

Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados

J. Ramón Gil-García

J. Ignacio Criado

Juan Carlos Téllez

(Editores)



Infotec

Dirección Ejecutiva (DE)

Dr. Sergio Carrera Riva Palacio

Dirección Adjunta de Innovación y Conocimiento (DAIC)

Dr. Juan Carlos Téllez Mosqueda

Dirección Adjunta de Competitividad (DAC)

Dr. Armando Peralta Díaz

Dirección Adjunta de Desarrollo de Software (DADS)

Mtro. Luis Humberto Alva Martínez

Dirección Adjunta de Administración (DAA)

Lic. Hilda Georgina Méndez Lozoya

*Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública:
Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*

© Jose Ramon Gil García, Juan Ignacio Criado, Juan Carlos Téllez Mosqueda
(Editores)

Primera edición: abril, 2017

ISBN: 978-607-7763-24-6

D.R. © INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías
de la Información y Comunicación

Av. San Fernando No. 37 Colonia Toriello Guerra

Delegación Tlalpan, C.P. 14050 México, Ciudad de México

México, MMXV

www.infotec.mx

Prohibida la reproducción total o parcial, de la obra, sin la autorización por escrito
de INFOTEC

Impreso en México/Printed in México

Capítulo 1

Las Tecnologías de Información y Comunicación en las Administraciones Públicas Contemporáneas

J. Ignacio Criado

*Universidad Autónoma de Madrid, España
ignacio.criado@uam.es*

J. Ramón Gil-García

*Universidad del Estado de Nueva York en Albany, Estados Unidos
Centro de Investigación y Docencia Económicas, México
jgil-garcia@ctg.albany.edu*

Resumen

Este capítulo presenta las primeras ideas clave de cara a focalizar el interés por las TIC's en las administraciones públicas. Particularmente, se manifiesta que la intersección entre las TIC's y las administraciones públicas (lo que hemos llamado e-Gobierno) no es algo nuevo, sino que ha venido despertando interés entre expertos, académicos y profesionales del sector público desde hace varias décadas. En todo caso, se pone el acento en las dos etapas más recientes de innovación tecnológica en el sector público. Primero, la generalización de Internet y las páginas *web*, que han abierto las puertas a la digitalización de muchos procesos organizacionales. Más recientemente, la aparición de las redes sociales unidas a la filosofía de la *web 2.0*, que están facilitando un nuevo enfoque en el sector público cada vez más asociado a la innovación colaborativa y posiblemente la co-creación. El capítulo también identifica los grupos de actores potencialmente interesados en el Gobierno Electrónico, un ejercicio que permite considerar el público objetivo potencial del libro. Finalmente, el capítulo se completa con la aproximación a las diferentes temáticas ligadas a las TIC's y las administraciones públicas que se abordan en el resto de los capítulos, destacando sus principales aportes.

Palabras clave: Tecnologías de Información y Comunicación, sector público, gobierno electrónico, co-creación, *Web 2.0*, gobierno digital.

Abstract

This chapter presents some of the initial key issues regarding ICTs and public administration. Specifically, we maintain that the intersection between ICTs and public administration (what recently has been called e-Government) is not new and has been the interest of experts, academics, and professionals in the public sector for several decades. However, this chapter highlights the importance of the two most recent phases in the process of ICTs adoption in the public sector. First, the expansion of the Internet and the use of web sites, which made possible the digitalization of a number of organizational processes. More recently, the adoption of social media and the web 2.0 philosophy facilitated a new approach in the public sector focused on collaborative innovation and potentially co-creation. The chapter also illustrates the groups of actors potentially interested in e-Government. This exercise unveils the target audience for this book. Finally, the chapter develops the issues related to ICTs and public administration in the following chapters, pinpointing their main contributions.

Keywords: Information and Communication Technologies, public sector, electronic government, co-creation, *Web 2.0*, digital government.

1. ¿Por qué interesa o debe interesar la relación entre las TIC's y las administraciones públicas?

Al menos desde el cambio de siglo, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) y el Internet han concitado una buena parte del interés en el estudio académico y la práctica profesional ligados a las administraciones públicas. Este libro afronta esta realidad a través de una selección de temas clave que tienen como eje central el potencial de las TIC's para mejorar la actividad gubernamental y administrativa, así como la relación de las organizaciones públicas con la ciudadanía, es decir, lo que se ha venido a conocer como Gobierno Electrónico o e-Gobierno (Gil-García & Luna-Reyes, 2007). El punto de partida de este trabajo consiste en el reconocimiento de la importancia de las TIC's para la Administración Pública. Lo anterior implica su comprensión no sólo como un medio instrumental para lograr determinados objetivos de gestión, sino también como un objeto que, en sí mismo, cuenta con interés en la medida que refleja dinámicas de poder, conflicto o colaboración dentro y fuera de las organizaciones públicas (Fountain, 2001; Gil-García & Aldama-Nalda, 2013). Esta realidad se ha hecho cada vez más evidente como consecuencia de la generalización de los portales *web* públicos o la digitalización de los procesos administrativos y, más recientemente aún, con la adopción de la última ola de innovación tecnológica que viene de la mano de las plataformas y redes sociales, dispositivos móviles, APPs, *big data*, etc. (lo que se ha venido a denominar Administración Pública 2.0, ver Chun *et al.*, 2010).

Sin embargo, el interés por la intersección entre las TIC's y las administraciones públicas no es algo completamente nuevo. Durante décadas las administraciones públicas han ido adoptando tecnologías en diferentes olas o etapas vinculadas a las nuevas capacidades ligadas a ellas (Criado, 2009a; Gil-García & Luna-Reyes, 2008). Como refleja la Tabla 1, se pueden identificar, al menos, cuatro olas de innovación tecnológica dentro de las administraciones públicas, considerando el potencial de las TIC's en las organizaciones. Así, y desde hace pocos años, estaríamos entrando en una nueva fase en la que la innovación colaborativa se convierte en el eje central de ese potencial transformador de las TIC's en las organizaciones. Pensando en el sector público, ideas como automatizar, informatizar o digitalizar han dado paso a la innovación. Por otro lado, aparecen otras nuevas formas organizativas diferentes a las jerarquías burocráticas, pasando hacia estructuras mucho más flexibles en

las que la autoridad y la capacidad para adoptar decisiones se encuentran distribuidas entre equipos de trabajo auto-organizados (halocracia). En definitiva, la idea de gobierno como plataforma, innovación abierta, *wikigovernment* o colaboración distribuida están penetrando en el sector público como consecuencia del papel creciente de una nueva ola de innovación tecnológica fundamentada en los valores de la *Web 2.0* (Criado, 2016; Chun et al., 2010; Noveck, 2009).

Tabla 1. Evolución de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Administraciones Públicas

Aspectos de interés	1950-1970s	1980-mediados 1990s	Mediados 1990-2010	2010-
Tipo de tecnología	Mainframes	Micro-informática	WWW, Internet	Plataformas sociales
Idea fuerza	Automatizar	Informatizar	Digitalizar	Innovar
Tema clave en la gestión de los sistemas de información	Mantener los sistemas de información operativos y funcionando	Controlar y coordinar los sistemas de información en el conjunto de la organización	Adaptar los sistemas de información para alcanzar las necesidades de los clientes organizativos	Involucrar a la comunidad y a los clientes en los procesos de innovación: <i>wikigovernment</i> . Servir como plataforma
Papel de las TIC	Suplantar	Apoyar	Cambiar	Transformar
Contenido de los puestos de trabajo	Sustitución de la mano de obra por máquinas	Desarrollo de recursos de información de valor añadido	Cambio de maneras de hacer	Puestos de trabajo fluidos
		Cambio de maneras de pensar y analizar		
Organización de los sectores económicos	Estructura industrial basada en aglomerados	Estructura industrial más fragmentada		Economía colaborativa: encaje oferta/demanda
Modelos organizativos predominantes/emergentes	Jerarquías organizativas centralizadas	Retos a las fronteras organizativas, tanto internas como externas	Creación de redes organizativas	Halocracia
Normas y culturas	Culturas/normas tradicionales	Nuevas normas estratégicas y operativas; cambio de cultura		Filosofía web 2.0, open government

Fuente: elaboración propia a partir de Bellamy y Taylor (1998: 150), Criado (2009a); Heeks y Davies (1999: 41) y Zuboff (1988).

Lo anterior refleja claramente la evolución de la relación entre las TIC's y las administraciones públicas contemporáneas, lo que motiva todavía más la

elaboración de este trabajo. En concreto, estas páginas nacen de la necesidad de disponer de un contenido actualizado, consistente y accesible para comprender los importantes cambios que han experimentado las administraciones públicas como consecuencia de la adopción y uso de las TIC's durante los años más recientes. Además, se trata de una cuestión que ha cambiado de una forma muy importante en poco tiempo, de manera que ahora mismo nos encontramos con retos por delante que merecen una atención especializada para su acomodo en la gestión y las políticas públicas. Por ejemplo, temáticas como la apertura y reutilización de los datos de las administraciones públicas, las redes sociales digitales o el gobierno móvil no han hecho más que iniciar su andadura en el sector público, pero ya requieren de una comprensión que permita entender y desplegar todo su potencial.

Además, la ausencia de textos de referencia en el ámbito de la gestión y las políticas públicas que hagan un tratamiento adecuado de esta temática es otra de las causas que explican la necesidad de estas páginas. En efecto, como ya se apuntó en otro lugar (Criado y Gil-García, 2013), la gestión y las políticas públicas han tendido a considerar las TIC's en el sector público como un medio para aumentar la eficiencia, eficacia y productividad, incluso la calidad de los servicios, la participación ciudadana o la transparencia, pero sin considerar el alcance del fenómeno en toda su dimensión (Gil-García & Helbig, 2006). Por ello, además de conocer el impacto de las TIC's en determinadas dimensiones administrativas o fases de política pública, también es esencial el conocimiento sobre un amplio rango de cambios cognitivos, conductuales, políticos y culturales ligados a ellas. En otros términos, la intersección entre TIC's y organizaciones públicas involucra factores tecnológicos, organizativos, institucionales, humanos y contextuales que resulta necesario aprehender (Gil-García, 2012). A partir de esa consideración es como se puede entender el potencial de la dimensión tecnológica en el sector público, de manera que pueda adquirir su papel dentro de la gestión y las políticas públicas.

Otra de las razones por las que este libro es necesario se refiere al hecho de que las aproximaciones sobre la dimensión tecnológica de las organizaciones se suele centrar en las empresas privadas, dejando a un lado el ecosistema en el que se inscriben las administraciones públicas. La abundancia de materiales sobre los procesos de digitalización de las organizaciones privadas contrastan con la escasez de propuestas en las que se realice una aproxima-

ción a casos y experiencias dentro del sector público. Sin embargo, las administraciones públicas cuentan con elementos diferenciales de enorme calado respecto de la gestión privada. Entre otras diferencias que afectan a las TIC's en las administraciones públicas, se pueden mencionar las siguientes (Boyne, 2002): (1) las organizaciones públicas deben afrontar una mayor complejidad en cuanto a sus objetivos y metas; (2) el público al que se orientan suele ser mucho más diverso y complejo; (3) la garantía de derechos de las personas que se relacionan con ellas (plazos de resolución o reclamación) provoca una mayor densidad normativa y procedimental; (4) el personal que se desempeña en el sector público cuenta con un vínculo legal más sólido y permanente (en base a la garantía de un trato equitativo); y además, (5) las organizaciones públicas se financian a través de impuestos y tasas que desvinculan, en mayor o menor medida, los resultados obtenidos de los medios disponibles. En definitiva, la complejidad de lo público se resume en su relación con entornos políticos en los que el valor económico debe complementarse con la generación de valor público o social en las iniciativas desplegadas.

Adicionalmente, este libro ofrece otro aspecto que justifica su elaboración y que tiene que ver con el tipo de mirada geográfica que se pretende proyectar sobre el tema central. La redacción de este trabajo en idioma español, por autores procedentes de una variedad de países del ámbito iberoamericano, pretende superar una clásica carencia en los estudios y análisis sobre TIC's y administraciones públicas, que tradicionalmente se han centrado en problemáticas y casos procedentes de países anglosajones, por tanto, dentro de administraciones públicas con características que poco tienen que ver con determinadas realidades nacionales de la región. Si bien muchos de los retos y oportunidades de las TIC's e Internet en el sector público son comunes, no es menos cierto que la atención a temáticas específicas se convierte en uno de los puntos que era necesario desarrollar aquí. Al mismo tiempo, lo anterior no impide una conversación constante con autores y debates que se están produciendo en una escala global.

En último lugar, pero no por ello menos importante, debe tenerse en cuenta que una de nuestras intenciones con este trabajo es mejorar las administraciones públicas. Nuestra experiencia en investigación y asesoramiento a organizaciones públicas nos ha permitido acumular un caudal de conocimiento y experiencia práctica que era necesario poner al servicio de

los gobiernos y la sociedad de una manera sistemática. En efecto, las administraciones públicas siguen realizando inversiones muy considerables en tecnología, de manera que socialmente resulta rentable, e indispensable, disponer de herramientas de política pública que permitan un abordaje adecuado de una temática compleja y, al mismo tiempo, cada vez más presente en las organizaciones que conforman el sector público. Por ello, se pretende que este libro sea de utilidad para diferentes públicos, incluyendo académicos, consultores o técnicos de las administraciones públicas, así como tomadores de decisión y políticos encargados de diferentes áreas de política pública en las que las TIC's tienen, a buen seguro, un creciente impacto.

2. ¿Quién está interesado en las TIC's y las administraciones públicas?

Uno de los puntos de partida de este trabajo consiste en la necesidad de superar la tradicional barrera entre el mundo académico y la práctica profesional administrativa, tratando al mismo tiempo de ampliar el horizonte de públicos interesados en materia de TIC's y administraciones públicas. En particular, este trabajo aspira a lograr que el interés por esta intersección se acreciente entre los diferentes tipos de públicos que pueden contar con un interés profesional en esta temática: no sólo los políticos, directivos y técnicos de las administraciones públicas relacionados con las agendas digitales, el gobierno abierto o las ciudades inteligentes. Aquí se está pensando, potencialmente, en todos los demás técnicos y responsables de organizaciones públicas, quienes dentro de sus áreas de especialización en gestión administrativa o política pública se encuentran ante desafíos que las TIC's pueden contribuir a solucionar, bien facilitando nuevas vías de comprensión de los problemas, bien a través de la directa aplicación de soluciones más eficientes o generadoras de valor público (Luna-Reyes & Gil-García, 2014).

Ya se ha comentado que este trabajo aspira a despertar el interés entre diferentes grupos de profesionales ligados al sector público. Uno de los públicos objetivo se refiere a los **directivos y técnicos TIC's** en las administraciones públicas. Durante los últimos años, el personal informático y de gestión tecnológica de las administraciones públicas ha aumentado de una manera exponencial, dando lugar a lo que se ha denominado “*infocracia*” (Bovens y Zouridis, 2002; Bovens y Zouridis, 2002). Este concepto se refiere a

una nueva élite directiva y técnica en el sector público, diferente a la burocracia tradicional, que cuenta con poder discrecional para convertir el marco normativo en algoritmos, árboles de decisión, así como sistemas de información, que pueden influir en cómo se adoptan las decisiones y cómo se resuelven los procesos administrativos (Criado, 2009a). Este grupo de directivos y técnicos de las administraciones públicas se ha ido abriendo camino en el sector público de una forma cada vez más importante a medida que los departamentos de tecnología o las agendas digitales se han generalizado.

A modo de ejemplo, la administración central/nacional española cuenta con un grupo administrativo diferenciado (Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado o Cuerpo TIC) como modelo dentro de este perfil de personal. Creado en 1990, el Cuerpo TIC's suma casi 900 efectivos, así como una asociación profesional (Asociación Profesional de Cuerpos Superiores de Sistemas y Tecnologías de la Información de las Administraciones Públicas, ASTIC), que defiende sus intereses como grupo y promueve su presencia dentro de las administraciones públicas. Si bien su labor se concentra en la dirección de proyectos tecnológicos, la reciente creación de un CIO para el conjunto del sector público nacional, ha incrementado su influencia, a pesar de las inercias burocráticas vigentes que limitan su ascenso a puestos de dirección. En definitiva, la presencia de grupos organizados de esta naturaleza a nivel nacional/federal, regional/estatal y local/municipal es importante para homogeneizar competencias, generar sinergias y promover sus capacidades dentro de diferentes ámbitos de gestión y política pública.

Por otro lado, los **directivos y técnicos de unidades y servicios públicos generalistas** requieren también conocimientos relacionados con las TIC's en las administraciones públicas. Como ha apuntado Heeks (2006: 21), los directivos y técnicos generalistas (expertos en políticas públicas sociales, culturales, deportivas o de infraestructuras, o en gestión económico-financiera, compra pública, asesoría jurídica, etc.) no suelen disponer de competencias relacionadas con la gestión de tecnología: *'los directivos cuentan con una comprensión limitada de las TIC's o sus usos dentro de su agencia. Se resistirán a cualquier idea de centralización que teman que no puedan controlar o entender (...)* Los profesionales TIC, por su parte, *no entienden los procesos de negocio de la organización y sólo están realmente interesados en las tecnologías'*. El anterior es-

tereotipo implica que es necesario desarrollar competencias y capacidades profesionales relacionadas con las tecnologías entre los directivos y técnicos de servicios y áreas de gestión, dado que resultará esencial no sólo para liderar procesos de digitalización de servicios, sino también para conocer el potencial de las tecnologías de cara a desarrollar innovaciones en su actividad (Dawes, 2004; Pardo, Gil-García & Luna-Reyes, 2010).

Así las cosas, cada vez existe una mayor cantidad de programas de entrenamiento, por parte de institutos de administración pública nacionales o regionales, orientados a capacitar a los empleados públicos en temáticas relacionadas con las TIC. En este sentido, el papel del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), a través de la Escuela Iberoamericana de Administración y Políticas Públicas (EIAPP), o la Secretaría de Gestión Pública Efectiva de la Organización de Estados Americanos (OEA), son ejemplos de una visión regional sobre necesidades y competencias tecnológicas focalizadas a generar una visión estratégica sobre el uso de las TIC's en el sector público. De hecho, es esa visión estratégica la que a veces no existe a la hora de desarrollar proyectos de tecnología con un nivel de presupuesto importante y un potencial transformador cada vez más intenso.

Otro de los grupos clave aquí es el de los **responsables políticos al frente de las organizaciones públicas**. Este grupo también cuenta con un papel relevante a la hora de liderar proyectos relacionados con la tecnología, si bien en algunos casos el apoyo e interés se produce de manera reactiva cuando sus organizaciones aparecen en los últimos lugares de las evaluaciones comparativas y estudios de *benchmarking* o temen ocupar estas posiciones por no actuar a tiempo y de forma adecuada dentro de la dimensión tecnológica de la organización (Criado, 2009a). En concreto, este grupo se suele caracterizar por una limitada comprensión sobre las TIC, así como por su deseo de lograr resultados derivados de su difusión lo más rápidamente posible, y si es posible, con un alto nivel de relación con la ciudadanía. Por ello, el apoyo de los responsables políticos a la evolución de las TIC's en las organizaciones públicas suele ser en cierta medida reactivo, más allá de la retórica ampulosa, y a veces utópica, empleada en las formulaciones estratégicas o en los discursos políticos. En ese sentido, en pocos proyectos existe una reflexión de naturaleza política que cuestione y replantee la distribución competencial o la estructura administrativa vigente.

Lo anterior justifica la necesidad de capacitar a los responsables políticos en esta materia de cara a disponer de un conocimiento sobre qué se puede (y no se puede) lograr con la tecnología, desde una dimensión política. En este sentido, los programas de alto gobierno deberían incluir en sus módulos sobre gestión estratégica de las TIC, añadiéndose a los más habituales sobre las nuevas formas de comunicación a través de las tecnologías sociales, que si bien son importantes, no son lo único, ni siquiera lo esencial, que debería conocer un responsable público electo en este tema. En este sentido, es imprescindible disponer de, al menos, nociones básicas sobre las temáticas que están ahora generando debate y que han de formar parte de cualquier programa de gobierno que pretenda incorporar a un municipio, región o país a la sociedad del conocimiento.

Un cuarto grupo de interés se refiere a los **consultores y expertos en tecnología** que colaboran con las administraciones públicas en proyectos TIC. Con demasiada frecuencia, este grupo de profesionales cuenta con una visión sobre el potencial de las tecnologías muy centrado en las dinámicas de funcionamiento de las organizaciones privadas, de manera que requieren de un conocimiento más específico sobre cómo diseñar y pilotear proyectos tecnológicos que se orienten a la generación de valor público/social. Además, como han apuntado diferentes autores, las dinámicas de externalización de los proyectos tecnológicos han sido uno de los temas clave durante los últimos años (Cordella y Wilcocks, 2010; Dunleavy *et al.*, 2006). En diferentes contextos, las administraciones públicas han tendido a poner en manos de empresas privadas grandes proyectos de tecnología aplicada al sector público que no han logrado, ni de lejos, los resultados esperados, generando con ello, no sólo costes económicos injustificados, sino también frustración entre los empleados públicos involucrados, así como entre una ciudadanía normalmente poco informada sobre el alcance de estas temáticas.

Especialmente sensible es el hecho de la necesidad de entender el entorno político-administrativo en el que se enmarca la tecnología dentro del sector público, así como las dinámicas de poder y conflicto que caracterizan las reglas internas en las organizaciones dentro de este ámbito o el ciclo electoral que resulta inexorable a cualquier política pública. Por ello, es necesario lograr una mayor profundización en el conocimiento que tienen los consultores y responsables de proyectos TIC's en el sector público proce-

dentes de empresas privadas, de cara a generar sinergias a largo plazo con el sector público. Precisamente, es esencial la necesidad de tener en cuenta los factores políticos como variables clave a la hora de entender el éxito en la implementación de proyectos TIC's en las administraciones públicas (Gil-García, 2012a). Y para ello es preciso conocer con más detalle esas variables que se encuentran detrás de cualquier intervención pública relacionadas con la tecnología.

En este recorrido también es importante considerar de forma específica a los **docentes/investigadores, así como estudiantes** de todos los niveles (grado, posgrado y doctorado), **relacionados con la gestión y las políticas públicas**. En otro trabajo previo ya apuntamos la diversidad de la comunidad académica relacionada con las TIC's en el sector público (Criado y Gil-García, 2013), en la medida que diferentes autores han tratado de capturar esa realidad a través de estudios académicos sobre conceptos y teorías (Criado et al., 2002; Córdoba-Pachón, 2009; Gascó, 2009; Gil-García et al., 2010; Porrúa, 2004), políticas nacionales de Gobierno Electrónico (Criado, 2012a; Gascó, 2007; Gil-García et al., 2008; Gil-García et al., 2008), inclusión digital (Criado y Barrero, 2014; Gascó, 2005; Gil-García & Luna-Reyes, 2009; Mariscal et al., 2011) portales *web* (Luna-Reyes et al., 2009; Sandoval-Almazán y Gil-García, 2012a; Sandoval-Almazán y Gil-García, 2009; Sandoval-Almazán, 2010; Sandoval-Almazán et al., 2010; Welp, 2007), transparencia administrativa y apertura de información pública (Corojo y Criado, 2012; Fierro y Gil-García, 2012; Mariscal et al., 2011; Sandoval-Almazán y Gil-García, 2011), *open government* (Dassen & Cruz, 2012; Purón-Cid y Gil-García, 2012; Purón-Cid et al., 2012; Sandoval-Almazán et al., 2012); procesos y políticas públicas digitales (Fontdevila, 2009; Gascó, 2010; Ugalde, 2004), interoperabilidad (Criado et al., 2010; Criado et al., 2011; Jiménez et al., 2011; Luna-Reyes et al., 2007; Luna-Reyes et al., 2008; Poggi, 2008), participación ciudadana (Gil-García y González-Miranda, 2010; Kossick, 2004) o *Web 2.0* y redes sociales (Criado, 2016; Criado y Rojas-Martín, 2015a, 2015b, 2015c, 2013; Sandoval-Almazán y Gil-García, 2012b; Sandoval-Almazán et al., 2011). Lo anterior pone de manifiesto que ya existe una comunidad epistémica sobre TIC's y administraciones públicas dentro del ámbito de habla hispana que, si bien se ha abierto camino en la disciplina de la gestión y las políticas públicas, también cuenta con muchos retos por delante.

Precisamente, uno de los frentes abiertos consiste en aumentar la presencia de la temática de las TIC's en las administraciones públicas dentro de los programas docentes y académicos relacionados con la gestión y las políticas públicas. En este sentido, diversos programas de maestría (MPA, *Master in Public Administration*) disponen ya de materias específicas en las que se analiza el Gobierno Electrónico como una materia específica. En particular, dentro de las mismas se atienden algunas de las cuestiones ya mencionadas: conceptos y teorías, agendas digitales, inclusión digital, portales *web* públicos, transparencia y acceso a información vía diferentes canales, *open government*, procesos digitales, colaboración interadministrativa, tecnologías sociales, innovación pública, etc. Pero al mismo tiempo, es importante que los docentes que abordan otras materias dispongan de información básica sobre cómo las tecnologías pueden contribuir a mejorar las políticas sanitarias, educativas o energéticas, así como la gestión de procesos de licitación pública, contabilidad o auditoría. En suma, este amplio grupo de académicos y estudiantes necesitan conocimiento actualizado que les permita adoptar esta temática con un eje transversal en sus propuestas docentes y profesionales a futuro.

Finalmente, el **público en general** es el último grupo que se considera como potencial audiencia de este trabajo. La ciudadanía muestra cada vez más interés en conocer cómo pueden las administraciones públicas ayudarles a realizar sus trámites o desarrollar sus negocios, en definitiva, tener más y mejores oportunidades. La incorporación de las TIC's en las administraciones públicas no debería olvidar que el objetivo final es mejorar la calidad de vida de las personas, a quienes se debe orientar en todo momento la acción pública. Pero al mismo tiempo la ciudadanía se convierte en un actor cada vez más activo en las actuaciones públicas, demanda una mayor transparencia y, en algunos casos, una participación más activa y un mayor involucramiento en los procesos de adopción de decisiones. Así las cosas, la participación ciudadana a través de tecnologías, lo que se ha venido a denominar Participación 2.0 está transformando la manera de concebir tales procesos, en la medida que las personas que se encuentran fuera de la organización son indispensables para mejorar la actividad gubernamental, sobre todo, a través de una colaboración activa orientada a la innovación constante.

3. ¿Cuáles son los temas clave sobre TIC's y administraciones públicas?

El resto del libro se completa con una serie de capítulos que muestran las principales temáticas sobre Gobierno Electrónico en la actualidad. Cada uno de los capítulos cuenta con una estructura homologable que pretende dar una coherencia general al libro, al margen de las diferentes procedencias de los autores y las distintas aproximaciones realizadas. En concreto, en cada uno de ellos se realiza una introducción al tema central, un desarrollo teórico, conceptual y analítico del mismo, una presentación de casos o experiencias de interés, así como unas conclusiones, todo ello aderezado de unas preguntas guía sobre el capítulo, algunas definiciones sobre conceptos clave y un conjunto de referencias bibliográficas para completar la lectura o conocer más en profundidad sobre la temática concreta objeto de estudio. Todo ello pretende consolidar una obra bien orquestada, si bien atendiendo a la diversidad de las temáticas que se desarrollan en los siguientes capítulos, tal y como se muestra a continuación.

El capítulo dos trata **Enfoques teóricos y propuestas metodológicas** sobre Gobierno Electrónico. A lo largo del desarrollo del estudio sobre el uso de las TIC's en la administración pública se han empleado distintos enfoques teóricos y marcos de análisis. Dichos lentes conceptuales se pueden distinguir entre aquellos que se centran en distintas áreas de la administración pública: la gestión (administración), el área institucional, y la judicial. Luego, similarmente, se han empleado diferentes estrategias y técnicas en las metodologías empleadas por los académicos e investigadores del Gobierno Electrónico. El capítulo dos presenta un diagnóstico de los enfoques teóricos y las metodologías para concluir con una propuesta para futuros estudios sobre las TIC's y las administraciones públicas.

En el capítulo tres, se presenta una visión de gobierno que descansa sobre el principio de compartir información, no sólo entre agencias de gobierno, sino también a través de niveles de gobierno. La principal razón para compartir información se relaciona con la necesidad de resolver problemas clave para mejorar el nivel de vida y crear valor para los ciudadanos. Después de introducir algunas ideas relacionadas con la **colaboración interorganizacional, el intercambio de información y la interoperabilidad**, el capí-

tulo finaliza con una propuesta de arquitectura de tecnología construida a partir de una serie de talleres con ejecutivos de tecnologías de información en México. Esta arquitectura básica tiene el propósito de facilitar el intercambio de información entre agencias y niveles de gobierno.

En el capítulo cuatro, se discute sobre cómo los funcionarios del ámbito de las tecnologías de información cumplen un rol cada vez más protagónico en la mayor parte del diseño y de la implementación de las políticas públicas, por lo que su desempeño tiene un alto impacto en la calidad de la entrega de bienes y servicios. Así, contar con una **gestión integral de los recursos humanos** es una de las piezas fundamentales para lograr un mayor desarrollo del gobierno electrónico. Desde una mirada sistémica, tan importante como avanzar en cada uno de los subsistemas (planificación, organización del trabajo, gestión del empleo, del rendimiento, de la compensación, del desarrollo y de las relaciones sociales), es hacerlo de manera coordinada. Lejos de ser un ejercicio puramente técnico, la gestión integral de los recursos humanos en el ámbito tecnológico requiere estrategias de economía política cuidadosamente elaboradas para lograr los resultados esperados dado que para la pluralidad de actores que intervienen significa tensiones, incertidumbres, costos y beneficios.

El siguiente capítulo explica cómo en el ámbito de la Administración electrónica la eficacia de las normas jurídicas depende en última instancia de la efectiva aplicación de las garantías tecnológicas y, en definitiva, de las medidas de **seguridad** que procedan en función de la naturaleza de la información que se trate y de la necesidad de garantizar su autenticidad e integridad. Sin embargo, no basta con el mero establecimiento de tales requisitos en las normas jurídicas sino que, asimismo, resulta imprescindible asegurar su cumplimiento en la práctica. A tal efecto resulta imprescindible no sólo que las normas estén adaptadas a la realidad tecnológica en la que deben ser aplicadas, resultando preciso igualmente que la intensidad de las consecuencias jurídicas que se deriven de los supuestos de incumplimiento sea proporcionada a la gravedad de la infracción y, sobre todo, al bien jurídico que se trata de proteger, ya sean los derechos de los ciudadanos y, en todo caso los intereses públicos. En este trabajo se ha intentado ofrecer una interpretación de las categorías e instituciones generales que se ven

afectadas en los proyectos e iniciativas de modernización tecnológica de las Administraciones Públicas que, en última instancia, permita modular su alcance a fin de conseguir el objetivo antes referido. En este sentido, se propone la creación de estructuras de control dotadas del correcto diseño institucional y, asimismo, el establecimiento de medidas sustantivas de carácter funcional que permitan garantizar el cumplimiento de los estándares tecnológicos de seguridad, llegando incluso a contemplarse la interrupción de los servicios en los supuestos de mayor gravedad.

Tabla 2. Contenido y estructura del libro

Introducción, enfoques y métodos	<p>Capítulo 1. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas Contemporáneas</p> <p>Capítulo 2. Enfoques teóricos y propuestas metodológicas</p>
Temas clave	<p>Capítulo 3. Relaciones inter-organizacionales y colaboración</p> <p>Capítulo 4. Gestión integral de recursos humanos</p> <p>Capítulo 5. Seguridad y Administración Electrónica</p> <p>Capítulo 6. Sitios <i>web</i> y portales de gobierno</p> <p>Capítulo 7. Gobierno Móvil</p> <p>Capítulo 8. Redes sociales</p> <p>Capítulo 9. Ciudades inteligentes</p> <p>Capítulo 10. Gobierno Abierto</p> <p>Capítulo 11. Transparencia de la Información Pública</p> <p>Capítulo 12. Democracia y participación digital</p> <p>Capítulo 13. Brecha digital y Banda ancha</p>
Estudios de Casos	<p>Capítulo 14. Uso de medios sociales en programas de Marketing social</p> <p>Capítulo 15. Gobierno Abierto en América Latina</p>
Conclusiones y temas futuro	<p>Capítulo 16. Futuro del Gobierno Electrónico: ¿Hacia un Gobierno Inteligente?</p>

Fuente: Elaboración propia

El capítulo seis presenta los **portales de gobierno electrónico**. Los portales constituyen un punto de entrada único a la información digital de los gobiernos a todos los niveles. Permiten ofrecer una gran cantidad de información y acceso a recursos, tanto a los ciudadanos como a los empleados gubernamentales. Son herramientas estratégicas en la consecución de algunos de los objetivos del gobierno digital como ofrecer servicios de mayor calidad, incrementar la participación de los ciudadanos, incrementar la transparencia, mejorar la rendición de cuentas, etc. Sin embargo, construir y mantener portales que tengan la habilidad de evolucionar con las nuevas tecnologías de la información e irse adaptando a las demandas de la ciudadanía no es tarea fácil. Entre otras cosas, involucra una diversidad de actores con diferentes intereses y relaciones complejas entre ellos, selección y uso inteligente de las tecnologías de información y el rediseño de muchas tareas del “*back-office*.” Este capítulo describe los elementos que influyen en el éxito de este tipo de iniciativas del gobierno electrónico.

El siguiente capítulo relata como una renovada ola de desarrollos e innovaciones en el sector público derivada de una rápida penetración de la telefonía celular en la región ha emergido en la última década teniendo como base las tecnologías móviles. De la misma forma que el internet ha tenido una adopción importante en el mundo, ahora las aplicaciones de las tecnologías móviles han impactado la forma en cómo se relaciona e interactúa el gobierno con sus ciudadanos y otros stakeholders. Por la misma rapidez en la que se ha desarrollado ha sido necesario contar con fuentes, modelos y métodos de análisis que permitan contribuir en esta nueva área de estudio del gobierno electrónico. El objetivo de este capítulo es precisamente ofrecer definiciones, conceptos, características, componentes, teorías aplicables y estado del arte en materia del **gobierno móvil** a aquellos que necesiten una referencia inicial en esta área de estudio. Adicionalmente se muestran algunos casos de este tipo de innovaciones tecnológicas en el sector público en países de la región de América Latina y el Caribe.

El capítulo ocho está dedicado a las **redes sociales** en Internet (o tecnologías sociales) y cómo ofrecen una oportunidad de innovación en las administraciones públicas con una dimensión social y en red que afecta a su sistema nervioso central. Este capítulo se adentra en las principales implicaciones de las tecnologías sociales para las administraciones públicas con la intención

de ofrecer una visión del alcance de las transformaciones que ya están provocando en la manera de actuar, así como para ofrecer una aproximación sobre el camino que es necesario desarrollar para lograr que su potencial se generalice dentro de las organizaciones públicas a través del diseño de estrategias y políticas públicas. El punto de partida de este trabajo asume que las redes sociales digitales se encuentran a la base de una nueva ola de innovación tecnológica en las administraciones públicas, y por consiguiente, los directivos, gerentes y empleados públicos requieren de conocimiento especializado para llevar a término una adecuada atención de esta nueva dimensión de las administraciones públicas que, progresivamente, se va convirtiendo en un espacio de creciente relevancia dentro de las políticas públicas tecnológicas.

El siguiente capítulo analiza el concepto de **ciudad inteligente**, una ciudad que se construye teniendo en cuenta cuatro aspectos: 1) una visión global/integral de la ciudad, 2) una doble perspectiva (tecnológica y humana), 3) un triple objetivo (mejorar la eficiencia de las operaciones urbanas, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos e impulsar la economía local) y 4) una metodología (la innovación abierta). El capítulo también presenta los retos más importantes a los que debe hacer frente la ciudad inteligente destacando la alineación con la estrategia de la ciudad, la promoción de la colaboración público-privada, la apuesta por la inteligencia colectiva y la co-creación, la capacidad de aprender de las experiencias realizadas, la gestión de los retos tecnológicos y la minimización del riesgo de exclusión. Finalmente, el capítulo se refiere a los necesarios cambios que deben producirse al interior de la administración pública responsable de la ciudad inteligente.

El capítulo diez describe cómo el **gobierno abierto** ha llegado intempestivamente a la administración pública. Muchos gobiernos en todo el mundo intentan “transparentar” sus acciones y mejorar sus archivos gubernamentales usando las tecnologías de información y comunicación disponibles. Los ciudadanos comienzan a exigir más y mejores datos sobre las decisiones de gobierno y la aplicación de los presupuestos públicos. Sin embargo, es poco conocido de donde viene este nuevo campo y cómo puede impactar a la política y la administración pública contemporánea. Muchos gobiernos aplican herramientas de transparencia, datos abiertos, gobernanza y cooperación como si fueran sinónimos y estuviéramos hablando de lo mismo, pero no es así. El propósito de este capítulo es entender al gobierno abierto a partir de

tres elementos: un concepto que ayude a comprender este campo de estudio; en segundo lugar, proponer un modelo teórico que permita apoyar en la interpretación y análisis de otros casos de implementación y en tercer lugar brindar la medición actual sobre el gobierno abierto a partir del caso mexicano. Con estos elementos se busca construir una visión integral sobre este novedoso campo de estudio y aportar algunas ideas acerca de su futuro tanto en el mediano como en el largo plazo tanto en la teoría como en la práctica y con el uso de nuevas tendencias de información como las redes sociales.

El siguiente capítulo está dedicado a la **transparencia de la información** y la rendición de cuentas en las administraciones públicas. El texto argumenta que han sido demandas tradicionales de los ciudadanos en las sociedades democráticas que, en cualquier caso, se han visto favorecidas en los últimos años por el escenario de crisis financiera y de apertura de los gobiernos a un contexto más global. La implementación de las nuevas tecnologías ha permitido poder cumplir, en parte, con estas expectativas en tanto que ni los proyectos de datos abiertos, ni los proyectos de divulgación de información financiera, parecen haber conseguido su objetivo debido a algunos condicionantes socio-tecnológicos y a la irregularidad y heterogeneidad de la información divulgada.

El capítulo doce retoma temas relacionados al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para el mejoramiento de la democracia. Este capítulo trata sobre la **democracia y la participación electrónica** y su relación con la masificación del uso de redes sociales online. En primer lugar se discute sobre la relación entre política e Internet a la luz del debate entre optimistas y pesimistas. Posteriormente, en un segundo apartado, se aborda el concepto de democracia y participación electrónica derivado del concepto de gobierno electrónico, en este apartado se ofrecen diversos ejemplos sobre el caso chileno para vincular el desarrollo teórico con algunos ejemplos prácticos. En el tercer apartado se aborda el auge de las redes sociales como una forma de participación electrónica emergente y creciente, también se ofrecen algunos ejemplos y datos empíricos para complementar el desarrollo teórico. Finalmente, se ofrecen unas breves conclusiones.

El éxito del gobierno electrónico no sólo depende de la innovación en el uso de nuevas aplicaciones *web* o en la gestión pública. El capítulo trece, explica

cómo, en buena medida, los cimientos están en la posibilidad de la sociedad de acceder y usar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, principalmente el Internet. Para lograr esto, es fundamental implementar políticas públicas para la inclusión digital y el desarrollo de la banda ancha. El presente capítulo presenta un diagnóstico de la **brecha digital** y la banda ancha en América Latina y discute estrategias de política pública para superar estos retos.

Una vez presentados los temas principales se ofrecen dos capítulos con estudios de caso. El primero, capítulo 14, **habla sobre el uso de medios sociales en programas de Marketing Social en el estado de Puebla**, en México. Los administradores públicos están utilizando las redes sociales como una estrategia de bajo costo para estar en contacto con la ciudadanía en diferentes programas, como los programas de marketing social. El marketing social es una disciplina que nació en los años 70 cuando los principios y prácticas desarrolladas para vender productos y servicios comenzaron a aplicarse a vender ideas, actitudes o nuevos comportamientos. En este trabajo, los autores dan un vistazo al proceso de adopción y aplicación de los medios sociales en un programa de mercadotecnia social para promover hábitos saludables entre los jóvenes que viven en las zonas urbanas, el programa Puebla Sana. El caso sugiere que los medios sociales comerciales como *Facebook*, *Youtube* o *Twitter* son herramientas adecuadas para llevar a cabo este tipo de programas en ese segmento de población mexicana, sin embargo también muestra las dificultades a las que se enfrentan los participantes y hace recomendaciones de cómo afrontar estas dificultades.

En el capítulo 15, el segundo caso de estudio, describe como con el establecimiento de la **Alianza para el Gobierno Abierto** inició el impulso del gobierno abierto alrededor del mundo. Brasil, Colombia y México fueron los primeros países iberoamericanos en ingresar a ella, con la elaboración de un Plan de Acción para el período 2011-2013, caracterizados por lograr un mejoramiento de la administración pública e impulsar la transparencia. La evaluación de los resultados, se llevó a cabo a través del Mecanismo de Información Independiente, desarrollado por la Alianza, el cual, al ser analizado, permitió observar que el gobierno abierto en estos tres países quedó en una etapa inicial.

El libro termina con un capítulo que tiene por objetivo presentar algunos comentarios y consideraciones finales. El capítulo dieciséis presenta el **Fu-**

turo del Gobierno Electrónico con una aproximación al Gobierno Inteligente. Los autores identifican y explican tres retos que consideran deben enfrentarse para fortalecer aún más este campo de estudio en el futuro cercano. Primero, la desconexión entre el conocimiento generado desde la investigación y la práctica del gobierno digital. Es necesario que exista una relación más sólida y un diálogo real entre académicos y servidores públicos trabajando proyectos relacionados con el uso de tecnologías de información en el gobierno. Segundo, la poca existencia de estudios que tratan de analizar tanto la oferta como la demanda del gobierno digital. Es importante que no solo se estudien los servicios y la información que ofrece el gobierno por medios electrónicos, sino también las capacidades de los ciudadanos para usarlos y generar valor, lo que se ha identificado con temas como la brecha digital o inclusión electrónica. Tercero, ante la gran diversidad de temas dentro del campo de estudio del gobierno digital, el campo carece de un marco teórico integrador que se haya aceptado ampliamente. A este respecto, el capítulo propone el concepto de gobierno inteligente como una forma de categorizar y entender muchos de estos temas y aspectos que se han estudiado hasta el momento y algunos que se puedan considerar en un futuro cercano.

4. Comentarios Finales

Este capítulo inicial ofrece una primera aproximación a la temática del libro, aportando las primeras ideas clave de cara a focalizar el interés por las TIC's en las administraciones públicas. En concreto, se ha puesto de manifiesto que la intersección entre las TIC's y las administraciones públicas (lo que hemos llamado e-Gobierno) no es algo nuevo, sino que ha venido despertando interés entre expertos, académicos y profesionales del sector público desde hace décadas. Las dos etapas más recientes se subrayan como coyunturas críticas para introducir cambios de calado en el sector público: primero, con la generalización de Internet y las páginas *web*, que abrieron las puertas a la digitalización de muchas organizaciones. Más recientemente, con la aparición de las tecnologías sociales unidas a la filosofía de la *web 2.0*, se estaría facilitando un nuevo enfoque en el sector público cada vez más asociado a la innovación colaborativa con el entorno de la organización. Lo anterior se ha puesto en conexión con la necesidad de una atención integral de la oferta/demanda de Gobierno Electrónico, considerando que los datos disponibles suelen poner

en primer lugar una atención a la oferta de las administraciones públicas a través de las TIC, en lugar de pensar en la generación de una demanda ciudadana bien capacitada digitalmente. En este sentido, también se ha puesto el acento en la variedad de actores y grupos profesionales potencialmente interesados en el Gobierno Electrónico, un ejercicio que ha permitido considerar el público objetivo potencial de este trabajo colectivo. Finalmente, el capítulo se ha completado con la aproximación a las diferentes temáticas ligadas a las TIC's y las administraciones públicas que se abordan en el resto de los capítulos incluidos en este libro, destacando sus principales aportes.

Todo lo anterior no hace más que abrir preguntas en relación a una temática que ha crecido de una manera importante durante los últimos años (Scholl, 2009; 2014). La existencia de una comunidad de profesionales, académicos y expertos en el sector público que lleva numerosos años desempeñándose en esta materia, no puede ocultar que todavía existe un significativo desconocimiento sobre cuestiones esenciales relacionadas con el Gobierno Electrónico y que, sin duda, marcarán, si no lo están haciendo ya, la agenda de futuro de las administraciones públicas en diferentes contextos. Con este trabajo, al igual que con el resto de la obra se pretende poner el foco en algunas de las principales temáticas relacionadas con las TIC's en el sector público, al mismo tiempo que se ofrece evidencia sobre su desarrollo y se proponen casos de interés que colmen las expectativas más prácticas de quienes se desenvuelven en el día a día dentro de agencias y organizaciones que requieren soluciones a problemáticas concretas. Así las cosas, se espera que este capítulo haya despertado el apetito y permita degustar el resto del menú que se ofrece en este trabajo colectivo de una manera lo más digestiva, y entusiasta, posible.

5. Ideas y conceptos principales

Esta sección ofrece definiciones de algunos de los conceptos principales usados en este capítulo. Las definiciones son la interpretación de los autores sobre estos conceptos, basados en su conocimiento y experiencia como estudiosos de estos temas.

- **WWW.** Servicio de Internet que permite el acceso a documentos multimedia relacionados entre sí por medio de enlaces. La palabra *web*, telaraña en inglés, hace referencia a la gran red de enlaces

que este servicio crea, ya que cada página *web*, escrita en HTML, suele hacer referencia a otras páginas *web*, y así sucesivamente con millones de páginas *web* repartidas por todo el mundo. Es, en un sentido figurado, una gran telaraña que envuelve al mundo (significado más o menos literal de *World Wide Web*).

- **Internet.** Red mundial formada por la interconexión de miles de redes distintas con millones de computadoras y otros dispositivos. Es el nombre propio de una red en concreto, la mayor red de dispositivos conectados del mundo.
- **Interoperabilidad.** Propiedad de los sistemas informáticos por la cual pueden interactuar entre sí. Más concretamente, la interoperabilidad significa la habilidad de los sistemas basados en TIC's y los procesos a los que apoyan de intercambiar datos y facilitar el intercambio de información y conocimiento, de manera que un marco de interoperabilidad es un conjunto de estándares y líneas de actuación que describen la manera en que las organizaciones han acordado, o deberían haber acordado, interactuar entre ellas.
- **Web 2.0.** Paradigma que sitúa al usuario en el centro de las aplicaciones como creadores de contenido y facilitando la interacción entre los mismos. La *Web 2.0* suele estar ligada a diseños minimalistas, redes sociales, APIS de programación abiertas, orientación a servicios, etc. Por ejemplo, los blogs, wikis, redes sociales, RSS, etc., son aplicaciones unidas a la *Web 2.0*.

Preguntas de repaso y discusión

1. ¿Por qué son importantes las TIC's en las administraciones públicas?
2. ¿Cómo es la demanda y la oferta de las TIC's en las administraciones públicas?
3. ¿Quiénes están interesados en el conocimiento sobre las TIC's y administraciones públicas?
4. ¿Cuáles son los temas clave para el desarrollo del Gobierno Electrónico en la actualidad?

Referencias

- Bellamy, Christine y John A. Taylor.** (1998). *Governing in the Information Age*. Buckingham: Open University Press.
- Boyne, G.** (2002). 'Public and Private Management. What's the Difference. *Journal of Management Studies*. 39(1): 97-122.
- Bouzas-Lorenzo, R. y Mahou, X.** (2013). 'El Estudio de la Funcionalidad de los Portales Gubernamentales: Una Propuesta Metodológica desde la e-Salud'. *Gestión y Política Pública*, XXII (2).
- Chun, S.A. y Luna-Reyes, L.** (2012). 'Social Media in Government'. *Government Information Quarterly*. 29: 441-445.
- CEPAL.** (2010a). *Monitoring of the Plan of Action eLAC 2010: Advances and Challenges of the Information Society in Latin America and the Caribbean*. Third Ministerial Conference on the Information Society in Latin America and the Caribbean. Lima, November 21-23th.
- CEPAL.** (2010b). *Plan of Action for the Information and Knowledge Society in Latin American and the Caribbean (eLAC 2015)*. Third Ministerial Conference on the Information Society in Latin America and the Caribbean. Lima, noviembre 21 a 23.
- Chávez, M. G. y Sánchez, P.** (2013). 'Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como Recurso Común: Coordinación, Competencia y Brecha Digital en Ocho Municipios de Oaxaca'. *Gestión y Política Pública*, XXII (2).
- Chong, J., Córdoba-Pachón, J.R., y Siddiqui, Farid.** (2012). *Cloud Computing for Dummies? Identifying management assumptions of cloud computing adaptation in organizations*. Working Paper Series, SoMWP-1202, School of Management, RHUL.
- Chourabi, H. et al.** (2012). 'Understanding Smart Cities: An Integrative Framework', 45th Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii.
- Chun, Soon A., Stuart Shulman, Rodrigo Sandoval y Eduard Hovy.** 2010. 'Government 2.0. Making Connections between Citizens, Data and Government'. *Information Polity*, 15: 1-9.

- Cordella, A. y Willcocks, L.** (2010). Outsourcing, bureaucracy and public value: Reappraising the notion of the “contract state.” *Government Information Quarterly*, 27(1), 82-88.
- Córdoba-Pachón, J. R.** (2009). Hacia la apropiación del gobierno electrónico: una mirada crítica sistémica. *Estado, Gobierno, Gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública*, 14, pp. 61-82.
- Corojan, Ana y Criado, J. I.** (2012). ‘e-Government for Transparency, Anti-Corruption, and Accountability. Challenges and Opportunities for Central American Countries’. En *Handbook of Research on E-Government in Emerging Economies*, ed. K.J. Bwalya. Hershey: IGI Global, pp. 328-350.
- Criado, J. Ignacio (ed.)** (2016) *Nuevas Tendencias en la Gestión Pública*. Madrid. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Criado, J. I.** (2012a). ‘e-Government in Latin American Countries. Are They Building National Policies with a Regional Perspective’. *VI International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, Albany, NY, USA.
- Criado, J. I.** (2012b). Interoperability of eGovernment for Building Intergovernmental Integration in the European Union. *Social Science Computer Review*, 30(1), 37-60.
- Criado, J. I.** (2009b). ‘Gobierno electrónico en Latinoamérica: Aproximación desde una perspectiva intergubernamental’. *Estado, Gobierno, Gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública*, 14, pp. 9-35.
- Criado, J. I.** (2009c). ‘Europeanization of eGovernment policy. Institutional mechanisms and implications for public sector innovation’. *Information Polity The International Journal of Government Democracy in the Information Age*, 14(4), 299-314.
- Criado, J. I.** (2004a). ‘Entre Sueños Utópicos y Visiones Pesimistas. Un Análisis de la Administración Electrónica Local en España’. *Gestión y Política Pública*, XVIII (2): 469-524.
- Criado, J. Ignacio.** (2004b). *Construyendo la e-Administración Local*. Madrid: EuroGestión Pública.
- Criado, J. Ignacio y David F. Barrero.** (2014). ‘Analyzing the Digital Divide and Electronic Government Demand. An Empirical Research of the Spanish

- Case'. En *Measuring e-Government Efficiency. The Opinions of Public Administrators and Other Stakeholders*, ed. M.P. Rodríguez-Bolivar. Nueva York: Springer, pp. 213-232.
- Criado, J. Ignacio y F. Rojas Martín.** (2015a). *Casos de Éxito en Redes Sociales de Administraciones Públicas*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- Criado, J. Ignacio y F. Rojas Martín.** (2015b). 'El Impacto de las Redes Sociales en las Administraciones Locales. Mitos y Realidades en el Caso Español'. *Revista Internet, Derecho y Política*, 20: 1-18.
- Criado, J. Ignacio y F. Rojas Martín.** (2015c). 'Redes Sociales y Administraciones Públicas. Estudio Empírico en las Administraciones Regionales Españolas'. *Innovar. Revista de Ciencias Sociales y Administrativas*. 25(57):45-62.
- Criado, J. Ignacio y F. Rojas Martín** (2013). *Las Redes Sociales Digitales en la Gestión y las Políticas Públicas. Avances y Desafíos para un Gobierno Abierto*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- Criado, J. I. y Rojas-Martin, F.** (2012a). 'Las Redes Sociales Digitales en las Administraciones Públicas Iberoamericanas. Retos y Perspectivas de Futuro'. *XVII Congreso Internacional del CLAD*. Cartagena de Indias, Colombia.
- Criado, J. I. y Rojas-Martin, F.** (2012b). *Strategies and Realities of Social Media Diffusion in the Public Sector. Evidence from the Regional Government in Spain*. Documento presentado en la reunión anual del European Group of Public Administration. Bergen, Noruega.
- Criado, J. I., Sandoval-Almazán, R. y Gil-García, R.** (2013). 'Government Innovation through Social Media'. *Government Information Quarterly*, 30(4), pp. 320-328.
- Criado, J. I., Gascó, M. y Jiménez, C.E.** (2011). 'Interoperabilidad de Gobierno electrónico en Iberoamérica. Estudio Comparativo y Recomendaciones de Futuro'. *Reforma y Democracia* 50, pp. 75-104.
- Criado, J. I., Gascó, M. y Jiménez, C.E.** (2010). *Marco Iberoamericano de Interoperabilidad*. Caracas: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.

- Criado Grande, J. I., Ramilo Araujo, M. C. y Salvador Serna, M.** (2002). 'La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora'. XVI Concurso de ensayos y monografías del CLAD sobre reforma del Estado y modernización de la Administración Pública. Disponible en: http://www.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico4.pdf.
- Dassen, N. y Cruz, Juan** (eds). (2012). *Open Government and Targeted Transparency. Trends and Challenges for Latin America and the Caribbean*. Washington D.C.: Inter-American Development Bank.
- Dawes, Sharon S.** (2004). Training the IT-savvy public manager: priorities and strategies for public management education. *Journal of Public Affairs Education*, 2004, 10(1): 5-17.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S. y Tinkler, J.** (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State and E-government*. Oxford: Oxford University Press.
- Ferro, Enrico y J. Ramón Gil-García.** (2011). *Computer-Based Simulation for Participatory Policy Intelligence*. CROSSROAD A Participative Roadmap for ICT Research in Electronic Governance and Policy Modeling: European Union.
- Ferro, E., Helbig, N. C. y Gil-García, J. R.** (2011). 'The role of IT literacy in defining digital divide policy needs'. *Government Information Quarterly*, 28(1), 3-10.
- Ferro, E., Gil-García, J. R. y Helbig, N.** (2008). Digital divide and broadband access: The case of an Italian region. In Y. K. Dwivedi, A. Papazafeiropoulou, & J. Choudrie (Eds.), *Handbook of research on global diffusion of broadband data transmission*, Hershey, IGI Global., pp. 160–176.
- Fierro, A. E. y Gil-García, J. R.** (2012). 'Más Allá del Acceso a la Información. El Uso de Tecnologías de Información para Fomentar la Transparencia, la Participación y la Colaboración en el Sector Público'. En G. Cejudo, S. López Ayllón & A. Ríos, *La Política de Transparencia en México. Instituciones, Logros y Desafíos*, pp. 207-248.
- Fontdevila, P. A.** (2009). 'Urgencias y Necesidades. Las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Seguridad Social: El Caso de ANSES'. *Estado, Gobierno, Gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública*, 14, pp. 123-146.

- Gascó, M.** (2012). 'Approaching E-Government Interoperability'. *Social Science Computer Review*, 30(1), 3-6.
- Gascó, M.** (2010). 'Algunas reflexiones sobre la justicia electrónica en Iberoamérica'. *IV Congreso Online del Observatorio para la Cibersociedad*, 12 al 29 de noviembre de 2009.
- Gascó, M.** (2009). El papel de las instituciones en el desarrollo del gobierno electrónico en América Latina: algunas reflexiones, *Estado, Gobierno, Gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública*, 14, pp. 36-59.
- Gascó, M.** (2007). *Latin America Online: Cases, Successes and Pitfalls*. Hershey, IGI Global.
- Gascó, M.** (2005). Exploring the E-Government Gap in South America. *International Journal of Public Administration*, 28(7,8), 683-701.
- Gil-García, J. R.** (2012b). Towards a Smart State? Inter-Agency Collaboration, Information Integration and Beyond. *Information Polity* 17 (1) 269–280.
- Gil-García, J. R., Arellano-Gault, D. y Luna-Reyes, L.** (2012). 'Even if we build it, they not come': Reformas de e-Gobierno en México (2000-2009). En Valverde Loya, Miguel Ángel y Hilderbrand, Mary (Coords). *¿Transformación, lo mismo de siempre, o progreso lento y con tropiezos? Reformas recientes al Sector Público en México*. México, D.F.: Graduate School of Public Administration, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey-Harvard Kennedy School-Miguel Ángel Porrúa.
- Gil-García, J. R., Arellano-Gault, D. y Luna-Reyes, L.** (2010). 'Gobierno Electrónico en México (2000-2006). Una Visión desde la Nueva Gestión Pública'. *11th Annual International Digital Government Research Conference*, Puebla, México.
- Gil-García, J. R. y Aldama-Alda, A.** (2013). 'Making a City Smarter through Information Integration. Angel Network and the Role of Political Leadership', *46th Hawaii International Conference on System Sciences*, Hawaii.
- Gil-García, J. Ramón, Indushobha Chengalur-Smith y Peter Duchessi.** (2007). Collaborative e-Government: Impediments and Benefits of Information Sharing Projects in the Public Sector. *European Journal of Information Systems*, 16 (2): 121-133.

- Gil-García, J. R. y Luna-Reyes, L.** (2007). *Modelo multidimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*, Santiago de Chile, Naciones Unidas-CEPAL y Unión Europea.
- Gil-García, J. R. y Luna-Reyes, Luis F.** (2008). Una Breve Introducción al Gobierno Electrónico: Definición, Aplicaciones y Etapas. *Revista de Administración Pública*. XLIII (2): 49-72.
- Gil-García, J. R. y Luna-Reyes, L.** (2009). 'Fostering the Information Society through Collaborative E-Government: Digital Community Centers and the E-Learning Program in Mexico', en Albert Meijer, Kees Boersma y Pieter Wagenaar (eds.), *icts, Citizens & Governance: After the Hype*, ios Press Series "Innovation and the Public Sector", Amsterdam, 2009, pp. 99-118.
- Gil-García, J. R. y González-Miranda, F.** (2010). E-government and opportunities for participation: The case of the Mexican state web portals. In C. Reddick (Ed.), *Citizens and e-government: Evaluating policy and management* (pp. 56-74). Hershey, PA: IGI Global.
- Gil-García, J. Ramón y Natalie Helbig.** (2006). Exploring e-Government Benefits and Success Factors. (pp. 803-811). En Ari-Veikko Anttiroiko and Matti Malkia (Eds). *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey, PA: Idea Group Inc.
- Gil-García, J. R., Mariscal J. y Ramírez F.** (2010). 'Gobierno electrónico en México. Antecedentes, objetivos, logros y retos'. *Buen Gobierno*, 8 (Enero-Junio): 8-41.
- Gil-García, J. R., Mariscal J. y Ramírez F.** (2008). *Gobierno electrónico en México*. Centro de Investigación y Docencia Económicas, DAP, Documento de Trabajo núm. SDTPA214, noviembre.
- Gil-García, J. R. y I. J. Martínez-Moyano.** (2007). 'Understanding the Evolution of e-Government. The Influence of Systems of Rules on Public Sector Dynamics'. *Government Information Quarterly* 24 (2):266-290.
- Gil-García, J. Ramón y Theresa Pardo.** (2005). E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations. *Government Information Quarterly*, 22 (2): 187-216.
- Heeks, Richard.** (2006). *Implementing and Managing e-Government. An International Text*. Londres: Sage.

- Heeks, Richard y Anne Davies.** (1999). 'Different Approaches to Information Age Reform'. En *Reinventing Government in the Information Age. International Practice in IT-Enable Public Sector Reform*, ed. R. Heeks. Londres: Routledge, pp. 22-48.
- Helbig, Natalie, J. Ramón Gil-García y Enrico Ferro.** (2009). Understanding the Complexity of Electronic Government: Implications from the Digital Divide Literature. *Government Information Quarterly*, 26 (1): 89-97.
- Jiménez, C.E., Criado, J. I. y Gascó, M.** (2011). 'Technological e-Government Interoperability. An Analysis of IberoAmerican Countries'. *IEEE Latin America Transactions* 9(7): 1112-1117.
- Karkin, N.** (2013). 'Web 2.0 Tools for Public Participation Through Government Websites'. *Gestión y Política Pública*, XXII (2): .
- Kossick Rodbert M.** 'El Rol de la Tecnología de la Información y de las Comunicaciones en el Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y en la Configuración de la Democracia: la Experiencia Inicial de México'. *Reforma y Democracia*, 29.
- Lara Martínez, M.A., Pina, V. y Torres, L.** (2013). 'El Gobierno Electrónico y la Rendición de Cuentas en la Administración Regional/Estatal'. *Gestión y Política Pública*, XXII (2).
- Luna-Reyes, L. F.** (2013). 'Trust and Collaboration in Interorganizational Information Technology Projects in the Public Sector'. *Gestión y Política Pública*, XXII (2).
- Luna-Reyes, Luis F. y J. Ramón Gil-García.** (2014). Digital Government Transformation and Internet Portals: The Co-Evolution of Institutions, Technology, and Organizations. *Government Information Quarterly*, 31 (4): 545-555.
- Luna-Reyes, L. F., J. M. Hernández y Gil-García, J. R.** (2009). 'Hacia un Modelo de los Determinantes de Éxito de los Portales de Gobierno en México'. *Gestión y Política Pública*, XVIII (2): 307-340.
- Luna-Reyes, L. F., Gil-García, J. R. y Estrada-Marroquín, M.** (2008). The Impact of Institutions on Interorganizational IT Projects in the Mexican Federal Government. *International Journal of Electronic Government Research*, 4(2), 27-42.

- Luna-Reyes, L. F., Gil-García, J. R. y Cruz, C. B.** (2007). 'Collaborative digital government in Mexico: Some lessons from federal web-based interorganizational information integration initiatives'. *Government Information Quarterly*, 24(4), 808-826
- Mariscal, J. Gil-García, J.R. y Aldama-Nalda, A.** (2011). 'Policies on Access to Information Technologies: The Case of e-Mexico', *Information Technologies & International Development*, 7(2). 1-16.
- Noveck, B. S.** 2009. *Wiki Government. How Technology Can Make Government Better, Democracy Stronger, and Citizens More Powerful*. Washington D.C. Brookings Institution Press.
- Pardo, Theresa A., J. Ramón Gil-García y Luis F. Luna-Reyes.** (2010). Collaborative Governance and Cross-Boundary Information Sharing: Envisioning a Networked and IT-Enabled Public Administration (pp. 129-140). En Rosemary O'Leary, David Van Slyke y Soonhee Kim (Eds). *The Future of Public Administration, Public Management and Public Service around the World: The Minnowbrook Perspective*. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Pardo, T. A., Nam, T. y Burke, G. B.** (2012). 'E-Government Interoperability: Interaction of Policy, Management, and Technology Dimensions'. *Social Science Computer Review*, 30(1), 7-23.
- Picazo-Vela, S., Gutiérrez-Martínez, I. y Luna-Reyes, L. F.** (2012). 'Understanding risks, benefits, and strategic alternatives of social media applications in the public sector'. *Government Information Quarterly*, (29), 504-511.
- Poggi, E.** (2008). *Modelo de Madurez para la Interoperabilidad*. En *Interoperabilidad en la Administración Pública*, editado por la Dirección de Recursos Humanos, 363-397. Buenos Aires: Jefatura de Gabinete de Ministros.
- Porrúa, M.A.** (2004). 'Gobierno Electrónico: Conceptos y Avances'. *Reforma y Democracia*, 30.
- Puron-Cid, G.** (2013). 'The Dimensions of Knowledge in e-Government Adoption. A Confirmatory Factor Analysis'. *Gestión y Política Pública*, XXII (2).
- Puron-Cid, G. y Gil-García, J. R.** (2012). 'Gobierno abierto, tecnologías de información y análisis de políticas públicas: oportunidades y retos para

América Latina y el Caribe', XVII Congreso Internacional del CLAD. Cartagena de Indias, Colombia.

- Puron-Cid, G., Gil-García, J.R. y Reyes-Luna, L. F.** (2012). –IT-Enabled Policy Analysis: New Technologies, Sophisticated Analysis and Open Data for Better Government Decisions–, 13th Annual International Conference on Digital Government Research (dg.o 2012) University of Maryland, College Park, MD.
- Sandoval-Almazan, R.** (2010). 'Ranking de Portales de Transparencia: La medición 2010'. *Política Digital*, 30-37.
- Sandoval-Almazan, R. y Gil-García, J.R.**, (2012a). 'Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities. *Government Information Quarterly*, (29):1, pp.72-81.
- Sandoval-Almazan, R. y Gil-García, J. R.** (2012b). 'Government-Citizen Interactions Using Web 2.0 Tools: The Case of Twitter in Mexico'. C. G. Reddick and S. K. Aikins (eds.), *Web 2.0 Technologies and Democratic Governance*, New York: Springer, 233-248.
- Sandoval-Almazan, R. y Gil-García, J. R.** (2011). *Evaluación de Gobierno Electrónico. Apertura y Transparencia en Centroamérica*. Lima: Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información.
- Sandoval-Almazan, R. y Gil-García, J. R.** (2009). 'Propuesta de Evaluación para Portales de Gobierno Electrónico Basada en el Enfoque Teórico Evolutivo'. *Estado, Gobierno y Gestión Pública. Revista Chilena de Administración Pública*. N°. 14, 2009, pp. 82-122.
- Sandoval-Almazan, R, Gil-García, J, R. y Luna-Reyes, L.** (2011) 'The use of Web 2.0 on Mexican State Websites: A Three-Year Assessment' *Electronic Journal of e-Government*, 9(2): 107-121.
- Sandoval-Almazan, R., Díaz-Murillo, G., Gil-García, J. R. y Luna-Reyes, L. F.** (2010). 'Web 2.0 en los portales estatales en México: una primera aproximación'. *Revista de Administración Pública*, XLV (121).
- Sandoval-Almazan, R., Luna-Reyes, L. F., Gil-García, J. R., Rojas-Romero, Y. y Luna, D.** (2010). 'Open Government 2.0: Citizen Empowerment through

Open Data, Web and Mobile Apps', VI International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, Albany, NY, USA.

Scholl, Jochen. (2009). *Profiling the EG Research Community and Its Core*. Ponencia presentada en el 8th International Conference on Electronic Government, organizado por DEXA. Linz, Austria, 31 Agosto - 4 Septiembre.

Scholl, Jochen. (2014). *The EGOV Research Community: An Update on Where We Stand*. Ponencia presentada en el 13th International EGOV Conference, Dublín, Irlanda, Septiembre 1-3.

Ugalde, V. (2004). 'Sobre la Digitalización de Trámites en la Transición al e-Gobierno'. *Gestión y Política Pública*, XIII, 1, pp. 41-80.

United Nations Public Administration Network (UNPAN). (2012). *United Nations e-Government Survey*. Retrieved August, 10 2015 from <http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>

United Nations Public Administration Network (UNPAN). (2012). *United Nations e-Government Survey*. Retrieved August, 24 2010 from http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm

Villoria, M. y Ramírez-Alujas, Álvaro V. (2013). 'Los Modelos de Gobierno Electrónico y sus Fases de Desarrollo: Un Análisis desde la Teoría Política'. *Gestión y Política Pública*, XXII (2).

Welp, Y. (2008). 'América Latina en la era del gobierno electrónico. Análisis de la introducción de nuevas tecnologías para la mejora de la democracia y el gobierno'. *Reforma y Democracia* 41.

Windrum, Paul. (2009). 'Innovation and Entrepreneurship in Public Services'. En Windrum, Paul y Koch, Per (2008). *Innovation in Public Sector Services. Entrepreneurship, Creativity and Management*. UK: Edward Elgar, Cheltenham, pp. 3-20.

Yildiz, M. y Demirhan, K. (2012). 'Social Media Use after the 2011 Van Earthquake in Turkey'. Paper presented at the annual meeting of the European Group of Public Administration. Bergen, Norway.

Zuboff, Shoshana. (1988). *In the Age of the Smart Machine. The Future of Work and Power*. Oxford: Basic Books.

Otras lecturas

- GLAD.** (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. Caracas: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
- Criado, J. I.** (2009a). *Entre Sueños Utópicos y Visiones Pesimistas. Internet y las TIC en la Modernización de las Administraciones Públicas*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Criado, J. Ignacio y Gil-García, Ramón.** (2013). 'Gobierno Electrónico, Gestión y Políticas Públicas. Aproximación desde una Perspectiva Latinoamericana'. *Gestión y Política Pública*. 22(3): 3-48.
- Dawes, S.** (2013). 'Avances en Gobierno Electrónico: La Conexión entre Práctica, Conocimiento e Innovación'. *Gestión y Política Pública*, XXII (2): 49-67.
- Gil-García, J.R.** (2012a). *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions*. Nueva York: Springer.
- Heeks, Richard, y Savita Bailur.** (2006). 'Analyzing e-Government Research. Perspectives, Philosophies, Theories, Methods, and Practice'. *Government Information Quarterly* 24 (2):243-265.
- Yildiz, M.** (2012). 'Big Questions of e-Government research'. *Information Polity The International Journal of Government Democracy in the Information Age*, 17(3-4), 343-355.



J. Ignacio Criado es profesor en el Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Autónoma de Madrid y vicedecano de Investigación e Innovación en su Facultad de Derecho. Es co-fundador de NovaGob, la red social de la administración pública en español (www.novagob.org) y director general del NovaGob.Lab, Laboratorio de Gobierno para la Innovación Pública en Iberoamérica. Doctor europeo en Ciencia Política y Administración Pública por la Universidad Complutense de Madrid

por la Universidad Complutense de Madrid y el Instituto Ortega y Gasset (premio extraordinario de doctorado, premio INAP a la mejor investigación sobre Administración Pública y AECPA a la mejor tesis doctoral de Ciencia Política 2009-2010). Ha sido investigador visitante en diferentes instituciones académicas, *visiting fellow* en el *Oxford Internet Institute, University of Oxford*, así como *post-doctoral visiting scholar* en el *Center for Technology in Government, State University of New York (SUNY at Albany)*. Junto con los recientes *Nuevas Tendencias en la Gestión Pública* (INAP, 2016) y *Casos de Éxito en Redes Sociales Digitales de las Administraciones Públicas* (EAPC, 2015), entre sus publicaciones destacan los libros (como autor o editor) *Las Redes Sociales Digitales en la Gestión y las Políticas Públicas* (EAPC, 2013), *Entre Sueños Utópicos y Visiones Pesimistas. Las TIC en la Modernización de las Administraciones Públicas* (INAP, 2009), y *Construyendo la Administración Electrónica Local* (EuroGestión Pública, 2004), así como numerosos artículos internacionales acerca de las interacciones entre las TIC y las diferentes esferas del gobierno y la administración pública. Asesora, investiga y enseña sobre Gobierno y Administración digital, *social media* y administraciones públicas, *open government*, colaboración inter-organizativa, así como administraciones públicas latinoamericanas.



J. Ramón Gil-García es Profesor-Investigador del Departamento de Administración Pública y Director de Investigación del *Center for Technology in Government en la University at Albany, State University of New York (SUNY)*. El Dr. Gil García es miembro del Sistema Nacional de Investigadores como Investigador Nivel III y miembro de la Academia Mexicana de Ciencias. En 2009, fue con-

siderado el autor más prolífico en el campo de la investigación en gobierno digital a nivel mundial y en 2013 recibió el Premio de Investigación, que es considerado “la distinción más alta que otorga anualmente la Academia Mexicana de Ciencias a jóvenes investigadores destacados.” Actualmente, el Dr. Gil García es también Faculty Affiliate del National Center for Digital Government, University of Massachusetts Amherst, Affiliated Faculty Member del programa de Doctorado en Informática en el College of Computing and Information, University at Albany, SUNY, y Profesor-Investigador (en licencia) del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). El Dr. Gil García ha escrito artículos en revistas académicas de gran prestigio nacional e internacional en Gobierno Digital, Administración Pública y Sistemas de Información. Algunos de sus artículos están entre los más citados en el campo de investigación del gobierno electrónico a nivel mundial. Sus intereses de investigación incluyen: gobierno electrónico colaborativo, integración de información y colaboración inter-organizacional, ciudades y gobiernos inteligentes, adopción e implementación de tecnologías emergentes, tecnologías de información en las organizaciones, políticas de combate a la brecha digital, nueva gerencia pública, evaluación de políticas públicas, y aproximaciones de investigación multi-método. El Dr. Gil García ha impartido cursos de licenciatura y postgrado en temas como Gerencia Pública, Análisis de Políticas Públicas, Teoría de la Organización, Aplicaciones de Bases de Datos, Estadística, Desarrollo de Páginas Web, Análisis Cuantitativo y Desarrollo de Modelos, Métodos de Investigación, Teoría de la Administración Pública, y Administración de Gobiernos Locales, y Tecnologías de Información y Comunicación en el Sector Público, entre otras. El Dr. Gil García fue becario del programa Fulbright.

Para citar el presente capítulo: Criado, J. I. y Gil-García, J. R. (2016). “Las Tecnologías de Información y Comunicación en las Administraciones Públicas Contemporáneas”, en J. R. Gil-García, J. I. Criado y J. C. Téllez (eds). *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. México, INFOTEC, pp. 1-36.

