



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

CÓMO EL USO DE CHATBOTS PODRÍA

MEJORAR LA REPRESENTACIÓN POLÍTICA

ENSAYO

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS

POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PRESENTA

DIEGO JACOBO MORALES

ASESOR

JORGE FEDERICO MÁRQUEZ MUÑOZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, CIUDAD DE MÉXICO, AGOSTO 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Para mi familia

Dedicatoria

En aquel tiempo, hace 12 años cuando decidí dejar a mi familia para llegar a Ciudad de México para hacer realidad mi sueño de ser futbolista profesional, comenzó este proyecto, sin saberlo. Éste representa el apoyo, cariño y esfuerzo que mi familia, mis tías, tíos, primos, primas, amigos y otras personas que formaron parte del camino, me brindaron para alcanzar esta meta. Para alcanzar esta meta quiero agradecer infinitamente a:

Mi tía Mayu y a su familia: mi tío Jorge y mis primos Jorge Marcos y David por abrirme las puertas de su casa y estar junto a mí en los primeros años de esta aventura. A mi tía Vicky y tío Víctor, ellos son testigos míos desde mis primeros minutos en este mundo. Su respaldo y cariño ha sido constante en casi 30 años —ya sé, me tardé en titularme, pero ya estoy aquí—, por lo que no puedo más que agradecerse los. A mi tía Paty por los esfuerzos monumentales que hizo por mí. A mi tía Bety y mi tío Edmundo, las sobremesas en las que me compartían su cosmovisión. A mis primos: Edmundo, Itzel, Ernesto y Alex.

A mis amigos. A Invernaideas que influyó para que escogiera el tema de este trabajo. A Tania, mi cariño, que durante la época en que se construía este proyecto fue esa gran mujer—como siempre ha sido—quien con su amor y apoyo ayudó a este joven a convertirse en licenciado.

Al Dr. Jorge Márquez por su respaldo y paciencia para este cometido, por la confianza y orientación tanto en la academia como en la vida.

A mis padres, Martín y Noemí quienes siempre, desde antes de nacer, han estado para mí; los honro y los amo. A mi hermana Pau, al graduarse antes que yo me impulsó a alcanzar este objetivo.

A todos ustedes, quiero decirles que ¡lo logramos! ¡Lo hice!

Agosto 2019

**CÓMO EL USO DE CHATBOTS PODRÍA
MEJORAR LA REPRESENTACIÓN POLÍTICA**

ÍNDICE

• INTRODUCCIÓN	7
• CAPÍTULO UNO.	
LA DIGITALIZACIÓN DEL GOBIERNO.....	10
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN EL GOBIERNO DIGITA.....	20
GOBIERNO ABIERTO + GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	25
E-GOBIERNO EN MÉXICO.....	27
• CAPÍTULO DOS. CHATBOT:	
EL REPRESENTANTE DE LOS REPRESENTANTES.....	34
CHATBOT EN EL MEDIO Y LA LLEGADA DE BELISAR.IO.....	38
CAMBRIDGE ANALYTICA Y EL USO DE LOS DATOS PERSONALES.....	45
• CAPÍTULO TRES:	
ACCIÓN EN LA CALLE, REDES SOCIALES EN CASA.....	51
PRIMAVERA ÁRABE.....	58
OCCUPY WALL STREET.....	60
#YOSOY132.....	65
• CONCLUSIONES	76
• BIBLIOGRAFÍA	79

INTRODUCCIÓN

A las personas que nacimos entre 1981 y 1996 se conoce como *millennials*, en el día a día se nos relaciona con aspectos tecnológicos, es por eso que no es raro escuchar de generaciones anteriores la expresión de “ya vienen con el chip integrado” por nuestra facilidad de entender los nuevos dispositivos móviles. Considero que somos una camada de la transición tecnológica, cuando las PC comienzan a estar disponibles para las masas, teléfonos celulares comienzan a sofisticarse y las conexiones que permiten la comunicación entre ellos, también en el área del entretenimiento presenciamos el inicio de las consolas de videojuegos que hasta nuestros días habitan tanto en la televisión como en dispositivos portátiles—incluso por antonomasia ya cuentan con esta característica.

Ahora bien, la llegada del internet mostró al mundo un camino distinto de comunicarse e intercambiar información. La percepción del espacio-tiempo se modificó totalmente y conforme se ha perfeccionado la tecnología que permite las nuevas maneras de interacción entre personas, empresas e instituciones públicas. Esta breve reflexión expone algunas de las motivaciones que derivaron en este ensayo. Ser parte de una generación digital dota de una perspectiva distinta en el sentido de entender los procesos de resolución de problemas, de esta manera trasciende al entorno inmediato, apunta a cómo es la relación entre personas e instituciones, ciudadanía y gobierno.

La era digital es relativamente reciente, en relación con la historia de la humanidad, sin embargo el avance en el último siglo ha sido a pasos agigantados en términos

tecnológicos y de comunicación. La interacción entre ciudadanos y gobiernos también se está involucrando en nuevas dinámicas, para bien y para mal, con ayuda de la tecnología.

Creo que es importante mencionar en esta introducción una experiencia que tuve con un par de senadores durante una reunión en la Cámara de Senadores en el año 2018. En aquella ocasión debía instalarle una aplicación que habíamos desarrollado en el lugar donde trabajaba y era preciso dar atención personalizada, entre otras razones, porque a diferencia de una aplicación móvil descargada de las tiendas de apps, tanto de Google Play como de AppStore, requería seguir un par de pasos para su descarga e instalación exitosa.

Una vez que se les presentó la herramienta (la app) se les ofreció la atención para que lo hiciéramos nosotros por ellos, también nos ayudaba a asegurarnos quienes la tenían instalada. En fin, la mayoría se mostró interesada sino es que ansiosa por recibir el apoyo, en sus expresiones había cierta incertidumbre sobre los pasos a seguir. Los pasos a seguir incluían registrar su teléfono y su correo, en los cuáles recibirían códigos de seguridad para confirmar su identidad y por la información que se manejaba—era una herramienta electoral— mantenerla a salvo.

Las dificultades empezaron desde el inicio, muchos desconocían su cuenta de correo electrónico, o hasta la exactitud de su número telefónico—debo hacer hincapié en que el promedio de edad estaba entre los 50 y 60 años— por lo que una vez obtenida esa información, seguía averiguar la contraseña del correo. Un caso en particular ocurrió con una senadora, que tuve que crearle una cuenta de correo—como si fuera mi mamá o una tía— y tuve en mis manos su móvil durante más de una hora y media. A lo largo del

procedimiento de creación de la cuenta de correo, esta senadora había olvidado la contraseña de su móvil por lo que en varios intentos estuvo a punto de bloquear su teléfono de por vida. Afortunadamente para ella y para mí se arregló, solamente llamó a Hidalgo donde estaba una persona que le podía ayudar ¡A Hidalgo, era otra ciudad!

Creo que la experiencia ejemplifica en muchos sentidos lo que será abordado en este ensayo, la importancia de que nuestros representantes estén totalmente involucrados con el mundo digital, desde saber utilizar sus dispositivos hasta proponer políticas públicas o usar herramientas tecnológicas para favorecer el contacto que tienen (o no) con la ciudadanía. Poco a poco se ha ido perdiendo el miedo a la tecnología por parte de nuestros representantes e incluiría a la ciudadanía, aunque al ritmo que se avanza no es tan apresurado como se desearía, pero también las generaciones posteriores están más involucradas con la tecnología en su vida diaria que ni siquiera es tema. Sin embargo, el salto hacia la representación, a la vida política es poco perceptible. A continuación, en este ensayo se abordará cómo las TIC y el uso de la tecnología ha cambiado la vida política y cómo de ellas se pueden obtener herramientas importantes respecto a la representación ciudadana.

CAPÍTULO UNO. LA DIGITALIZACIÓN DEL GOBIERNO

La Secretaría de la Función Pública (SFP) define al gobierno electrónico como “el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) en la mejora de la gestión interna de la administración pública para otorgar mejores servicios, facilitar el acceso a la información, la rendición de cuentas, la transparencia y fortalecer la participación ciudadana.”¹ Por lo que significa que para un gobierno y su administración pública el mundo digital brinda una serie de oportunidades agregadas a las prácticas tradicionales para que los ciudadanos se involucren en la vida pública.

Un gobierno electrónico eficaz se complementa con ejercicios de transparencia y rendición de cuentas, además dadas las nuevas formas de recabar información, se facilita la apertura de datos. La participación ciudadana está adquiriendo cada vez mayor protagonismo en la vida diaria tanto de la representación política como de la administración pública, a diferencia de otras épocas cuando la ciudadanía solamente era tomada en cuenta por los alcances que llegaba a tener en caso de organizarse y salía a las calles para enarbolar las causas que eran coyunturalmente de su interés, cerrando calles y tomando edificios; hoy esa voz colectiva se ve reforzada y potenciada gracias al internet y a las redes sociales, que favorecen a una activación constante.

Las TIC nos han llevado de vuelta a la antigua Grecia, específicamente respecto a la participación ciudadana. Si bien las prácticas de participación de dicha época se consideran

¹¿Qué es el gobierno digital, el significado y las funciones del gobierno electrónico?, Secretaría de la Función Pública. Consultado en <http://2006-2012.funcionpublica.gob.mx/index.php/unidades-administrativas/ssfp/mejor-gobierno/faq/gobierno-digital.html>, el 2 de septiembre de 2018.

como el ideal de intervención participativa, llevar a cabo un ejercicio similar en la actualidad más allá de ser benéfico representaría un caos en cuanto a la organización y la cantidad de personas. De esta manera, pensar que una asociación de vecinos, una ciudad, una nación pudieran alcanzar acuerdos a través de métodos como los de la antigua Grecia. Por lo que pensar hoy en día simular la participación del ágora griega y la posibilidad de que participen cientos, miles o millones de personas solo es posible por medio de las TIC, y desde luego, el internet.

La ciudadanía tiene en sus manos diferentes vías tecnológicas para expresar su apoyo o descontento sobre sus representantes y gobierno por medio de sus computadoras, teléfonos móviles, tabletas desde plataformas digitales como Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram. También existen otras aplicaciones en las que pueden evaluar —no necesariamente de manera objetiva— a sus representantes y a su gobierno. Debido a esta cercanía la sociedad exige una adaptación a mayor velocidad a sus servidores públicos, que entiendan que deben ser más flexibles en su trato y accesibles, así como del gobierno y la administración pública, pues su voz y opinión hoy tiene más alcance que hace diez años, pero no tiene el impacto esperado. El camino que invita hacia esta transformación lleva por la vereda del gobierno electrónico; un gobierno y administración pública que complemente sus obligaciones y responsabilidades con las herramientas tecnológicas disponibles.

Para entender las complicaciones de adoptar una definición de gobierno electrónico, es importante hacer hincapié que en lo que señala César Daniel Vargas Díaz de la Universidad de Granada (Granada Díaz, 2011): “el término e-Gobierno se consolida a finales de los 90 aunque su origen se remonta a los principios de la historia de los

ordenadores (...) para algunos autores no es más que otra de las tecnologías de la información, refiriéndose a Internet, que se adopta para el uso del Gobierno, para otros es una auténtica revolución.²

Por ejemplo, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno en el año de 2007 define así el concepto:

Se entienden las expresiones de ‘Gobierno Electrónico’ y de ‘Administración Electrónica’ como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración 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. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.³

Por otro lado, la Organización de Estados Americanos (OEA) presenta su propia definición del concepto como, “aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF), para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, coadyuvar a transparentar la función pública, elevar la calidad de los servicios

² Vargas Díaz, César Daniel, El Gobierno Electrónico o e-Gobierno, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia, 2011. Consultado en [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf), el 30 de agosto de 2018.

³ <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>

gubernamentales y, en su caso, detectar con oportunidad prácticas de corrupción al interior de las instituciones pública⁷⁴

Considero que la definición de la SFP es más precisa en relación con los objetivos elementales sobre lo que representaría un gobierno digital o electrónico⁵. Incluso, llama la atención que la misma definición de la SFP es más afín a las fases que describe la OEA para que un gobierno se transforme y se convierta en un gobierno totalmente digital y recalcando a su vez, la importancia de la transparencia respecto al paso que puede dar tanto gobierno como administración pública hacia el mundo digital. Sobre las fases que aborda la OEA, no necesariamente son consecutivas, pero sí abonan al desarrollo que “pone en evidencia su capacidad de mejorar la eficiencia y la transparencia de las instituciones públicas.”⁶

Éstas son las fases a las que se hace referencia y son expuestas por la OEA⁷:

- I. Presencia: Se usan las TIC para ofrecer información básica al público
- II. Interacción: Servicios a través de las TIC, de tal manera que el ciudadano puede acceder a información crítica, diligenciar formatos que puede obtener de la Web y establecer contacto vía correo electrónico

⁴ Gobierno digital, Organización de los Estados Americanos. Consultado en http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_mex_VIIG_bg_gd_sp.pdf, el 7 de septiembre de 2018.

⁵ En este capítulo utilizaré indistintamente el concepto de “gobierno electrónico” y el de “gobierno digital”

⁶ Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas. Consultado en http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp el 10 de septiembre de 2018.

⁷ Ibid., http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp

III. Transacción: Incorporación de aplicaciones de autoservicio para que el ciudadano pueda realizar trámites completos en línea

Las siguientes fases implican una transformación más profunda, desde el punto de vista de la cultura organizacional de las instituciones estatales hasta la efectiva participación ciudadana.⁸

IV. Transformación: Integración total entre agencias, el sector privado y la ciudadanía, ofreciendo servicios cada vez más personalizados (...) surgen conceptos como el de Ventanilla Única, y sistemas de agencias cruzadas con servicios compartidos

V. Participación democrática: Utilizar herramientas de gobierno electrónico para el ejercicio de derechos ciudadanos, por ejemplo, el voto electrónico y el acceso a información sobre acciones y decisiones de los gobernantes elegidos.⁹

La definición de un concepto único de gobierno digital, como se mencionó previamente, hasta ahora ha sido infructuosa en la academia y en las instituciones públicas. Aunque Ramón Gil-García y Ana Catarrivas señalan la existencia de cuatro elementos inamovibles de las definiciones del concepto¹⁰: “(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

⁸ Ibid., http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp

⁹ Más adelante hago hincapié sobre la participación electrónica y la democracia electrónica

¹⁰ Gil-García, Ramón y Catarrivas, Ana, Enfoques Teóricos y Propuestas Metodológicas para el Estudio del Gobierno Digital, en J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado, Juan Carlos Téllez (eds.), Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados, Infotec, México, 2017, p.43

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), y por último (d) el uso de una estrategia para crear valor a los participantes en el proceso.”

Retomando la concepción de la OEA sobre el gobierno electrónico, resaltan las implicaciones que tiene la implementación de las TIC sobre la administración en su “organización y función: acceso a la información; prestación de servicios y realización de trámites; participación ciudadana; busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos trazados; su implementación implica el paso por una serie de estados (o fases), no necesariamente consecutivos; es un medio, no un fin en sí mismo.”¹¹

La implementación del gobierno digital genera brechas, que a mí parecer deben atenderse de manera urgente —sin restar importancia y urgencia a la otras—, pero el hecho de que los funcionarios públicos y servidores carezcan de conocimiento y capacitación agilizar la digitalización de los servicios gubernamentales, por ejemplo, socava el desempeño en ese ámbito de la administración pública. En este sentido, Vargas Díaz presenta¹² la siguiente comparación:

¹¹ OEA, Op cit., http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp

¹² Vargas Díaz, César Daniel, Op cit., p.16

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno más eficaz y eficiente. • Gobierno que ahorra tiempo y dinero. • Mejora de los vínculos entre los ciudadanos y el Gobierno, puesto que promueve una mayor interacción entre ellos a través del intercambio de información. • Participación ciudadana: los ciudadanos participan más activamente en el proceso de toma de decisiones y están más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunidad y el desarrollo social. • Divulgación de la información: facilita la desintermediación frente a los medios de comunicación, como la prensa periódica, la radio y televisión. • Disminución de la corrupción. • Aumento de la transparencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • La falta de recursos económicos. • La falta de recursos humanos. • Una mala implementación del e-Gobierno puede llevar a malgastar recursos y fallar en su promesa de divulgar y prestar servicios. • Sistemas informáticos más potentes para poder almacenar, procesar y divulgar información. • No todos los usuarios tienen conexión a banda ancha para poder acceder a la información y a los servicios que presta el e-Gobierno. • La falta de infraestructura por parte de los Gobiernos. • Sistemas educativos débiles. • Acceso inadecuado a la tecnología.

Elaboración propia con información de Vargas Díaz, César Daniel, *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno*.

Desde luego cualquier característica que represente una ventajas siempre sumará, sin embargo, resaltar la importancia que tiene el gobierno electrónico en pro de mejorar los vínculos entre los ciudadanos y el gobierno, así como la participación ciudadana, efecto colateral de la práctica previamente mencionada son dos ventajas que dan razón a este trabajo. Sin olvidar la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas, pues la confianza ciudadana hacia la mayoría de los gobiernos en el mundo va en deterioro y compromete la legitimidad de los mismos. La ciudadanía está ávida de ser tomada en cuenta y las administraciones gubernamentales en la toma de decisiones y sus

consecuencias, pero al seguir perpetuando procesos burocráticos innecesarios y retrasar el salto hacia lo digital lacera la relación gobierno-ciudadanía.

En este sentido, podemos ayudarnos con la tipología del gobierno digital para explicar y diferenciar la relación entre los actores sociales y su interacción por medio de las TIC:

- a) GtG (government-to-government): Aplicaciones de back office, intercambio intra- e inter-gubernamental, redes gubernamentales, estándares, experiencia;
- b) GtB (government-to-business): Entrega de servicios e información a negocios, e-compras, ventas e intercambio de información de empresas propiedad del gobierno con otras organizaciones y negocios;
- c) BtG (business-to-government): Llenado de registros y requisitos de información de negocios y organizaciones por motivos de trámites, licencias, impuestos, regulación y otros;
- d) CtG (citizen-to-government): Solicitudes y llenado de información del ciudadano para trámites, impuestos, reportes, votación electrónica (e-democracia), licencias de vehículos, y otros;
- e) 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”).¹³

¹³ Purón Cid, Gobierno Móvil. Conceptos y características generales en Latinoamérica, en J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado, Juan Carlos Téllez (eds.), Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados, Infotec, México, 2017, p. 200

Desde mi perspectiva la relación entre gobierno-ciudadanía con la tecnología enfatiza una dinámica “comercial” entre ambos actores, si bien en esencia es un vínculo sobre el bien común, se argumenta que los servicios provistos por el gobierno desde la administración pública son recibidos como tal, por lo que el ciudadano también se convierte en cliente. Este párrafo cobra sentido porque la ciudadanía interpretada como cliente, también tiene el derecho de exigir transparencia y rendición de cuentas a su proveedor que es el gobierno.

Por ejemplo, la actitud del cliente podría asemejarse con la del ciudadano que, si no está satisfecho con su representante/vendedor, en el siguiente ciclo electoral o en los procesos de transparencia y rendición de cuentas le exigirá que mejore su desempeño porque de lo contrario podría elegir a otro. Hay que tener en cuenta que estos procesos de rendición de cuentas y transparencia no están estandarizados en la práctica y la ciudadanía tampoco está familiarizada con ellos, que gracias a las TIC pueden difundirse y dotarle de la información que necesita para destrabar ciertas trancas burocráticas.

Cotino Hueso señala cuál es camino importante para la transición para llegar del gobierno electrónico a la democracia electrónica: 1) La administración electrónica coloca información en internet acerca de sus actividades pero no hay participación; 2) democracia electrónica con ayuda del internet en la administración hay canalización o impulso de la participación; 3) la ciberdemocracia, ya cuenta con participación de la sociedad civil y reclama democracia por internet, o en otras palabras la intención de influir en los procesos políticos para complementar o superar la democracia representativa con métodos de

democracia directa; 4) por último, el ciberpoder, donde la participación desde lo electrónico se vuelve institucional.¹⁴

Otra manera de exponer este progreso digital de parte de Hueso es que la administración electrónica facilitará el desempeño del gobierno, permitiéndole que recurra a mayores herramientas tecnológicas, así como el cambio en su trato con el ciudadano, exhibiendo y dotando de más información, por lo que se le exigirá transparencia y rendición de cuentas. Debido al mayor flujo de información se promoverá la participación de la ciudadanía (y que se apoyará en medios electrónicos), llegando a la e-participación, misma que dará un paso más cercano a la e-democracia.¹⁵

Una vez expuesta la ruta del gobierno electrónico para alcanzar la democracia electrónica, es preciso abordar tres conceptos que son importantes para complementar la participación ciudadana por medio de las TIC y dentro del gobierno digital.

Estos son los siguientes:

- E-Administración: “busca y tiene la función de mejorar los procesos y procedimientos administrativos en presencia de las TIC e Internet, al ofrecer información y servicios electrónicos, los cuales deben ser más accesibles, más relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, como la comunicación entre instituciones para mejorar su faceta de consumidores de servicios públicos”¹⁶

¹⁴ Capítulo VIII. El voto electrónico o la casa por el tejado. La necesidad de construir la democracia y participación electrónicas por los cimientos. Lorenzo Cotino Hueso en Cotino Hueso, Lorenzo (coord.), Libertades, democracia y gobierno electrónicos, Granada, España, Editorial Comares, 2006. p. 178

¹⁵ Ibid., p. 181

¹⁶ Vargas Díaz, César Daniel, Op cit., p. 10

- E-gobernanza: "el proceso constante de hacer frente a las tensiones entre las necesidades crecientes, situaciones problemáticas o aprovechamiento de oportunidades, y (...) como las capacidades de gobernar, crear tipos de solución o desarrollar estrategias para el beneficio de los ciudadanos."¹⁷
- E-democracia: "sistema político que utiliza herramientas electrónicas para la formación cívica, el intercambio de información y la articulación de intereses, entre otras cuestiones. Algunas de las aplicaciones más difundidas de e-Democracia son los espacios virtuales de formación cívica, las encuestas de opinión y los foros de debate sobre cuestiones políticas y de gestión pública."¹⁸

Los puntos previos son importantes porque si bien el gobierno electrónico no es la transportación total de las funciones del Estado democrático, sí son fundamentales para entender el funcionamiento del gobierno digital en el espacio de las TIC, principalmente el internet. Las prácticas actuales gracias a estas herramientas tecnológicas de comunicación facilitan el involucramiento de la ciudadanía en la discusión de temas públicos y si la intención es institucionalizar espacios para el óptimo aprovechamiento es importante "conectar" conceptos como democracia, administración y gobernanza.

Transparencia y rendición de cuentas en el gobierno digital

La intención de este apartado es mostrar cómo las TIC potencian la transparencia y la rendición de cuentas. Desde el inicio de este capítulo se hizo un hincapié en fusión de las

¹⁷ Ibid., p. 11

¹⁸ Boletín Foro e-Gobierno OEA, abril 2014. Consultado en <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=ktzdEmBLbW4%3D&tabid=1729>, el 28 de agosto de 2018.

redes sociales y la opinión pública. Si ambos no se hubieran conocido en la cotidianidad, la aceptación del gobierno del aún presidente Enrique Peña Nieto no se encontraría en los bajos números que nadie quiere (18% de aprobación¹⁹). Para muestra un botón.

En marzo de 2016 el portal de *Bloomberg Businessweek*²⁰ publicó un reportaje de un hacker colombiano, Andrés Sepúlveda, donde el protagonista explicaba que llevaba 8 años trabajando en campañas electorales presidenciales de Latinoamérica, según su propio testimonio se desempeñó en Nicaragua, Panamá, Honduras, El Salvador, Colombia, México, Costa Rica, Guatemala y Venezuela. Entre lo más impactante a nivel mediático de su revelación fue que su trabajo en la campaña presidencial del México en 2012 fue —para él— la más compleja.

El hacker reveló algunos métodos que utilizó en dicha campaña para posicionar al entonces candidato a la presidencia Enrique Peña Nieto en redes sociales y mermar el desempeño de sus competidores.

Con un presupuesto de US\$600.000, el trabajo realizado para la campaña de Peña Nieto fue por lejos el más complejo. Encabezó un equipo de seis hackers que robaron estrategias de campaña, manipularon redes sociales para crear falsos sentimientos de entusiasmo y escarnio e instaló spyware en sedes de campaña de la

¹⁹ En la recta final de su gobierno, Peña alcanza solo 18% de aprobación: encuesta, ADN político, 2 de septiembre de 2018. Consultado en <https://adnpolitico.com/presidencia/2018/09/02/en-la-recta-final-de-su-gobierno-pena-alcanza-solo-18-de-aprobacion-encuesta>, el 8 de septiembre de 2018.

²⁰ Robertson, Jordan y Riley, Michael y Willis, Andrew, Cómo hackear una elección, 31 de marzo de 2016, Bloomberg Businessweek. Consultado en <https://www.bloomberg.com/features/2016-como-manipular-una-eleccion/> el 11 de septiembre de 2018.

*oposición, todo con el fin de ayudar a Peña Nieto, candidato de centro derecha, a obtener una victoria.*²¹

Para que se destinara un presupuesto de 600 mil dólares²², es que los temas digitales y de las redes sociales no eran asunto menor, incluso, el reportaje menciona que el hacker “contaba con un ejército mayor de 30.000 cuentas automatizadas de Twitter que realizaban publicaciones para generar tendencias en la red social”. La sociedad encuentra su espacio de expresión en el mundo digital, se desahoga constructivamente o no en ella y con el paso del tiempo la ciudadanía se ha involucrado aún más.

Por eso tampoco es asunto menor que durante la campaña presidencial de México en 2018, el candidato Andrés Manuel López Obrador (AMLO) haya hecho un llamado desde su cuenta de Twitter (de dónde más) para decir: “Ante la guerra sucia hago un llamado a los ciudadanos de vocación democrática y con dimensión ética que interactúan en redes sociales”²³. Estos llamados, invitaciones, incitaciones de parte de los candidatos a representantes o una vez que ya lo son no serían posibles sin las TIC y las redes sociales. Las prácticas son más durante épocas electorales, pero por qué no hacerlas cotidianas y aún mejor, lograr una relación de confianza, transparencia y rendición de cuentas entre ciudadanía y gobierno.

²¹ Ibid., <https://www.bloomberg.com/features/2016-como-manipular-una-eleccion/>

²² Con un costo promedio de 13 pesos por dólar en 2012, son aproximadamente 7.8 millones de pesos. Portal de Banamex, consultado en https://www.banamex.com/economia_finanzas/es/divisas_metalos/dolar_interbancario.htm, el 11 de septiembre de 2018.

²³ Andrés Manuel López Obrador, en Twitter, el 25 de abril de 2018. Consultado en https://twitter.com/lopezobrador_/status/989142285953757186, el 6 de septiembre de 2018.

Internet ofrece la posibilidad de incrementar la participación política facilitando la interacción entre los ciudadanos y la administración, lo que le diferencia de la administración tradicional (...). Iniciativas como presupuestos participativos, conversaciones públicas, foros, blogs o votaciones electrónicas, permiten una mayor participación ciudadana en los procesos democráticos, recabando su opinión o haciendo posible su participación en la toma de decisiones²⁴

Rodolfo Vergara da su construcción sobre el concepto de transparencia gubernamental pues para él es un derecho democrático por excelencia —y humano también, ya que se debe practicar en todas las esferas sociales—, sin embargo, al citar a Giandomenico Majone, quien dice que “las burocracias no nacen transparentes”²⁵ entendemos que los individuos tampoco. Para el académico, la transparencia gubernamental permite “averiguar qué actor gubernamental hace qué, cómo lo hace y con qué resultados.”²⁶

Aunque la misma representa “un problema adicional para las organizaciones burocráticas”²⁷ pero aboga por que su práctica se ve beneficiada al esparcirse por la sociedad y abona a que “las dependencias del gobierno no sean desviadas de sus objetivos

²⁴ Vargas Díaz, César Daniel, Op. cit., p. 2

²⁵ Vergara, Rodolfo, La transparencia como problema, Cuadernos de transparencia, IFAI. Consultado en <http://transparencia.lagosdemoreno.gob.mx/wp-content/uploads/2016/05/4-25.pdf> el 3 de septiembre de 2018, p. 5.

²⁶ Ibid., p. 38

²⁷ Ibid., p. 6

públicos para servir a intereses privados, por ejemplo, los intereses de los funcionarios que las controlan.”²⁸

Por otro lado, con Andreas Schedler, la rendición de cuentas “abarca de manera genérica tres maneras diferentes para prevenir y corregir abusos de poder: obliga al poder a abrirse a la inspección pública; lo fuerza a explicar y justificar sus actos, y lo supedita a la amenaza de sanciones. (...) La convierten en una casa conceptual amplia que hospeda una muchedumbre de términos afines, como la vigilancia, la auditoría, la fiscalización o la penalización, y todos comparten la pretensión de domesticar el ejercicio de poder.”²⁹

Sin ánimos de confundir al lector, situaciones como la del hacker colombiano o los llamados a la acción por parte de representantes como AMLO tendrían un campo delimitado de acción gracias a mecanismos mejor establecidos por la administración pública digital para que los espacios de debate no sean manipulados a conveniencia. La transparencia y la rendición de cuentas es benéfica tanto para ciudadanos como al gobierno, sobre todo al saber aprovechar las ventajas de vinculación que proporcionan las TIC.

En este sentido es donde interviene de nuevo Cotino Hueso y complementa que la práctica de transparencia que se busca a través de la vía electrónica del gobierno. El autor se refiere al papel que juega la sociedad de la información y la del conocimiento, tiene que existir la primera para que dé paso a la segunda. Con información el ciudadano puede difundirla desde cualquier lugar, aprovechando la inmediatez que ofrecen las TIC, una vez

²⁸ Ibid. p. 6

²⁹ Schedler, Andreas, ¿Qué es la rendición de cuentas?, Cuadernos de transparencia, IFAI. Consultado en <http://transparencia.lagosdemoreno.gob.mx/wp-content/uploads/2016/05/3-29.pdf>, el 29 de agosto de 2018, p. 13.

alcanzado este estadio se puede dar el paso —que no automático— a generar conocimiento con la información adquirida, dice que “se convierte en acción, (dado que) requiere análisis, clasificación, reflexión y asimilación”.³⁰

En otras palabras, mientras la ciudadanía posea información y sepa qué hacer con ella, la rendición de cuentas, así como la transparencia serán una práctica común en su sociedad y permitirá que el desempeño del gobierno sea más eficiente.

Gobierno abierto + gobierno electrónico

Como se apuntó páginas previas, la digitalización de los servicios de la administración pública permite a los ciudadanos participar de una manera distinta en la vida pública y la toma de decisiones. Considero que el gobierno abierto puede participar en las primeras etapas de la administración y gobierno electrónicos, el hecho de tener datos, información, disponibles al escrutinio ciudadano abona a la rendición de cuentas. Cabe diferenciar al gobierno abierto de uno transparente porque a pesar de estar en la misma senda para mantener informada a la ciudadanía, la apertura no significa necesariamente transparencia – en este caso. El gobierno podría tener sus datos abiertos y disponibles para su consulta, pero con cierta discreción respecto a cuáles estarían disponibles, lo que sería detrimento de la intención de proveer información adecuada y necesaria para que la ciudadanía pueda involucrarse exija cuentas a sus representantes y gobierno.

Es preciso hacer una escala en el concepto de Gobierno Abierto. Rodrigo Sandoval lo denota como “una plataforma tecnológica institucional que convierta los datos

³⁰ Cotino Hueso, Lorenzo, Op. cit., pp. 176 – 177.

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.”³¹

Sandoval alienta que las herramientas por excelencia para difundir la información que se obtenga de los datos abiertos son las redes sociales y al mismo tiempo tiene tres propuestas para llevarse a cabo:

- a) Crear comunidades entorno a los datos. (...) Se requiere establecer una conversación constante con los usuarios, no solamente el día que se lanzan los datos, sino todo el tiempo usando todas las herramientas disponibles.
- b) Impulsar datos útiles. Si se mantiene una conversación constante, es posible conocer qué tipo de datos son los que espera los ciudadanos o cuales pueden ser más consultados en función de las necesidades de información, como puede ser la temporada, el clima político, los cambios administrativos, etc. Con tan sólo hacer que un dato le sea útil al ciudadano éste regresará por más.
- c) Redes sociales en acción. La manera en que el dato adquiera valor se encuentra en la forma en que deba ser distribuido. La relación es inversa: a mayor velocidad de redistribución quiere decir que el dato ha adquirido mayor valor. Para ello el tiempo es un elemento fundamental por eso hay que usar todas las herramientas posibles: tuits, hashtags, mensajes directos, links, videos, imágenes, infografías, etc, para

³¹ Sandoval Almazán, Rodrigo, Gobierno Abierto: conceptos, cifras y futuros, en J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado, Juan Carlos Téllez (eds.), Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados, Infotec, México, 2017, p. 297.

lograr darle el mayor valor posible a los datos. –En otras palabras, mientras más útiles sean los datos abiertos se harán virales en poco tiempo.³²

De esta forma, el gobierno abierto se beneficia del electrónico de las TIC, particularmente las redes sociales, las cuales facilitan la distribución y aprovechamiento de la información en poder del gobierno. Y gracias a estas prácticas es que el ciclo de información fluiría con mayor efectividad y rapidez. Más adelante, veremos qué se ha podido hacer en México con los datos abiertos.

E-Gobierno en México

En 2013 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Reforma Federal de Telecomunicaciones en las que la administración del presidente Peña Nieto uno de los propósitos de dicha reforma era “brindar acceso a las TIC, incluyendo el internet de banda ancha para toda la población, haciendo especial énfasis en los sectores vulnerables a fin de cerrar la brecha digital”³³. Aunque no habla explícitamente de gobierno digital, el propósito de ser incluyentes y reducir la brecha digital entre la población habla indirectamente de ir hacia ese camino, desde luego guardando las proporciones de lo que implica erradicar dicha desigualdad.

Por motivo del Día del Internet en mayo de 2018, la Asociación de Internet.mx, que integra a la industria digital de México presentó el 14° del Estudio sobre los Hábitos de los

³² Ibid., p. 312

³³ Gobierno de la República, Reforma en Materia de Telecomunicaciones, México, 2013. Consultado en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/66463/12_Telecomunicaciones.pdf, el 29 de agosto de 2018.

Usuarios de Internet en México 2018. En dicho estudio destacan los siguientes datos sobre el uso de internet:

- De 2013 a 2017 aumentó el número de internautas en cerca de 28 millones de usuarios. Los estratos socioeconómicos de bajos ingresos son los que registran mayores aumentos³⁴
- El internet en México tiene 79.1 millones de usuarios de internet (67% de la población)
- Redes sociales permanecen como la principal actividad en línea. Facebook se mantiene como la red social con más usuarios
- 7 de cada 10 internautas se conectan a través de *smartphones*³⁵

El 67% de la población tiene acceso a internet que como indica el estudio son alrededor de 80 millones de personas, casi la población total de Alemania³⁶ o 2.2 veces los

³⁴ Sergio Carrera Riva Palacio, vicepresidente de Investigación de la Asociación de Internet.mx, explicó que el incremento observado en este segmento del ingreso se debe a la proliferación de puntos de acceso público a internet y a la disminución en los precios de los equipos para conectarse. Martínez, León A., 7 gráficos sobre los usuarios de internet en México en 2018, El Economista, 17 de mayo de 2018. Consultado en <https://www.eleconomista.com.mx/tecnologia/7-graficos-sobre-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-en-2018-20180517-0077.html>, el 20 de septiembre de 2018.

³⁵ Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018, Asociación de Internet, 21 de mayo de 2018. Consultado en <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/13-Estudio-sobre-los-Habitos-de->, el 8 de septiembre de 2018.

* Sergio Carrera Riva Palacio, vicepresidente de Investigación de la Asociación de Internet.mx, explicó que el incremento observado en este segmento del ingreso se debe a la proliferación de puntos de acceso público a internet y a la disminución en los precios de los equipos para conectarse. Martínez, León A., 7 gráficos sobre los usuarios de internet en México en 2018, El Economista, 17 de mayo de 2018. Consultado en <https://www.eleconomista.com.mx/tecnologia/7-graficos-sobre-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-en-2018-20180517-0077.html>, el 20 de septiembre de 2018.

³⁶ Expansión/Datosmacro. Recuperado de <https://datosmacro.expansion.com/demografia/poblacion/alemania>, el 20 de septiembre de 2018.

habitantes de Canadá³⁷. El nivel de penetración que tiene el internet en México lo puede hacer pionero en el gobierno digital, sin embargo, hasta la fecha no existen objetivos claros sobre cómo obtener provecho de esta situación en pro de una mejor administración pública electrónica.

Una de las causas principales es que los funcionarios y servidores no están familiarizados con los dispositivos tecnológicos, la primera incursión de México a prácticas de gobierno digital, de acuerdo con Gabriela Quintanilla Mendoza se debió a “la necesidad de incorporarse a los procesos globales y a la dinámica mundial, más a manera de una imitación extralógica de los modelos o comportamientos de otros países, que por convicción de la importancia de hacerlo.”³⁸

En su trabajo *Facetas del desarrollo y resultados del e-Gobierno en México y Canadá* señala que fue en 2001 la primera estrategia para implementar el e-gobierno en México, que consistió en las siguientes acciones:

- a. Creación de una infraestructura tecnológica gubernamental, mediante la instalación, en las dependencias gubernamentales federales, de una red de tecnologías de la información y comunicación que integrara conectividad a Internet, creación de bases de datos mediante digitalización de la información y capacitación en línea de los recursos humanos de las dependencias.

³⁷ Census program, Statistics Canada. Consultado en <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/index-eng.cfm>, el 22 de septiembre de 2018.

³⁸ Quintanilla Mendoza, Gabriela. (2010). Facetas del desarrollo y resultados del e-Gobierno en México y Canadá. *Norteamérica*, 5(1), 37-61. Recuperado en 06 de noviembre de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35502010000100003&lng=es&tlng=es.

- b. Administración del conocimiento y colaboración digital usando sistemas tecnológicos que permitieran organizar y comunicar las acciones de e-Gobierno a la propia administración pública federal.
- c. Rediseño de procesos con tecnologías de información, con miras a desarrollar, actualizar y consolidar sistemas informáticos.
- d. Conformación de servicios y trámites electrónicos (e-Servicios) para brindar a los usuarios la oportunidad de acceder a la prestación de ellos a través de los medios electrónicos (Sotelo, 2002).³⁹

La Encuesta de Gobierno Electrónico (EGDI) 2016⁴⁰ de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) México se coloca en la posición 14 en el índice de e-participación⁴¹, por detrás de Austria y Estados Unidos, pero delante de Alemania y Noruega; esto representa un avance sobresaliente porque en la encuesta de 2014 en el mismo rubro se ubicó en el puesto 46. Mientras que en el EGDI⁴² en 2014⁴³ ocupó el lugar

³⁹ Ibid., http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35502010000100003&lng=es&tlng=es

⁴⁰ United Nations E-Government Survey 2016, Organización de las Naciones Unidas. Consultado en <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>, el 29 de agosto de 2018.

⁴¹ Consiste en mejorar el acceso a la información y los servicios públicos al ciudadano, promover la participación en la toma de decisiones que impactan en el bienestar de la sociedad, así como del individuo. Ídem.

⁴² EGDI o Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de la ONU (E-Government Development Index) evalúa los sitios web de 193 países cómo las políticas del e-gobierno son aplicadas en general y particular en los sectores sociales para proveer los servicios gubernamentales esenciales. E-government development index (egdi), UN E-Government Knowledgebase. Consultado en <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/methodology>, el 29 de agosto de 2018

⁴³ United Nations E-Government Survey 2014, Organización de las Naciones Unidas. Consultado en https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf, el 29 de agosto de 2018.

63, por otro lado en 2016 subió unos pocos lugares para colocarse en el sitio 54 de 193 países.

Un matiz extra es lo que señala la Encuesta Nacional de Calidad de Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017⁴⁴ solamente 2.8% de la población se utilizó Internet para realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos; en la encuesta de 2015 acudió 1.7%. Por otro lado, contrasta también el porcentaje de la población que confía en servidores públicos (38.7%), gobiernos municipales (33.3%), policías (30.2%), gobiernos estatales (29.3%), ministerio público (29%), gobierno federal (25.5%), Cámaras de Senadores y Diputados (20.6%) y partidos políticos (17.8%).

Aunque el asunto de la confianza de la población hacia estos actores no será resuelto en su totalidad por el gobierno electrónico, sí será un factor muy importante no solamente en cambiar la percepción sino en el desempeño de los mismos. Pues esta encuesta refleja la inconformidad que tiene la población mexicana hacia la administración del presidente Enrique Peña Nieto y su aparente falta de respuesta hacia temas de corrupción y seguridad, se hace evidente en el porcentaje de confianza que no todos los actores son vistos de la misma manera. De acuerdo con Gustavo Aguilera sí ha habido avances en el gobierno electrónico en México:

En la administración pública federal hay algunos logros relevantes en materia de Gobierno electrónico como el portal bancomext.com, que ofrece servicios electrónicos para la obtención de créditos de importación/exportación, fideicomisos y tesorería; (...) el sistema

⁴⁴Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017. Consultado en http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/EstSegPub/encig2018_03.pdf, el 30 de agosto 2018.

CFE-mático, iniciativa de cajeros automáticos de la Comisión Federal de Electricidad con servicio 24 horas al día, 7 días a la semana, con una base instalada de 600 cajeros automáticos en 60 ciudades del país. (...) Se creó el expediente clínico electrónico, que consiste en un registro electrónico de datos clínicos del paciente, integrando imágenes y diagnósticos clínicos asociados.⁴⁵

En la administración del presidente Enrique Peña Nieto a través del Plan Nacional de Desarrollo se articuló una Estrategia Digital Nacional⁴⁶ la cual, tenía una propuesta sobresaliente sobre una Ventanilla Única por la que se expidió un decreto en 2015 que obligaba a toda la Administración Pública Federal a que: a) los sistemas electrónicos de los trámites de toda la APF interoperen con la Ventanilla Única Nacional gov.mx; b) se integre a gov.mx la información de comunicación de los sitios de internet de toda la APF; c) se proporcione información de los trámites de manera homologada, estandarizada e integrada; d) se opere con los recursos con los que hoy cuentan.⁴⁷

A pesar de los esfuerzos que se han realizado para implementar el gobierno electrónico en México, considero que han sido infructuosos por el simple hecho de que la ciudadanía muestra desconfianza hacia las instituciones y con sus representantes. Además de no cumplir con las necesidades y ser someros la gran medida de los proyectos puestos en

⁴⁵ Aguilera Izaguirre, Gustavo, El gobierno electrónico en México. CienciaUAT [en línea] 2008, 3 (julio-septiembre): [Fecha de consulta: 6 de septiembre de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441942913008>> ISSN 2007-7521

⁴⁶ Normatividad Gobierno Digital, gov.mx, 16 de noviembre de 2018. Consultado en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/273176/Normatividad_Gobierno_Digital_Estados_pptx.pdf, 12 septiembre de 2018.

⁴⁷ *Ibid.* https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/273176/Normatividad_Gobierno_Digital_Estados_pptx.pdf

marcha. Tener una visión transfuncional —que tenga que ver más allá con lo que durará el funcionario en su puesto, es un juego de palabras similar al transexenal.

CAPÍTULO DOS. CHATBOT: EL REPRESENTANTE DE LOS REPRESENTANTES

Cada vez que se hace referencia a los representantes de la ciudadanía inmediatamente llega a la mente uno de esos hombre y mujeres que se paran en un estrado varias ocasiones a la semana —aunque a veces muchas menos de las esperadas sino es que ninguna— para demostrar porqué ellos y ellas son los indicados para velar por los intereses de los ciudadanos. Sin embargo, su trabajo no siempre supera las expectativas, entre otras razones porque no tienen los incentivos necesarios para mantenerse en contacto con la ciudadanía que les dios su voto de confianza y electoral para representarle y tomar las decisiones en nombre de ellos, por lo que después pierden casi todo contacto con quienes prometió representar honorablemente. Imaginar que se corte casi toda interacción entre el representante y los ciudadanos, en la época donde reinan las TIC y numerosas opciones de comunicación, podría decirse que atenta contra el principio democrático de representación.

Por lo que en este apartado se abordará cómo algunos gobiernos han comenzado a implementar estas herramientas para reducir la distancia comunicacional entre ciudadanía y gobierno, desde la Casa Blanca hasta la Cámara de Diputados en México. Así también, se tocarán algunos puntos respecto a los beneficios que éstos traen para la administración pública y la promoción de la transparencia y rendición de cuentas. En la sección final de este apartado cierra en cómo debe protegerse la información que el gobierno recibe de los ciudadanos en pos de la creación de una comunidad digital.

En 2015, Jun, un municipio de la provincia de Granada al norte de España llamó la atención de propios y extraños al develar la manera en que sus habitantes se comunicaban con el gobierno local. La localidad, con un poco más de 3 mil 500 habitantes, aprovechó el espacio de comunicación interactiva que le ofrecía Twitter para mantenerse en contacto con el gobierno municipal. De esta manera, los miles de habitantes de Jun podían formar parte en la toma de decisión respecto a su comunidad. El promotor de esta actividad fue José Antonio Rodríguez Salas, alcalde de Jun de 2005 a 2018.

La dinámica consistía en que los habitantes registraban su cuenta de Twitter en las oficinas del gobierno local y por medio de ellas notificaban a las autoridades sobre los faros públicos a reparar, calles por pavimentar, basura que recoger y otras actividades concernientes a los servicios públicos. Incluso en las reuniones vecinales, los vecinos contaban con la oportunidad de presenciar vía *livestream* y enviar sus comentarios y participaciones vía Twitter para que fueran incluidos en la orden del día.

El alcalde llegó a declarar que la gente estaba muy contenta con el uso de Twitter y lo habían adoptado a gran velocidad como propio, pues podían hacer citas con el médico y hacer trámites burocráticos sin siquiera tener que pisar una oficina gubernamental. Los propios servidores públicos como electricistas, fontaneros o del departamento del trabajo colgaban en la red social el antes y después de los trabajos realizados, o también ofertas de trabajo; el mismo cuerpo de policía anunciaba actualizaciones en los reglamentos. En 2016, el alcalde Rodríguez Salas dijo que gracias a la interacción con sus ciudadanos por medio

de Twitter, el ayuntamiento había ahorrado en sus gastos anuales un 13 por ciento (alrededor de 380 mil dólares) desde 2011.⁴⁸

Aunque Rodríguez Salas, en su momento, tuvo críticos que señalaban como un acto de popularidad para asegurar su reelección, lo que hizo en Jun fue suficiente para llamar la atención del Massachusetts Institute of Technology (MIT). Entre los objetivos principales de los investigadores del MIT, estaba saber cómo había impactado en la participación ciudadana el uso de una herramienta tecnológica como Twitter. Aunque hasta ahora no han presentado una conclusión, sí reconocen el trabajo que hizo el alcalde por innovar en el municipio, además de abonar a prácticas de transparencia y rendición de cuentas gubernamental.

Hasta ahora la experiencia del municipio de Jun es ideal, casi el mundo perfecto para la ciudadanía y la administración pública en el mundo digital: todos participan —los que desean hacerlo. Sin embargo, cuál sería el impacto de una práctica similar en una ciudad más grande —la respuesta está pendiente aún— tanto en la participación como en la respuesta del gobierno. Definitivamente abonaría a la transparencia y rendición de cuentas, pero cómo garantizar que las herramientas digitales harían un efecto que en lo tradicional no se ha logrado.

Un ejemplo similar al de Jun es Barrios Activos que es una app web —página web — y una app móvil, la diferencia entre ambas versiones es que la primera es exclusivamente diseñada para ser utilizada desde un ordenador y la segunda, su proceso de

⁴⁸ Un alcalde de España gobierna por Twitter, SIPSE, 10 de junio de 2016. Consultado en <<https://sipse.com/mundo/jun-pueblo-democraticamente-digital-usan-twitter-208794.html>>, el 20 de octubre de 2018.

creación es diferente para que pueda encajar solamente en teléfonos móviles, aunque tienen los mismo elementos y funciones con ligeras diferencias en cuanto a cada versión, generalmente son estéticas. Barrios Activos nace en Argentina en el 2013 con la misión de conectar a la ciudadanía con las autoridades a nivel local. Por medio de dicha aplicación los vecinos generarían reportes para que las autoridades las atendieran: el vecino realiza un reporte sobre alguna afección, ya fuera un bache, una luz que no funciona, un árbol caído, por ejemplo; respalda su reporte con una foto y la comparte en la app, también agrega su ubicación para que la autoridad correspondiente tenga los detalles, así como el resto de los usuarios.

Por otra parte, los vecinos-usuarios al observar cada reporte podían decidir por cuál votar para darle mayor difusión y relevancia para ser solucionado y así “ayudar” a la autoridad a decidir cuál problemática resolver primero. De esta manera, el caso de Jun y la dinámica de Barrios Activos me parecen similares en la toma de decisiones, ¿cuáles son los parámetros para decidir?, ¿y si lo más votado no es lo más importante?, ¿qué mecanismos tendrían que existir para que la decisión no se base en obtener mayor popularidad política?

Desde luego que es importante ponderar entre la popularidad y lo que la opinión pública digital en su condición ciudadana reclama, pues es una combinación tentadora para cualquier funcionario público quedar bien y ser aceptado por la ciudadanía, sobre todo en época electoral. Sin embargo, las herramientas digitales deben ser consideradas como un elemento que empodera tanto a la ciudadanía como al gobierno a favor del flujo de interacción, en otras palabras, se explica y se entiende una decisión.

Chatbot en el medio y la llegada de Belisar.io

La Casa Blanca durante la administración de Barack Obama presentó al mundo el chatbot en la página de Facebook de la Casa Blanca. Andrea Peterson del *The Washington Post*, reseñó su experiencia como algo similar a una forma que se pudo haber enviado por correo con la diferencia de que al final el chatbot cerró su mensaje con una carita feliz.⁴⁹ Aunque celebró que Obama siguiera tratando de mantenerse cercano con las personas.

Lo que encontró Peterson no superó sus expectativas, los chatbot funcionan con Inteligencia Artificial y eso a cualquier ser humano podría detonarle en su imaginación un ser con la inteligencia y capacidad necesarias para entablar una conversación, adivinar el pensamiento, predecir resultados, hasta manipular los medios electrónicos digitales a su gusto como en películas de ciencia ficción del estilo de *Her* o *Ex Machina*⁵⁰, pero no es así (aún).

La Inteligencia Artificial se puede definir como el “grupo de tecnologías digitales que permiten a las máquinas llevar a cabo tareas complejas que normalmente requieren inteligencia humana.”⁵¹ Además, se separan en dos campos⁵²:

⁴⁹ Peterson, Andrea, I tried the new White House Facebook chatbot. Here’s what happened, *The Washington Post*, 10 de Agosto de 2016. Consultado en <https://www.washingtonpost.com/news/the-switch/wp/2016/08/10/i-tried-the-new-white-house-facebook-chatbot-heres-what-happened/?utm_term=.1732a66377fa>, el 14 de octubre de 2018.

⁵⁰ *Her* y *Ex Machina* son películas de ciencia ficción y ambas abordan el tema de la Inteligencia Artificial y cómo actuaría una alcanzada la independencia necesaria para diferenciarse e incluso mejorar a la inteligencia humana.

⁵¹ Zapata, Enrique, Inteligencia Artificial en México, *datos.gob.mx*, 29 de enero de 2018. Consultado en <<https://datos.gob.mx/blog/inteligencia-artificial-en-mexico?category=proyectos&tag=nula>>, el 13 de octubre de 2018.

⁵² *Ibid.*, <https://datos.gob.mx/blog/inteligencia-artificial-en-mexico?category=proyectos&tag=nula>

- Inteligencia Artificial General: aquella en la que las máquinas son capaces de replicar por completo las capacidades intelectuales humanas. No existe un ejemplo tal cual, pues hasta ahora ninguna máquina ha desarrollado características similares
- Inteligencia Artificial Específica: tecnologías y técnicas como la minería de datos, aprendizaje profundo, aprendizaje de máquinas o redes neuronales artificiales son utilizadas para realizar acciones específicas. Por ejemplo, máquinas que juegan ajedrez

Y gracias a la inteligencia artificial específica es que los chatbot pueden funcionar y se definen de la siguiente manera, “es un programa que simula tener una conversación con una persona [...] (la IA) es entrenada para detectar el contexto de las solicitudes o inquietudes que puedan tener los usuarios.”⁵³ Así es que nos podemos explicar un poco la decepción que tuvo Andrea Peterson al esperar ver en acción la inteligencia artificial de un chatbot que estaba acondicionado a cierto tipo de palabras y preguntas, además que para prevenir una falla conversacional, tenía botones guía dentro de la ventana del chat que encausaban al conversación.

A pesar de las “limitaciones” que tiene un diseño tecnológico como éste, no son pocas las empresas que han estado invirtiendo en herramientas como estas para sus áreas de servicio al cliente. Un chatbot correctamente programado y definido en sus actividades puede ser muy eficiente y lo están descubriendo aerolíneas, agencias de viajes, restaurantes,

⁵³ Perez Damasco, Diego, Chatbots: ¿la alternativa a las apps de gobierno que nadie usa?, Distintas Latitudes, junio 2018. Consultado en <<https://distintaslatitudes.net/chatbots-la-alternativa-a-las-apps-de-gobierno-que-nadie-usa/amp>>, el 17 de octubre de 2018.

canales de televisión y los que se vayan sumando a la lista. Por esa razón, es de extrañarse que la mayoría de los gobiernos estén muy alejados de herramientas e interacciones de esa índole.

El proceso de creación de un chatbot puede ser tan sencillo complejo dependiendo de las características que se requieran para su funcionamiento. Por un lado, existen plataformas que permiten crear uno con funciones sencillas y básicas, tan fácil de hacer como abrir un perfil en Facebook. Mientras que por otro, si se requiere uno con detalles específicos y habilidades particulares como recopilación de datos (nombre, edad, ubicación, correo o aprender las expresiones más utilizadas por los usuarios) será necesario un programador especializado puede tenerlo listo en unas cuantas semanas.

La forma en que una herramienta como esta potencia la comunicación entre gobierno y ciudadanía, el desenvolvimiento de la administración pública y ejercicios de representación podría ser la clave para mejorar esas relaciones que se explican los bajos niveles de confianza. De esta manera, los beneficios que pueden traer los chatbot se resumen en los siguientes puntos:

- Comunicación abierta: agilizar los canales de mensajería instantánea con la población ayuda a conocer, escuchar y brindar mejores soluciones a los usuarios. Reforzando la transparencia y promoviendo la inclusión ciudadana
- Mejor experiencia y opinión pública: atención inmediata y compromiso 24 horas / 7 días. Una mejor interacción Gobierno – ciudadanía aumentará la tasa de satisfacción, beneficiando la imagen pública

- Agiliza el proceso burocrático: en lugar de hacer filas y tomar turnos, los ciudadanos pueden hacer citas y otros trámites a través del chatbot, lo que les ayudaría a ahorrar tiempo y dinero
- Optimización de recursos humanos: un chatbot puede resolver una gran cantidad de trámites y preguntas frecuentes, permitiendo que el personal se enfoque en tareas de mayor valor para la ciudadanía, mientras se reducen los costos operativos
- Conexión con las nuevas generaciones: la integración de un chatbot, además de promover una mejor interacción con las generaciones más jóvenes permitirá conocerla más a fondo
- Big data: feedback y calificación de servicio: [se obtienen] datos cuantitativos y cualitativos a través de una sola plataforma. Los usuarios [podrían] calificar la atención [gubernamental], mientras el chatbot obtiene resultados de encuestas, comentarios, sugerencias o quejas
- Los chatbot cada vez están en más canales digitales, desde páginas web, Facebook o WhatsApp hasta en aplicaciones como Instagram. Así que la ciudadanía y gobierno pueden estar en constante contacto⁵⁴

Respecto a las desventajas del uso de chatbots radica en lo más esencial que es la conversación humana o el intento de alcanzar una capacidad así. Pues en cuanto a la administración pública, los ciudadanos siguen siendo personas y esperan que se les trate

⁵⁴ Chatbots, los candidatos a la innovación de los gobiernos, Gus Chat, 16 de octubre de 2017. Consultado en <<https://gus.chat/chatbots-los-candidatos-a-la-innovacion-de-los-gobiernos/>>, el 14 de octubre de 2018.

como tal, por lo que una máquina que no carezca de sensibilidad podría generar mayor desconfianza entre ciudadanía y gobierno. Sin embargo, cabe destacar que para un mayor eficiencia y eficacia entre la relación gobierno-ciudadanía el tema sentimental está de más.

Algunas instituciones gubernamentales han utilizado un chatbot para agilizar los procesos burocráticos, por ejemplo, los siguientes:

- Los Angeles CHIP: Opera como un asistente incansable 24/7, ayuda a los usuarios a navegar por los sitios web de la ciudad y explica los procesos gubernamentales ofreciendo información a los residentes informados. Incluso muestra los recursos y oportunidades a los que se tienen acceso en la ciudad y ayuda al llenado de formularios.⁵⁵
- GovBot of Germany (Botty Bon): Asiste a los ciudadanos que consultan temas sobre el gobierno local.⁵⁶
- Alex — Australian taxation office: Ayuda a los australianos con sus preguntas relacionadas con el cobro de impuestos.⁵⁷

⁵⁵ How the City of LA serves citizens with Chip the chatbot, Microsoft Industry Blogs, 14 de julio de 2017. Consultado en <<https://cloudblogs.microsoft.com/industry-blog/industry/government/how-the-city-of-la-serves-citizens-with-chip-the-chatbot/>>, el 11 de octubre de 2018.

⁵⁶ Floatbot Team, How Chatbots are Beneficial to Government Agencies, Chatbots Magazine, 20 de enero de 2018. Consultado en <<https://chatbotsmagazine.com/how-chatbots-are-beneficial-to-governmentagencies-6e21052e3ba4>>, el 15 de octubre de 2018.

⁵⁷ Ibid., <https://chatbotsmagazine.com/how-chatbots-are-beneficial-to-governmentagencies-6e21052e3ba4>

- Department of Home Land Security, USA: EMMA: Este asistente virtual ayuda a las personas en sus preguntas sobre servicios de migración, *green card*, pasaportes y otros servicios ofrecidos por dicho departamento.⁵⁸
- Government of Mississippi State Chatbot → MISSI: Esta aplicación ayuda a los residentes en temas de servicios públicos como salud, transporte público, impuestos, oportunidades laborales, etc.⁵⁹

México tampoco se queda atrás, a finales del 2017 se presentó a Belisar.io, el primer chatbot legislativo del mundo. Esta herramienta se encuentra albergado en el Facebook de la Cámara de Diputados de México, desde ahí se le pueden hacer diferentes preguntas relacionadas con el poder legislativo. Belisar.io se presenta a sí mismo como Asistente Legislativo Virtual (ALV) y puede responder preguntas básicas como el nombre de un diputado, iniciativas presentadas, orden del día, cómo hacer el servicio social en la cámara o una visita guiada. La herramienta se presentó en la LXIII Legislatura de la Cámara de Diputados, donde el diputado presidente Jorge Carlos Ramírez Marín dijo, “es una herramienta que acerque a la Cámara de Diputados con los ciudadanos... Es un chatbot al servicio de quienes quieren estar en comunicación con la Cámara.”⁶⁰

⁵⁸ Charan Sai, Desagrandhi, 12 Global Government Agencies That Use Chatbots, V-Soft Consulting blog, 2 de abril de 2018. Consultado en <https://blog.vsoftconsulting.com/blog/15-governments-agencies-that-use-chatbots?hs_amp=true> el 15 de octubre de 2018.

⁵⁹ Ibid., https://blog.vsoftconsulting.com/blog/15-governments-agencies-that-use-chatbots?hs_amp=true

⁶⁰ Chávez, Víctor, Por fin conocerás a tus diputados, este robot te ayudará, El Financiero, 7 de diciembre de 2017. Consultado en <<http://www.elfinanciero.com.mx/nacional/belisar-io-el-robot-que>>, el 19 de octubre de 2018.

El personaje de dicho chatbot fue inspirado en Belisario Domínguez, legislador chiapaneco que fue asesinado en 1913 por el régimen de Victoriano Huerta. El mito que envuelve a Belisario Domínguez es que antes de su muerte le cortaron la lengua, pues fue de los pocos legisladores que denunciaron abiertamente al entonces presidente Huerta como represor y antidemocrático, eso valió su asesinato.

Llama la atención que los creadores de Belisar.io para justificar la existencia del chatbot mencionan dos puntos trascendentales respecto a la democracia y la confianza:

El primero:

De acuerdo con el Latinobarómetro 2017, de toda América Latina, México es el país con la mayor pérdida de apoyo en la democracia por parte de sus habitantes; uno de cada diez encuestados mexicanos dejaron de apoyar la democracia entre 2016 y 2017. Hoy, solamente el 38% apoya a la democracia, desde un máximo de 59% en 2005.⁶¹

El segundo:

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Opinión Pública: Representación Política y Participación Electoral 2015, el 70 por ciento de los mexicanos dicen no sentirse representados por los diputados federales, al mismo tiempo 52 por ciento de los mexicanos sienten que a los diputados federales les interesa en “nada” lo que ellos piensen.⁶²

⁶¹ Invernaideas, Belisar.io: representación ciudadana robótica, Planeta Chatbot, 24 de abril de 2018. Consultado en <<https://planetachatbot.com/belisar-io-chatbot-representacion-ciudadana-robotica-f738bfe7ed5c>>, el 20 de octubre de 2018.

⁶² Ibid., <https://planetachatbot.com/belisar-io-chatbot-representacion-ciudadana-robotica-f738bfe7ed5c>

Las citas previas quieren decir que la relación ciudadano-gobernante no se han fortalecido como podría esperarse. Las herramientas tecnológicas, sin bien, han ido haciendo a un lado a los intermediarios entre ciudadanía y gobierno —como el uso de Twitter— para que tengan contacto más estrecho, lo que ha abonado para la rendición de cuentas y a la transparencia, pareciera que el gobierno en lugar de buscar aprovechar estos espacios para mejorar sus prácticas trata de hacer lo contrario, encontrar otras formas de no ser auditado por la ciudadanía. Por lo que los ciudadanos se dan cuenta y van perdiendo la confianza en sus representantes y en las instituciones. Desde luego, es preciso destacar que se necesitan de otras instituciones, reglas e incentivos para que los gobernantes encuentren útil para sus carreras estar en contacto con sus ciudadanos.

Es importante mencionar la aparición de Victoria, el chatbot del Gobierno de la Ciudad de México, encabezado por Claudia Sheinbaum Pardo. Después de Belisar.io, lo considero el chatbot como una importante intermediación entre la ciudadanía y gobierno, en su caso con la administración pública. Cuando se interactúa con ella, su mensaje es claramente dirigido a la administración pública, “¡Hola! Me llamo Victoria, soy la robot que ayuda a la Jefa de Gobierno a atender las solicitudes de los ciudadanos. ¿En qué puedo ayudarte? Elige alguna de las siguientes opciones”. Después del saludo muestra opciones que van desde realizar pagos (agua, luz), información sobre programas del gobierno, realizar algún trámite, denuncias o solicitudes de transparencia. Aunque en ese apartado si el ciudadano está interesado en realizar la solicitud de transparencia se le canaliza a otro portal, infomexdf, desde el cual inicia el proceso de registro y solicitud que necesita. El

chatbot existe al alcance de un “Hola” para el ciudadano, en Facebook, Twitter o hasta SMS.

Cambridge Analytica y el uso de datos personales

Con herramientas gratuitas a la mano y de uso cotidiano y público los gobiernos tienen una oportunidad sin igual de mantener un estrecho vínculo con la ciudadanía, pero la han omitido o no le han sabido sacar provecho en su calidad de representación. Aunque ese provecho se ha utilizado para fines perversos como el caso de Cambridge Analytica. A esta compañía se le acusó de influir en los resultados de las elecciones presidenciales de Estados Unidos en 2016, así como en la consulta del Brexit en Reino Unido el mismo año.

La compañía Cambridge Analytica fue contratada para la campaña cuando era candidato el presidente norteamericano Donald Trump, sin embargo, a comienzos del 2018 se vio envuelta en un escándalo al revelarse que tuvo acceso a alrededor de 50 millones de perfiles de usuarios de Facebook. Además, varios miembros del gabinete de Trump tuvieron vínculos cercanos con la firma. Por ejemplo, Robert Mercer, donante de la firma tuvo relación con asesores de Trump anteriores y actuales; Steve Bannon, exjefe de estrategia de la Casa Blanca fue vicepresidente de la firma; y la consejera de la Casa Blanca Kellyanne Conway trabajó para la compañía.⁶³

La “magia” de Cambridge Analytica durante la campaña fue que gracias a la información obtenida de Facebook por medio de una prueba de personalidad podían enviar

⁶³ Wiener-Bronner, Danielle, ¿Qué es Cambridge Analytica? Guía para entender el polémico caso del que todo el mundo habla, CNN en español, 22 de marzo de 2018. Consultado en <<https://cnnespanol.cnn.com/2018/03/22/que-es-cambridge-analytica-guia-para-entender-el-polemico-caso-del-que-todo-el-mundo-habla/>>, el 18 de octubre de 2018.

información segmentada a las personas, de acuerdo con sus gustos y preferencias recibían noticias falsas que contrastaban con los grandes noticieros, generando así inconformidad para sesgarlos a favor del candidato republicano. Facebook y su director, Mark Zuckerberg estuvieron entre los principales responsables de esta filtración porque su plataforma digital era la que contenía esa información sensible y confidencial sobre sus usuarios.

Una vez revelado este incidente, se inició un debate sobre el nivel de responsabilidad de la compañía de Zuckerberg, al no prever una situación como ésta y no proteger adecuadamente la información de sus usuarios. La empresa se defendió con el argumento de que los usuarios estaban conscientes del tratamiento de su información por parte de la plataforma al aceptar el aviso de privacidad.⁶⁴

La Oficina del Comisionado de Información (ICO, siglas en inglés), órgano público independiente del Reino Unido establecido para fomentar el acceso a la información oficial y proteger la información personal⁶⁵, en 2018 multó con 644 mil dólares por “permitir que los que desarrollaban aplicaciones accedieran a su información sin un suficiente consentimiento claro e informado”⁶⁶, multa que en proporciones de las ganancias que percibe la compañía y el tamaño del impacto que generó en Estados Unidos y Reino Unido no es equivalente, aunque se consideró de alto nivel institucional.

⁶⁴ El Aviso de Privacidad es un documento generado por la persona física (profesionista, médico, consultor, etc.) o moral (empresa o negocio de carácter privado) responsable de la recopilación y tratamiento adecuado de datos personales y debe ser puesto a disposición del titular de los datos. <http://www.protecciondedatospersonales.org/%C2%BFque-es-el-aviso-de-privacidad/>

⁶⁵ Oficina del Comisionado de Información. Consultado en <https://ico.org.uk/about-the-ico/other-languages/espa%C3%B1ol/espa%C3%B1ol-overview-what-we-do/>, el 23 de septiembre de 2018.

⁶⁶<https://expansion.mx/empresas/2018/10/25/el-reino-unido-multa-a-facebook-por-el-escandalo-de-cambridge-analytica>

Por situaciones como ésta o incluso a menor escala en Estados Unidos se ha propuesto que compañías como Facebook o Twitter sean consideradas como empresas de servicio público, debido a que son herramientas que no son esenciales para la vida, sí para el desenvolvimiento social, pues ahí se emiten comunicados desde dependencias gubernamentales, funcionarios públicos comparten información desde sus cuentas, dependencias gubernamentales, empresas, universidades, escuelas, negocios comerciales, grupos terroristas y en general, los usuarios-ciudadanos interactúan desde estos espacios. Por lo que permitiría su regulación, aunque eso no significa que su desempeño sería mejor para los usuarios.

Otro medio que está apareciendo en la escena pública como herramienta de comunicación gubernamental es WhatsApp, algunos gobernantes o instituciones ponen a disposición de la ciudadanía. Sin embargo, ofrecer un aviso de privacidad que explique el manejo de datos de los usuarios de estas redes de comunicación será de gran utilidad para ambas partes —sobre todo, algunas administraciones públicas deben desarrollar sensibilidad al utilizar grupos de WhatsApp, pues otros usuarios podrían acceder a los números telefónicos del resto sin su consentimiento—, así como una garantía en la construcción de confianza entre gobierno y ciudadanos.

Definitivamente, el uso de las herramientas tecnológicas ya ha modificado el desempeño y contacto con la administración pública y los actores que se desempeñan dentro de ella, sin embargo, aún queda mucho por hacer. Ignacio Criado, dice:

...la difusión de contenidos en espacios y perfiles de organizaciones públicas permite menor control institucional, de manera que las administraciones públicas que se adentran en el uso de las tecnologías sociales deben aceptar el reto de la generación de influencia como sustitutivo del ejercicio de control directo de los flujos de información.⁶⁷

Tiene razón Ignacio Criado, el flujo de información a través de canales como Facebook, Twitter o WhatsApp le restarían cierto control a la administración pública, pero tendría un termómetro en tiempo real sobre el acontecer diario en la ciudadanía, que si le saca provecho no viciado puede emprender acciones a mediano y largo plazo para atender las peticiones ciudadanas.

Con el apoyo de la Inteligencia Artificial, no solo será parte de la conversación, sino que podría convertirse en mediador. En otras palabras, el trabajo colaborativo de la ciudadanía dotaría de información —que tendría que pasar por un proceso de filtración y confirmación— a la administración pública sobre un tema en especial, como tratamiento de basura, desagüe, robos, tráfico vehicular, etc. Las herramientas existen, solamente hay que dar el salto.

Sin embargo, es importante considerar el uso de la información que será provista por los usuarios a través de redes sociales y dejar en claro sin “letra pequeña”, sin omitir nada al ciudadano sobre el uso que se les dará a sus datos personales. Los perfiles en línea de los usuarios como bien se sabe manejan información sensible sobre su vida privada y hábitos, para evitar un caso como el de Cambridge Analytica o llevar a la realidad el 1984

⁶⁷ Criado, J. Ignacio, *Redes Sociales y Administraciones Públicas. Hacia una gestión estratégica en el sector público* en J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado, Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*, Infotec, México, 2017, p. 234

de Orwell, también es importante que el Estado, el gobierno sea responsable con la información que obtendrá y manejará por parte de los ciudadanos. Quizás es mucho pedir, pues las empresas que manejan el internet como Google, Facebook o Amazon desarrollan algoritmos con los cuales obtienen información de los usuarios no solo en temas políticos sino hábitos de consumo y comportamiento; más bien, el gobierno como mediador debe limitar dichas acciones en beneficio de la privacidad ciudadana.

CAPÍTULO TRES. ACCIÓN EN LA CALLE, REDES SOCIALES EN CASA

La pertinencia de este apartado es porque representa cómo el gobierno electrónico, la acción colectiva y las redes sociales pueden actuar en conjunto para una mejor comunicación y desempeño, colocando en el centro la fuerza colaborativa. Aunado a que si bien, los chatbot no organizarían una protesta, mucho menos una revolución, sí son fundamentales como esos medios de interacción social digital desde distintas perspectivas, para el gobierno tener idea sobre el acontecer entre la ciudadanía y desde la parte ciudadana, la capacidad de difundir un mensaje que dé soporte a la organización.

Por lo que en este tercer capítulo se busca ejemplificar, por un lado, el papel que tuvieron las redes sociales y el internet en la ola de movimientos sociales más importantes en lo que va del siglo XXI en el mundo y en México: la Primavera Árabe, Occupy Wall Street y el #YoSoy132. Se tocarán desde la perspectiva descriptiva de la organización, movilización y participación por parte de la ciudadanía a través de las redes sociales. Por otro, cómo las herramientas tecnológicas—como las redes sociales—pueden ser aprovechadas puntualmente para fortalecer la relación gobierno-ciudadanía.

Para comenzar surgen unas cuantas preguntas, por ejemplo, ¿cómo hubiera sido el Movimiento del '68 con la existencia de herramientas como Facebook, Twitter o Instagram?, ¿el impacto de la movilización habría sido mayor o menor?, ¿el apoyo de la opinión pública habría aumentado o disminuido?, ¿el gobierno hubiera podido evitar la matanza de los estudiantes o con mayor razón la habría perpetrado?, y quizás la más importante, ¿habría existido el Movimiento del '68 con las redes sociales?

Ahora bien, aunque pareciese ocioso dar respuesta a las preguntas anteriores, creo que no estaría demás debido a que, a pesar de la existencia de grandes corporaciones que pueden obtener vastas cantidades de información de la ciudadanía—como se mencionó en el capítulo anterior—los gobiernos de todo el mundo aún parece que no saben cómo dar mayor provecho a las herramientas tecnológicas disponibles. Sería interesante, quizás para otro trabajo, investigar si hay alguna relación entre la edad de los representantes y el uso tecnológico.

Por ejemplo, el nuevo gobierno de la República Mexicana (2018 – 2024) encabezado por Andrés Manuel López Obrador, de acuerdo con el portal de Letras Libres⁶⁸, su gabinete (secretarios y secretarías de estado) promedia 60 años, cuando en los tres sexenios anteriores al tiempo de tomar posesión Vicente Fox, Felipe Calderón y Enrique Peña Nieto, sus equipos promediaban 52.2 años; 51.4; y 52.3, respectivamente. Desde luego, la edad no es un argumento suficiente para poner en cuestión la capacidad de una persona para realizar su trabajo, pero sí la manera en que lo hace. Se mencionó al inicio de este ensayo, no es lo mismo escribir un cuento con papel y lápiz, en una máquina de escribir o en una computadora, la calidad no se pone en entredicho, pero sí la fiabilidad de las herramientas para llegar al resultado final. Ahora bien, realizar este ejercicio en las personas que conducen un país y explicar el porqué de sus decisiones, desde luego impacta a millones de personas y sus efectos trascienden a generaciones que lo podría hacer un cuento.

⁶⁸ <https://www.letraslibres.com/espana-mexico/politica/cynthia-ramirez-amlo-gabinete-salud-edad>

Lo anterior contrasta con lo importante que fueron las redes sociales tanto para la administración entrante como la saliente, pues tanto el entonces presidente Enrique Peña Nieto, y el hoy titular del ejecutivo, Andrés Manuel López Obrador tienen un estrecho vínculo con las TIC. El primero fue arrinconado por el movimiento #YoSoy132 durante su campaña por la presidencia en 2012 que cobró vida y fuerza gracias al uso de Facebook, Twitter y YouTube, además del trabajo de la popularización de los “peñabots” —cuentas falsas que elogiaban en masa al candidato en redes sociales para contrarrestar los ataques en medios digitales— y a lo largo de su administración.

Mientras que López Obrador, durante el surgimiento del mismo movimiento del #YoSoy132 se le vinculó a éste, y a pesar de no haber nada claro, uno de los líderes, Antonio Attolini, hoy milita en MORENA, el partido del tabasqueño. Y ya entrando en el proceso electoral presidencial de 2018, AMLO se fío de plataformas como YouTube para enviar mensajes a su electorado, sin necesidad de hacer uso de los tiempos de televisión y de radio que otorga el Estado a los candidatos participantes.

Pues bien, de acuerdo con Gerardo Dorantes, la participación política es "cualquier acción de los ciudadanos dirigida a influir en el proceso político y en sus resultados"⁶⁹. ¿Y qué pasa cuando esa participación se vale de las redes sociales para hacerse notar?, quizás por la inmediatez en que difunde el mensaje se espera así la respuesta y de igual forma la acción. Sin embargo, esa eficacia y eficiencia aún no es alcanzada por el desempeño

⁶⁹ Dorantes y Aguilar, Gerardo L., Internet, Sociedad y Poder. Democracia digital: comunicación política en la era de la hipermediación, La Biblioteca, México, 2016, p 230.

gubernamental, lo que provoca inconformidad en los ciudadanos que comienzan a presionar para ser atendidos.

Como párrafos previos se mencionó las TIC son principalmente herramientas, no hay un estudio con argumentos sólidos que demuestren que han sido factores imprescindibles de cambio o movilización social. Dorantes apunta que “una de las más relevantes conquistas de la Revolución Francesa fue la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano [...] (que) en su epígrafe XI se lee: ‘La libre expresión de ideas y opiniones es uno de los más preciados derechos de los hombres. Por consiguiente, todos pueden hablar, escribir e imprimir libremente ateniéndose a la responsabilidad derivada del mal uso de esa libertad en casos previstos por la ley’”⁷⁰

La libertad expresión es un elemento esencial en cualquier régimen político que se diga democrático. La ciudadanía debe tener garantizados espacios, ya sean digitales o no, para ejercer en plenitud su derecho a expresarse. La comunicación se da entre pares y todos y cada uno de los ciudadanos pueden identificarse como tales unos con los otros, al mismo tiempo de expresarse y comunicarse es que llegan a acuerdos y la sociedad goza de estabilidad.

A mi parecer, la libertad de expresión es el escudo de las minorías frente a las mayorías y se complementa con la tolerancia y otros elementos. Sin esta libertad la opinión pública

⁷⁰ Ibid., p 82

sería aún más aplastante de lo que ya es con quienes piensan diferente, pues la espiral del silencio⁷¹ entra en acción y socava la opinión del individuo frente a la del resto.

En este sentido los medios de comunicación, como retoma Dorantes, son una parte importante en el proceso de democratización de la sociedad. Dice que “en la teoría liberal, la representación del pueblo ante la autoridad es una de las más relevantes funciones democráticas de los medios de información”⁷² porque son ellos los que se encargan de informar sobre los temas sociales, desde luego los más controversiales, en la promoción del debate de los temas públicos y su información y contenido sirven para retroalimentar al gobierno —como una especie de termómetro social— para que éste lo tenga en consideración de su agenda política y pública.⁵

En el mismo sentido, debido a su influencia social y política se apunta a que los medios de comunicación y de información se les “consideren, con razón o sin ella, más que el cuarto poder del gobierno, como un poder fáctico igualado, o más fuerte, al del Estado.”⁷³ A tal grado que, si bien ante la ley y la libertad de expresión, los ciudadanos son iguales, el acceso a un micrófono como el que tienen gobierno y empresas —señaladas como dueñas de los medios de comunicación— es selectivo y de acuerdo a voluntad política y económica.⁷⁴

⁷¹ Noelle-Neumann, Elisabeth, *The Spiral of silence. Public opinion—our social skin*, 2a edición, The University of Chicago Press, Estados Unidos, 1993, pp. 7 – 9.

⁷² Dorantes y Aguilar, Gerardo L., *Op. cit.*, p. 105

⁷³ *Ibid.*

⁷⁴ *Ibid.*

Una vez dicho esto es que cobra mayor sentido que en los movimientos sociales por abordar en esta sección no solo se hayan manifestado contra el gobierno sino contra los medios de comunicación, pues se les considera cómplices para mantener un *status quo* que les beneficia. Los medios de información y comunicación no están exentos de reflejar en sus páginas, transmisiones y pantallas sus inclinaciones ideológicas y viceversa, mostrar la mayor neutralidad posible; empero, los medios no siempre fueron transparentes al contar su versión de los hechos en Túnez o Egipto, o durante la ocupación de Wall Street o Televisa y TV Azteca en su transmisión respecto al #YoSoy132.

Para explicar la razón de los movimientos sociales Melissa Segura recurre a Alain Touraine quien dice que “[...] un movimiento social es siempre una protesta moral [...]” ya que cuestiona “[...] el modo de utilización social de recursos y modelos culturales”, y, añade, “no se deben separar jamás las orientaciones culturales [del] conflicto social”.⁷⁵ Y añade que es así la explicación para que los movimientos busquen igualdad cultural social.

la ciudadanía se manifiesta no solo por tener mayor acceso a la educación, al sistema de salud, mejor seguridad, por ejemplo, sino también por tener acceso a la información pública, espacios públicos con internet gratuito, así como mayor participación en la vida política además de los medios tradicionales. Por eso, Segura toma a Touraine para argumentar que el cambio al que apelan los movimientos no son someros sino que se trata de cambiar el rumbo.

⁷⁵ Segura Guerrero, Melissa Denis, El movimiento #YoSoy132 y su intervención en el proceso electoral del 2012 en México (Tesis doctoral), Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, 2016. Consultado en <<https://eprints.ucm.es/38153/1/T37398.pdf>>, el 20 de octubre de 2018.

Una de las características que comparten los movimientos actualmente —en general, es una situación que es promovida la por la globalización— es la trascendencia de lo local hasta lo global. Seguramente, sin los medios digitales la Primavera Árabe no hubiera trascendido más allá de la región o solo a un párrafo mediano o ligera mención le hubieran dedicado en los medios alrededor del mundo; o, quizás ni siquiera se habría podido llevar a cabo. Gracias a la difusión masiva que permiten los medios digitales, es que la sociedad civil tiene tal fuerza mediática.

Dorantes cita a Warkentin porque considera que la sociedad civil global entraña tres características básicas⁷⁶:

- Dinamismo: un proceso de cambio de manera permanente y busca adaptarse a las exigencias que la política contemporánea le plantea, al tiempo que produce cambios en la misma;
- Inclusión: es capaz de relejar el amplio rango de experiencias e ideas de los actores que la crean y la emplean;
- Conocimiento: se construye de manera autoconsciente y se emplea para varios propósitos políticos. No es, por tanto, un fenómeno espontáneo o accidental.

A raíz de estas nuevas características de la sociedad civil, de la ciudadanía que se manifiesta y encabeza los movimientos sociales es que se invita a analizarlos desde otra perspectiva. La globalización ha modificado la manera en que las personas interactúan, la

⁷⁶ Dorantes y Aguilar, Gerardo, L., Op. Cit., p. 256

identidad local o nacional podría ya no tener el mismo efecto y es por eso que Dorantes escribe “[el estudio de los movimientos sociales debe ser] a partir de sus lazos y redes conectivas y ya no desde una identidad y marcos colectivos.”⁷⁷

Primavera Árabe

A una ola de movimientos en países africanos a inicios de la segunda década del nuevo milenio es lo que conocemos como Primavera Árabe. Las naciones envueltas en estas insurgencias son: Túnez, Egipto, Libia, Siria, Yemen, Bahreín, Argelia, Marruecos, Jordania y Líbano. Nos enfocaremos en Túnez y Egipto que fueron las naciones que más trascendencia tuvieron respecto a cómo se fraguaron los levantamientos de sus ciudadanos.

Manuel Castells señala que la marcha del 25 de enero que cambió el futuro de Egipto había sido precedida por otros eventos años atrás:

protestas políticas (tras las elecciones amañadas de 2005 y 2010), la lucha por los derechos de las mujeres (reprimidas brutalmente, como en el Miércoles Negro de 2005) y las luchas obreras, como la huelga del complejo de fábricas textiles en Mahalla-al-Kubra el 2 de abril de 2008, seguida por las revueltas y la ocupación de la ciudad en respuesta a la represión sangrienta contra los obreros en huelga⁷⁸.

A raíz de estas protestas un grupo de jóvenes crearon el Movimiento 6 de abril en el cual, de acuerdo con el portal 20minutos, “sus miembros comenzaron a actuar en 2008

⁷⁷ Ídem., p. 348

⁷⁸ Castells, Manuel, *Redes de indignación y esperanza. Los movimientos sociales en la era de internet*, Alianza Editorial, España, 2012, p. 65

con la creación del grupo de Facebook “6 de abril: el Día de la Rabia”.⁷⁹ Así bien, ciudadanos —en su mayoría diestros en las redes sociales— comenzaron a organizarse por medio de Facebook y Twitter para manifestarse en contra del gobierno autoritario de Hosni Mubarak. Corre otra versión que involucra a los Estados Unidos estaban apoyando a los insurgentes para derrocar el régimen de Mubarak.

Uno de los grupos que más atrajo más atención fue "We are all Khaled Said". Su nombre se lo debía a un joven activista asesinado por la policía después de haber esparcido un video en el que denunciaba la corrupción policiaca⁸⁰. Castells menciona que, así como estos grupos, que llegaron a concentrar alrededor de 70 mil participantes, culminaron su activismo con la marcha y ocupación de la Plaza Tahrir el 25 de enero de 2011.

De acuerdo con *The New York Times*, el ejército egipcio se había comprometido a no disparar contra los manifestantes e incluso haría por protegerlos.⁸¹ Mientras que el portal de *Reuters* que varios soldados se fueron sumando a las protestas contra el régimen de Mubarak.⁸² La importancia de las redes llegó a tal grado que mujeres egipcias con el rostro destapado retaron por medio de videos en Facebook a que se unieran con ellas a la marcha,

⁷⁹ El Movimiento 6 de abril, germen de la revolución egipcia, 20minutos, 25 de enero de 2012. Consultado en <<https://www.20minutos.es/noticia/1286572/0/revolucion/egipcia/protagonistas/>>, el 20 de septiembre de 2018.

⁸⁰ Castells, Manuel, Op cit., p. 66

⁸¹ Military Caught Between Mubarak and Protesters, The New York Times, 10 de febrero de 2011. Consultado en <<https://www.nytimes.com/2011/02/11/world/middleeast/11military.html>>, el 10 de mayo de 2019.

⁸² Egypt army officer says 15 others join protesters, Reuters, 11 de febrero de 2011. Consultado en <<https://www.reuters.com/article/ozatp-egypt-protest-officers-20110211-idAFJJOE71A06N20110211>>, el 10 de mayo de 2019.

incluso con aire sarcástico por ser “mujeres que toman la iniciativa” en una sociedad patriarcal como la egipcia, Asmaa Mahfouz fue una de las más destacadas.⁸³

Los manifestantes egipcios supieron sacarle el máximo provecho a las redes sociales, mientras que el régimen de Mubarak junto con los medios de comunicación estaban contando su versión de los hechos, menospreciando y atacando a las protestas, los participantes a través de sus teléfonos móviles compartían en sus Facebook y Twitter su perspectiva que tenían de lo que ocurría; se ganaron el apoyo y simpatía del mundo; desde luego, las reuniones tanto offline y online fueron las que permitieron la organización y acción ante el flujo de información. Mubarak renunció de su cargo el 11 de febrero, dieciocho días después de la ocupación de la Plaza Tahrir.

Respecto a los ocurrido, Manuel Castells cita a Allagui y Kebler: “Si aprendimos el liderazgo político y la creación de coaliciones de la Revolución rusa, y la iniciativa popular de la Revolución francesa, las revoluciones árabes de Túnez y Egipto demostraron el poder de las redes”⁸⁴

Occupy Wall Street

Otro movimiento en el que las redes sociales se vieron involucradas fue *Occupy Wall Street (OWS)*. Este movimiento apareció en la escena social de los Estados Unidos a mediados de septiembre de 2011, el mismo año que se dieron las revueltas en África. La sociedad civil norteamericana no quería quedarse atrás y protestar contra el actuar de su gobierno. Para

⁸³ Castells, Manuel, Op cit., p. 80

⁸⁴ Íbid., p. 68

manifestarse eligieron el 17 de septiembre, misma fecha que conmemora la ratificación de su constitución.

Un preludeo al OWS es el Movimiento del 99%, Castells plantea que los primeros llamamientos a la movilización para ocupar Wall Street provienen de David DeGraw quien incitó a que "es hora de que el 99% de los estadounidenses se movilicen y pasen agresivamente a las reformas políticas sensatas", a él se sumaron AapedStatus (sitio web) y Anonymous para planificar la ocupación de Wall Street⁸⁵. A partir de esta alianza nació la plataforma A99 y que por medio de las redes sociales hizo llamados a sitiar Wall Street como forma de protesta. Señala Castells, que en este escenario es cuando aparece Adbusters con su comunicado para ocupar Wall Street:

Es la hora de la democracia, no de la corporatocracia, estamos perdidos sin ella. Esta exigencia parece captar el sentido actual de la nación porque limpiar la corrupción de Washington (es) algo que todos los estadounidenses, de izquierdas o derechas, anhelan y respaldan [...] en lugar de quedar atrapados indefensos por la estructura del poder actual, nosotros, la gente, empezamos a conseguir lo que queremos, ya sea desmantelando la mitad de las 1000 bases militares estadounidenses que hay en el mundo o reinstaurando la Ley Glass -Steagall o La ley de a la tercera para la vencida para los delitos en las grandes empresas. Con una reivindicación sencilla —una comisión presidencial para separar el dinero de la política—, empezamos a establecer la agenda de una nueva América. Escribe tu comentario y ayuda a decidir cuál va a ser esta demanda. Saquemos fuerzas,

⁸⁵ Castells, Manuel, Op cit., p. 161

carguemos nuestras tiendas si vayamos a Wall Street con ganas, 17 de septiembre. Hacia lo salvaje, Culture Jammers HQ-agitadores culturales. ⁸⁶

Y así fue cómo los llamados desde distintos frentes para ocupar la zona financiera de Manhattan comenzaron a crecer y a unirse desde un mismo frente. El mismo Castells asegura que de haber abogado por la “paternidad” del movimiento hubiera sido un atentado a su esencia de colaboración y horizontalidad⁸⁷. David Graeber dice que *Occupy Wall Street* recupera algunos principios anarquistas⁸⁸:

- Rechazar la legitimidad de las instituciones políticas existentes
- Rehusarse a aceptar la legitimidad del orden legal
- Rehusarse a crear jerarquías dentro del movimiento y manejarse por medio de consenso de democracia directa
- Enaltecimiento de una sociedad como ellos anhelan en el futuro: horizontal

Retomo lo mencionado por Graeber pues de alguna forma alarmista dice que los norteamericanos estarían con una disposición —mayor a la que quieren admitir— a posturas radicales⁸⁹. Particularmente considero que exigir mejores condiciones de salud, trabajo, educación y hasta de representación no es radical sino razonable en la ciudadanía,

⁸⁶ Ibid., p. 160

⁸⁷ Ídem., p. 162

⁸⁸ Graeber, David, *Occupy Wall Street's anarchist roots*, Aljazeera, 30 de noviembre de 2011. Consultado en <<https://www.aljazeera.com/indepth/opinion/2011/11/2011112872835904508.html>>, el 16 de septiembre de 2018.

⁸⁹ Ídem., <https://www.aljazeera.com/indepth/opinion/2011/11/2011112872835904508.html>

más aún cuando se evidencia la falta de resultados, además de ser inherente a la democracia exigir cuentas y protestar. Sobre todo después de una crisis financiera como la de 2008 en la que el gobierno estadounidense decidió inyectar dinero a las mismas empresas que habían sido las causantes de la crisis en la que millones de personas perdieron su trabajo, su casa y hasta su salud; y estos recursos dirigidos a las empresas fueron obtenidos de la ciudadanía y sus impuestos.

Es Graeber quien rescata el testimonio de Marisa Holmes una de las organizadoras del movimiento, quien dice que una y otra vez escuchaba la misma historia entre los manifestantes de jugar de acuerdo con las reglas del juego: estudiar, trabajar, tener una beca, sin embargo, en ese momento no tenía trabajo, una deuda de 50 mil u 80 mil dólares y un banco acosándole sin cesar.⁹⁰

El 17 de septiembre aparecieron en las inmediaciones de Wall Street entre mil y 5 mil manifestantes, las cifras varían al respecto. “Twitter se convirtió en una herramienta fundamental para la comunicación interna en los campamentos, así como para conectarse con otras ocupaciones y para planificar acciones específicas.”⁹¹

También utilizar YouTube y *livestreams* fue una manera de proteger al movimiento y así evitar que la policía hiciera arrestos arbitrarios, como de igual manera evitar represiones violentas que pusieran en riesgo la vida de los manifestantes y gracias a la difusión de

⁹⁰ Smith, Yves, David Graeber: On Playing By The Rules – The Strange Success Of #OccupyWallStreet, Naked Capitalism, 19 de octubre de 2011. Consultado en <https://www.nakedcapitalism.com/2011/10/david-graeber-on-playing-by-the-rules-%E2%80%93-the-strange-success-of-occupy-wall-street.html>, el 18 de septiembre de 2018.

⁹¹ Castells, Manuel, Op cit., p. 170

dicha información generó empatía entre la opinión pública, además de sumar a más manifestantes. Mientras que, “los medios generalistas solo informaban de lo que querían sus directores, pero el movimiento informaba de todo, colgando en internet todas las acciones, que se desarrollaron en cada confrontación.”⁹²

El movimiento llegó a sumar en Facebook alrededor de 450 mil usuarios. El 5 de octubre llegaron a movilizarse cerca de 15 mil personas, también hubo ocupaciones espontáneas en ciudades como Chicago, Boston, Washington, San Francisco, Oakland, Los Ángeles, Atlanta, Fort Lauderdale, Tampa, Houston, Austin, Filadelfia, Nueva Orleans, Clevelan, Las Vegas, Jersey City, Hartford, Salt Lake City, Cincinnati, Seattle, e incluso a las puertas de la Casa Blanca, así como numerosos barrios y pueblos de todo el país.⁹³

La difusión por medio de redes sociales fue trascendental para el movimiento, incluso gracias ellas podían alcanzarse objetivos como la no jerarquización, todos podían emitir su opinión y al mismo tiempo conocer la de otros miles. El fundador de la plataforma Change.org⁹⁴, Ben Rattray, dice <<la mejor manera de hacer que una persona haga cosas lejos de la computadora es a través de su computadora; no se puede organizar a miles sin la web>>⁹⁵ y de alguna manera no está lejos de acertar.

⁹² Ibid., p. 180

⁹³ Ibid., p. 163

⁹⁴ Change.org Inc. es una organización o corporación constituida legalmente como persona jurídica cuyo negocio incluye la venta y prestación de servicios mediante envíos masivos, listas de correo electrónico y servicios derivados. Change.org, en Wikipedia. Consultado en <https://es.wikipedia.org/wiki/Change.org>, el 19 de septiembre de 2018.

⁹⁵ Kanalley, Craig, Occupy Wall Street: Social Media's Role in Social Change, The Huffingtonpost, 12 de junio de 2017. Consultado en https://www.huffingtonpost.com.mx/entry/occupy-wall-street-social-media_n_999178, el 21 de septiembre de 2018.

El movimiento OWS fue perdiendo presencia, como suele pasar cuando la autenticidad del movimiento radica en personas que dejan de ir a trabajar, de asistir a la escuela por estar presentes y unirse a las protestas, llega ese momento en el que si no hay una entidad que les provea de recursos, debe enfocar su tiempo y esfuerzo en conseguirlos ellos mismos. En otras palabras, es complicado ser activista cuando hay que pagar el supermercado y la hipoteca de la casa.

Se desocuparon las plazas públicas y se trató de mantener la acción de diferentes formas, la comunicación era constante en redes sociales. Cuando se quiso regresar a la ocupación, la policía ya no lo permitió. Respecto a qué consiguió el movimiento, existen visiones que critican la postura de esperar un resultado tangible llamándole “la visión productivista de la acción social”⁹⁶. Es interesante esta postura pues los movimientos critican y se inconforman del sistema por lo que esperar que se desempeñen como una institución u organización propia del mismo sería contradictorio; lo que este tipo de movilizaciones buscan es principalmente concientizar a los demás y, si fuera necesario medir algo, el éxito dependería de a cuántas personas les llegó su mensaje.

#YoSoy132

El movimiento del #YoSoy132 surgió en México en plenas elecciones presidenciales. El contexto en el que se da es que después de 12 años de alternancia⁹⁷ parecía que el PRI –el otrora partido hegemónico– la recuperaría. Sin embargo, en opinión de la oposición de

⁹⁶ Castells, Manuel, Op cit., pp. 115-156

⁹⁷ En 2000 después de más de 70 años en el poder, el PRI perdió la presidencia de la república a manos del PAN, partido que gobernó por dos periodos consecutivos hasta que en el 2012 el PRI la recuperó de nuevo.

izquierda sus métodos atentaban contra las reglas del juego político – electoral, pues llevó al límite de la ley la exhibición de su candidato y por medio de prácticas que serían consideradas para una competencia pareja, equitativa, pero lo importante es ganar, al menos eso era claro

Y no era para menos porque Enrique Peña Nieto, candidato del PRI, se posicionó como un político de farándula que se casó con una actriz de televisión, vendió la exclusiva de su boda a las llamadas “revistas del corazón”, aparecía en eventos que en calidad de representante –antes de ser candidato era gobernador– no tenían un vínculo común, además del uso de “publirreportajes”⁹⁸.

Peña Nieto a lo largo de su campaña presidencial tuvo un par de tropiezos que lo mostraron como un personaje que no estaba preparado para salirse del guion, se mostró torpe en sus respuestas por lo que una parte de la opinión pública lo comenzó a señalar con el estereotipo de guapo pero tonto. Uno de los ejemplos más recordados y citados fue donde demostró su impericia al responder cuando acudió como invitado, en calidad de precandidato, a la Feria Internacional del Libro en Guadalajara, Jalisco.

Al candidato priista se le preguntó cuáles habían sido los libros que habían marcado su vida y respondió así:

Leí algo que seguramente en mi vocación por la política alentaba ese espíritu.

Fueron varios libros, algunos, La silla del águila, de Krauze [...] La verdad es que

cuando leo libros, me pasa que luego no registro del todo el título, me centro más en

⁹⁸ En los noticieros se transmitían su logros, acciones o eventos de su administración en el gobierno del Estado de México como si fueran una noticia.

la lectura, pero más o menos te da una idea de los libros que he leído [...] de ahí incluso la antítesis de ese libro, las mentiras donde habla de la mentira sobre... (ríe nervioso), me quiero acordar del título del libro... ahí la dejamos en La silla del águila, aquí hay unos que leen más, deben acordarse más cuál es...⁹⁹

Las redes no perdonaron su tropezón y las agresiones aumentaron cada vez más de tono. Pero, como se mencionó en el primer capítulo, aparentemente el equipo de Peña había contratado al hacker colombiano, Andrés Sepúlveda para encargarse de su contraestrategia en redes sociales. El peor momento de la campaña de Peña Nieto llegó cuando visitó la Universidad Iberoamericana, ubicada en la Ciudad de México.

Como se sabía, el equipo de Peña era muy hermético y tenía muchos filtros en los eventos a los que asistía el candidato. A modo de proteger a su candidato de una audiencia que no fuera afín a él, trataban de que los asistentes fueran a modo para que le aplaudieran y echaran porras, así que la tónica logística que se esperaba en su visita a la Iberoamericana en eso consistía.

Es importante decir que —en una lectura política— al candidato priista le estaban avisando lo que podía ocurrir en su visita a través de los medios. El Universal, periódico de circulación nacional, publicó una noticia que decía “Preparan alumnos de la Ibero

⁹⁹ Zapata, Belen, Peña Nieto confunde nombres de libros y escritores en su visita a la FIL, Expansión, 3 de diciembre de 2011. Consultado en <https://expansion.mx/nacional/2011/12/03/pena-nieto-confunde-nombres-de-libros-y-escritores-en-suvisita-a-la-fil>, el 20 de septiembre de 2018.

‘bienvenida’ a Peña”¹⁰⁰, en la cual mencionaba que los estudiantes en redes sociales se estaban organizando para protestar en contra del candidato.

La invitación de estas protestas era hacerle preguntas que lo sacaran de su esfera de comodidad al candidato sobre sus vínculos con políticos controversiales en la historia reciente de México, como la líder magisterial Elba Esther Gordillo, el expresidente Carlos Salinas Salinas de Gortari, su tío exgobernador del Estado de México, Arturo Montiel, y su responsabilidad con los disturbios en San Salvador Atenco.¹⁰¹ La primera visita programada se canceló y se pospuso para otra fecha.

Por fin, el viernes 11 de mayo de 2012 Peña Nieto asistió al foro Buen Ciudadano Ibero, desde muy temprano la comunidad estudiantil y académica de la universidad se personaron en el auditorio para presenciar la visita del candidato. Lo que empezó a molestar a los estudiantes fue que había casi cien lugares reservados para el equipo del candidato, invitados especiales y miembros de la prensa, reduciendo la capacidad de lugares disponibles.¹⁰² A las afueras del auditorio había pancartas tanto de protesta como de apoyo al candidato.

¹⁰⁰ Redacción, Preparan alumnos de la Ibero "bienvenida" a Peña, El Universal, 11 de mayo de 2012. Consultado en <http://archivo.eluniversal.com.mx/primera/39432.html>, el 22 de septiembre de 2018.

¹⁰¹ “Fueron una serie de enfrentamientos violentos en la ciudad de San Salvador Atenco entre la Policía Federal Preventiva de México, la Agencia de Seguridad Estatal del Estado de México, la policía municipal y habitantes del pueblo, militantes del Frente de Pueblos en Defensa de la Tierra (FPDT) y otros adherentes a La Otra Campaña del EZLN, que dejó como resultado el fallecimiento de Alexis Benhumea y Javier Cortés, la detención de 207 personas —entre ellas 10 menores de edad—, 146 detenciones arbitrarias, la expulsión de cinco extranjeros y quejas contra elementos policiacos por presuntas vejaciones y violaciones sexuales a 26 mujeres.”, Disturbios de Atenco de 2006, en Wikipedia. Consultado en https://es.wikipedia.org/wiki/Disturbios_de_Atenco_de_2006#Antecedentes, el 25 de septiembre de 2018.

¹⁰² Segura Guerrero, Melissa Denis, Op. cit., 162

Lo que nos dice Melissa Segura es que:

Hacia el final del encuentro se notaba una gran tensión entre los asistentes, el equipo del candidato y los miembros del presidium. De manera oficial se concluyó la participación del candidato y se realizó la despedida, sin embargo, los gritos y reclamos no cesaban. En ese momento —sin habersele solicitado y fuera del guion— el candidato pidió el micrófono para hacer una última declaración en referencia a los sucesos de Atenco, pues se había dado cuenta de que era el tema que dominaba en las pancartas y en los reclamos desde que llegó a la universidad, además de notar el gesto de sangre y las acusaciones de asesino por parte de los jóvenes. Su respuesta —muy reiterativa— se concretó en asumir la responsabilidad del uso de la fuerza pública para hacer valer el Estado de derecho, y así restaurar el orden y la paz en el municipio de Atenco, luego agregó que los sucesos lamentables —los asesinatos y violaciones denunciadas— habían sido sancionados debidamente, y después concluyó que su actuar había sido validado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación.¹⁰³

Debido a las fuertes manifestaciones dentro de la universidad el candidato tuvo que dirigirse hacia uno de los baños de la universidad por lo que en redes sociales se llamó #MeEscondoEnElBañoComoEPN.

El manejo de la crisis por parte del equipo del candidato no fue lo mejor, los voceros como el presidente del PRI, Pedro Joaquín Coldwell; su coordinador de campaña,

¹⁰³ Ibid., p. 167

Luis Videgaray; Arturo Escobar, senador el Partido Verde Ecologista de México (PVEM) —partido de la coalición de la candidatura—; Eduardo Sánchez Hernández, vocero nacional del PRI; Emilio Gamboa Patrón, priista y secretario general de la Confederación Nacional de Organizaciones Populares, calificaron una y otra vez a los manifestantes con todos los adjetivos negativos que pueden dirigirse a un grupo porril y cuestionaron la pertenencia de ellos a la universidad organizadora del evento, además de señalar su comportamiento como “un peligro para el País.”¹⁰⁴

Estos señalamientos ocasionaron que, por medio de un video difundido en redes sociales, 131 alumnos que se identificaran con sus matrículas y credenciales como miembros de la Universidad Iberoamericana. El video se difundió como fuego en la pradera seca y generó tal simpatía en redes sociales que se creó el hashtag #YoSoy132, la autoría del mismo es ambigua y como buen movimiento colectivo no tiene caso ahondar en eso.

Otro elemento que incitó a los manifestantes fue que como dice Segura, las principales cadenas de televisión en sus respectivos noticieros no le dieron importancia a la manifestación estudiantil, sino que dieron más enfoque al candidato priista y los hechos posteriores a su participación oficial.¹⁰⁵

Se conformó la agrupación @masde131 en Twitter —que más tarde sería YoSoy132— y empezó a convocar a una marcha el 23 de mayo de 2012. Alumnos de más de 15 universidades se sumaron, la mayoría de las escuelas privadas, un suceso que hacía aún

¹⁰⁴ Ídem., p. 171

¹⁰⁵ Ibid., p. 180

más relevante la acción colectiva pues no suelen ser protagonistas de esta clase de movilizaciones, prácticamente de ninguna, con esta excepción.

Así que la fecha convocada para la marcha reunió a más de 15 mil jóvenes que decidieron manifestar su inconformidad hacia el candidato priista, el gobierno y los medios de comunicación. De acuerdo con Segura, ese día fue la primera vez que se definieron como movimiento¹⁰⁶, además de presentar un pliego petitorio solicitaban:

- a) Acceso a Internet como derecho constitucional.
- b) Código de Ética y figura de ombudsman en todos los medios de comunicación.
- c) Participación de escuelas de comunicación en producción de canales públicos.
- d) Debate sobre las demandas del movimiento.
- e) Seguridad para los participantes.
- f) Transmisión del segundo debate presidencial en cadena nacional.

“Se reportaron además marchas simultáneas de apoyo al movimiento en ciudades como Guadalajara, Monterrey, Tijuana, Saltillo, Villahermosa, Mérida y Puebla, entre otras. Ahora sí, la fuerza del incipiente movimiento se vio reflejada en números, presencia y compromiso.”³⁹

Una vez demostrado el poder de convocatoria, se hizo otro llamado para que el 30 de mayo se configurara un órgano rector del movimiento, la Coordinadora Interuniversitaria, y anuncia la realización de la primera Asamblea General Universitaria en

¹⁰⁶ Ibid., p. 185

las inmediaciones de Ciudad Universitaria de la UNAM.¹⁰⁷ Incluso ese día se inició la asamblea, donde participaron casi 6 mil jóvenes, con la “bienvenida a la primavera mexicana”.¹⁰⁸

Segura destaca el vínculo que se creó con otras organizaciones como el Sindicato Mexicano de Electricistas (SME), la Coordinadora Nacional de Trabajadores de la Educación (CNTE), la organización de Padres de la Guardería ABC, el Sindicato de Trabajadores de la UNAM, y delegados de pueblos indígenas.¹⁰⁹ Particularmente, considero que este tipo de alianzas, sí aportan capital humano, pero desvían el objetivo de la causa con más causas y más objetivos que genera más pérdidas que ganancias y se minan —de manera inconsciente— en su actuar.

Más allá de lo que haya logrado el #YoSoy132 respecto a sus objetivos reales, concuerdo con lo que menciona Segura sobre la trascendencia de su movilización con ayuda de las redes digitales y lejos de los medios tradicionales.

El #YoSoy132 fue el primer movimiento en México que obedeció a la lógica y a la dinámica establecida por las redes digitales. Su origen estaba intrínsecamente ligado al poder de la comunicación digital para que se conformaran redes de protesta. [...] Lo que no se esperaban ni los medios de comunicación ni los actores involucrados —incluyo aquí a los propios estudiantes manifestantes— es que los

¹⁰⁷ Ibid., p. 186

¹⁰⁸ Ibid., p. 187

¹⁰⁹ Ibid., p. 189

videos y comentarios publicados en las principales redes sociales, como Facebook, Twitter y YouTube, tendrían el impacto para conectar a toda una generación.¹¹⁰

Cada una de las movilizaciones que se abordaron en este capítulo tienen como punto de convergencia las redes sociales, si bien cada una se da en momentos nacionales y por motivos distintos, crisis financieras, sociales, políticas y se combinan con el auge de las redes, son en el mismo contexto mundial. Como se hizo hincapié de alguna u otra forma a lo largo de este episodio, las redes fueron y son no un sustituto sino una herramienta de apoyo para la movilización en las calles. Algunos expertos incluso argumentan que su organización se debilita al no tener una estructura construida, como pudieron haberla tenido movimientos previos a las redes sociales.

En parte estoy de acuerdo, porque desde luego es importante la congregación de una estructura, o más bien, de una organización óptima, eficiente y eficaz para un mejor impacto, pero eso institucionalizaría al movimiento y estaría contra su esencia. Por otro lado, la brecha digital en aquel entonces incluía a los gobiernos, pues no estaban totalmente preparados para enfrentar estrategias de acciones colectivas en las redes, algo que hoy en día ha cambiado, a tal grado de tergiversar información dentro de las mismas para desactivar un intento de movilización. Como Della Porta y Reiter nos señalan, hay tres tipos de estrategias por parte de las élites y grupos de poder en relación con los movimientos sociales¹¹¹:

¹¹⁰ Ibid., p. 239

¹¹¹ Ibid., p. 49

- a) coercitivas (uso de fuerza, represión),
- b) persuasivas (contacto y negociación con activistas) e;
- c) informativas (información para identificación anticipada de participantes y conocimiento de planes de acción).

Ahora bien, este tercer episodio abordó tres movimientos que fueron potenciados gracias a las redes sociales digitales principales: Facebook y Twitter. Qué hubiera sido del movimiento egipcio o cómo se habrían organizado los manifestantes en Wall Street y quienes replicaron esa acción en otras partes del mundo sin ellas, también qué hubiera sido del movimiento #YoSoy132 sin la versión estudiantil de los hechos y solamente la emitida de parte de los medios cooptados por el candidato Peña Nieto.

Lo que se pretende evidenciar es la fuerza que imprimen estas redes, herramientas de comunicación interpersonales para la organización de un evento de tal magnitud. Desde luego, hay que salir a las calles y tomar acción en el mundo no digital. Aunque arriesgado, puede argumentarse que las redes sociales son la imprenta de este nuevo milenio. La facilidad y rapidez con que permiten la difusión de información permitió que los ciudadanos pudieran sentir y estar conectados con sus pares en cualquier rincón del mundo, para bien y para mal.

Desde luego, este flujo de información es perfectible, desde un punto esencial como qué será de esta conectividad si llegara a faltar energía eléctrica—en este caso podría no ser la prioridad dado que un hospital sin luz es más importante que no tener conexión a internet —, así como el exceso de información es una amenaza porque esparcir datos falsos o

contradictorios derivaría en un caos, se conoce mejor como *fake news*. Es importante contrarrestar este tipo de información en una competencia electoral y todavía más ante una emergencia, dado que cobraría vidas.

Otro punto importante de este apartado es el involucramiento del gobierno y sus instituciones en el mundo digital. Cómo puede ser conformado por representantes de la ciudadanía, cuando estos desconocen uno de los comunes denominadores como son las redes sociales en los que conviven sus representados. Si en su vida diaria son renuentes a las TIC será aún más difícil aplicarlas en la toma de decisiones respecto a una política pública o en la administración gubernamental.

CONCLUSIONES

Para la conclusión se llega a tres puntos: 1) El uso de la tecnología como medio de representación ciudadana; 2) Como pieza fundamental para la organización social; y, 3) Digitalización de la administración pública para agilizar procesos: intrainstitucional y hacia la ciudadanía.

El primer punto se refiere principalmente a los chatbot, esta herramienta como ya se ejemplificó en el segundo capítulo, ya sea personalizado para un candidato, aludiendo ser un asistente o representando a una secretaría de estado puede ser de gran utilidad para los representantes. Gracias a la tecnología que utilizan pueden llevar a cabo una conversación humana y, conforme mejore su desarrollo, lograrán imitarla por lo que un ciudadano que interactúe chatbot tendrá la sensación de ser escuchado.

Además, dando un paso más allá, quizás utópico, sería adentrarse al futuro y pensar sobre una representación exclusivamente robótica. Estaríamos en una realidad que solamente en televisión hemos visto hasta ahora. Cómo sería un representante virtual, por qué sería mejor, cuándo sería posible, estaríamos al filo de ser dominados por entes similares no está demás preguntarse en qué momento la Inteligencia Artificial hará valer todo ese conocimiento que los humanos le insertamos. El político puede sacar mayor ventaja de un asistente conversacional como un chatbot, en lugar de considerarlo con renuencia debe sumarlo a su equipo.

Sobre ser pieza fundamental de organización social, se presentó en el tercer capítulo. La influencia de las redes sociales en un movimiento cambió la forma de entender

la organización, miles de personas se pueden sumar y enterar gracias a la información que fluye desde una red social. Alguien que no sabía del levantamiento árabe lo supo gracias a estos canales o si había quienes se mostraban escépticos al respaldo que los medios y foros convencionales le otorgaban a Peña Nieto, con Twitter y el #YoSoy132 cambió.

Si bien la mejor manera de protestar y darse a notar es estar en las calles, hoy en día no tiene el mismo impacto pegar un cartel a las afueras de un parque o una escuela que una fotografía de ese cartel o un diseño para redes publicado en Facebook y ser compartido miles de veces para llamar a la acción. Aunque se corra el riesgo de que circule información contradictoria para contrarrestar la fuerza del movimiento.

En tercer lugar, creo que la Digitalización de la administración pública para agilizar procesos: intrainstitucional y hacia la ciudadanía lo es todo, el presente y futuro de las instituciones y el Estado. Pensar en un mundo sin TIC es retroceder décadas, por lo tanto, una vida política sin ellas es trasladarse a la antigua Grecia de la práctica “levantamos”, pero con millones de personas de por medio, sería un camino tortuoso e inimaginable.

A partir de este punto creo que la Ciencia Política también se digitaliza, se sumerge en la creación y definición de nuevos conceptos, unos tecnológicos. La dinámica en la que se relacionan los ciudadanos como lo hemos visto a lo largo de este ensayo ya es diferente, unas cuantas personas pueden marcar la diferencia desde su sillón o trabajo por medio de unos cuantos clics. No se trata de menospreciar la fuerza real de un movimiento o una organización, pero ahora el proceso es diferente. Desde luego, esto que llamo fuerza real es

actuar, salir y hacer siempre será lo que cambie a una persona, a un gobierno y alcanzar ese nivel de acción siempre es un reto, sin embargo, el mensaje es más sencillo de articular.

La manera de ver el mundo desde las instituciones públicas está cambiando, aunque lentamente, se está orientando hacia las TIC y cómo obtener mayor provecho de ellas tanto en sus funciones como en su manera de relacionarse con sus pares y la ciudadanía. La explicación sería porque el Estado debe atender asuntos de distintas índoles en diferentes sectores de la sociedad que no son homogéneos, sobre todo en una como la mexicana. A pesar de estas condiciones, que son diversas, el apoyo en la tecnología de las comunicaciones y las redes sociales genera un cambio además de social, a nivel emocional, crear mayor empatía entre los ciudadanos, entre las personas.

BIBLIOGRAFÍA

- *¿Qué es el gobierno digital, el significado y las funciones del gobierno electrónico?*, Secretaría de la Función Pública. Consultado en <http://2006-2012.funcionpublica.gob.mx/index.php/idades-administrativas/ssfp/mejor-gobierno/faq/gobierno-digital.html>, el 2 de septiembre de 2018.
- *¿Qué es la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA)?* Consultado en <http://gobabiertomx.org/alianza-internacional/>, el 10 de septiembre de 2018.
- *7 gráficos sobre los usuarios de internet en México en 2018*, El Economista, 17 de mayo de 2018. Consultado en <https://www.eleconomista.com.mx/tecnologia/7-graficos-sobre-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-en-2018-20180517-0077.html>, el 20 de septiembre de 2018.
- Aguilera Izaguirre, Gustavo, *El gobierno electrónico en México*. CienciaUAT [en línea] 2008, 3 (Julio-Septiembre): [Fecha de consulta: 6 de septiembre de 2018] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441942913008>> ISSN 2007-7521
- Andrés Manuel López Obrador, en Twitter, el 25 de abril de 2018. Consultado en https://twitter.com/lopezobrador_/status/989142285953757186, el 6 de septiembre de 2018.
- *Egypt army officer says 15 others join protesters*, Reuters, 11 de febrero de 2011. Consultado en <<https://www.reuters.com/article/ozatp-egypt-protest-officers-20110211-idAFJOE71A06N20110211>>, el 10 de mayo de 2019.
- Boletín Foro e-Gobierno OEA, abril 2014. Consultado en <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=ktzdEmBLbW4%3D&tabid=1729>, el 28 de agosto de 2018.
- Castells, Manuel, *Redes de indignación y esperanza. Los movimientos sociales en la era de internet*, Alianza Editorial, España, 2012
- *Census program*, Statistics Canada. Consultado en <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/index-eng.cfm>, el 22 de septiembre de 2018.
- Change.org, en Wikipedia. Consultado en <https://es.wikipedia.org/wiki/Change.org>, el 19 de septiembre de 2018.
- Charan Sai, Desagrandhi, *12 Global Government Agencies That Use Chatbots*, V-Soft Consulting blog, 2 de abril de 2018. Consultado en <https://blog.vsoftconsulting.com/blog/15-governments-agencies-that-use-chatbots?hs_amp=true> el 15 de octubre de 2018.
- *Chatbots, los candidatos a la innovación de los gobiernos*, Gus Chat, 16 de octubre de 2017. Consultado en <<https://gus.chat/chatbots-los-candidatos-a-la-innovacion-de-los-gobiernos/>>, el 14 de octubre de 2018.
- Chávez, Víctor, *Por fin conocerás a tus diputados, este robot te ayudará*, El Financiero, 7 de diciembre de 2017. Consultado en <<http://>>

www.elfinanciero.com.mx/nacional/belisar-io-el-robot-que>, el 19 de octubre de 2018.

- Con un costo promedio de 13 pesos por dólar en 2012, son aproximadamente 7.8 millones de pesos. Portal de Banamex, consultado en https://www.banamex.com/economia_finanzas/es/divisas_metales/dolar_interbancario.htm, el 11 de septiembre de 2018.
- Disturbios de Atenco de 2006, en Wikipedia. Consultado en https://es.wikipedia.org/wiki/Disturbios_de_Atenco_de_2006#Antecedentes, el 25 de septiembre de 2018.
- Dorantes y Aguilar, Gerardo L., *Internet, Sociedad y Poder. Democracia digital: comunicación política en la era de la hipermediación*, La Biblioteca, México, 2016
- *E-government development index (egdi)*, UN E-Government Knowledgebase. Consultado en <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/methodology>, el 29 de agosto de 2018
- El Movimiento 6 de abril, germen de la revolución egipcia, 20minutos, 25 de enero de 2012. Consultado en <https://www.20minutos.es/noticia/1286572/0/revolucion/egipcia/protagonistas/>, el 20 de septiembre de 2018
- *En la recta final de su gobierno, Peña alcanza solo 18% de aprobación: encuesta*, ADN político, 2 de septiembre de 2018. Consultado en <https://adnpolitico.com/presidencia/2018/09/02/en-la-recta-final-de-su-gobierno-pena-alcanza-solo-18-de-aprobacion-encuesta>, el 8 de septiembre de 2018.
- *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017*. Consultado en http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/EstSegPub/encig2018_03.pdf, el 30 de agosto 2018.
- *Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018*, Asociación de Internet, 21 de mayo de 2018. Consultado en <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/13-Estudio-sobre-los-Habitos-de->, el 8 de septiembre de 2018.
- *Expansión/Datosmacro*. Recuperado de <https://datosmacro.expansion.com/demografia/poblacion/alemania>, el 20 de septiembre de 2018.
- Floatbot Team, *How Chatbots are Beneficial to Government Agencies*, Chatbots Magazine, 20 de enero de 2018. Consultado en <https://chatbotsmagazine.com/how-chatbots-are-beneficial-to-governmentagencies-6e21052e3ba4>>, el 15 de octubre de 2018.
- Gobierno de la República, *Reforma en Materia de Telecomunicaciones*, México, 2013. Consultado en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/66463/12_Telecomunicaciones.pdf, el 29 de agosto de 2018.
- *Gobierno digital*, Organización de los Estados Americanos. Consultado en http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_mex_VIIG_bg_gd_sp.pdf, el 7 de septiembre de 2018.

- Graeber, David, Occupy Wall Street's anarchist roots, Aljazeera, 30 de noviembre de 2011. Consultado en <https://www.aljazeera.com/indepth/opinion/2011/11/2011112872835904508.html>, el 16 de septiembre de 2018.
- Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas. Consultado en http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp el 10 de septiembre de 2018.
- *How the City of LA serves citizens with Chip the chatbot*, Microsoft Industry Blogs, 14 de julio de 2017. Consultado en <https://cloudblogs.microsoft.com/industry-blog/industry/government/how-the-city-of-la-serves-citizens-with-chip-the-chatbot/>, el 11 de octubre de 2018.
- Invernaideas, *Belisar.io: representación ciudadana robótica*, Planeta Chatbot, 24 de abril de 2018. Consultado en <https://planetachatbot.com/belisar-io-chatbot-representacion-ciudadana-robotica-f738bfe7ed5c>, el 20 de octubre de 2018.
- J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado, Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*, Infotec, México, 2017
- Kanalley, Craig, *Occupy Wall Street: Social Media's Role in Social Change*, The Huffingtonpost, 12 de junio de 2017. Consultado en https://www.huffingtonpost.com/entry/occupy-wall-street-social-media_n_999178, el 21 de septiembre de 2018.
- La Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) es una iniciativa multilateral que tiene como objetivo promover gobiernos más eficientes y eficaces, por medio de 4 principios básicos: rendición de cuentas, transparencia, innovación y participación ciudadana. Alianza para el Gobierno Abierto. Consultado en <https://www.gob.mx/mexicodigital/acciones-y-programas/alianza-para-el-gobierno-abierto-143053>, el 10 de septiembre de 2018.
- Lorenzo Cotino Hueso en Cotino Hueso, Lorenzo (coord.), *Libertades, democracia y gobierno electrónicos*, Granada, España, Editorial Comares, 2006
- *Military Caught Between Mubarak and Protesters*, The New York Times, 10 de febrero de 2011. Consultado en <https://www.nytimes.com/2011/02/11/world/middleeast/11military.html>, el 10 de mayo de 2019.
- Noelle-Neumann, Elisabeth, *The Spiral of silence. Public opinion-our social skin*, 2a edición, The University of Chicago Press, Estados Unidos, 1993
- *Normatividad Gobierno Digital*, gob.mx, 16 de noviembre de 2018. Consultado en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/273176/Normatividad_Gobierno_Digital_Estados_.pptx.pdf, 12 septiembre de 2018.

- Oficina del Comisionado de Información. Consultado en <https://ico.org.uk/about-the-ico/other-languages/espa%C3%B1ol/espa%C3%B1ol-overview-what-we-do/>, el 23 de septiembre de 2018.
- Perez Damasco, Diego, *Chatbots: ¿la alternativa a las apps de gobierno que nadie usa?*, Distintas Latitudes, junio 2018. Consultado en <https://distintaslatitudes.net/chatbots-la-alternativa-a-las-apps-de-gobierno-que-nadie-usa/amp>, el 17 de octubre de 2018.
- Peterson, Andrea, *I tried the new White House Facebook chatbot. Here's what happened*, The Washington Post, 10 de Agosto de 2016. Consultado en https://www.washingtonpost.com/news/the-switch/wp/2016/08/10/i-tried-the-new-white-house-facebook-chatbot-heres-what-happened/?utm_term=.1732a66377fa, el 14 de octubre de 2018.
- Quintanilla Mendoza, Gabriela. (2010). *Facetas del desarrollo y resultados del e-Gobierno en México y Canadá. Norteamérica*, 5(1), 37-61. Recuperado en 06 de noviembre de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35502010000100003&lng=es&tlng=es.
- Redacción, *Preparan alumnos de la Ibero "bienvenida" a Peña*, El Universal, 11 de mayo de 2012. Consultado en <http://archivo.eluniversal.com.mx/primera/39432.html>, el 22 de septiembre de 2018.
- Revolución egipcia de 2011. En Wikipedia. Consultado en https://es.wikipedia.org/wiki/Revoluci%C3%B3n_egipcia_de_2011#Inmolaciones, el 23 de septiembre de 2018.
- Robertson, Jordan y Riley, Michael y Willis, Andrew, *Cómo hackear una elección*, 31 de marzo de 2016, Bloomberg Businessweek. Consultado en <https://www.bloomberg.com/features/2016-como-manipular-una-eleccion/> el 11 de septiembre de 2018.
- Schedler, Andreas, *¿Qué es la rendición de cuentas?*, Cuadernos de transparencia, IFAI. Consultado en <http://transparencia.lagosedmoreno.gob.mx/wp-content/uploads/2016/05/3-29.pdf>, el 29 de agosto de 2018.
- Segura Guerrero, Melissa Denis, *El movimiento #YoSoy132 y su intervención en el proceso electoral del 2012 en México* (Tesis doctoral), Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, 2016. Consultado en <https://eprints.ucm.es/38153/1/T37398.pdf>, el 20 de octubre de 2018.
- Smith, Yves, *David Graeber: On Playing By The Rules – The Strange Success Of #OccupyWallStreet*, Naked Capitalism, 19 de octubre de 2011. Consultado en <https://www.nakedcapitalism.com/2011/10/david-graeber-on-playing-by-the-rules-%E2%80%93-the-strange-success-of-occupy-wall-street.html>, el 18 de septiembre de 2018.

- *Un alcalde de España gobierna por Twitter*; SIPSE, 10 de junio de 2016. Consultado en <<https://sipse.com/mundo/jun-pueblo-democraticamente-digital-usan-twitter-208794.html>>, el 20 de octubre de 2018.
- *United Nations E-Government Survey 2014*, Organización de las Naciones Unidas. Consultado en https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf, el 29 de agosto de 2018.
- *United Nations E-Government Survey 2016*, Organización de las Naciones Unidas. Consultado en <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>, el 29 de agosto de 2018.
- Vargas Díaz, César Daniel, *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno*, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia, 2011. Consultado en [http://www2.congreso.gov.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](http://www2.congreso.gov.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf), el 30 de agosto de 2018.
- Vergara, Rodolfo, *La transparencia como problema*, Cuadernos de transparencia, IFAI. Consultado en <http://transparencia.lagosdemoreno.gob.mx/wp-content/uploads/2016/05/4-25.pdf> el 3 de septiembre de 2018
- Wiener-Bronner, Danielle, *¿Qué es Cambridge Analytica? Guía para entender el polémico caso del que todo el mundo habla*, CNN en español, 22 de marzo de 2018. Consultado en <<https://cnnespanol.cnn.com/2018/03/22/que-es-cambridge-analytica-guia-para-entender-el-polemico-caso-del-que-todo-el-mundo-habla/>>, el 18 de octubre de 2018.
- Zapata, Belen, *Peña Nieto confunde nombres de libros y escritores en su visita a la FIL*, Expansión, 3 de diciembre de 2011. Consultado en <https://expansion.mx/nacional/2011/12/03/pena-nieto-confunde-nombres-de-libros-y-escritores-en-suvisita-a-la-fil>, el 20 de septiembre de 2018
- Zapata, Enrique, *Inteligencia Artificial en México*, datos.gob.mx, 29 de enero de 2018. Consultado en <<https://datos.gob.mx/blog/inteligencia-artificial-en-mexico?category=proyectos&tag=nula>>, el 13 de octubre de 2018.