

La participación ciudadana en México en la era digital: un estudio sobre la gobernanza digital en el estado de Guanajuato y sus municipios

Citizen participation in Mexico in the digital era: a study of digital governance in the State of Guanajuato and its municipalities

 José Manuel Ledezma Rosas*, Alejandra Moya Guevara**

Artículo recibido: 28-10-25

Artículo aprobado: 5-12-25

Palabras clave:

participación ciudadana, democracia participativa, gobierno digital, tecnologías de la información y la comunicación, ciudadanía digital, gestión pública.

Keywords:

citizen participation, participatory democracy, digital government, information and communication technologies (ICTs), digital citizenship, public management.

Cómo citar este artículo

Ledezma Rosas, J. M., & Moya Guevara, A. (2025). La Participación ciudadana en México en la era digital: Un estudio sobre la gobernanza digital en el Estado de Guanajuato y sus municipios. *Entretextos*, 17(41), 1-25. <https://doi.org/10.59057/iberoleon.20075316.202541796>

Resumen

En la presente investigación se analiza la relación entre la democracia participativa y la transformación digital del Estado en el contexto contemporáneo. A partir de un enfoque teórico y del método de análisis y síntesis se examinan los cambios en la participación ciudadana, derivados del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como su influencia en los procesos de gestión pública. Se estudia el caso específico del estado de Guanajuato (México), donde se revisan estrategias de gobierno digital implementadas, sus avances y las limitaciones observadas en plataformas y servicios en línea. Los resultados evidencian que, si bien existen esfuerzos institucionales por consolidar un modelo de gobierno digital, persisten retos en materia de concentración, accesibilidad y estandarización de la información. Se concluye que la digitalización de los procesos gubernamentales representa una oportunidad para fortalecer la transparencia y la participación ciudadana, siempre que se acompañe de políticas incluyentes, marcos normativos claros y una ciudadanía digital activa y crítica.

* Universidad Iberoamericana León/Universidad de Guanajuato. Autor para correspondencia. Correo electrónico: jm.ledezmarosas@ugto.mx

** Universidad de Guanajuato. Correo electrónico: alejandra.moya.g@gmail.com

Abstract

This research analyzes the relationship between participatory democracy and the digital transformation of the State in the contemporary context. Using a theoretical approach and the analysis-synthesis method, it examines the changes in citizen participation derived from the use of information and communication technologies (ICTs) and their influence on public management processes. The study focuses on the specific case of the state of Guanajuato (Mexico) reviewing the digital government strategies implemented, their progress, and the limitations observed in online platforms and services. The findings reveal that, although institutional efforts have been made to consolidate a digital government model, challenges persist regarding interoperability, accessibility, and standardization of information. The research concludes that the digitalization of governmental processes represents an opportunity to strengthen transparency and citizen participation, provided it is accompanied by inclusive public policies, clear legal frameworks, and an active and critical digital citizenship.

Introducción

En la actualidad vivimos en la era de la información, caracterizada por el acceso y el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Estas herramientas han transformado la dinámica social, no sólo en el ámbito laboral, científico y económico, sino también en el social, con especial influencia en los procesos de gestión pública.

Estos desarrollos tecnológicos se insertan en el marco de un Estado democrático constitucional que promueve la participación ciudadana en contextos donde la representación política ha permanecido, desde mediados del siglo XX, en constante crisis, derivada de la falta de congruencia entre representantes y representados.

En este contexto, la presente investigación tiene como propósito analizar el desarrollo de la democracia participativa y la implementación de las TIC, con especial atención en la incidencia del gobierno digital en la entidad federativa de Guanajuato, México.

En el estado de Guanajuato se han impulsado diversos programas y herramientas tecnológicas orientadas al crecimiento económico, entre ellos, el programa denominado “Mentefactura” (Guanajuato, Gobierno de la Gente, 2024). No obstante, resulta pertinente examinar si dichas estrategias también se aplican en la gestión administrativa pública.

Derivado de lo anterior, las preguntas que guían a este trabajo son las siguientes: ¿qué retos y avances se identifican en el gobierno digital del estado de Guanajuato?, y ¿cómo puede éste influir en la participación ciudadana? El objetivo general de la investigación consiste en analizar la estrategia de gobierno digital en dicha entidad federativa e identificar las oportunidades pendientes para lograr una participación ciudadana efectiva.

La investigación es de carácter teórico y utiliza el método de análisis y síntesis. Para la obtención de los datos, se recurrió a la técnica documental. En este sentido, el estudio se estructura en varios apartados. En los dos primeros se presenta un análisis teórico sobre la democracia participativa, la representación política y la participación ciudadana, a partir del estudio de distintos autores especializados en la materia. En el tercer apartado se aborda el debate en torno a la implementación del gobierno digital, mientras que los apartados cuarto y quinto se centran en el estudio del caso específico del gobierno digital en el estado de Guanajuato.

La evolución de la democracia contemporánea y los nuevos paradigmas de participación ciudadana

En la actualidad, la participación ciudadana como derecho humano se centra en la necesidad de que toda persona intervenga, de manera directa o indirecta, en la toma de decisiones públicas. En este sentido, los Estados democráticos contemporáneos requieren del fortalecimiento de un activismo ciudadano que favorezca un modelo de correlación entre diversos actores sociales, con el propósito de alcanzar objetivos colectivos y atender las necesidades en común.

Se entiende como “participación ciudadana” al conjunto de actividades públicas en las que la ciudadanía influye en la toma de decisiones estatales. Ahora bien, para explorar este concepto, es pertinente analizar en primer término los significados de “democracia”, “representación” y “participación”, ya que, a pesar de su estrecha relación, cada uno posee connotaciones teóricas y prácticas distintas.

El término “democracia” ha tenido múltiples acepciones, dependiendo del contexto en el que se emplee. En este sentido, se ha sostenido que se trata de una forma de gobierno (Fernández Santillán, 2020), pero también se la ha identificado como una forma de vida, conforme a la interpretación del artículo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Cámara de Diputados, 2025). Para los fines de esta investigación se adoptará el primer sentido.

La democracia tuvo su origen en la sociedad griega, a partir del desarrollo filosófico de diversos autores que incluso la consideraban como una de las formas menos idóneas de gobierno (Aristóteles, 2013). No obstante, su instauración práctica en Atenas mostró, desde entonces, una forma de gobierno que permitía la intervención directa de una parte significativa de la ciudadanía en los asuntos públicos.

Es importante precisar que en el contexto ateniense sólo participaban en la toma de decisiones las personas con la condición de ciudadanos, lo que excluía a las mujeres, a los esclavos y a quienes carecían de estabilidad económica. A pesar de estas limitaciones,

la democracia ateniense se convirtió en un referente histórico fundamental para la organización y distribución del poder público, y esto ha influido en el diseño de los Estados modernos.

Aunque la democracia contemporánea dista considerablemente de la ateniense, persiste la idea esencial de distribuir el poder y otorgar espacio a la ciudadanía en los asuntos públicos, lo que resulta en una democracia de tipo participativa y social (Nohlen, 2016). En paralelo, surgió un movimiento crucial en la evolución del Estado moderno: el constitucionalismo. Este movimiento, originado en Inglaterra, tuvo como propósito limitar el poder del monarca –quien hasta entonces concentraba la soberanía– y garantizar ciertos derechos y libertades para los nobles mediante documentos en los que el rey se comprometía a respetarlos. Así nació el constitucionalismo como doctrina de limitación del poder y de protección de los derechos fundamentales.

El constitucionalismo cobró gran relevancia en los Estados democráticos y se opuso a los regímenes autocráticos, caracterizados por el ejercicio absoluto del poder (Loewenstein, 2018). Con el tiempo, esta doctrina evolucionó y se perfeccionó junto con la forma de gobierno democrática, promoviendo la división del poder público, el respeto a los derechos y libertades ciudadanas, así como la elección periódica, libre y directa de los representantes. De lo anterior sostenemos que la democracia y el constitucionalismo representan, en la actualidad, dos caras de una misma moneda.

Retomando la idea inicial sobre la democracia, ésta se ha puesto en práctica, de manera sintetizada, por dos vías: la primera, denominada “democracia directa”, y la segunda, mediante la “democracia representativa”. Con respecto de la primera, se toma como referencia el modelo de participación directa de la ciudadanía en la toma de decisiones. Se sostiene que este modelo de democracia proviene de los orígenes de las sociedades atenienses.

En la actualidad, autores como Bobbio (1986) y Merino (2019) han propuesto el retorno de mecanismos de democracia directa para perfeccionar la contemporánea. Entre los instrumentos identificados como de democracia directa se encuentran los plebiscitos, el referéndum y las iniciativas populares, entre otros.

No es objetivo de esta investigación ahondar en dichos mecanismos; sin embargo, no puede soslayarse que estos instrumentos han ganado fuerza en muchos Estados. Coincidimos con especialistas en la materia en que la democracia directa, en su forma pura –tal y como la concebían los griegos–, no es viable en el contexto moderno; entre las razones por las cuales es así se encuentra la gran magnitud de la población, lo que dificulta la participación directa en todos los asuntos públicos. No obstante, los mecanismos de democracia directa pueden y deben coexistir con la democracia representativa.

En cuanto a la democracia representativa, ésta fue ideada para que la ciudadanía tuviera acceso a las decisiones públicas por medio de representantes elegidos mediante procesos electorales periódicos. Este tipo de democracia se fortaleció con la aparición de los partidos políticos, quienes organizaron estrategias para llevar al espacio público las metas programáticas de diversos sectores de la población.

No obstante, en la actualidad se ha acentuado una crítica hacia los partidos políticos, puesto que comenzaron a alejarse de los intereses generales y empezaron a representar posturas de una élite partidista. Robert Michels (2001) evidenció este fenómeno al sostener que los partidos políticos, como cualquier organización, tienden a volverse oligárquicos cuando son gobernados por una élite minoritaria; de allí proviene su conocida teoría de “la ley de hierro de la oligarquía”.

De acuerdo con Merino (2019), la representación y la participación constituyen dos pilares de la democracia moderna; la ausencia o debilidad de uno pone en riesgo la efectividad democrática. En este marco, la representación se funda en el uso del voto para elegir representantes, mientras que la participación se entiende como el control ciudadano sobre los intereses públicos, que no se limita a la simple asistencia a procesos electorales, sino que implica orientar, proponer y vigilar los asuntos de interés colectivo.

Para Merino (2019), no debe confundirse la participación con la movilización impulsada desde las esferas del poder, ya que esta última no representa un interés ciudadano legítimo, sino que responde a dinámicas de las élites que buscan aparentar un supuesto interés público. Por ello, la participación debe ser legítima, lo que implica que la ciudadanía disponga de condiciones e incentivos institucionales que permitan que su intervención produzca resultados efectivos.

En suma, en este primer apartado se ha mostrado que, en nuestro contexto, no sólo son necesarios la representación y otros principios como la división de poderes o la instauración de derechos fundamentales, sino también que la ciudadanía encuentre motivaciones para participar en los asuntos públicos como agente activo en los procesos de toma de decisiones, sin prescindir de sus representantes y sin que éstos ignoren la presencia de intereses colectivos.

La crisis de la representación política y el fortalecimiento de la democracia participativa

El término “crisis de la representación política” se acuñó en la segunda mitad del siglo XX, al cuestionarse qué tan funcionales eran las instituciones representativas para atender las necesidades de los Estados democráticos. Este debate surgió especialmente en países que contaban con un sistema representativo estable, donde se garantizaba la

transmisión pacífica del poder mediante reglas claras para los actores electorales; sin embargo, una vez en el ejercicio del cargo público, los representantes frecuentemente incumplían las expectativas ciudadanas.

Hans Kelsen (2002) definió este fenómeno como una democracia electoral y propuso mejorarla mediante la incorporación del pluralismo. Según el autor, “la génesis ideal de las democracias liberales está en el principio de que la diferenciación y no la uniformidad constituye la levadura y el más vital alimento para la convivencia” (p. 215). En consecuencia, para éste la democracia representativa liberal encuentra en la pluralidad un valor esencial para su correcto funcionamiento.

En contraste, Carl Schmitt (1990) sostuvo que la búsqueda de una identidad plena entre gobernantes y gobernados debía asumir un carácter realista. Este realismo schmittiano señalaba que tal identidad era una ilusión, especialmente ante la influencia de las técnicas de propaganda y de manipulación de la opinión pública. Ambos autores coincidían en la necesidad de una democracia sustancial, aunque discrepaban en los medios para alcanzarla. Para Kelsen (2002), el ciudadano debía tener acceso y participación efectiva en las decisiones parlamentarias, mientras que Schmitt (1990) denunciaba la distorsión de la práctica democrática a causa de su manipulación discursiva.

Por su parte, Bobbio (1986) sostuvo que, en las crisis o transformaciones de la democracia contemporánea, era indispensable analizar los sustantivos, adjetivos y verbos que conforman su significado. Como crítica a los sistemas democráticos modernos, advirtió sobre la aparición de oligarquías que obstaculizan el desarrollo de los ideales democráticos.

En este debate también destacan las aportaciones de John Stuart Mill (2001), quien en *Consideraciones sobre el gobierno representativo* analizó los tipos de carácter convenientes para un sistema democrático. Él distinguió entre el carácter pasivo, que tiende a la docilidad y sumisión, y el carácter activo, que actúa con energía frente a las injusticias. Según el autor, el carácter activo es el que contribuye a mejorar los asuntos humanos y fortalece la acción colectiva. Por consiguiente, el gobierno representativo requiere la participación activa de la ciudadanía para alcanzar sus fines.

En la actualidad, diversos especialistas advierten sobre intentos de erosionar la democracia desde su interior, fenómeno que Steven Levitsky y Daniel Ziblatt (2018) denominan “erosión democrática”. Ésta se caracteriza porque ya no se requiere el uso de la fuerza armada para debilitar los regímenes democráticos; basta con que líderes autocráticos, electos mediante procesos legítimos, concentren el poder para alterar las reglas e instituciones desde adentro. Este proceso reduce los espacios de participación ciudadana y transforma los mecanismos de control democrático en meras formalidades legitimadoras.

Ante esta situación, la democracia participativa se presenta como una alternativa para contener las tendencias autoritarias y preservar el equilibrio democrático. La participación ciudadana adquiere valor en tanto supervisa, orienta y limita el ejercicio del poder público, evitando su uso discrecional. En este sentido, el activismo ciudadano no sólo vigila las acciones gubernamentales, sino que también propone agendas y contribuye con la deliberación pública.

Como señala Lechner (2016), “ya no podemos tomar al ámbito político por el vértice jerárquico de un orden piramidal” (p. 18). Esta afirmación refuerza la idea de que la democracia participativa busca establecer un modelo horizontal de toma de decisiones, basado en la cooperación entre actores sociales y gubernamentales, constituyendo así un verdadero mecanismo de control democrático.

Por otra parte, la participación no debe reducirse a movilizaciones partidistas ni a mecanismos refrendarios promovidos por el propio gobierno, ya que estas prácticas suelen servir para legitimar decisiones previamente adoptadas. En contraste, la gobernanza democrática propone una participación deliberativa, sustentada en el debate crítico y propositivo entre la ciudadanía y las instituciones.

Para que exista una democracia efectiva, el contexto debe ofrecer condiciones políticas e institucionales propicias para la participación. Merino (2019) sostiene que “la participación ciudadana supone [...] la combinación entre un ambiente político democrático y una voluntad individual de participar” (p. 52). En consecuencia, la participación sólo es efectiva cuando se realiza en libertad y con acceso a información pública suficiente para deliberar de manera colectiva.

De la representación política a la participación ciudadana digital

Indiscutiblemente, el siglo XXI –por lo menos en lo que llevamos y de acuerdo con los pronósticos para las próximas décadas– mantiene al mundo sumergido en lo que se ha denominado la “era digital”. En este apartado se analizará el surgimiento de la democracia participativa como consecuencia de la crisis del sistema de representación política en las democracias contemporáneas. Asimismo, se explorará el significado del concepto de “era digital” aplicado al campo de la democracia participativa.

Como se señaló en el apartado anterior, la democracia no constituye una forma de gobierno reciente, sino que se ha implementado y adaptado a lo largo del tiempo; sin embargo, su permanencia se explica por la capacidad de ajustarse a los contextos sociales contemporáneos, con el fin de mantener la convivencia pacífica y la distribución equitativa del poder. El mismo proceso de adaptación que permitió trasladar la experiencia griega al contexto moderno evidencia que la sociedad y sus necesidades son dinámicas; es decir, los intereses y preocupaciones actuales difieren sustancialmente de los que

caracterizaron a las sociedades antiguas, medievales o del Estado moderno. Aunque subsisten algunos problemas históricos, la evolución social contemporánea plantea nuevos retos vinculados con las experiencias propias del ser humano en la era tecnológica.

Como lo menciona Yuval Noah Harari (2024) en su más reciente publicación, la humanidad ha transitado por etapas de descubrimientos, invenciones y conquistas, y se enfrenta ahora a un periodo en el que la información se ha convertido en el recurso más valioso. Para Harari, vivimos en la era de la información digital, caracterizada por la inmediatez y la interconectividad: basta presionar un botón para ejecutar acciones de enorme impacto global, como el lanzamiento de misiles dirigidos mediante tecnología avanzada. En consecuencia, ya no es necesario estar físicamente en el lugar del conflicto; el poder de decisión puede ejercerse a distancia, con consecuencias de alcance mundial.

Esta realidad plantea un cuestionamiento relevante: ¿qué papel desempeña la democracia en la toma de decisiones que ya no afectan únicamente a los Estados nacionales, sino a un mundo globalizado e interdependiente? Lo cierto es que también presenciamos la intensificación de movimientos ideológicos o radicalizados, donde líderes con ideas extremistas pueden detentar la capacidad de alterar el orden mundial bajo la convicción de representar los intereses “legítimos” de sus electores.

En este contexto, más que nunca se plantea la necesidad de que la participación ciudadana funcione como un mecanismo efectivo de control y limitación de las decisiones políticas facciosas, y como un freno ante las acciones autoritarias impulsadas por intereses políticos o económicos de las élites.

De este modo, la gobernanza democrática surge como una respuesta al creciente reclamo de participación en la toma de decisiones públicas. La ciudadanía observa cómo sus representantes políticos se alejan de su función primordial: defender los intereses colectivos mediante normas y políticas públicas que promuevan la justicia y la paz social.

Si bien, la profundización acerca de la gobernanza democrática no forma parte de esta investigación, conviene señalar que para varios autores, entre ellos, Aguilar (2007), Ruano de la Fuente (2002) y Sahuí (2009), la gobernanza representa una nueva forma de asumir la democracia, que no se limita a su dimensión representativa clásica, sino que incorpora un alto grado de participación de actores sociales diversos.

En ese sentido, la gobernanza democrática ha surgido como parte del creciente sentido de participación en la toma de decisiones públicas de la ciudadanía, que ve cómo sus representantes políticos se han alejado de su misión principal: la de asumir la defensa de los intereses de la colectividad mediante la normatividad y de políticas públicas que favorezcan el combate de las necesidades para que la sociedad pueda vivir en justicia y paz social. En el siguiente apartado se analizará con mayor detenimiento el concepto sobre la gobernanza democrática; sin embargo, es preciso comenzar a identificar que para algunos autores la

gobernanza democrática tiene como uno de sus pilares una nueva forma de asumir a la democracia, en el sentido no solamente representativo clásico, sino como un alto grado de participación de parte de diversos actores sociales.

Por otra parte, las estrategias de gobierno abierto y digital contribuyen al propósito de facilitar el acceso ciudadano a trámites, servicios e información gubernamental. Sin transparencia informativa, la ciudadanía carece de incentivos para involucrarse activamente en la agenda pública.

A su vez, la aparición de nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial (IA), ha modificado las dinámicas sociales y gubernamentales. Estas herramientas permiten organizar y procesar grandes volúmenes de información, reduciendo tiempos y costos administrativos. Los procesos burocráticos se han vuelto más ágiles y accesibles, disminuyendo el gasto y el tiempo de las personas usuarias en trámites gubernamentales. Como ejemplo, se puede citar el uso de la IA por el gobierno de Estados Unidos de América, pues de acuerdo con el informe de la United States Government Accountability Office del año 2022, el proceso administrativo de aprobación de visas tuvo una reducción de espera de 12 a 6 meses, lo que en consecuencia provocó que el trámite fuera ágil y que la población solicitante observara los beneficios, estimulando en cierta parte la economía de ese país (Carranza Barona, 2023).

Según el *Anuario Estadístico y Geográfico de los Estados Unidos Mexicanos 2024*, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el número de personas usuarias de computadoras e internet aumentó entre 2019 y 2023 en los grupos de edad de 18 a 65 años o más, lo que evidenció un incremento en los hogares con equipamiento tecnológico y conectividad (INEGI, 2024). Esto demuestra que la población cuenta con los elementos necesarios para el uso de tecnologías de la información, lo que incide en la gestión privada en la relación con el sector público.

No obstante, el uso político de estas tecnologías también puede propiciar la difusión de información falsa. De acuerdo con el *Latinobarómetro 2024*, el “76% de los latinoamericanos creen que en las redes sociales circula información falsa” (Corporación Latinobarómetro: Oleada 2024, 2025, p. 82). Durante campañas electorales recientes, las denominadas fake news se han utilizado como estrategias de mercadotecnia política, influyendo en la percepción ciudadana.

Así, la democracia participativa no rivaliza con la representativa, sino que la complementa. La deliberación constituye un pilar esencial de este modelo, pues fomenta la construcción colectiva de decisiones informadas. En la llamada nueva era digital, las tecnologías de la información facilitan la participación ciudadana y acercan al Estado al control democrático, aunque también plantean retos significativos en cuanto al manejo ético y veraz de la información.

La transformación digital del Estado y su impacto en la participación ciudadana

En las últimas décadas, los avances tecnológicos han generado una transformación profunda en la estructura y funcionamiento del Estado. Este proceso, conocido como digitalización gubernamental, ha redefinido la manera en que las instituciones públicas se comunican con la ciudadanía, gestionan la información y prestan servicios. La tecnología se ha convertido en un componente esencial de la administración pública contemporánea, modificando no sólo los procesos burocráticos, sino también las formas de interacción democrática entre el gobierno y la sociedad.

El auge de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como el desarrollo de la inteligencia artificial (IA), han permitido la automatización de procedimientos, la optimización de recursos y la creación de plataformas digitales que acercan a la ciudadanía a los servicios públicos. En este sentido, la transformación digital del Estado no debe concebirse únicamente como un proceso técnico, sino como un fenómeno político y social que incide directamente en la participación ciudadana.

En México, como a nivel mundial, ha evolucionado la intercomunicación tanto personal como institucional, haciendo uso cada vez más frecuente y hasta obligatorio de herramientas digitales, tales como computadoras, teléfonos inteligentes, plataformas en línea e inteligencia artificial, por lo que pasan de ser “opciones” para convertirse en medios con los que la mayoría de las personas organizan su trabajo, su estudio y su relación con el Estado. La pandemia de Covid-19 aceleró ese cambio, evidenciando que la administración pública necesitaba estructuras capaces de adaptarse y responder con rapidez. Hoy resulta claro que la digitalización no es un lujo técnico, sino una herramienta indispensable de la vida pública.

La transformación digital forma parte de la evolución natural en la correlación entre gobierno, procesos y ciudadanía; por ello, resulta pertinente analizar y repensar su correcta implementación en los procedimientos gubernamentales. Este proceso implica mucho más que digitalización de documentos; requiere una reingeniería profunda de los procesos administrativos y de su interacción con la ciudadanía.

De este modo, la administración pública busca fortalecer la integración social y fomentar la participación ciudadana. No se habla ya de “administrador”, “cliente” o “usuario”, sino de sujetos de derechos que forman parte de un colectivo (Hernández, 2020).

Se propone, entonces, una distinción entre gobierno electrónico –entendido como la inclusión de las TIC en los procesos administrativos gubernamentales– y el gobierno digital, que implica una integración total de las TIC, centrada en las necesidades del ciudadano. Es decir, el primero utiliza la tecnología para mejorar el funcionamiento gubernamental, mientras que el segundo se concibe como una herramienta ciudadana para comunicarse y colaborar con el gobierno.

Por lo que hace al gobierno digital eficiente, no debe medirse por la cantidad de trámites o servicios que ofrece en línea, sino por la simplicidad y capacidad de que la ciudadanía pueda acceder a éstos de manera sencilla, ágil, transparente y confiable. Alcanzar este objetivo requiere de rutas estratégicas.

Siguiendo los estudios de Gil García (2019), se ha desarrollado una ruta para lograr la madurez del gobierno digital, cimentada en los siguientes pilares:

1. Liderazgo y visión estratégica: se basa en el compromiso de impulsar desde los líderes políticos el Gobierno Digital como una política pública de Estado y no de un gobierno en turno. Se requiere de una visión clara y de un plan interinstitucional con metas medibles y con recursos específicos.
2. Marco jurídico habilitante: debe revisarse y modificarse para que las normas puedan respaldar la transformación digital, que reconozca la validez jurídica de los actos y firmas electrónicas (e.firma, certificados digitales), que proteja los datos personales mediante leyes modernas que regulen su recolección, uso y almacenamiento, garantizando los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), que establezca estándares de ciberseguridad obligatorios para todas las entidades públicas y que promueva el gobierno abierto, obligando a la publicación de datos en formatos abiertos y reutilizables.
3. Estrategia: basada en la infraestructura técnica e interoperabilidad, para lo cual se requiere una plataforma única y segura, que funcione como ventanilla ciudadana unificada y que establezca canales que generen la interoperabilidad de las bases de datos de Hacienda, Salud, Registro Civil, entre otras, con la finalidad de evitar la duplicidad de información y facilitar la experiencia ciudadana.
4. Organización: requiere la colaboración de redes horizontales y cohesionadas de las instituciones públicas con mecanismos enfocados en la gobernanza democrática.
5. Gobernanza: que se refiere al enfoque centrado en la ciudadanía, la participación ciudadana debe ser parte del proceso, ya que el objetivo debe estar enfocado en mejorar la experiencia humana dentro del gobierno digital, los servicios públicos deben diseñarse a partir de las necesidades del ciudadano y no de la burocracia. Esto implica simplicidad en los trámites con lenguaje claro, formularios intuitivos y pasos mínimos, accesibilidad que requiere la inclusión de herramientas para personas con discapacidad (lectores de pantalla, contraste adecuado, etc.).
6. Tecnología: que implica garantizar su fiabilidad y disponibilidad para todos los usuarios al adoptar multicanalidades con opciones presenciales o telefónicas de apoyo para quienes carecen de acceso digital.

7. Datos y ciberseguridad: enfocados en generar confianza, los sistemas deben construirse con medidas de seguridad integradas desde su concepción, para evitar brechas de datos y proteger la información sensible, promover el uso de “Big data” entre sistemas gubernamentales.

Es importante señalar que las ventajas de un gobierno digital bien implementado son transformadoras, ya que promueven una eficiencia administrativa sin precedentes. La automatización de trámites reduce la burocracia, los tiempos de espera y los costos operativos, tanto para la administración como para la ciudadanía. Un trámite que antes requería múltiples visitas a distintas ventanillas puede resolverse en minutos desde un dispositivo con conexión a internet.

En segundo término, es un poderoso catalizador de la transparencia y la lucha contra la corrupción. Portales de datos abiertos (*Open Data*), sistemas de compras públicas, así como la publicación de información presupuestaria en formatos accesibles, permiten un escrutinio constante por parte de la sociedad civil y los medios de comunicación. Esto dificulta las prácticas opacas y fomenta la rendición de cuentas.

Asimismo y, quizá lo más importante, es que empodera a la ciudadanía. Facilita la participación por medio de consultas públicas con mecanismos de retroalimentación que pueden desencadenar la toma de decisiones con enfoques de participación ciudadana. Además, garantiza un acceso más equitativo a los servicios públicos, especialmente para aquellos que viven en zonas remotas o con movilidad reducida.

Paradójicamente, las mismas herramientas que promueven la inclusión pueden generar exclusión. La brecha digital trasciende el simple acceso a internet. La ciudadanía que carece de habilidades digitales (analfabetismo digital), adultos mayores y poblaciones vulnerables deben estar considerados en el proceso, ya que existe el riesgo de generar nuevas formas de desigualdad, por lo que el contacto humano debe ser una opción en todo momento. La despersonalización de los sistemas digitales puede ser frustrante para la experiencia humana, especialmente cuando el ciudadano se encuentra en situaciones complejas o de angustia –como una emergencia o un problema de salud–. Un sistema exclusivamente digital puede resultar frío, inflexible y poco empático cuando no funciona a la perfección.

En ese sentido, la privacidad y la seguridad de los datos personales deben ser uno de los objetivos primordiales desde el comienzo del proceso. El robo o vulneración de la información sensible para la ciudadanía puede llevar a consecuencias colectivas devastadoras. También se debe asumir un enfoque ético-jurídico de esta información por parte de los gobernantes, utilizándola siempre con el fin de servir, es decir, considerar las consecuencias jurídicas del mal manejo de la información con fines de control o cualquier otro uso que erosione las libertades civiles.

De manera general, todos los trámites gubernamentales son “digitalizables por diseño”. La gran mayoría de ellos son procesos administrativos que implican el envío de documentos, verificación, autorización y procesamiento de datos. Un porcentaje menor de trámites requiere la presencia del ciudadano, ya que no podría ser reemplazado por medios digitales; sin embargo, parte esencial del procedimiento, tal como citas, solicitud de trámites o servicios, recolectar documentos, verificación de los mismos, realizar pagos, entre otros, pueden desarrollarse vía remota, recomendándose modelos híbridos en los que el procedimiento se inicia en línea, comenzando por crear una cuenta personal con cierta información para la autenticación y posteriormente continuar con los pasos requeridos para cada procedimiento, notificando en línea cuando éste haya culminado, o bien, cuando se requiera la presencia física del ciudadano.

Existe un porcentaje mínimo de trámites que no pueden digitalizarse. El objetivo no es eliminar la interacción humana, sino optimizarla y reservarla cuando sea estrictamente necesaria. Por su parte, la evolución del gobierno electrónico puede apreciarse mediante cuatro etapas:

1. Presencia digital de los organismos gubernamentales con información útil para la población en los sitios web oficiales.
2. Interacción entre la administración pública, el gobierno y la ciudadanía.
3. Transacciones donde se usen los pagos electrónicos en los trámites y servicios.
4. Transformación, que incluye la participación ciudadana en la construcción de las políticas públicas y en la gestión de la administración y el gobierno (Morejón, 2019).

Siguiendo el criterio propuesto por Arguelles Toache (2022), quien analiza la clasificación de las tecnologías representativas del gobierno electrónico y las organiza en las redes 1, 2, 3 y 4, se distinguen cuatro categorías analíticas: las tecnologías empleadas, los objetivos que persiguen, los servicios o resultados obtenidos y el tipo de interacción generada con los usuarios.

En cuanto a la red 1, su objetivo principal es emplear medios digitales para incrementar la eficiencia administrativa. Las tecnologías asociadas permiten difundir información gubernamental y habilitar trámites o servicios en línea que, no obstante, suelen concluirse de manera presencial. El tipo de interacción no altera el modelo tradicional de administración pública, ya que no existe intercomunicación entre gobierno y usuarios.

Por lo que hace a la red 2, ésta se caracteriza por permitir la interacción en tiempo real y suele identificarse también como Red social. Su objetivo es fortalecer la comunicación

y retroalimentación entre gobierno y ciudadanía, posibilitando la obtención de datos en tiempo real. Estas tecnologías funcionan como instrumentos para promover la gobernanza, la democracia participativa, la transparencia y la rendición de cuentas. Entre los resultados se encuentran portales gubernamentales, ventanillas digitales, foros y aplicaciones móviles que facilitan una interacción bidireccional, directa e inmediata entre el gobierno y las partes interesadas.

Conforme a la red 3, el autor menciona que corresponde al manejo de macrodatos y suele denominarse Red semántica. Su objetivo es consolidar un gobierno o administración inteligente mediante el aprovechamiento de la gran cantidad de datos generados, obtenidos y almacenados mediante diversas tecnologías, combinados con análisis y modelos avanzados. El resultado se orienta a mejorar las funciones de formulación de políticas públicas de alto nivel mediante la explotación de datos a gran escala. La interacción es multicanal y permite la cocreación de servicios públicos a partir del análisis y la síntesis de grandes volúmenes de datos producidos por los usuarios, lo que a su vez deriva en servicios personalizados y de alta calidad que responden a necesidades específicas.

Finalmente, la red 4 se basa en la integración entre sistemas y también se conoce como Red ubicua y simbiosimbiótica. Su objetivo es el desarrollo de capacidades de aprendizaje automático. El resultado se refleja en servicios centrados en la ciudadanía, altamente personalizados y articulados mediante procesos de cocreación entre gobierno y usuarios. Las interacciones son impulsadas por las propias necesidades y expectativas de las personas, las empresas, las organizaciones sin fines de lucro y otros actores involucrados.

Uno de los casos de éxito internacional en la adopción de manejo de gobierno digital se encuentra en Estonia. Las estrategias políticas en este Estado han eficientado una agenda digital que sirve de referencia a los demás países. De acuerdo con el estudio de la *e-Governance Academy Foundation* (2022), entre algunos de los e-servicios y e-administración que se han incorporado, se tienen:

1. La e-Banca, la cual a partir del año 1996 permite las transacciones bancarias, realizándose en línea, auxiliada por un reconocimiento del gobierno mediante la identidad electrónica. Entre sus ventajas se tiene que no es necesario que la ciudadanía se presente en la sucursal, lo cual representa un ahorro en tiempo y dinero, pues las transacciones en línea han resultado más baratas, así como la accesibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana.
2. El e-Impuestos y e-Aduanas, sistema operado a partir del año 2000 y entre cuyas ventajas se encuentra la reducción drástica del tiempo que las personas y empresas requieren para presentar sus declaraciones de impuestos, por lo que se ha visto el aumento del número de contribuyentes, y también se ha observado una recaudación transparente y eficiente de impuestos.

3. El e-Gabinete, siendo un sistema de información de las sesiones de gobierno. Esta herramienta ha funcionado para agilizar los procesos de toma de decisiones. Entre sus ventajas se tiene que las personas funcionarias públicas se encuentran mejor organizadas, se facilita la participación en reuniones al contar con la información de manera digital, reduciendo el tiempo promedio de las sesiones. Además, los procesos de toma de decisiones logran ser más transparentes.
4. La e-Escuela, sistema muy utilizado en Estonia, en la que se permite al alumnado conocer sus calificaciones y su progreso general, pudiendo acceder también a sus tareas. Esto ha permeado en facilitar la participación activa de los padres en la educación de sus hijos, y de mejorar la comunicación entre aquellos y el profesorado.
5. La e-Policía, cuyo objetivo, planteado a partir del año 2005, fue proporcionar a la ciudadanía una mejor comunicación y coordinación, así como una vigilancia policial efectiva.
6. El e-Voto, sistema adoptado en el año 2005 y que permite a las personas votantes participar en elecciones nacionales o locales, emitiendo el voto en línea, sin la necesidad de que se acuda a un centro adecuado para ello. La ciudadanía ingresa mediante identificaciones que han sido certificadas por la autoridad previamente para garantizar su identidad.
7. La e-Justicia, sistema de información de la Corte de Estonia (KIS) cuyo sistema es utilizado por los tribunales judiciales, logrando registrar los casos, audiencias y fallos judiciales, asignar los casos a las personas juzgadoras, publicar las sentencias y recopilar metadatos que permiten agilizar los procedimientos judiciales.
8. La e-Salud, en la que se genera un solo archivo electrónico con registro completo de cada paciente, logrando acceder a información crítica en situaciones de emergencia, reducir la burocracia administrativa en la atención médica. Además, se cuenta con datos sobre las tendencias de salud de forma automatizada.

Además de los servicios digitales mencionados, la agenda en Estonia acerca de la democracia ha ofrecido a la ciudadanía la oportunidad de participar en procesos políticos, trascendiendo la emisión del voto. Así las cosas, la democracia electrónica en ese país, conocida como e-Participación, se encuentra integrada por áreas como: a) e-participación; b) gobierno a ciudadano (G2C); c) ciudadano a gobierno (C2G); d) ciudadano a ciudadano (C2C); e) activistas de base y redes sociales; f) campañas políticas; g) medios en línea, y h) e-voto (Reinsalu, 2022).

Mediante los portales electrónicos osale.ee y petitsioon.ee (Reinsalu, 2022), Estonia presentó la oportunidad de dar entrada a la participación ciudadana más allá del elemento

representativo tradicional. En cuanto al primer portal electrónico, se permite la realización de consultas públicas para los ministerios, así como para proyectos de leyes. En cuanto al segundo, la organización civil “Confederación Central de Propietarios” gestionó el uso de la plataforma para peticiones en línea, logrando en ocasiones iniciar el proceso de Asamblea Popular. Ahora bien, en el ámbito local, Estonia ha incorporado la e-gobernanza permeando en la organización y funcionamiento digital del mecanismo de Presupuesto Participativo.

En suma, la transformación digital en la administración pública y la implementación del gobierno electrónico generan un impacto significativo en la modernización administrativa al promover la mejora de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites. Como consecuencia, se incrementa la satisfacción ciudadana mediante el uso de plataformas colaborativas. Asimismo, este tipo de herramientas posibilita que la ciudadanía se mantenga informada, lo que fortalece la transparencia y la rendición de cuentas. En este sentido, la participación ciudadana dispone de mejores condiciones para funcionar como un mecanismo de control social sobre las decisiones gubernamentales, tal como se analizó en los apartados anteriores.

El gobierno digital en Guanajuato: avances, limitaciones y desafíos para la participación ciudadana

En este apartado se examina la situación de las estrategias de modernización digital en el gobierno local de Guanajuato (México). El propósito es identificar las acciones implementadas y evaluar, con base en los elementos expuestos en secciones previas, si dichas estrategias se alinean con modelos avanzados de gobierno digital y si incorporan mecanismos de participación ciudadana mediante medios electrónicos.

Desde septiembre de 2011, México forma parte de los ocho gobiernos fundadores de la Asociación de Gobierno Abierto (*Open Government Partnership* [OGP]) (Reinsalu, 2022). En el marco de esta alianza se promueve la “colaboración entre gobiernos, sociedad civil y ciudadanía [en] el intercambio de metodologías innovadoras a nivel global y un enfoque en la implementación de medidas de gobierno abierto concretas y medibles” (Alianza para el Gobierno Abierto, 2025). Asimismo, el estado mexicano adoptó la Declaración de Gobierno Abierto, mediante la cual se asumieron compromisos relacionados con: 1) aumentar la disponibilidad de información sobre actividades gubernamentales; 2) apoyar la participación ciudadana; 3) aplicar los más altos problemas de integridad profesional en todos nuestros gobiernos, y 4) aumentar el acceso a las nuevas tecnologías para la apertura y la rendición de cuentas (Open Government Partnership, 2025).

En el caso del estado de Guanajuato, el 28 de febrero de 2024 se presentó la estrategia denominada “Agenda Digital GTO 2050”, integrada por tres ejes principales: 1) Acceso Digital; 2) Bienestar Digital, y 3) Competitividad Digital. Su objetivo general consistió en “convertir a Guanajuato en un referente en el uso de la tecnología digital” (Gobierno del Estado de Guanajuato, 2024); sin embargo, el diseño de la estrategia mostró la provisión de internet gratuito, sin incorporar de manera explícita elementos relacionados con la eficiencia administrativa digital ni con la participación ciudadana a través de plataformas tecnológicas.

Con el inicio del periodo gubernamental local 2024–2030, se presentó una nueva estrategia denominada “Agenda de Transformación Digital 2050”, cuyos objetivos se estructuraron del siguiente modo:

- Gobierno digital eficiente: simplificación radical de trámites y servicios para ciudadanos y empresas.
- Sociedad conectada e inclusiva: impulso para que ningún guanajuatense quede fuera de la era digital mediante acceso equitativo a infraestructura y capacitación.
- Economía digital competitiva: fomento de la productividad y la innovación conforme al nuevo paradigma tecnológico.
- Gobernanza confiable y ética: desarrollo y aplicación responsable de tecnologías avanzadas, incluyendo inteligencia artificial (u-Gob. Laboratorio de Innovación, 2025).

De acuerdo con información proporcionada por el asistente virtual “Esperanza”, del Instituto de Planeación, Estadística y Geografía del Estado de Guanajuato (IPLANEG), la Agenda de Transformación Digital 2050¹ se encuentra integrada en el Plan Estatal de Desarrollo 2050, vinculada a la estrategia “Sociedad del Conocimiento” y con el eje transversal “Innovación Tecnológica y Digitalización” del programa de Gobierno 2024–2030 (IPLANEG, 2025). No obstante, la inexistencia de un documento público que consolide la versión completa de dicha agenda dificulta el análisis detallado de sus objetivos, metas e indicadores. Asimismo, entre los objetivos divulgados hasta el momento no se identifican acciones orientadas específicamente a la promoción de la participación ciudadana a través de medios digitales.

¹ Con el propósito de conocer y analizar a detalle la estrategia denominada “Agenda de Transformación Digital 2050”, los días 1, 2 y 3 de diciembre de 2025 se realizaron diversas búsquedas del documento en el portal oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato (<https://www.guanajuato.gob.mx/>); no obstante, no se localizó información que lo contuviera. Asimismo, en las mismas fechas se efectuaron llamadas telefónicas al Instituto de Innovación, Ciencia y Emprendimiento para la Competitividad (IDEA-GTO); sin embargo, no se obtuvo respuesta en ninguno de los números disponibles en el sitio oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, ni en aquellos proporcionados por la Coordinación General de Comunicación Social (CGCS). En consecuencia, se advierte que el documento no es de fácil acceso para la ciudadanía, en caso de existir.

Aunado a lo anterior, el 27 de octubre de 2025 la gobernadora del estado de Guanajuato encabezó la instalación de la “Mesa de Coordinación Estatal de Guanajuato Digital”, cuyo propósito es lograr “una plataforma única de trámites centrada en el usuario, apps ciudadanas, que permitan facilitar la interacción con el gobierno y cercanía con los ciudadanos, un asistente virtual por WhatsApp que oriente y acompañe a la ciudadanía y un sitio web que sea unificado, sencillo, de fácil acceso” (Gobierno del Estado de Guanajuato, 2025).

Ahora bien, de acuerdo con el “Ranking de Portales de Gobierno Estatal 2022”, el cual evalúa el uso de las tecnologías de la información en la administración pública, Guanajuato obtuvo el cuarto lugar en dicho ejercicio (Puron Cid, 2023). En los párrafos siguientes se presenta un análisis de la situación actual en materia de gobierno digital en la entidad, a partir de la revisión de la información disponible en las siguientes plataformas:² 1) GTO digital; 2) plataforma digital de trámites y servicios; 3) aplicación Kiosco digital GTO, y 4) sitio web “Mi Guanajuato digital”.

La plataforma GTO Digital (Gobierno del Estado de Guanajuato, 2024) tiene como propósito “impulsar [...] la simplificación administrativa y la mejora regulatoria” (Gobierno del Estado de Guanajuato, 2025). Este sitio se presenta como un esfuerzo orientado a concentrar información y trámites gubernamentales del estado y sus municipios. La plataforma permite seleccionar un municipio y acceder a una página específica; sin embargo, su funcionamiento evidencia retos importantes en materia de usabilidad, interoperabilidad y actualización de la información.

De los 46 municipios del estado, únicamente 40 presentan contenido visible, mientras que 6 carecen por completo de información (Gobierno del Estado de Guanajuato, 2024). Entre los municipios con datos disponibles, los resultados son heterogéneos, como se observa a continuación:

1. Regulación: 29 municipios muestran un reglamento disponible, mientras que 17 carecen de este tipo de información. Se observa, además, una falta de coherencia entre los tipos de reglamentos publicados, ya que algunos incluyen el reglamento interior del Ayuntamiento, mientras que otros presentan disposiciones relativas a obras públicas o de desarrollo económico.
2. Programa Municipal de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Ecológico Territorial (PMDUOET): sólo 14 municipios cumplen con la publicación correspondiente, frente a 32 que no ofrecen información.
3. Consejos Municipales de Mejora Regulatoria: 20 municipios publican listados de consejeras y consejeros, aunque el número de integrantes varía considerablemente (entre 1 y 20), lo que refleja una ausencia de estandarización institucional.

² La búsqueda de la información se realizó entre el 10 de agosto y el 27 de septiembre de 2025, exceptuando el numeral 4), cuya revisión se llevó a cabo los días 1 y 2 de diciembre de 2025.

4. Reglamento Municipal de Mejora Regulatoria: 22 municipios reportan información disponible.
5. Padrón de Visitas Domiciliarias: únicamente 13 municipios lo publican.

En conjunto, estos datos indican que la plataforma aún no logra establecer una sinergia efectiva entre los ámbitos de gobierno estatal y municipal, presentando información incompleta y una estructura desarticulada. La falta de coordinación en la forma y contenido de los datos limita su potencial como herramienta ciudadana para la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana digital.

El gobierno digital, como política pública, no se reduce a la existencia de portales web o a la digitalización de documentos, sino que implica un ecosistema coordinado de información, normas y procedimientos orientados al ciudadano. En el caso de Guanajuato, los avances observados son relevantes, pero la evidencia empírica muestra que el desarrollo tecnológico no siempre se traduce en una mejora sustantiva de la interacción democrática.

Así, la implementación desigual entre municipios evidencia la persistencia de brechas institucionales, tanto en infraestructura digital como en capacidades administrativas. Esta situación pone en relieve la necesidad de fortalecer la interoperabilidad, la capacitación de funcionarios y la actualización permanente de datos, de modo que la ciudadanía pueda acceder a información confiable y ejercer efectivamente su derecho a participar en los asuntos públicos.

Evaluación de los trámites y servicios en línea

El estado de Guanajuato pone a disposición de la ciudadanía la Plataforma Digital de Trámites y Servicios,³ que registra un total de 856 trámites y servicios, de los cuales 269 (31.4%) se ofrecen en línea, incluyendo 224 trámites y 45 servicios. La plataforma permite consultar la documentación requerida y los pasos necesarios para realizar cada trámite; sin embargo, cada enlace redirige a portales descentralizados de distintas dependencias, lo que limita la interoperabilidad y dificulta una experiencia integrada para la persona usuaria.

Si bien, la herramienta resulta útil para informar de manera remota los requisitos y procedimientos administrativos, su interfaz presenta deficiencias de usabilidad y diseño centrado en el usuario, pues muestra una tabla acumulada poco visual, con navegación limitada y ausencia de filtros intuitivos. Este hallazgo evidencia que, aunque existe un avance significativo en la digitalización de procesos administrativos, aún es necesario mejorar la concentración de información, la estandarización de la interfaz y la interoperabilidad entre plataformas institucionales para consolidar una experiencia digital eficiente e integral.

³ Disponible en el siguiente enlace: <https://sg.guanajuato.gob.mx/tramites-y-servicios/>.

De acuerdo con los criterios propuestos por Arguelles Toache (2022), esta herramienta se ubica en un nivel correspondiente a la red 1, debido a que no incorpora mecanismos de interacción que vayan más allá de la mera disponibilidad de información. De manera consistente, conforme a la clasificación de Morejón (2019), la plataforma únicamente constituye una presencia digital de los organismos gubernamentales, al ofrecer información básica destinada mediante los sitios web oficiales.

Además de los portales web, el estado de Guanajuato ha desarrollado la aplicación móvil Kiosco Digital GTO, disponible para descarga en teléfonos inteligentes. La aplicación se caracteriza por su acceso sencillo y tiempo de respuesta adecuado, ofreciendo la posibilidad de realizar trámites en tres categorías principales: vehicular, registro civil y alcoholes.

En la categoría vehicular, las personas usuarias pueden generar los siguientes documentos: 1) Constancia de no infracción, y 2) Certificado de no adeudo de obligaciones fiscales en materia vehicular.

En cuanto al registro civil, la aplicación permite solicitar: 1) Acta de nacimiento; 2) Acta de matrimonio; 3) Acta de defunción, y 4) Clave Única de Registro de Población (CURP).

Finalmente, en la categoría Alcoholes, se puede obtener el Certificado de no adeudo de obligaciones fiscales en materia de alcoholes.

Si bien, la herramienta destaca por su facilidad de uso y buen desempeño técnico, su alcance funcional resulta aún limitado, ya que ofrece sólo un conjunto reducido de trámites en comparación con la plataforma web. Esto evidencia que, aunque la digitalización móvil favorece la accesibilidad ciudadana y la inclusión digital, todavía requiere ampliar su cobertura, fortalecer la interoperabilidad y diversificar los servicios ofrecidos para consolidarse como un instrumento integral de gobierno digital.

Finalmente, se revisó la plataforma “Mi Guanajuato Digital”, accesible mediante el enlace institucional proporcionado por el Gobierno del Estado.⁴ Esta plataforma solicita iniciar sesión con un correo electrónico y una contraseña para permitir el acceso a sus funciones. Una vez dentro, se despliegan opciones como Solicitud de citas en línea, Consultas de citas previas, así como la gestión de Trámites y servicios. En esta última sección es posible seleccionar cualquiera de los municipios del estado y elegir entre direcciones centralizadas, descentralizadas y diversas dependencias gubernamentales.

No obstante, se identificó que ninguna de las secciones disponibles muestra información o contenido operativo, lo que sugiere que la herramienta aún se encuentra en una fase de desarrollo. A pesar de ello, su diseño y estructura evidencian un potencial considerable, dado que presenta una interfaz de uso intuitivo y de fácil navegación.

⁴ Disponible en el siguiente enlace: <https://migtodigitalciudadano.guanajuato.gob.mx>.

Del análisis de las plataformas digitales se observa que aún se encuentran en fase de implementación. Para evaluar los avances y las oportunidades, resulta relevante contar con un documento oficial que establezca estrategias a corto, mediano y largo plazo en materia de modernización administrativa digital. Algunas páginas del gobierno del estado de Guanajuato disponen de servicio de chat; sin embargo, en ciertos casos, como el del IPLANEG, este servicio está orientado mediante sistemas de inteligencia artificial (IA), lo cual permite resolver dudas generales, pero no proporciona información sobre aspectos específicos.

Asimismo, se advierte que el uso de la vía telefónica para el contacto directo con la ciudadanía no opera de manera eficaz, como ocurrió con el Instituto de Innovación, Ciencia y Emprendimiento para la Competitividad (IDEA-GTO), donde las llamadas no fueron atendidas. Además, este Instituto, encargado de coordinar las acciones para el desarrollo digital en Guanajuato, muestra una mayor vinculación con el sector empresarial que con los procesos de modernización administrativa.

En cuanto a los mecanismos de participación ciudadana a través de medios digitales, no se identifican herramientas disponibles. Esto contrasta con lo establecido en el Programa de Gobierno 2024-2030 donde, dentro del Eje de Confianza, en la estrategia 3.1.3 se plantea el “fomento a la participación ciudadana activa en la toma de decisiones gubernamentales” (Gobierno del Estado de Guanajuato, 2025). Dicha estrategia contempla las siguientes acciones:

3.1.3.1. Incluir observatorios ciudadanos en la evaluación de la gestión pública.

3.1.3.2. Implementar un modelo de presupuesto participativo para proyectos de inversión estatal.

3.1.3.3. Diseñar e implementar mecanismos de participación social en el diseño, monitoreo y evaluación de políticas públicas (Gobierno del Estado de Guanajuato, 2025).

Lo anterior evidencia una importante área de oportunidad para incorporar estos mecanismos mediante el uso de tecnologías, por medio de estrategias que faciliten la emisión de opiniones, el diálogo y la consulta ciudadana respecto de programas, planes y acciones de gobierno.

En suma, el estado de Guanajuato y sus municipios han avanzado de manera gradual en la digitalización de sus procedimientos administrativos, logrando incorporar diversas modalidades electrónicas. No obstante, la ausencia de una plataforma única que concentre y armonice los servicios gubernamentales provoca que la experiencia ciudadana resulte fragmentada y poco práctica. Cada trámite requiere acceder a un sitio distinto,

con interfaces y procesos diferentes, lo que genera frustración, reduce la eficiencia y reproduce la complejidad burocrática del pasado, aunque ahora en formato digital.

Conclusiones

A lo largo de esta investigación se analizó el tipo de democracia que demanda el contexto contemporáneo. Aunque la democracia tiene sus orígenes en Grecia, el entorno actual difiere sustancialmente de aquel modelo. Si bien la democracia ateniense se caracterizó por un acercamiento directo entre la ciudadanía y las decisiones públicas, en las condiciones actuales resulta inviable reproducir ese esquema. El crecimiento demográfico de las urbes y la complejidad de las estructuras sociales hacen que el modelo democrático predominante sea el representativo, en el cual los valores de la democracia –la distribución y organización del poder mediante elecciones periódicas– se preserven por medio de la representación política.

No obstante, la democracia representativa ha sido objeto de críticas contemporáneas. Diversos autores y experiencias empíricas evidencian que este modelo ha sido distorsionado por intereses elitistas o de grupos facciosos, lo que ha generado un distanciamiento progresivo entre representantes y representados. Dicho alejamiento se refleja en la toma de decisiones que no siempre responden a los intereses colectivos, provocando que amplios sectores sociales perciban a los actores políticos como ajenos a la resolución de las problemáticas públicas.

Los cambios sociales recientes han propiciado nuevas dinámicas de participación y la emergencia de un activismo ciudadano más visible. La ciudadanía ha superado las concepciones tradicionales de súbdito o mero elector, asumiendo un papel más activo en la definición de la agenda pública. En consecuencia, se observa un incremento en las movilizaciones ciudadanas, la conformación de grupos de presión social y la promoción de mecanismos de participación directa, como los refrendos, las contralorías sociales, las consejerías ciudadanas, la figura del gestor público o del cabildero ciudadano, entre otros.

El análisis permitió identificar que la participación ciudadana promovida desde el ámbito gubernamental no siempre resulta efectiva, dado que, en algunos casos, su finalidad se orienta hacia la legitimación partidista de las acciones gubernamentales. En cambio, cuando existen condiciones institucionales y normativas adecuadas, la ciudadanía puede verse motivada a participar mediante el debate, la deliberación y el uso de la información pública generada por las dependencias gubernamentales. Estas condiciones favorecen el ejercicio del control democrático y consolidan una participación más sustantiva.

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación constituye hoy un elemento estructural de la vida social y de la gestión pública. La denominada era digital ha

facilitado el acceso a la información en tiempo real, la interacción ciudadana en espacios virtuales y la realización de trámites y servicios gubernamentales en línea, optimizando tiempos y recursos; sin embargo, estos beneficios coexisten con problemáticas asociadas, como la propagación de desinformación y noticias falsas, utilizadas por determinados grupos para polarizar y manipular la opinión pública.

En la presente investigación se destacó el análisis del gobierno digital en el estado de Guanajuato (México), con el propósito de identificar los principales avances y retos en la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión pública. De este análisis se derivan las siguientes consideraciones:

1. Se identificó la implementación de una plataforma digital orientada a unificar la información sobre trámites y servicios. Este esfuerzo refleja una apertura institucional hacia la consolidación de un modelo de gobierno digital.
2. A pesar de lo anterior, se constató una funcionalidad limitada en la plataforma, debido a la dispersión de la información y a la redirección frecuente hacia sitios de distintas dependencias, lo cual dificulta la experiencia ciudadana.
3. Se observó heterogeneidad en la información publicada por los municipios. Algunos presentan datos actualizados, mientras que otros carecen de contenido o muestran información incompleta.
4. No todos los trámites y servicios de los ámbitos municipal y estatal se encuentran integrados en la plataforma. Si bien algunos procesos comunes, como los relativos al registro civil, sí cuentan con información disponible, aún se requiere un mayor grado de sistematización.
5. Se advierte la necesidad de incorporar, en las estrategias digitales, mecanismos de participación ciudadana que favorezcan un acercamiento activo de la ciudadanía, en concordancia con lo previsto en el Programa de Gobierno 2024-2030 para Guanajuato.

Si bien, las limitaciones de espacio impidieron realizar un análisis comparativo con otras entidades de la República mexicana, el objetivo principal del estudio fue examinar la relación entre la democracia participativa y la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión pública, destacando su potencial para fortalecer la participación ciudadana en un contexto marcado por la digitalización de la información.

Referencias

- Aguilar, L.F. (2007). El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 5-32.
- Alianza para el Gobierno Abierto. (2025, 3 de diciembre). *opengovpartnership*. Estrategia de OGP. <https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/>
- Arguelles Toache, E. (2022). Las etapas de desarrollo de gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Entreciencias. Diálogo de la Sociedad del Conocimiento*.
- Aristóteles. (2013). *Política*. Porrúa.
- Bobbio, N. (1986). *El futuro de la democracia*. Fondo de Cultura Económica.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2025, 15 de octubre). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Carranza Barona, J.S. (2023). La inteligencia artificial en los procesos de administración pública. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 1485-1495.
- Corporación Latinobarómetro: Oleada 2024. (2025). *Estudio Latinobarómetro 2024*. JD Systems Institute.
- Fernández Santillán, J.F. (2020). *La democracia como forma de gobierno*. Instituto Nacional Electoral.
- Gil García, J.R. (2019). *Enacting electronic government success. An integrative study of government-wide websites, organizational capabilities, and institutions*. Springer.
- Gobierno del Estado de Guanajuato. (2024, 28 de febrero). *Guanajuato, Gobierno de la Gente*. <https://boletines.guanajuato.gob.mx/tag/agenda-digital-gto-2050/>
- Gobierno del Estado de Guanajuato. (2024). *Portal de trámites y servicios*. <https://tramitesyservicios.guanajuato.gob.mx/#/inicio>
- Gobierno del Estado de Guanajuato. (2025). *Guanajuato digital*. <https://migtodigitalciudadano.guanajuato.gob.mx/sign-in>
- Gobierno del Estado de Guanajuato. (2025, 27 de octubre). *Guanajuato, Gobierno de la Gente*. <https://boletines.guanajuato.gob.mx/tag/guanajuato-digital/>
- Gobierno del Estado de Guanajuato. (2025, 2 de abril). Programa de Gobierno 2024-2030. El Programa de la Gente. *Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato*, 3-200.
- Guanajuato, Gobierno de la Gente. (2024, 2 febrero). *Boletines Guanajuato*. <https://boletines.guanajuato.gob.mx/tag/mentefactura/>
- Harari, Y.N. (2024). *Nexus. Una breve historia de las redes de información desde la edad de piedra hasta la IA*. Debate.
- Hernández, Y.F. (2020, 9 de septiembre). *Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales*. Instituto de Información Científica y Tecnológica. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/145/1451943011/index.html>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2024). *Anuario estadístico y geográfico de los Estados Unidos Mexicanos*. INEGI.
- Instituto de Planeación, Estadística y Geografía. (2025, 3 diciembre). *IPLANEG*. <https://www.guanajuatointeligente.com/pre-gunta-a-esperanza/>
- Kelsen, H. (2002). *Esencia y valor de la democracia*. Colofón.

- Lechner, N. (2016). *Cultura política y gobernabilidad democrática*. Instituto Nacional Electoral.
- Levitsky, S. y Ziblatt, D. (2018). *Cómo mueren las democracias*. Ariel.
- Loewenstein, K. (2018). *Teoría de la Constitución*. Ariel.
- Merino, M. (2019). *La participación ciudadana en la democracia*. Instituto Nacional Electoral.
- Michels, R. (2001). *Los partidos políticos I. Un estudio sociológico de las tendencias oligárquicas de la democracia moderna*. Amorrotu editores.
- Morejón, M.P. (2019, 10 de junio). *Las tecnologías de la información y las comunicaciones: una mirada a la realidad de los jóvenes cubanos*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/06/tecnologias-informacion-cuba.html>
- Nohlen, D. (2016). *Democracia, transición y gobernabilidad en América Latina*. Instituto Nacional Electoral.
- Open Government Partnership. (2025, 3 de diciembre). *Declaración de gobierno abierto*. <https://www.opengovpartnership.org/es/declaracion-de-gobierno-abierto/>
- Puron Cid, G. (2023, 19 de enero). *U-GOB, Laboratorio de innovación*. Ranking de Portales de Gobierno Estatal 2022: Impactos de los servicios digitales en la calidad gubernamental. <https://u-gob.com/ranking-de-portales-de-gobierno-estatal-2022-impactos-de-los-servicios-digitales-en-la-calidad-gubernamental/>
- Reinsalu, K.e. (2022). e-Democracia. En Arm, M. et al., e-Estonia. *La e-gobernanza en la práctica* (32-37). e-Governance Academy Foundation.
- Ruano de la Fuente, J.M. (2002). La gobernanza como forma de acción pública y como concepto analítico. *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Lisboa.
- Sahuí, A. (2009). Gobernanza, democracia y justicia. En Sahuí, A., *Gobernanza y sociedad civil. Retos democráticos* (33-51). Coyoacán.
- Schmitt, C. (1990). *Sobre el parlamentarismo*. Tecnos.
- Stuart Mill, J. (2001). *Consideraciones sobre el gobierno representativo*. Alianza editorial.
- u-Gob. Laboratorio de Innovación. (2025, 31 de octubre). *Gobierno Digital*. <https://u-gob.com/guanajuato-lanza-agenda-de-transformacion-digital-2050-innovacion-con-proposito-social/>