

Título de la ponencia: Tic's como herramienta para la construcción de políticas públicas: el caso de Hidalgo

Autor: Dr. Alfredo Alcalá Montaña, Consejero Electoral

Correo electrónico: alfreduam@yahoo.com.mx alfredo.alcala@ieeh.mx

Teléfono: 771-159-62-02

Institución: Instituto Estatal Electoral de Hidalgo

Mesa temática: X Ciudadanía digital y voto electrónico

"Trabajo preparado para su presentación en el XXXIV Congreso Internacional de Estudios Electorales: Representatividad y legitimidad en la construcción democrática del martes, que se llevará a cabo del 17 de octubre de 2023 al viernes, 20 de octubre de 2023".

Tic's como herramienta para la construcción de políticas públicas: el caso de Hidalgo

*Dr. Alfredo Alcalá Montaña

Resumen

Esta investigación surge por la inquietud de incorporar las tecnologías de la información y la comunicación (tic's) al sistema político, a través de los procesos de toma de decisión, para que mayores sectores de la población puedan involucrarse en los asuntos públicos, y sus problemáticas e inquietudes, sean tomadas en cuenta al momento de elaborar la agenda pública.

Sobre todo, considerando la presencia de una desafección por la democracia, reflejada en la baja vinculación entre las autoridades públicas y la ciudadanía, donde una buena parte de las y los mexicanos, aseguran que la clase política no se preocupa por las necesidades de la ciudadanía (Informe País, 2014) siendo las formas de participación limitadas al aparato gubernamental, ya sea a través de las audiencias públicas, peticiones y/o foros, etc. como es el caso específico del estado de Hidalgo, ámbito espacial de esta investigación.

Por ello, el objetivo de esta investigación es analizar y diseñar una estrategia de gestión de problemáticas sociales, a través de las redes sociales, que permitan captar la mayor cantidad de la problemática social, sistematizarla, canalizarla y encauzarla, incorporando la voz y opinión de mayores sectores de la población en el municipio urbano de Pachuca, Hidalgo, e incidir en los procesos de toma de decisión para la construcción de políticas públicas, a partir de la utilización de las tic's.

Abstract

This research arises from the concern to incorporate information and communication technologies (ICTs) into the political system, through decision-making processes, so that larger sectors of the population can get involved in public affairs, and their problems and concerns are taken into account when preparing the public agenda. Above all, considering the presence of a disaffection for democracy, reflected in the low relationship between public authorities and citizens, where a good part of Mexicans assure that the political class does not care about the needs of citizens. (Country Report, 2014) being the forms of participation limited to the government apparatus, either through public hearings, petitions and/or forums, etc. as is the specific case of the state of Hidalgo, spatial scope of this research.

Palabras clave: Políticas públicas, tic's y agenda pública.

Introducción

Este estudio surge por una inquietud de construir un marco de referencia, que enfatice la importancia de incluir la opinión de la ciudadanía a través de las tic's, en el proceso de elaboración de políticas públicas municipales.

Principalmente en los gobiernos locales, donde se debe incluir en mayor medida la participación de la sociedad organizada en la construcción de políticas públicas, considerando que es el nivel de gobierno más cercano a la población, los periodos gubernamentales son cortos, y cuentan con recursos limitados, debiendo actuar con racionalidad, eficiencia y eficacia, para dar solución a las problemáticas sociales.

Considerando que en México una buena parte de la población, asegura que la clase política no se preocupa por sus necesidades y que las acciones de la gente común no tienen ninguna influencia sobre el trabajo del gobierno (Informe País, 2014, p. 66), aunado al 71% de la población que considera no tener influencia sobre lo que el gobierno hace (Informe País, 2014, p. 80).

También se observa un bajo nivel de participación en partidos políticos y/o en campañas electorales, actividades comunitarias, trabajo comunitario o en organizaciones civiles, así como el contacto con autoridades gubernamentales, (Lorenzini, 2015) (Temkin y Flores, 2017).

Dicha tendencia se acompaña por un descrédito al sistema político, y en especial a los partidos políticos, quienes se han visto incapaces de generar representatividad y confianza en los ciudadanos, sobre todo, en los jóvenes quienes en un 52% entre 18 a 29 años de edad no se identifica con ningún partido (Informe País, 2014, p. 66).

Por otro lado, la denominada participación política electoral, es decir, aquella que se ejerce a través del voto, es la que tiene mayor presencia, al ser una acción individual que implica un menor esfuerzo, a diferencia de la acción colectiva que es el resultado de actos coordinados entre diversas personas (Martí y Llamazares, 2011, p.70), e implica mayor involucramiento y costos, sean de tiempo, dinero, esfuerzo, etc.

En relación a la participación política electoral, en estado de Hidalgo los promedios de participación son: 2009, 42.67 %; 2012, 64.83% y 2015, 44.76% (INE, 2018), sin embargo, en relación a la participación colectiva, las formas de participación, están limitadas al aparato gubernamental, siendo las denominadas audiencias públicas (que buscan atender pequeñas e individuales peticiones, básicamente ayuda

asistencial o empleo), o los foros para elaborar los planes de gobierno, etc. los conductos institucionales de acercamiento gobierno-sociedad, los cuales están limitados y no logran incorporar la opinión de amplios sectores de la sociedad (Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Hidalgo, 2016) (Programa especial de la Secretaría Ejecutiva de la Política Pública Estatal 2017-2022).

Por otro lado, la Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo, en su art. 27 menciona que los Ayuntamientos deben promover la participación ciudadana en las políticas públicas municipales, y en su art. 28 menciona que los Ayuntamientos expedirán las normas reglamentarias que establezcan las formas y procedimientos que garanticen mayor participación a los ciudadanos en el quehacer municipal y puedan expresar su aprobación o rechazo a los actos del Ayuntamiento, respecto de los Bandos, reglamentos, circulares, o disposiciones administrativas de observancia general. Sin embargo, el Bando de policía y gobierno del municipio de Pachuca de Soto, municipio objeto de la presente investigación, no tienen una sola mención en relación a la gestación de políticas públicas.

Por ello, la pregunta es, si bajo un contexto restrictivo, con ausencia de marcos legales que fomenten la participación e involucramiento de la ciudadanía, en el proceso de toma de decisiones, ¿es posible incorporar las tic's, como una herramienta efectiva y aceptada, para incorporar la voz y opinión de mayores sectores de la población, e incentivar la gestación de políticas públicas en Pachuca de Soto?

Teniendo como hipótesis, que las tic's son una herramienta efectiva que permiten incorporar la problemática social, y las alternativas de solución, de mayores sectores de la población, de manera permanente, eficiente y con bajos costos, de tiempo y recursos económicos, favoreciendo la gestación de políticas públicas.

Por ello, el objetivo de esta investigación es conocer, si la población de Pachuca, Hidalgo, quiere ser tomada en cuenta e incidir en los procesos de toma de decisión para la construcción de políticas públicas, a partir de la utilización de las tic's. Y posteriormente analizar y diseñar una estrategia de gestión de problemáticas sociales, a través de las redes sociales, que permitan captar la mayor cantidad de la problemática social, sistematizarla, canalizarla y encauzarla, incorporando la voz y opinión de mayores sectores de la población e incidir en los procesos de toma de decisión para la construcción de políticas públicas, a partir de la utilización de las Tic's.

Las Políticas públicas

El estudio de las políticas públicas surge como una corriente cultural de Occidente a raíz de la publicación del libro *The Policy Sciences: Recent Developments in Scope and Method* Laswell y Lerner, (1952).

En dicha obra plantearon la creación de las Ciencias de Políticas, con el objetivo de explicar, los diferentes procesos, para diseñar y aplicar las políticas, en un lugar y tiempo determinado (Pastor, 2014, p.9), así como una herramienta metodológica, que le permitiera al tomador de decisiones, elecciones a partir de un panorama más amplio.

Además de Laswell y Lerner, otros grandes influyentes al estudio de las políticas públicas, con un enfoque occidental son, de acuerdo a Steven Koven: “Aaron Wildavsky, Carol Weiss, Guy Peters, Theodore Lowi, Stuart Nagel, Robert Lineberry, Charles Jones, Thomas Dye, Yehezkel Dror, Kenneth Doleare, William Crotty, James Anderson, Richard Hofferbert, Martin Landau, Michael Lipski, Frances Fox Piven, David Nachmias, y Edward Tufte” (Koven 1994, p.540-544), quienes destacaron por ser presidentes o miembros del consejo editorial del *Policy Studies Journal* y del *Policy Studies Review*, cuyo enfoque principal es el estudio de políticas públicas. La cual se publica en nombre de la Organización de Estudios de Políticas. Así mismo, existen autores influyentes en el estudio de políticas públicas tales como: Eugene Bardach (1998), Charles E. Lindblom (1991), Aaron Wildavsky (2009).

Se debe apuntar que, dentro de los estudios de políticas públicas, hay una corriente que ha fortalecido la importancia del involucramiento de la participación ciudadana, la cual tiene una clara marca latinoamericana (Canto, 2012).

Algunos con un enfoque más contemporáneo y latinoamericano son: Luis Fernando Aguilar Villanueva (1996), Enrique Cabrero, David Arrellano Gault (2013), Carlos Salazar Vargas (2009), Omar Guerrero (1993), Miguel González Madrid (2000), Ricardo Uvalle (2011), Gilberto Calderón (2001), Felipe Blanco (2013), Margarita Pérez Sánchez (2006), Eugenio Lahera, Eduardo Sojo Garza-Aldape, Georgina González (2014), Manuel Canto Chac (2005), Ziccardi (2012), entre otros.

Siendo, las Ciencias de Políticas un marco conceptual y metodológico, que permite analizar las decisiones gubernamentales, es decir, cómo gestionan y resuelven los problemas sociales (Pastor, 2014, p.9-10), siendo una gran contribución “para mejorar la práctica de las democracias” (Laswell, 1951).

Para las Ciencias de Políticas sólo importan las decisiones políticas democráticas que buscan representatividad y racionalidad colectiva. En las democracias de corte liberal el nexo entre decisión y racionalidad es intrínseco e imperativo (Aguilar, 2000, p.47-48). Lo que significaría que, bajo los sistemas políticos, con gobiernos autoritarios, totalitarios, o en esencia no democráticos, difícilmente habrá interés de gobernar con base en las ciencias de las políticas, ya que las decisiones no son tomadas de acuerdo de las necesidades fundamentales y prioritarias para la población, sino de acuerdo al interés del gobernante, es decir de arriba, hacia abajo (Canto, 2014).

Por lo tanto, las políticas públicas surgen como una teoría positiva que busca otorgar las herramientas necesarias para racionalizar el proceso por el cual un sistema político, realiza, define, clasifica, elige y desarrolla las decisiones referentes a los asuntos públicos.

Concibiéndose las políticas públicas desde sus orígenes, como “una aportación científica al buen gobierno” (Beltrán, 1987, p.74) para generar un conocimiento aplicable que permita dotar de racionalidad, guiar, orientar y perfeccionar el “arte de gobernar” (Pastor, 2014).

Por esta razón, una contribución al estudio de análisis de políticas públicas, será la construcción de herramientas que permitan recopilar las inquietudes y necesidades sociales para poder dotar de legitimidad y eficiencia el actuar gubernamental, involucrando a mayores sectores de la población.

En un primer acercamiento, se puede establecer que las Políticas públicas son “cursos de acción tendentes a la solución de problemas públicos acotados (asuntos específicos, delimitados, observables y que se ubican en un espacio y tiempo en el que se desarrollan), definidos a partir de un proceso de discusión entre actores sociales diversos y con mecanismos de participación de la sociedad” (Canto, 2002, p. 62), lo que se podría denominar como políticas horizontales.

A diferencia de las políticas gubernamentales, que son aquellas que emprende el gobierno, de arriba, hacia abajo (políticas verticales), en las cuales la autoridad busca resolver de manera general los problemas públicos.

“La política gubernamental no involucra la participación ciudadana o las decisiones de la sociedad, es únicamente una decisión del gobierno que considera oportuno aplicar para resolver conflictos o problemas de la

comunidad” (Gómez, 2015), lo que también se le conoce como propuestas realizadas desde un escritorio.

Gobernar bajo una premisa de políticas públicas, significa que los problemas públicos, deben ser identificados a través de un proceso de discusión, entre las autoridades y los diversos actores sociales, quienes pueden y deben ser tomados en cuenta, para delimitar el problema, elaborar una agenda prioritaria, y ser parte de la formulación de alternativas de decisión, fortaleciendo su capacidad de influir y decidir sobre los asuntos públicos (Canto 2002, p.61).

Para hablar de política pública, primero se debe conocer, si efectivamente la problemática fue identificada y atendida con la intervención de los diferentes actores interesados en la atención de la problemática, ya que los problemas públicos presentan sus propias complejidades. Por ello, las políticas implementadas para su solución y tratamiento deben ser también específicas, y además sumar las opiniones de la sociedad -organizada principalmente-. “El análisis y diseño de políticas públicas, justamente por su carácter público, abre todo un abanico de estrategias de acción corresponsable entre gobierno y sociedad”, por esta razón, gobernar por políticas públicas implica “incorporar la opinión, la participación, la corresponsabilidad, el dinero de los ciudadanos, es decir, de contribuyentes fiscales y actores políticos autónomos” (Aguilar, 2000 p.32-33)

Para efectos de este trabajo la política pública, es entendida como todas aquellas decisiones y acciones gubernamentales que incorporan, la participación de la sociedad, el dinero de los privados, es decir, la inclusión de los actores que se verán afectados o beneficiados por estas decisiones gubernamentales. La inclusión de los actores a la toma de decisiones y a las acciones, generará un sentido de corresponsabilidad y una nueva relación gobierno sociedad (Alcalá, 2017).

Bajo esta definición, el primer paso está, en incorporar al proceso de toma de decisión a mayores sectores de la población, e incluir sus demandas y necesidades en la formación de la agenda pública, siendo una herramienta insustituible en el contexto actual, las tic’s, como una herramienta que permita favorecer la participación política no electoral, permanente con un bajo coste económico, sin la necesidad de invertir mucho tiempo, favoreciendo el involucramiento social en el proceso de toma de decisión.

Las tecnologías de la información y la comunicación

En la actualidad se estima que hay más de 3500 millones de personas conectadas en todo el mundo, principalmente en las zonas urbanas y densamente pobladas, y se estima que serán 3800 millones para el 2019, lo que representa a la mitad de la población mundial, según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), organismo especializado de las Naciones Unidas para las tecnologías de la información y la comunicación (UIT, 2018).

Ante esta realidad, y la ausencia de mecanismos formales de participación ciudadana en México e Hidalgo, las tic's, pueden convertirse en una herramienta que, de manera accesible, permanente y con un bajo coste económico a la ciudadanía, puedan fomentar la participación política no electoral, incorporando a mayores sectores de la población en el proceso de toma de decisiones, favoreciendo la gestación de políticas públicas.

Dado que, en medio de un mundo digital, las tic's son un campo de estudio novedoso, sobre todo, como una herramienta para fomentar la participación ciudadana y la elaboración de políticas públicas. Por lo tanto, debemos conocer, su desarrollo, y la importancia para las sociedades en la actualidad, sobre todo como herramientas que permitan involucrar a mayores sectores de la población en el proceso de toma de decisiones.

En un primer acercamiento, las tic's, de acuerdo a la CEPAL, son los "sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores. Por lo tanto, las tic's son algo más que informática y computadoras, puesto que no funcionan como sistemas aislados, sino en conexión con otras mediante una red. También son algo más que tecnologías en emisión y difusión (como televisión y radio), puesto que no sólo dan cuenta de la divulgación de la información, sino que además permiten una comunicación interactiva. El actual proceso de convergencia de las tic's tiende a la coalescencia de tres caminos tecnológicos separados en un único sistema que, de forma simplificada, se denomina tic's o la "red de redes" (CEPAL, 2003, p.12).

Su desarrollo y crecimiento se debe principalmente al internet, por ser el espacio donde se comunica, se interactúa, esto se debe a que las tic's son "el conjunto de herramientas, soportes y canales desarrollados y sustentados por las tecnologías (telecomunicaciones, informática, programas, computadores e internet) que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos, contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética a fin de mejorar la calidad de vida de las personas. (Avila, 2013, p.222-223)

En otra mirada, de acuerdo a la Conferencia de Autoridades Iberoamericanas de Informática, “las Tecnologías de la Información y la Comunicación se pueden concebir como resultado de una convergencia tecnológica, que se ha producido a lo largo de ya casi medio siglo, entre las telecomunicaciones, las ciencias de la computación, la microelectrónica y ciertas ideas de administración y manejo de información (Ríos, 2015, p.130), sin embargo las tic’s tienen una larga data, ya que son resultados de las grandes transformaciones sociales, que se han dado a lo largo de la historia de la humanidad.

Misma convergencia que permite, adaptar los diferentes avances tecnológicos, para concebir a las tic’s “como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) –constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional– y por las Tecnologías de la Información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática), de las comunicaciones, (telemática) y de las interfaces (mediática), lo cual ha sido posible dada la adaptabilidad que ofrece la computación, siendo el producto bandera de las tic’s, el internet” (PNUD, 2002, p.10)

Es decir, las tic’s como herramientas de comunicación pueden servir para promover e impulsar el desarrollo social, así como aumentar la participación política ayudar en la reducción de la pobreza, promover la igualdad. También contribuyen a la eficiencia administrativa, transparencia, gobernabilidad. Porque si bien el uso de las tic’s, no promueven en automático, la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, “si pueden reemplazar los canales obsoletos de comunicación o los mecanismos incompletos de coordinación y traer incrementos de eficiencia y de participación democrática” (CEPAL, 2003, p.82-85).

Lo que significa, es que para la gestación de políticas públicas, la democracia debe estar presente desde antes de las tic’s, o bien, desde el inicio. Dicho involucramiento debe darse, para identificar los diversos problemas públicos, y la formulación de las alternativas de solución a dicha problemática (Sánchez, 2008).

Hoy día las tic’s inciden en las grandes transformaciones, como las culturales, económicas y del gobierno, donde coadyuvan a materializar el aparato del Estado, mejorando la imagen del gobierno en acción, para simplificar los trámites administrativos, reducir los costos materiales empleados para atender a la ciudadanía y sobre todo para incorporar la participación de particulares en los asuntos públicos (Ávila, 2013, p.226-228).

Las tic's son un campo de estudio novedoso, sobre todo, como una herramienta para fomentar la participación ciudadana y la elaboración de políticas públicas y en medio de un escenario mundial de concentración y exclusión social, es vital que las tic's y las oportunidades que ellas crean, sean utilizadas para achicar la brecha entre los "incluidos" y los "excluidos", y de esta manera incorporar a mayores sectores de la población a los asuntos públicos (Aguerrondo, 2006 p.9).

Su vertiginosa irrupción en la sociedad implica que ningún gobierno puede hoy darse el lujo de ignorar la necesidad de introducirlas en la formulación de políticas públicas, porque se está pasando, de manera vertiginosa, de la sociedad del conocimiento a la sociedad de la democracia digital. En particular en México se debe fomentar el uso de las tic's en todos los niveles de gobierno, sobre todo, a nivel municipal considerando el número de problemáticas que deben atender, con pocos recursos y en breve tiempo.

Las Tic's y la democracia digital

Actualmente, con el surgimiento de las tecnologías sociales (redes sociales), se ha transformado la gestión pública y la forma de gobernar, tanto en los países democráticos, como en los no democráticos.

Las políticas, agrupadas bajo la denominación de gobierno electrónico (*e-government*), están facilitando la difusión del uso de Internet en todo el mundo y promueven que los gobiernos de países que no son democráticos utilicen las nuevas tecnologías en las relaciones que establecen con sus ciudadanos, dentro de un movimiento internacional impulsado por las principales organizaciones internacionales como la OCDE, las diferentes agencias de la ONU o el Banco Mundial (Olmeda, 2014).

Siendo uno de los objetivos globales, la incorporación ciudadana en los procesos de toma de decisión, para atender y canalizar las demandas sociales. Como se establece "en la Declaración de la Reunión de Alto Nivel sobre el Estado de Derecho, donde también se reafirma que los derechos humanos, el estado de derecho y la democracia están vinculados entre sí, se refuerzan mutuamente y forman parte de los valores y principios fundamentales, universales e indivisibles de las Naciones Unidas" (ONU, 2015).

Y pueden ser las tic's, el elemento verdaderamente transformador de lo que podríamos llamar una nueva democracia, al transformar el espacio virtual, en una plaza pública, al alcance de la mayoría de la población. Y para gestionar de manera estratégica la interacción ciudadana en el gobierno municipal, Criado y Rojas-Martín (2013), destacan los siguientes tipos de redes sociales y casos de éxito en

las administraciones públicas: los blogs; las redes sociales digitales orientadas al broadcasting (YouTube) y a las relaciones sociales (Facebook); Twitter como plataforma de microblogging; las de carácter sectorial profesional (GovLoop y NovaGob); así como herramientas de mensajería instantánea tipo WhatsApp o Telegram. Este pequeño listado se centra en casos ya disponibles y de éxito que puedan ejemplificar el potencial de uso en cualquier organización pública (Criado, 2017 p.244)

Al hablar de las tic's como una herramienta que permita incorporar a mayores sectores de la población en la toma de decisiones, se debe considerar que son una herramienta que ya son utilizadas por las administraciones públicas, ya sea para fomentar la transparencia en la función pública, diversificar los medios de comunicación, mantener contacto permanente entre la ciudadanía y los diferentes servidoras y servidores públicos. Situación que más allá de generar ciertas resistencias al uso de las nuevas tecnologías, actualmente son el principal valor para un mejor desempeño de cualquier administración pública (Ávila, 2014, p.264)

Las tecnologías de la información y comunicación, han creado nuevas formas de interacción gobierno-sociedad, porque sin duda alguna, se está transitando de la democracia representativa a una democracia participativa-digital, derivado de una reconstrucción de la esfera pública, la cual está vinculada al uso alternativo de las tic's, lo que implica profundos cambios en los diseños de políticas (David, 2016, p.149), que ahora deberán considerar las tecnologías sociales.

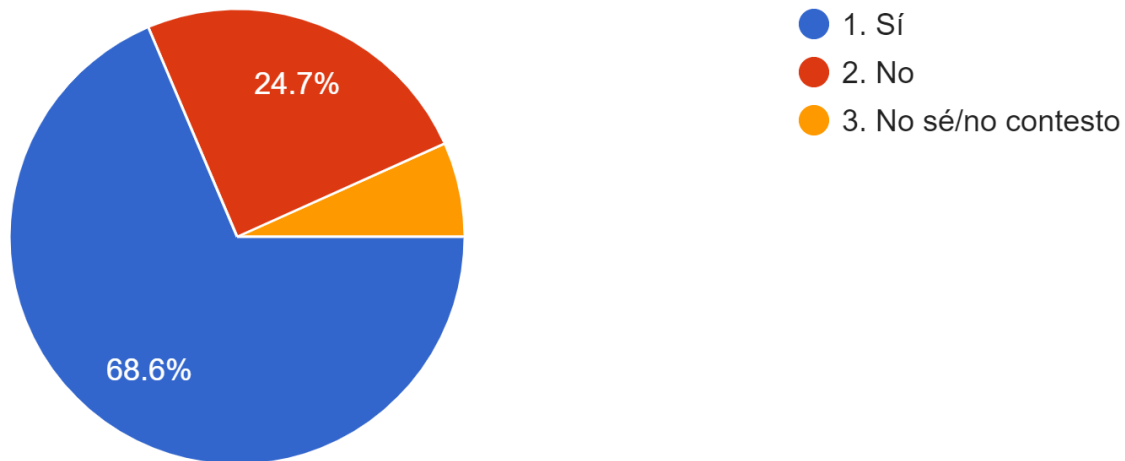
Por lo tanto, en la presente investigación, al hablar de la ciudadanía digital, se entenderá como las prácticas de quienes interactúan en la esfera pública, a través de las redes digitales. Ya que la ciudadanía puede estar aislada, pero siempre conectada. Es decir, ahora se pueden integrar a los asuntos públicos, sectores sociales generalmente ausentes.

Tic's y la participación ciudadana y electoral en Hidalgo: Estudio de caso

Para conocer la opinión de la población en Hidalgo, sobre el uso de las tic's en los procesos electorales, así como para ser tomada en cuenta e incidir en los procesos de toma de decisión para la construcción de políticas públicas, se diseñó y aplicó una encuesta donde se obtuvo información sobre el interés de la ciudadanía para participar en el proceso de toma de decisiones, y en un segundo momento cuál de las tecnologías sociales es la mayormente aceptada, para fomentar una interacción gobierno-sociedad, y poder construir una agenda pública, que fomente la generación de políticas públicas.

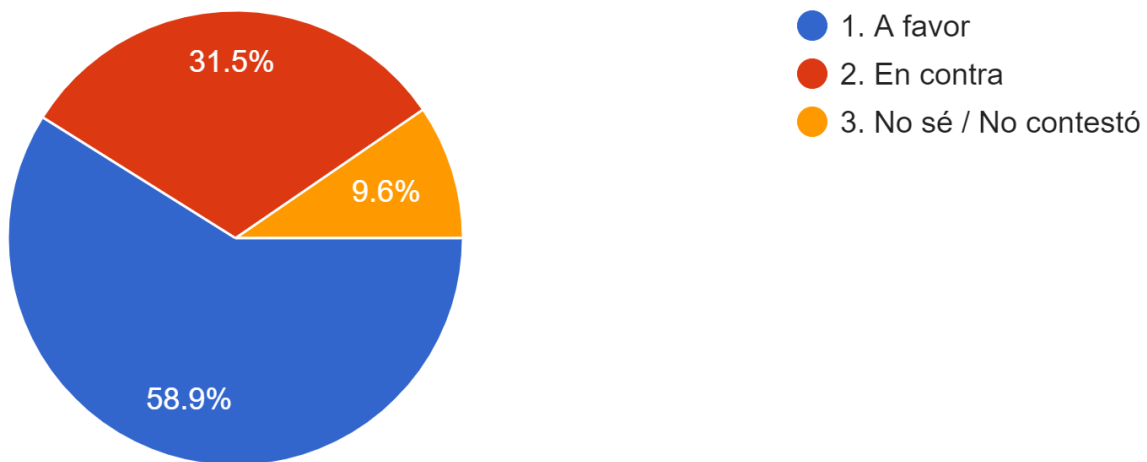
Sobre el voto electrónico:

¿Le gustaría ejercer su derecho al voto a través del uso de medios electrónicos (tic's)?



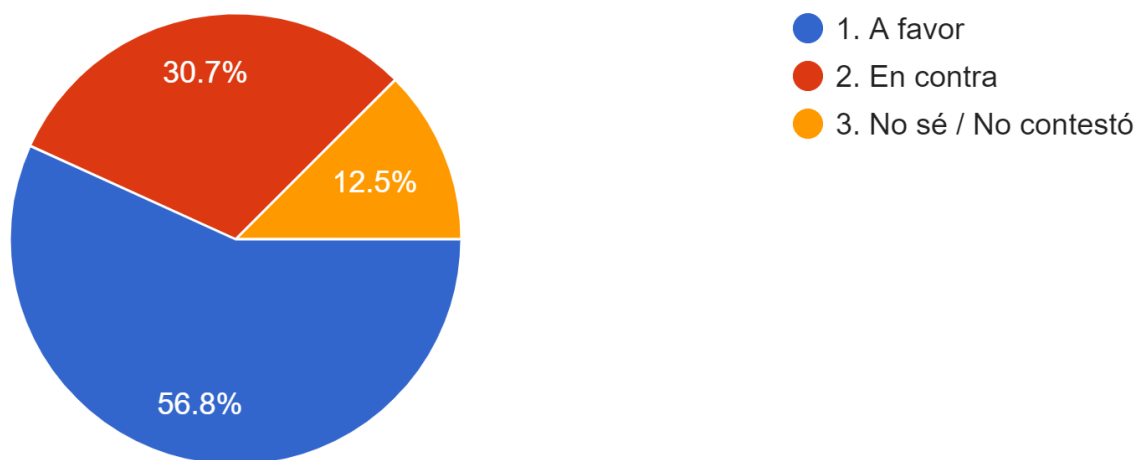
El 69% de la ciudadanía hidalguense le gustaría ejercer su derecho al voto a través de medios electrónicos.

¿Está a favor o en contra de que se implemente el Voto Electrónico por Internet para las siguientes elecciones en Hidalgo?



El 59% de la ciudadanía hidalguense le gustaría que se implementará el voto electrónico por internet.

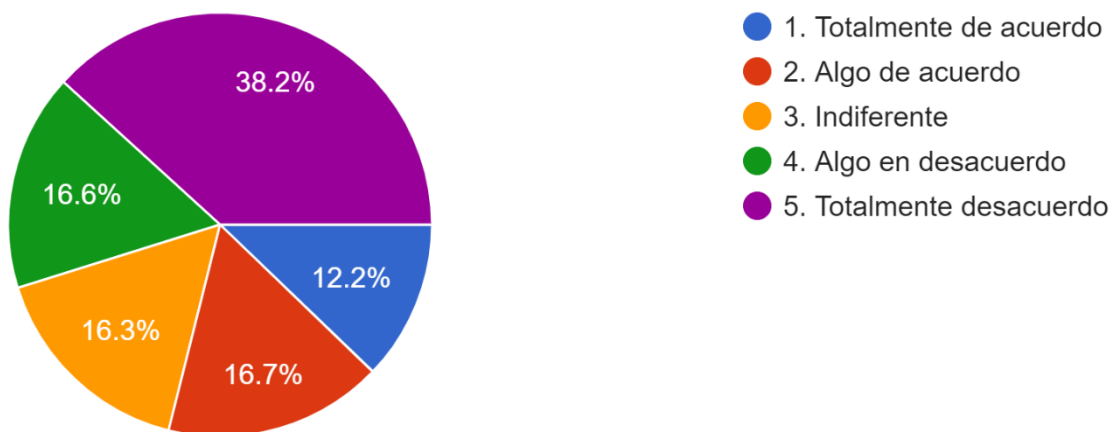
¿Usted estaría a favor de que se modificaran las leyes electorales, para favorecer la implementación del Voto por Internet en Hidalgo?



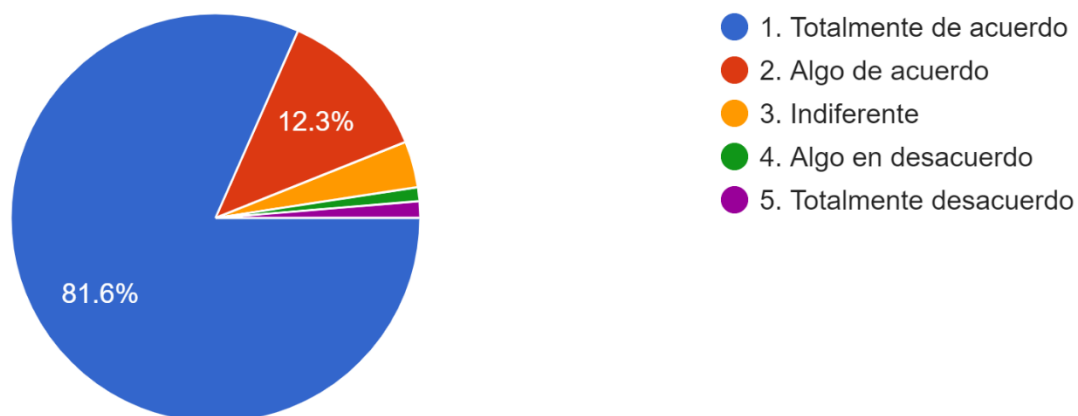
El 57% de la ciudadanía hidalguense estaría a favor de que se modifiquen las leyes electorales para implementar el voto por internet

Tic's e interacción gobierno-sociedad

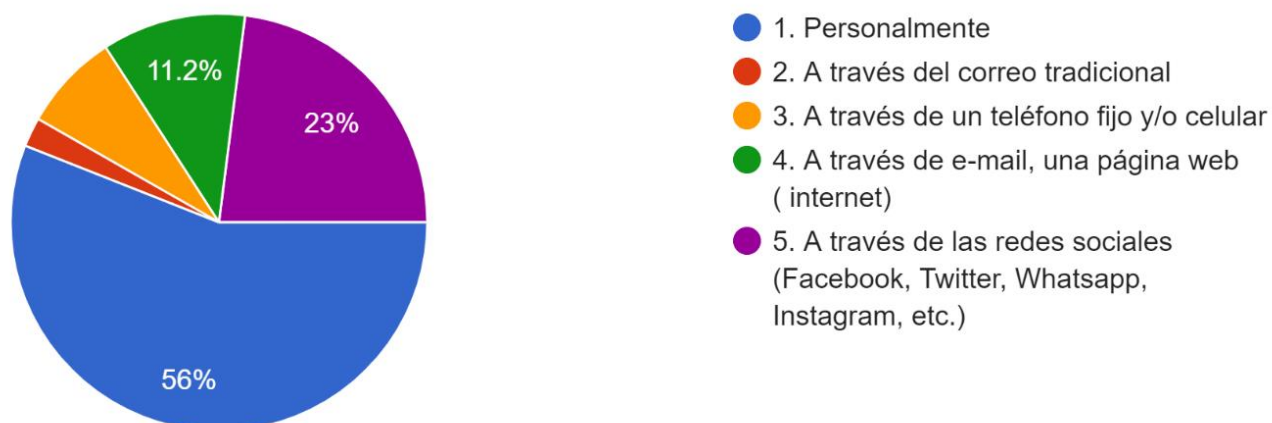
Considera que su gobierno municipal toma en cuenta su opinión, para identificar y/o resolver problemas del municipio.



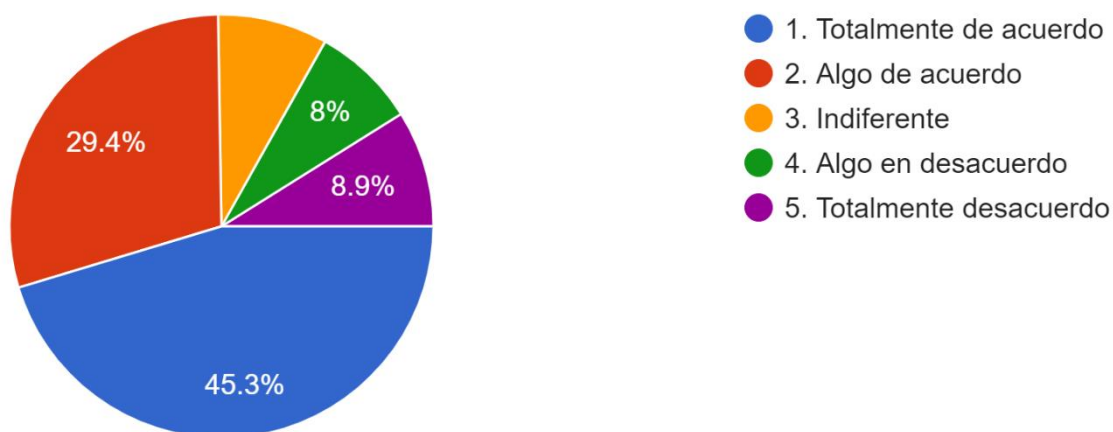
¿Le gustaría que su opinión fuera tomada en cuenta por su gobierno municipal, para identificar y/o resolver problemas del municipio?



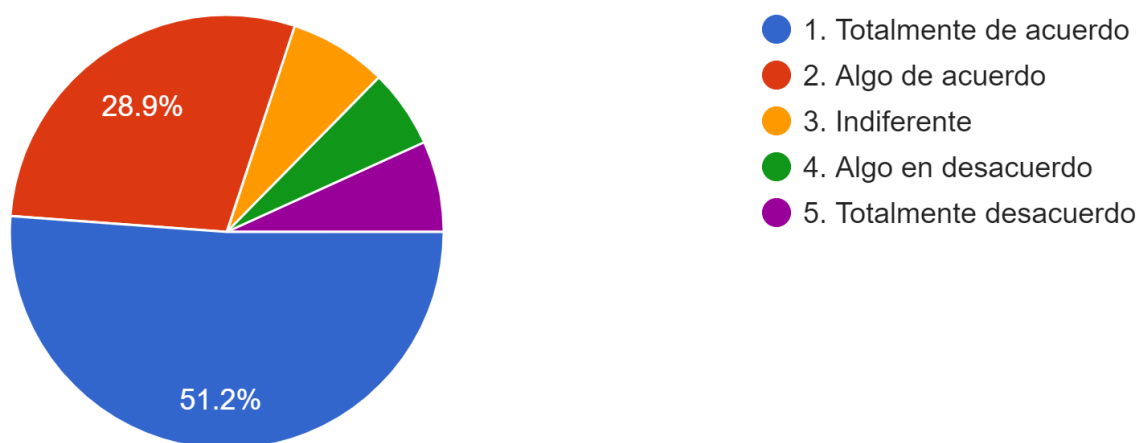
¿A través de qué mecanismo, le gustaría estar en contacto permanente con su gobierno municipal?



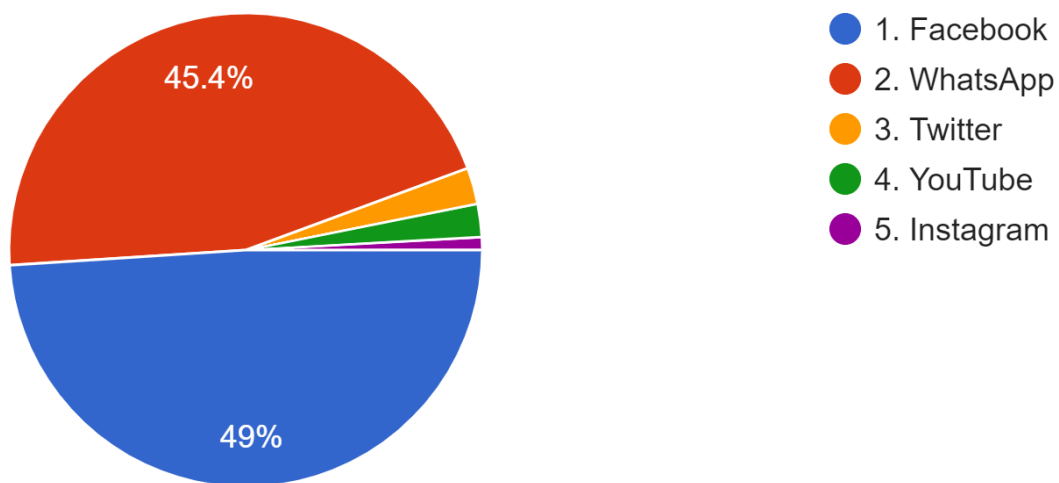
¿Utilizaría las redes sociales como un mecanismo para denunciar un problema público y/o canalizar una problemática social?



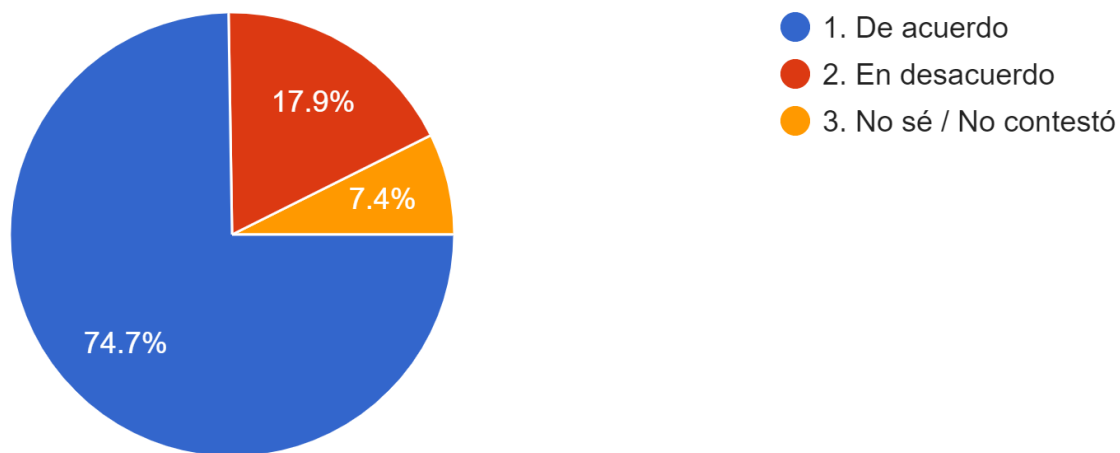
¿Utilizaría las redes sociales como un mecanismo para proponer alguna mejora en su comunidad, colonia, barrio, fraccionamiento, etc.?



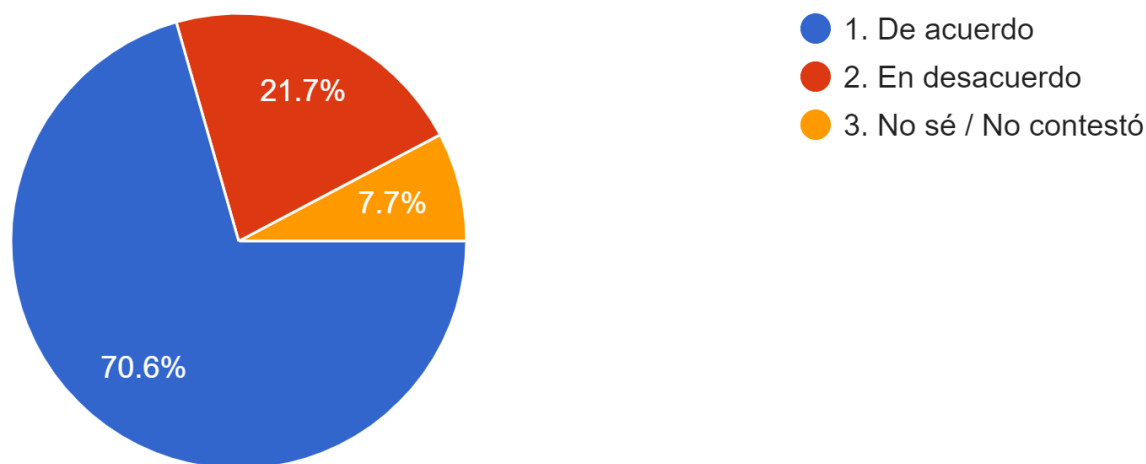
¿A través de qué red social le gustaría estar en contacto permanente con su gobierno municipal?



¿Está usted de acuerdo en que el internet y las redes sociales sean utilizadas por los gobiernos municipales, para consultar a la población al momento de tomar decisiones?



¿Está usted de acuerdo en que la urna electrónica y el voto electrónico sea utilizado por los gobiernos municipales, para consultar a la población al momento de tomar decisiones?



Conclusiones parciales

Como se ha mencionado, las tic's son una herramienta fundamental para favorecer un cambio positivo, siempre y cuando se utilicen de forma creativa, con vistas al bien común.

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, las tic's son bien aceptadas por la ciudadanía de Pachuca, como un mecanismo que favorece el acercamiento con su autoridad municipal, quienes no tienen una buena percepción de cercanía con la ciudadanía, la cual está dispuesta a participar en la identificación y resolución de los problemas públicos.

Las principales herramientas tecnológicas que pudieran ser utilizadas para favorecer la elaboración de políticas públicas, incorporando a mayores sectores de la población son: Facebook, WhatsApp, instagram, e-mail, Twitter, Apps, urna electrónica, encuesta virtual, foro virtual, así como vía telefónica, entre otras opciones. Es necesario considerar el aumento gradual de la población que accede e interactúa con los medios digitales.

Las tic's se pueden emplear como una herramienta efectiva para la construcción de una nueva era de la participación comunitaria: la democracia digital. Porque no hay organización más importante, que la organización política, cuyas implicaciones de tomar buenas o malas decisiones, tienen un costo colectivo.

Se puede construir municipios competitivos, a partir de un pensamiento innovador, como el uso de las tic's, para la gestación y formulación de las políticas públicas municipales.

Siendo una primera propuesta de esta investigación, la implementación de una área especializada, que se encargue de sistematizar, canalizar, y darle seguimiento a las demandas sociales, para lo cual, se debe considerar la capacitación del personal y sobre todo de la colectividad, a través de una promoción y capacitación constante. La creación de un Centro de Atención Tecnológica para la Ciudadanía (CETEC-Municipal), el cual deberá contar como mínimo, con un centro de atención telefónica; un centro de recolección de datos municipal y soporte técnico.

Este centro tendrá una doble función, ya que permitirá ser un espacio para favorecer la elaboración de las políticas públicas, además, de ser un centro de atención e interacción ciudadana digital. Por ello es muy importante la capacitación constante al personal, sobre todo en manejo de las tecnologías sociales, imagen y comunicación política.

Esta propuesta se podrá adaptar de acuerdo a las características y necesidades de cada ayuntamiento, teniendo como objetivo principal, involucrar a mayores sectores de la población, a participar en el diseño de las políticas públicas municipales, lo cual pueden hacer desde el hogar, la oficina o cualquier lugar en el que se encuentre el ciudadano, considerando las limitaciones del tiempo en que nos encontramos.

Cabe destacar que se necesitará la elaboración de un diagnóstico municipal, para conocer cuál sería el principal medio tecnológico a utilizar, y si el municipio utilizará una o más redes sociales.

Los beneficios en general, de emplear a las tic's como una herramienta para la gestación de políticas públicas son la incorporación de mayores sectores de la población en los asuntos públicos, se mejora la atención ciudadana, se favorece la gobernanza municipal, dotando de legitimidad al gobernante, favoreciendo la construcción de una democracia participativa.

Las tic's en concreto, deben verse como una herramienta que nos encamine hacia la construcción de una democracia digital, que rompa las brechas sociales, económicas y culturales.

Referencias bibliográficas:

1. Aguerrondo, I. (2006). *Tecnologías de la Información y la Comunicación. Estado del arte y orientaciones estratégicas para la definición de políticas educativas en el sector*. Buenos Aires : UNESCO.
2. Aguilar, L. F. (2000) *El Estudio de las Políticas Públicas*, Miguel Ángel Porrúa, México.
3. Aguilar, L. F. (1996) *Estudio introductorio*, en: *El estudio de las políticas públicas*, Aguilar Villanueva, L. México: Editorial Miguel Ángel Porrúa.
4. Alcalá, A. (2017). Hacia la construcción de políticas públicas en Hidalgo. 15-01-2019, de Milenio Hidalgo Sitio web: <http://www.milenio.com/opinion/alfredo-alcala-montano/voz-ciudadana/hacia-la-construccion-de-politicas-publicas-en-hidalgo>
5. Arellano, D. y Blanco F. (2016). *Políticas Públicas y democracia*. México: editado por Instituto Federal Electoral.
6. Ávila, W. (2013). Hacia una reflexión histórica de las TIC. *Hallazgos*, 10 (19), 213-233.
7. Ballinas, C. (2011) *Participación política y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación*. Serie Temas selectos de derecho electoral; 25 Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, México.
8. Bazúa, F. y Valenti G. (1995), "Políticas Públicas y Desarrollo", en *Políticas Públicas y Desarrollo Municipal*, Carlos E. Massé y Eduardo Sandoval (coords.), México: El Colegio Mexiquense y Universidad Autónoma del Estado de México, pp. 51-82.
9. Beltrán, M. (1987). "El 'policy analysis' como instrumento de valoración de la acción pública", *Revista de Estudios Políticos*, núm. 56, pp. 65-75.
10. Cabrero, E. (2000) "Usos y costumbres en la hechura de las políticas públicas en México. Límites de las policy sciences en contextos culturales y políticamente diferentes", En *Gestión y Política Pública*, vol. IX, núm. 2, segundo semestre de 2000.
11. Cabrero, E. (2004). *Cogestión gobierno-ciudadanía en programas de bienestar social en el espacio municipal. Un balance preliminar*", en *Participación ciudadana y políticas sociales en el ámbito local*. México: UNAM. Instituto de Investigaciones Sociales, Consejo Mexicano de Ciencias Sociales, Instituto Nacional de Desarrollo Social, México.
12. Cabrero, E. (2005) *Acción pública y desarrollo local*, México: Fondo de Cultura Económica.
13. Calderón, G. (2001) *Reflexiones sobre el Estado, gobierno y políticas públicas*, en: *Reforma del Estado, políticas públicas y problemas socioeconómicos del México contemporáneo*, Jaime Ramírez y Eduardo Torres (Coord), México: Editado por Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco.

14. Canto, M. (2005) "La democracia local desde la perspectiva ciudadana" en Ideas y propuestas para la agenda ciudadana municipalista. México: CESEM
15. Canto, M. (2012) Participación ciudadana en las políticas públicas segunda reimpresión, 2012 recuperado en http://data.evalua.cdmx.gob.mx/docs/estudios/i_pcppp_eap.pdf
16. Canto, M. (2002). Introducción a las Políticas Públicas. En: M. Canto y O. Castro (coord.). *Participación ciudadana y Políticas Públicas en el Municipio*. México: Movimiento Ciudadano por la Democracia.
17. Centro de Noticias ONU (2015) 15 de diciembre 2015, Nueva York: ONU
18. CEPAL. (2003). Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: CEPAL.
19. Criado, J. I. y Gil, J. (2017). Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados. México: Infotec-Conacyt.
20. David, M. (2016). Aproximación a la esfera pública contemporánea: habilitaciones desde la producción cultural. Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe. Vol. 14-02 pp. 141 – 157
21. Fedozzi, L. (2012). El presupuesto participativo de Porto Alegre. En Participación ciudadana en las políticas públicas. M. Canto Chac (Comp.) (176-204). México: Siglo XXI Editores 2012.
22. Gómez, M. (2015). Análisis de las políticas gubernamentales en México sobre Paz y Educación 2013-2018. Revista de Humanidades [en línea], n. 24, artículo 3, ISSN 2340-8995. Disponible en <http://www.revistadehumanidades.com/articulos/81-analisis-de-las-politicas-gubernamentales-en-mexico-sobre-paz-y-educacion-2013-2018> [Consulta: Martes, 15 de enero de 2019].
23. González, G. (2014) Proyecto PI2010-29 denominado: Formulación de políticas de Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión pública del DF para disminuir la brecha digital, y propuesta para el diseño de un prototipo de Módulo Universal de Gestión, perteneciente al convenio ICyTDF/211/2010. Coordina: Georgina González. Colaboradores: Mónica P. Hernández y Samuel R. García. Consultado el 3 de octubre del 2014. Disponible: <http://proyectouacmicitytdf.blogspot.mx/>.
24. González, M. (2000). Las políticas públicas: carácter y condiciones vinculantes. Instituto de Investigaciones, revistas en línea Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México. Revista Polis Investigación y Análisis Sociopolítico y Psicosocial, volumen uno, año 2000. Consultado el 3 de octubre de 2014. Disponible: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/polis/cont/20001/pr/pr3.pdf>
25. Guerrero, O. (1993) Políticas públicas interrogantes. Revista de Administración Pública, México, Núm. 84, 1993, p. 84. Consultado el 29 de Julio del 2013. Disponible: <http://www.omarguerrero.org/articulos/PPinterrogantes.pdf>
26. Guerrero, O. (1993). "Política, policy pública y administración pública", Revista de Estudios Políticos, UNAM-FCPyS, México, 4a época, Núm. 1.

27. [Instituto Nacional Electoral. \(2014\). Informe país sobre la democracia en México. México: Instituto Nacional Electoral y Colegio de México.](#)
28. Lasswell, H. D. (1951). "The Policy Orientation". En D. Lerner y H. D. Lasswell, *The Policy Sciences: Recent Developments in Scope and Method*. California: Stanford University Press.
29. Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Hidalgo (2016).
30. Programa especial de la secretaría ejecutiva de la política pública estatal 2017-2022 (2017). Recuperado de: [http://h-periodico.hidalgo.gob.mx/pod/services/visualiza.php?doc=2017_nov_23_alc1_47&format=pdf&subfolder=&page=\[*,0\]](http://h-periodico.hidalgo.gob.mx/pod/services/visualiza.php?doc=2017_nov_23_alc1_47&format=pdf&subfolder=&page=[*,0])
31. Lorenzini, J. (2015). Subjective well-being and political participation: a comparison of unemployed and employed youth. *Journal of Happiness Studies*, 16(2), 381-404.
32. Martí, S., y Llamazares, I. (2011). La protesta política ¿quiénes se movilizan y porqué lo hacen? En Martí I Puig, S., Ortega, R., y Somuano, M. F. (eds.). *La democracia en México. Un análisis a 10 años de la alternancia (69-95)*. Barcelona: Ediciones Bellaterra/El Colegio de México.
33. Pérez, M. (2006) El estudio de las políticas públicas, en: *Análisis de políticas públicas*, Margarita, Pérez. Granada, España: Edita Universidad de Granada.
34. PNUD (2002). Informe sobre Desarrollo Humano en Venezuela 2002. Las Tecnologías de la información y comunicación al servicio del desarrollo. Venezuela: programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Recuperado de: http://hdr.undp.org/sites/default/files/venezuela_2002_es.pdf
35. Ríos, A. (2015). Tecnologías de la Información y Comunicación (Tic's) en la educación superior a distancia en México: estudios de derecho, retos y oportunidades. Enlace: *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 12 (3), 124-141.
36. Salazar, Carlos (2012). Cuatro lecturas y complementos clave de las Políticas Públicas, en Carlos Salazar, *Las políticas Públicas*. Editorial: Mariel.
37. Sánchez, E. (2008). Las tecnologías de información y comunicación (tic) desde una perspectiva social. *Revista Electrónica Educare*, XII , 155-
38. Sojo, E. *Políticas públicas en democracia*, México: Editorial Fondo de Cultura de Económica, 2006.
39. Steven K. (1994), *Public Policy: Assessing the State of the Contemporary Literature* pág. 540-544
40. Temkin, B. & Flores-Ivich, G. (2017). Tipos de participación política y bienestar subjetivo: un estudio mundial. *Estudios sociológicos*, 35(104), 319-341. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.24201/es.2017v35n104.1544>
41. Unión Internacional de Telecomunicaciones (2018) Comisión de la Banda Ancha de las Naciones Unidas fija objetivos mundiales para poner en línea a 3800 millones de habitantes desconectados. Recuperado de <https://www.itu.int/es/mediacentre/Pages/2018-PR01.aspx>
42. Uvalle, R. (2011) Las políticas públicas en el arquetipo de la gobernanza democrática. Publicado en la Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 50. (Jun. 2011). Consultado el 3 de octubre de 2014. Disponible:

<http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/050-junio-2011/Uvalle.pdf>

- 43.** Wildavsky, A. (1998) ¿Qué debe significar la evaluación para la implementación?, en: Implementación como grandes expectativas concebidas en Washington se frustran en Oakland, Aáron, Wildavsky, México: Editado por el Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública y el Fondo de Cultura Económica.