



SERIE MUNICIPIOS DIGITALES: E-GOB EN MÉXICO (I)

¿Qué es el e-gob?: pasado, presente y alcances¹

Luis Felipe Luna

José Ramón Gil-García

José Antonio Celorio Mansi

Septiembre 2010

Ya es un lugar común decir que la tecnología se involucra cada vez con más insistencia en nuestra vida. Poco a poco las nuevas máquinas y los alcances de la red mundial, o internet, nos permiten realizar diversas tareas de manera más cómoda y eficiente que en épocas precedentes. Los gobiernos no son ajenos a estas tendencias, pues ya desde hace algún tiempo han considerado digitalizar sus tareas y sus procesos. Básicamente a esto nos referimos cuando hablamos de “e-gob”, o gobierno electrónico.

Sin embargo, nada es tan sencillo, pues, ¿qué es en realidad e-gob?, ¿cuáles son sus ventajas y sus desventajas?, ¿qué posibilidades de implementación tiene? En las siguientes líneas trataremos de contestar a estas preguntas al tiempo que daremos un repaso al pasado, al presente y al futuro del gobierno electrónico.

Una larga historia: antecedentes del e-gob

El término e-gob se empezó a usar a mitad de la década de los noventa, en paralelo a la entonces nueva expresión *comercio electrónico*. Se utilizaba principalmente para designar a los encargados de la tecnología y a los sistemas de información en los gobiernos. No

¹ Este artículo fue redactado por Fernando Barajas con base en la investigación *Hacia un modelo de gobierno electrónico a nivel municipal para México*, emprendida por Luis F. Luna Reyes, J. Ramón Gil García y José Antonio Celorio Mansi, quienes colaboran en proyectos de investigación aplicada del Fondo de Información y Documentación para la Industria INFOTEC.



obstante, desde otro punto de vista, el e-gob existe desde que comenzaron las primeras computadoras aplicadas al quehacer gubernamental; a partir de ahí, su evolución está marcada por el desarrollo tecnológico y por las políticas administrativas que se han ido implementado.

Podemos identificar cuatro etapas en el camino de crecimiento del e-gob. La primera abarcaría sin duda las décadas de los cincuenta y los sesenta, momento en que las computadoras con capacidad de procesar lotes de información se utilizaban para realizar tareas repetitivas, como pagar nóminas o procesar impuestos.

La segunda etapa sería la comprendida entre las décadas de los sesenta y los setenta, cuando la industria de cómputo creció y las organizaciones adquirieron sus propios equipos centrales. La mayor preocupación, entonces, era el costo tan elevado de las máquinas.

Con el desarrollo de las computadoras personales, los costos bajaron y un mayor número de dependencias tuvo capacidad de computarizar sus procesos de información; ello caracterizó a la tercera etapa, entre los años setenta y los ochenta. En ese momento, el e-gob se empezaba a enfrentar problemas de estandarización y compatibilidad.

Finalmente, la aparición de redes y del internet marcó una nueva etapa que ha implicado nuevos retos, como la participación cada vez más acusada de expertos en diversas áreas y la compatibilidad en los procesos de información.

La popularización de las computadoras personales en nuestros días, así como el uso cada vez más generalizado de redes, fomentan que un mayor número de personas en el mundo se interese por el e-gob. Por una parte, las tendencias mundiales en materia de gobierno apuntan hacia la transparencia y rendición de cuentas; por la otra, los



ciudadanos, familiarizados con los servicios de compras en línea, entre otros, exigen a sus dirigentes servicios semejantes a los que les ofrece la iniciativa privada. El e-gob, pues, es un fenómeno que goza de gran salud y que promete grandes crecimientos.

E-gob hoy: definición, tareas, factores que lo determinan

Gobierno electrónico, o gobierno digital, es un concepto difícil de definir. A pesar de que ha sido copiosamente utilizado en los últimos años, no hay un consenso en su delimitación y hay quien piensa, incluso, que nos es imposible definirlo porque no entendemos aún sus posibilidades y alcances. Acaso la dificultad viene de su “multi-dimensionalidad”, es decir, de su cualidad de abarcar demasiadas cosas: desde aplicaciones prácticas, como portales de internet, hasta investigación en Administración Pública, Políticas Públicas, Ciencias de la Información, etcétera.

Para darnos una idea del e-gob, podemos empezar a definirlo como una herramienta gubernamental que echa mano de las nuevas tecnologías, que es multi-dimensional y que abarca calidad de servicios gubernamentales, transparencia y participación ciudadana. Como consecuencia, esto nos lleva necesariamente a un replanteamiento de las relaciones entre el gobierno, la ciudadanía y las empresas, incluso en términos legales.

Hablando en concreto, un modelo de gobierno electrónico eficiente debe considerar cinco tipos de aplicaciones:

- e-Administración: la mejora o el re-diseño de los procesos gubernamentales internos.
- e-Servicios: los servicios a ciudadanos y empresas.



- e-Democracia: las oportunidades de desarrollar la participación de los ciudadanos en procesos democráticos y de toma de decisiones públicas.
- e-Políticas públicas: el mejoramiento del marco legal y regulatorio para el uso de tecnologías.
- e-Alianzas: la elevación de los vínculos con la sociedad civil y con el sector privado.

Además de ello, un e-gob funcional toma en cuenta la calidad de información y datos existentes, así como la infraestructura tecnológica adecuada. Por otro lado,

se deben tomar en cuenta las dificultades que pueden encontrarse en las jerarquías de gobierno, las instancias en pugna y las luchas de poder, además de un marco legal que lo sustente. El contexto político, económico y social, agenda política o demandas ciudadanas, también son factores determinantes.

El futuro del e-gob: beneficios y posibilidades

El gobierno electrónico trae consigo una serie de beneficios tanto para la administración gubernamental como para la propia legislatura y la participación ciudadana. En términos administrativos, el e-gob tiene una gran capacidad de transformar las actividades, estructuras y relaciones de gobierno. Esto se logra únicamente con la co-participación de diversos actores sociales, instituciones y organizaciones privadas. La tecnología, en este caso, resulta ser sólo un catalizador capaz de encauzar esfuerzos.

La posibilidad de articular en una sola red diversas dependencias de gobierno, así como socios comerciales del sector privado, provoca que el e-gob tenga la capacidad de mejorar procesos, productos y atención ciudadana, así como aumentar la productividad de instancias gubernamentales. En la misma línea, se puede fomentar una organización



gubernamental más flexible y horizontal, en contraste con los gobiernos altamente burocratizados y jerarquizados. Por otra parte, el gobierno electrónico puede ser el motor que impulse reglamentar la nueva realidad que representa la sociedad de la información, pues, por sí mismo, requiere de regulación legislativa.

Con el e-gob como herramienta de enlace puede aparecer un mejor desarrollo de programas gubernamentales y políticas públicas. Asimismo, su alta disponibilidad propicia una relación más transparente con la ciudadanía e implica que la corrupción disminuya, además de que se fomenta la participación dinámica y activa de la población (redes sociales, foros, blogs, etc.).

Todos estos beneficios dependen directamente del desarrollo del gobierno electrónico. Es decir, su funcionalidad y posibilidades dependen totalmente de la tecnología implementada, del ajuste administrativo y del interés ciudadano. No todos los e-gob funcionan igual o reúnen por completo todos los requisitos.

Finalmente, el gobierno electrónico traza un amplio horizonte de posibilidades así como una gama interesante de beneficios a corto, mediano y largo plazo. Sin embargo, la tarea no es sencilla. Pensar en implementar un e-gob plenamente desarrollado en México implica estudiar las condiciones específicas y considerar las diversas situaciones posibles. Aproximadamente el 80% de las iniciativas de e-gob resultan fallidas, ya sea que no se concluyen exitosamente o no dejan los resultados esperados, de ahí que diversos centros de investigación, compañías consultoras y vendedores de tecnología se interesen por ofrecer soluciones. En fin, el e-gob nos ofrece muchos beneficios, pero también impone grandes retos para todos.



Si te interesa el artículo, también puedes consultar:

- [Serie Municipios Digitales: e-Gob en México \(II\): “Mi Municipio electrónico: Funcionalidad del e-Gob a nivel local”](#)
- [Investigación “Hacia un Modelo Gobierno Electrónico Municipal para México”](#)
- [Proyectos de Investigación aplicada en INFOTEC](#)
- [Artículos de Divulgación INFOTEC](#)
- [Proyecto “Gobiernos Locales Digitales”](#)



Esta obra está sujeta a la licencia **Atributo-No comercial-Sin obras derivadas 2.5 México** de Creative Commons. Puede copiarla, distribuirla y comunicarla públicamente siempre que cite a su redactor, autor y la institución que la publican (INFOTEC), no la utilice para fines comerciales ni haga con ella obras derivadas.

La licencia completa se puede consultar en:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/mx/>

INFOTEC es:

- [Investigación](#) - [Desarrollo Tecnológico](#) - [Educación](#) - [Consultoría](#) -



Luis Felipe Luna Reyes

Profesor Asociado
luisf.luna@udlap.mx

Doctor en Ciencias de la Información de la Universidad de Albany, parte del Sistema Estatal de Nueva York, E.E.U.U. Su trabajo de investigación y consultoría durante los últimos años ha estado relacionado con el estudio del uso de los sistemas y tecnologías de información en el sector público, o e-Gobierno. Luna Reyes ha publicado alrededor de 30 capítulos de libros y artículos tanto en revistas nacionales como extranjeras. Estos proyectos han recibido financiamiento de la National Science Foundation en los Estados Unidos, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, el CONACYT, entre otras instituciones.



José Ramón Gil García

Profesor-Investigador
joseramon.gil@cide.edu

Doctor en Administración y Políticas Públicas por la Universidad Estatal de Nueva York en Albany, E.E.U.U. Entre sus líneas de investigación se encuentran: Evaluación de políticas públicas, Gobierno electrónico, E-gobierno y E-comercio, Acceso universal en telecomunicaciones, Cambio organizacional y reforma administrativa, Empleo de nuevas tecnologías en gestión pública, entre otras. Entre sus actividades, actualmente colabora con INFOTEC en el proyecto Modelo de Gobierno Electrónico Municipal.



José Antonio Celorio Mansi

Consultor
celoriamansi@yahoo.com

Maestro en Administración de Empresas por la Universidad de las Américas Puebla en México, con el reconocimiento *Summa Cum Laude* otorgado por la misma institución. Actualmente colabora en proyectos de innovación y conocimiento del Fondo de Información y Documentación para la Industria (INFOTEC), para el análisis de la situación de la economía digital en México y el desarrollo de modelos de gobierno electrónico a nivel municipal para el país.