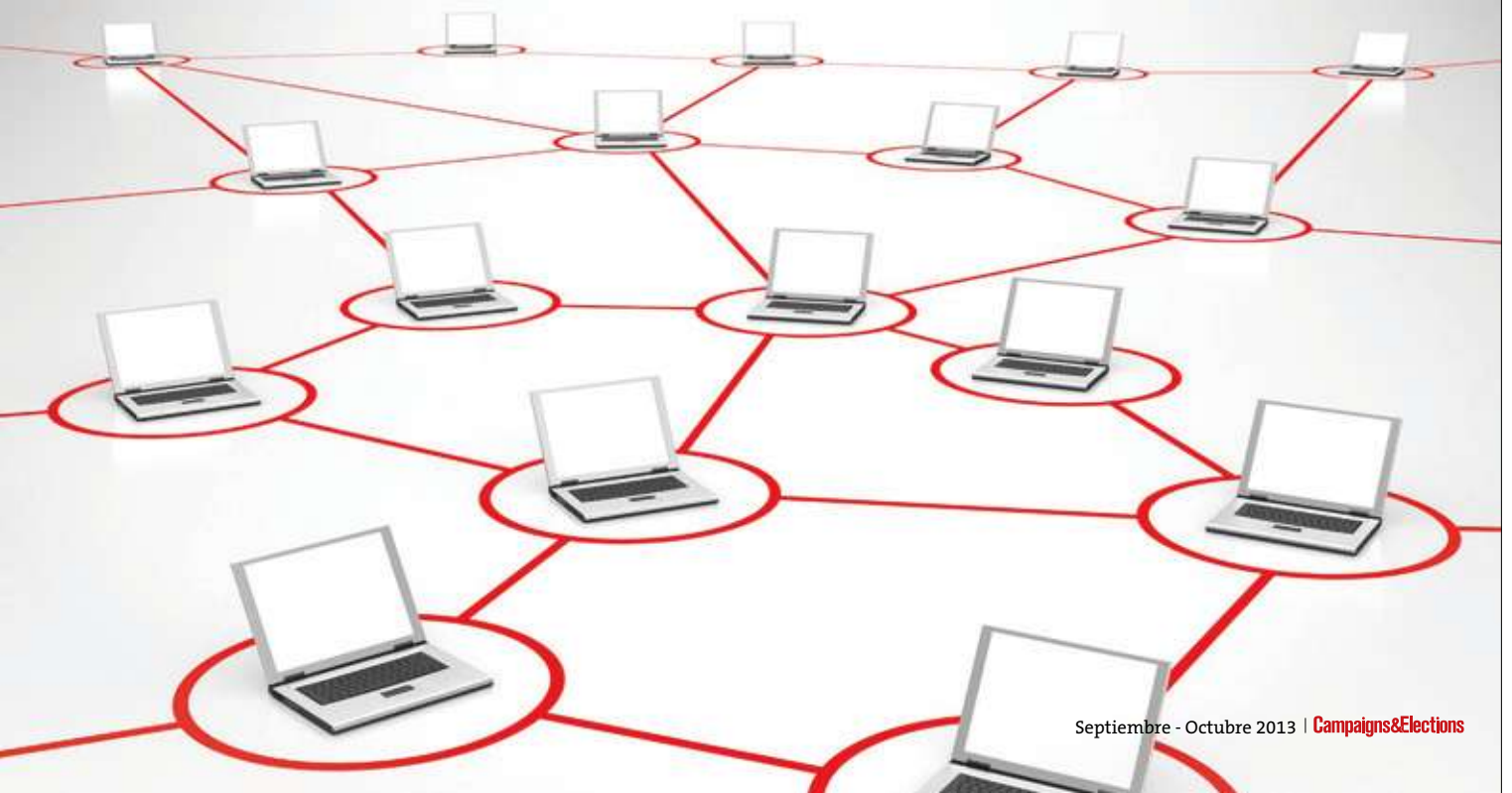


EL GOBIERNO ABIERTO Y ELECTRÓNICO EN MÉXICO

Por Sara Sofía Alpuche

Aunque el gobierno abierto y el gobierno electrónico son dos conceptos diferentes, son complementarios. El gobierno abierto, como su nombre lo indica, es donde el gobierno, como la administración pública, son abiertos a todos los niveles posibles en cuanto a transparencia y apertura de espacios permanentes de participación ciudadana se refiere. Es decir, están abiertos al escrutinio de la ciudadanía.

El proceso que incrementa la transparencia de la administración, debe acompañarse también por la generación de espacios de encuentro con la comunidad, en los que los ciudadanos pueden participar en las decisiones de gobierno y colaborar con la administración en la búsqueda de soluciones a los problemas públicos, canalizando el potencial innovador de los ciudadanos y las organizaciones civiles para el beneficio de la comunidad. (Alvarez Alujas 2010)



Los orígenes del Estado abierto se encuentran ilustrados en el debate público sobre la nascente sociedad civil. En su desarrollo, enfatiza los principios de la democracia, para dar la posibilidad a los ciudadanos de involucrarse directamente en el proceso legislativo.

Este concepto de Gobierno Abierto se sustenta en tres pilares básicos: la Transparencia, la Colaboración y la Participación. Para delimitar el significado de cada uno de estos aspectos, podemos basarnos en las definiciones que se encuentran en el Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto que el Presidente de EEUU, Barack Obama, promulgó el 21 de enero de 2009.

Todo esto aunado al creciente uso de las redes sociales en la política, nos da el panorama de qué es y de dónde sale este concepto de Gobierno abierto, el cual se desarrolla con mayor facilidad usando herramientas como: Portales de Internet, redes sociales y aplicaciones móviles.

Para el gobierno electrónico es básico incluir las herramientas tecnológicas que usa el gobierno abierto como plataformas. Ya que consiste en que los procesos de gobierno se puedan transferir al uso de tecnologías de la información, al igual que el conocimiento en los procesos internos de gobierno.

De modo que la entrega de los productos y servicios del Estado se hará desde alguna plataforma tecnológica, como un portal de gobierno. Da como resultado facilidad de procesos para el sector empresarial y para la población en general, lo que obviamente trae grandes beneficios para gobierno y ciudadanos.

La implantación de herramientas como portales, ERPs, que en caso de los gobiernos se conocen como GRPs, CRMs, redes sociales o comunidades virtuales y



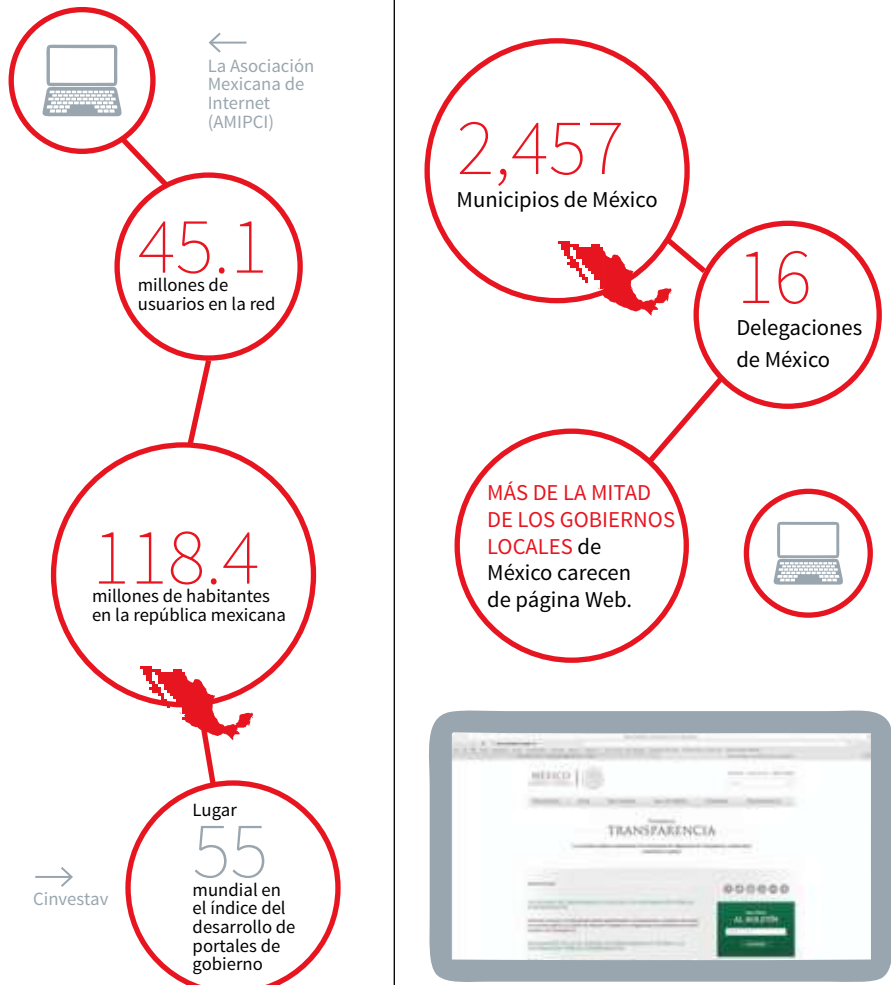
EL CONCEPTO DE GOBIERNO ABIERTO
se sustenta en tres pilares básicos: la Transparencia, la Colaboración y la Participación.



muchas otras, buscan una mejora en la eficiencia y eficacia de los procedimientos internos del gobierno. Sus principales requisitos son la transparencia y la interactividad con los usuarios, conceptos que comparte el gobierno electrónico con el abierto.

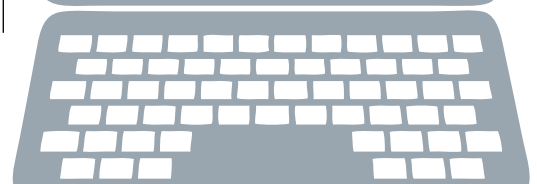
En México el acceso a Internet, crece día a día. Cifras recientes de La Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI) hablan de 45.1 millones de usuarios en la red de un total de 118.4 millones de habitantes en la república mexicana (Conapo 2013) es decir, el 38.09% de la población. De allí que el gobierno abierto y electrónico tome mayor relevancia.

MÉXICO ACCESO A INTERNET



Sin embargo, según cifras del Cinvestav, México se encuentra en el lugar 55 mundial en el índice del desarrollo de portales de gobierno que son parte esencial del gobierno electrónico y abierto. De los 2,457 municipios y 16 delegaciones que tiene México, más de la mitad de esos gobiernos locales carecen de página Web. De los municipios que cuentan con un sitio web, en su mayoría se encuentran desactualizados y/o se utilizan como una plataforma informativa más que de interacción o servicio y trámites para la ciudadanía.

En contraparte, tenemos los portales a nivel estatal, que están empezando a implementar el gobierno abierto y/o electrónico a sus administraciones. Por ejemplo casos como: Jalisco, Nuevo León, Baja California, Yucatán, el Distrito Federal y el Estado de México se encuentran en los primeros lugares del índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) 2012 estudio rea



lizado por la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), el Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE) y las Universidad de las Américas Puebla (UD-LAP) de donde me complace ser alumna.

Aunque todavía tenemos varios estados que necesitan mejorar sus esfuerzos para tener un buen portal de gobierno, mantener una estrategia y un esfuerzo de toda la administración estatal para producir un portal apegado a los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, tomando en cuenta los marcos legales de cada estado y las leyes de transparencia y acceso a la información.

El resultado a nivel estatal es que algunos estados van muy adelantados en el tema de gobierno electrónico y abierto mientras otros solo cuentan con portales de gobierno. A nivel municipal encontramos que la mitad no tiene portal de gobierno y la otra mitad está desactualizada o no tiene interacción con el ciudadano. Por lo que aún falta un largo camino por recorrer, aunque ya empiezan a verse los primeros reflejos de gobiernos más cercanos, transparentes y democráticos en México.

Otras de las herramientas más relevantes para el gobierno abierto y electrónico son las redes sociales. En nuestro país encontramos pocos casos de éxito ya que no se cuenta con estrategias de acción bien estructurada. La mayoría de perfiles de gobierno se manejan corporativamente y solo informan, por lo que es necesario elaborar una estrategia previa en la que se determine cuál es el público objetivo y por qué vía nos acercaremos a él.

La retroalimentación debe ser uno de nuestros principales objetivos y conseguir esta dinámica dependerá en buena medida de la variedad de contenidos y su adecuación a cada red social, gestionada por un Community Manager, ya que de poco sirve enviar mensajes informativos o bombardear con mensajes a nuestros posibles simpatizantes en el espacio online, una vez que hemos identificado dónde se congregan.

Muchos políticos abren cuentas en Facebook o Twitter para emitir información oficial y esto no interesa al ciudadano. Por ello, es importante diferenciar la red social en la que se introduce un perfil para saber seleccionar el tipo de información que re-

quieran los usuarios. No es lo mismo dirigirse a un contacto en LinkedIn (red profesional) que en Facebook (red de amigos).

En el estudio realizado por la redacción Red menciona que el 70% de los encuestados sigue las recomendaciones recibidas mediante Facebook, mientras que solo un 10% hacen lo mismo en Twitter y un 6% en Youtube. Estos datos pueden ayudarnos a escoger qué herramientas de redes sociales usaremos y para qué, lo que raramente se define antes de abrir un perfil en estos medios electrónicos.

Uno más de los puntos que se pierden de vista con frecuencia en la gestión de redes sociales es la interacción personalizada y directa a la mayor brevedad posible, que nos ayuda a identificar a los usuarios más activos de nuestra red que nos pueden ayudar a reproducir nuestros mensajes. Otro de los graves errores es el hacer autobombo constante de lo que el representante del gobierno hace en lugar de mostrar los beneficios que traen sus actividades al ciudadano.

Una de las herramientas más nuevas para el gobierno abierto y electrónico son las aplicaciones móviles, pequeños programas que realizan funciones específicas para lo que han sido diseñados.

En México el crecimiento es notorio; tan sólo en la última semana de 2012 se descargaron aproximadamente 37 millones de aplicaciones para Android y iOS. Según la firma de análisis Flurry, México ocupó el 9° lugar de descargas en el mundo para el periodo 25 al 31 de Diciembre. Y a nivel mundial en 2012 se descargaron casi 50.000 millones de aplicaciones (apps) en todo el mundo según el estudio de ABI Research

Como las herramientas anteriores, cada día el uso de las aplicaciones empieza a ser una necesidad para el gobierno abierto y electrónico. Según el estudio de ABI Research muestra también que el 75% de los usuarios cree que la calidad de las aplicaciones da un bono de confianza a quien las generan. Aunque las aplicaciones móviles aún son caras se están volviendo cada vez una herramienta que aporta gran interactividad con el ciudadano para los gobiernos que buscan ser abiertos y electrónicos.

El éxito de las apps consiste en la difusión y actualización que dan a toda clase de información como la posibilidad de foto-denunciar incidencias de todo tipo, la búsqueda de servicios públicos y privados. Hasta el momento las apps de gobierno se han utilizado en su mayoría para los temas anteriormente mencionados. Sin embargo el límite de éstas es la imaginación y los objetivos que se busquen alcanzar con las nuevas tecnologías.

El Gobierno abierto y electrónico será un carro donde todos los niveles de gobierno tendrán que irse subiendo. Mientras más democrático transparente y cercano quiera ser considerado un Gobierno más adaptará estas herramientas y estrategias a su manejo.

Estos nuevos conceptos están generando cambios importantes en la democracia de nuestro país y a nivel global. Incluso en países que tienen porcentajes menores de acceso a Internet.

MÉXICO APLICACIONES MÓVILES (APPS)

En la última semana de 2012 se descargaron aproximadamente



de aplicaciones para Android y iOS.



CADA DÍA EL USO DE LAS APLICACIONES EMPIEZA A SER UNA NECESIDAD PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y ELECTRÓNICO.



Sara Sofía Alpuche

es socia Fundadora de Evolución Mkt & Com. Consultora en marketing político, e-government, medios digitales y redes sociales.

[@sofialpuche](#)

s.alpuche@evolucionmkt.com