

LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL DISEÑO DE POLÍTICA PÚBLICA ORIENTADA AL DESARROLLO SECTORIAL REGIONAL. UN CASO DE ESTUDIO

HELGA PATRICIA BERMEO ANDRADE

Universidad de Ibagué, Colombia
helga.bermeo@unibague.edu.co

DORA LUZ GONZALEZ-BAÑALES

Instituto Tecnológico de Durango, México
doraglez@itdurango.edu.mx

IVAN DARÍO HERNÁNDEZ UMAÑA

Universidad de Ibagué, Colombia
ivan.hernandez@unibague.edu.co

RESUMEN

El mejoramiento de la gestión pública es una cuestión que cada vez más encuentra soluciones en las TIC. La presencia de gobiernos abiertos y en línea, integrados en su operación a estas tecnologías, abren posibilidades para innovar en la forma en la que se diseña y gestiona la política pública. Este artículo analiza el caso del proyecto Tolima Vive Digital en Colombia, y a través de éste, explora el uso de las plataformas digitales como medio innovador y efectivo para interconectar demandantes con oferentes de soluciones tecnológicas frente a la necesidad de orientar políticas que promuevan el desarrollo sustentable de un determinado sector productivo.

Palabras clave: Investigación social, política pública, tecnologías e la información, desarrollo regional, gobierno en línea.

ABSTRACT

Improving governance is an issue that increasingly finds solutions in ICT. The presence of open an on-line government, integrated in its operation to these technologies, open up possibilities for innovation in the way it designs and manages public policy. This article analyzes the case of ‘Tolima Vive Digital’ project in Colombia; we explore the use of digital platforms as an innovative and effective means to interconnect applicants with suppliers of technological solutions to the need to orient policies that promote sustainable development a certain productive sector.

Key words: Social research, public policy, information technology, regional development, online government

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el uso de Internet en la administración pública, se ha consolidado y es visto por académicos y empíricos, como un medio inagotable para *innovar* en los procesos y servicios que cada gobierno provee a sus ciudadanos (Criado & Gil-Garcia, 2013). Uno de los grandes retos que afrontan los gobernantes hoy, es cómo apropiarse y aprovechar la Internet y las tecnologías de información y las comunicaciones (TIC), para crear nuevos y efectivos canales de información y comunicación con sus ciudadanos (García & García Jimenez, 2013; Meijer, Curtin, & Hillebrandt, 2012), y más aún, para permitir a éstos su participación en el diseño de políticas públicas (Criado & Gil-Garcia, 2013; Linders, 2012; Wijnhoven, Ehrenhard, & Kuhn, 2015). La evolución a esta nueva forma de gestión de lo público, ha dado lugar a enfoques innovadores como: *gobierno abierto*, *gobierno 2.0* y *gobierno en red*, los cuales han ido transformando la prestación de los servicios públicos en diversas partes del mundo (Salem & Jarrar, 2013).

El concepto de “gobierno abierto” se refiere a la idea de que los gobiernos y las administraciones públicas sean más transparentes, eficaces y responsables, y que tengan como componentes esenciales la participación y colaboración por parte de los ciudadanos gobernados (Purón-Cid & Gil-García, 2012). Este concepto constituye una *innovación disruptiva* frente al concepto tradicional de la administración pública (Buchanan, 1980) que predominó hasta finales del siglo pasado y que se caracterizó por la presencia de intereses individuales, que regían tanto el comportamiento de otros actores en el sistema económico, como el comportamiento de los agentes dentro de la burocracia estatal. Este comportamiento individualista derivó en la “inevitabilidad” de la falla del gobierno y, por lo tanto, la falla en las decisiones y acciones de la administración y política pública.

A través de las TI está siendo posible reducir las fallas de gobierno. Para dar un ejemplo, la operación bajo ambientes como la web 2.0, permite a los ciudadanos interactuar y colaborar entre sí como creadores de contenido, con lo cual no sólo se informan, sino que se convierten en proveedores de información (Karkin, 2013). Estos ambientes en-línea permiten cada vez más, que los ciudadanos compartan sus opiniones con sus gobernantes, motivados por el deseo de colaborar con éstos, al diseño de alternativas de política pública (Linders, 2012).

Otro ejemplo más allá de los ambientes provistos por las redes sociales como *Twitter* o *Facebook*, están las actuales tecnologías que facilitan el diseño de plataformas que facilitan la interacción con la gente para propósitos muy específicos. En este artículo se presenta como caso de análisis el proyecto ‘Tolima Vive Digital – TVD’, el cual corresponde a aplicación con éxito de uno de los programas líderes del gobierno actual Colombiano en materia de tecnología: el programa ‘Vive Digital’. El proyecto TVD, liderado por la Gobernación del Tolima, financiado mayoritariamente por el Ministerio de las TIC (MINTIC) y operado durante el periodo 2013-2014 por una universidad regional, es un caso que aporta evidencias y valiosas lecciones sobre la aplicación del enfoque de *gobierno abierto* para el diseño y gestión de política pública orientada a promover el desarrollo de un sector productivo en particular, a través del uso de herramientas informáticas en línea y multiusuario.

Este artículo presenta cómo la innovación disruptiva de las TIC puede ser una solución apropiada y efectiva a la preocupación fundamental detrás de la inevitabilidad de las administraciones públicas.

MARCO REFERENCIAL: GOBIERNO, TIC y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El gobierno electrónico (e-Government) se puede definir como el conjunto de procesos y sistemas soporte de los mismos, que permiten el acceso telemático interno (gestores) y externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración, tanto para la consulta de información como para la realización de trámites (Riascos Erazo, Martínez Giordano, & Solano Rodríguez, 2008), dicho de una manera más simple, el gobierno electrónico se entiende como una nueva forma de gobierno y gestión, apoyada en las TIC (Cortés Sánchez, Cardona, & Wong, 2013).

No cabe duda que la Internet continuará revolucionando las formas de gobierno actuales. Los efectos de esta revolución se evidencian en (Criado & Gil-García, 2013): i) la inclusión digital como estrategia permanente para lograr el acceso a los beneficios de la administración electrónica para los menos favorecidos; ii) las redes sociales para administraciones públicas; iii) el gobierno abierto y la transparencia administrativa de las administraciones públicas con más énfasis en la rendición de cuentas; iv) el intercambio de información, la interoperabilidad y la computación en la nube para una gestión pública más distribuida y sin fisuras; v) grandes datos (*big data*) y modelos de políticas o el creciente poder de análisis de datos y la informática en el sector público; vi) ciudades inteligentes; y vii) el gobierno móvil.

A nivel de Colombia, el artículo 270 de su Constitución Política, faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados". A partir de esta reglamentación se otorga al ciudadano Colombiano el derecho de conocer, participar y controlar los procesos gubernamentales. Así desde el año 2000 en Colombia se ha venido suscitando una campaña en pro de implementar el gobierno electrónico de la mejor manera con el objeto de contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia del Estado colombiano a través de la construcción gradual de un Gobierno en Línea.

Los tipos de gobierno en línea en Colombia se pueden resumir (Riascos Erazo et al., 2008) principalmente de tres tipos: i) Gobierno a Ciudadano (G2C) donde se encuentran las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a los ciudadanos, por parte del Estado; ii) Gobierno a Empresa (G2E) que son iniciativas destinadas a entregar productos y/o información servicios administrativos, de información y/o transacción a las empresas, por parte del Estado; y iii) Gobierno a Gobierno (G2G) con iniciativas destinadas a satisfacer los requerimientos de coordinación entre las distintas instituciones del Gobierno Nacional y territorial. Por lo que se observa una oportunidad en el desarrollo de iniciativas que promuevan el tipo de gobierno en línea de Ciudadano a Gobierno (C2G), es decir donde el ciudadano pueda ser no solamente un consumidor de información, sino también un productor de información.

El término Gobierno abierto se ha posicionado como un nuevo eje articulador de los esfuerzos por mejorar las capacidades del gobierno y modernizar las administraciones públicas bajo los principios de la transparencia y apertura, la participación y la colaboración (Ramírez-Alujas, 2011). La idea de alcanzar "gobiernos electrónicos abiertos" es en la actualidad vista como una alternativa que conduzca a la construcción de mejores formas de gobierno en la era digital, procurando que éstas sean más transparentes, confiables, participativas y colaborativas (Vercelli, 2013).

En lo que respecta a su definición, Heckmann (2011) considera que uno de los propósitos del gobierno abierto es mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en todos los asuntos

públicos, y por lo tanto, como mencionan Wijnhoven, Ehrenhard y Kuhn (2015), puede mejorar las oportunidades de los ciudadanos para participar en el diseño de política pública. Por otro lado, para la OCDE el término de gobierno abierto ha ido evolucionado en el tiempo y ha pasado de ser una Administración Pública transparente, con capacidad de respuesta, responsable, accesible y receptiva (año 2006), a un enfoque donde se le considera como una plataforma para encontrar maneras de cómo el gobierno puede trabajar con la sociedad para co-crear valor público (año 2010), aspectos que sin lugar a dudas con el tiempo han dado lugar a la generación del diseño de modelos a través de los cuales se puedan facilitar los procesos de innovación institucional aprovechando las capacidades distribuidas en la sociedad (Ramírez-Alujas, 2014, 2011).

Para Ramírez Alujas (2014, 2011) los principios del gobierno abierto son tres: *transparencia, participación y colaboración*. El primero de ellos relacionado con la transparencia, acceso a la información y apertura de datos públicos. El segundo tiene que ver con la participación ciudadana a través de plataformas de consulta ciudadana y rol activo en el diseño y formulación de políticas públicas, mecanismos de escucha activa y canales de doble vía, promoción de espacios para iniciativas ciudadanas, servicios digitales y peticiones en línea. Finalmente está la colaboración utilizando plataformas de trabajo colaborativo, iniciativas de co-diseño, co-creación y co-producción de servicios, innovación abierta e inteligencia colectiva aplicada a la gestión pública y asociaciones público-privadas/público sociales.

En términos de apertura a la ciudadanía, las posibles dimensiones de participación en el gobierno abierto por parte de los ciudadanos (Hilgers, 2012) son: ***ideación ciudadana e innovación***, que tiene como objetivo la recopilación de conocimientos externos, en su mayoría de los ciudadanos, para mejorar los logros de la administración pública. En segundo lugar está el ***citizen sourcing*** (Nam, 2012) que tiene por objeto el apoyo de los ciudadanos en las tareas administrativas públicas diarias pero no implican innovación o nuevas ideas, y finalmente la ***democracia colaborativa*** que busca respuestas a las preguntas normativas para el futuro desarrollo de la sociedad.

Cada vez es más importante y profundo el papel que juega el ciudadano el desarrollo de la administración pública (García & García Jimenez, 2013). Para este fin, el ciudadano puede participar con el gobierno desde tres ámbitos (Cortés Sánchez et al., 2013): ***e-enabling*** que consiste en el uso de la tecnología para la participación ciudadana; el segundo es el ***e-engaging*** que es el uso de la tecnología para comprometer a la ciudadanía, y finalmente el ***e-empowering*** que implica el uso de la tecnología para empoderar a la ciudadanía. Cualquiera de los tres tipos de participación implica que el gobierno esté dispuesto a brindar oportunidades a los ciudadanos para participar en el diseño de política pública, además de facilitar los procesos de innovación social.

Finalmente, se precisa indicar los diferentes modelos bajo los cuales se puede interpretar que una organización hace innovación. Para Larry Keeley et al. (2013), hay por lo menos 10 modelos de innovación en una organización, ya sea que lo haga desde su configuración, oferta de productos/servicios, o desde su experiencia con sus clientes (ver Figura 1). En particular, la innovación basada en la experiencia con los clientes, puede distinguirse por el tipo de servicio que se presta, por el canal de venta al que se recurre, por la forma de promoción de la marca o por la forma de interacción con los clientes. En esta última forma, Keeley y colaboradores precisan que con está desean hacer referencia a todos aquellos mecanismos que las empresas y organizaciones habilitan para que el cliente sienta valor agregado, ya sea en términos de: autonomía, pertenencia a una comunidad, automatizado, entrenamiento,

personalizado, que ofrece reconocimiento o es sencillamente extravagante y se percibe como único.



Figura 1. Tipos de innovación (Keeley et al., 2013)

MARCO CONTEXTUAL: PROYECTO TOLIMA VIVE DIGITAL (TVD)

El departamento del Tolima es uno de los 32 departamentos de Colombia, situado en la región Andina, en el centro-occidente del país, en el llamado triángulo de oro que forman las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín. Tiene una superficie de 23.562 km² y su capital es Ibagué. Sus principales actividades económicas son: agro-industria, turismo, minería y la industria textil.

En la formulación del proyecto TVD iniciada en el año 2012, se reconoció la escasa percepción de la utilidad de Internet para el sector turístico del Tolima, una baja oferta de contenidos digitales novedosos y orientados a promover dicho sector, una baja oferta de servicios de posicionamiento turístico digital y un apoyo institucional insuficiente, aunado al bajo posicionamiento de los destinos turísticos del Tolima a través de las TIC, y al bajo acceso y aprovechamiento de las herramientas TIC por parte de la comunidad en general (Fuente: Propuesta Tolima Vive Digital, 2012). Para atender la anterior problemática, el proyecto TVD se ejecutó entre junio de 2013 y julio de 2014, en el marco del plan de desarrollo departamental, con el fin de ayudar a promover en el Tolima una sociedad de la información centrada en los ciudadanos, en la que los tolimenses pudiesen crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento para promover el empleo pleno de sus posibilidades, su desarrollo sostenible y la mejora de su calidad de vida.

Para su ejecución el proyecto TVD se estructuró en cuatro componentes: a) Plataforma para la activación ciudadana, en turismo y cultura, basada en procesos etnográficos b) Fortalecimiento de desarrollo de la industria local TIC para el desarrollo de Contenidos Digitales; c) Aulas Musicales Digitales para el Turismo y la Cultura Componente d) Apropiación social de las TIC. En particular, la plataforma para la activación ciudadana. En particular, el primer componente representó la puesta en marcha de una estrategia de activación ciudadana para la creación de contenidos digitales enfocados a turismo y cultura, y que a su vez, generó oportunidades de innovación para el desarrollo de nuevos contenidos y para el surgimiento de acciones de emprendimiento empresarial.

METODOLOGÍA

Caso de estudio

Se analiza el caso del Proyecto TVD implementado en la región Tolima (Col), y en particular, se analiza el uso de la plataforma etnográfica digital como medio innovador para el diseño y ejecución de política pública orientada al fortalecimiento del aparato productivo presente en la industria turística y cultural de la región Tolima. En particular, la plataforma creada en TVD obedeció a la necesidad de establecer un medio efectivo para facilitar la participación ciudadana, en la identificación de problemas, necesidades y oportunidades del sector turístico y cultural del Tolima, que pudieran ser resueltos con la integración de las TIC.

Trabajo de campo

El trabajo de campo que se realizó durante el periodo de septiembre a octubre de 2014, en 14 municipios del Tolima en los que el proyecto TVD intervino, facilitó la realimentación del impacto del uso de la plataforma etnográfica del proyecto TVD, desde la perspectiva de los beneficiarios (29), gestores (12), expertos (5) y mediadores de los mismos (3). El diseño de los instrumentos de captura de datos como el cuestionario y las entrevistas, tanto como la definición de los sujetos de consulta, se determinaron a partir de los componentes del proyecto y los registros de participantes. La información obtenida se analizó con herramientas de naturaleza cualitativa como el software *Atlas.ti*, y de naturaleza cuantitativa como el software estadístico *SPSS*, incorporando análisis univariado y multivariado de datos.

RESULTADOS

Valoración del potencial innovador de la Plataforma de activación ciudadana

De acuerdo con la clasificación de la innovación propuesto por Keely et al (2013) la Plataforma etnográfica de activación ciudadana creada en TVD obedece a un modelo de innovación abierto basado en la forma de comunicación e interacción con el cliente. En este caso, los clientes y a su vez proveedores de las opiniones que luego constituyeron el insumo para el desarrollo de soluciones basadas en las TIC, se constituyen tanto por los actores del sector productivo vinculado a la actividad turística y cultural del Tolima, como por los ciudadanos que siendo residentes en las zonas turísticas del Tolima, reconocen y aportan soluciones a las problemáticas observadas en materia de turismo y atención al cliente.

Bajo esta dinámica, la ciudadanía y los empresarios de las zonas turísticas del Tolima resultaron fuentes de información que una vez procesada y analizada por expertos, permitieron la generación y asociación de soluciones novedosas para promover el desarrollo de la zona y de paso promover el surgimiento del desarrollo de las TIC y el sector productivo a ellas en el Tolima. El bucle enriquecido y dinámico de interacción entre demandantes, oferentes de soluciones TIC y gobierno gestor de la zona (ver Figura 2), facilitó varios resultados de especial valor para el diseño de política pública en materia de turismo para la administración de gobierno en el Tolima:

- El reconocimiento del potencial turístico del Tolima
- El reconocimiento de las posibilidades de contenido y uso de las TIC bajo ambientes web 2.0
- La creación de una plataforma tecnológica especializada para facilitar la participación multiusuario y en línea en consultas populares
- El fuente inagotable de posibilidades de mejora y cambio que ofrece la ciudadanía cuando se le habilitan espacios para ‘ser escuchados’ por sus gobernantes.

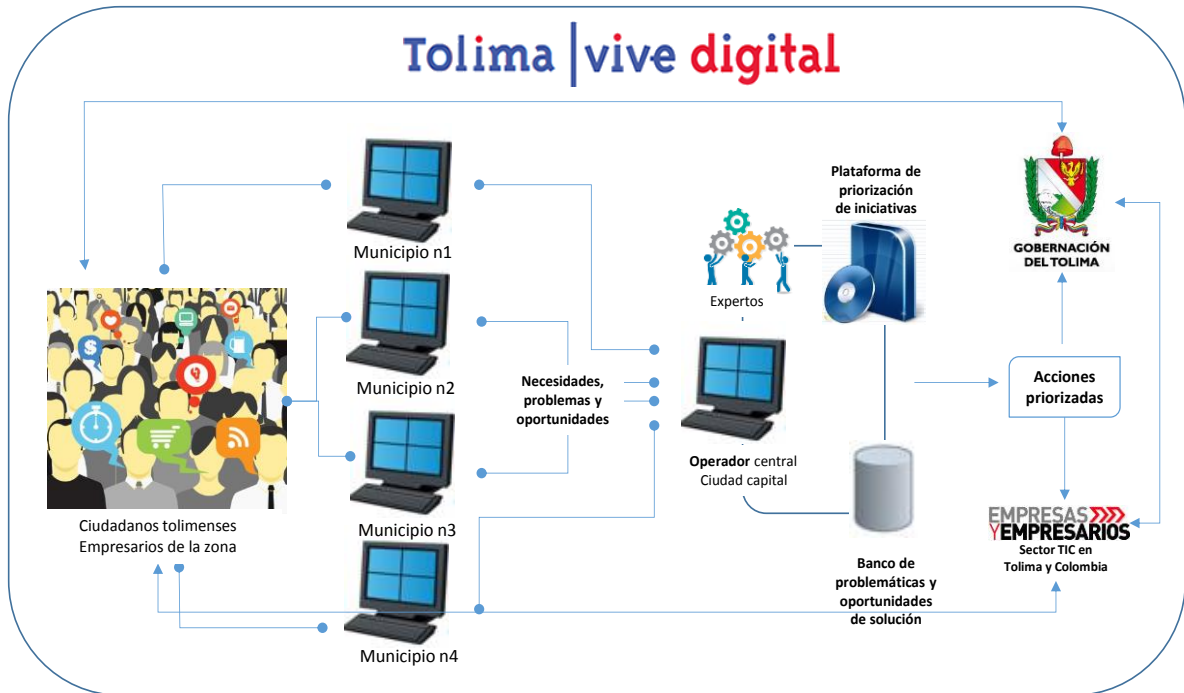


Figura 2. Modelo de interação Plataforma & Comunidade participante em TVD

Evaluación de la Efectividad de la Plataforma de activación ciudadana

La evaluación de los resultados obtenidos a partir de los beneficiarios o mediadores de las acciones de este componente, son en general favorables. El taller para ‘Identificación de necesidades y oportunidades del sector’ fue valorado como bueno (52%) e incluso excelente (32.4%), por parte de los encuestados. Esta alta calificación sugiere que los talleres cumplieron con los propósitos previstos, facilitando la participación activa de los actores del sector turismo (ver Figura 3a y b).

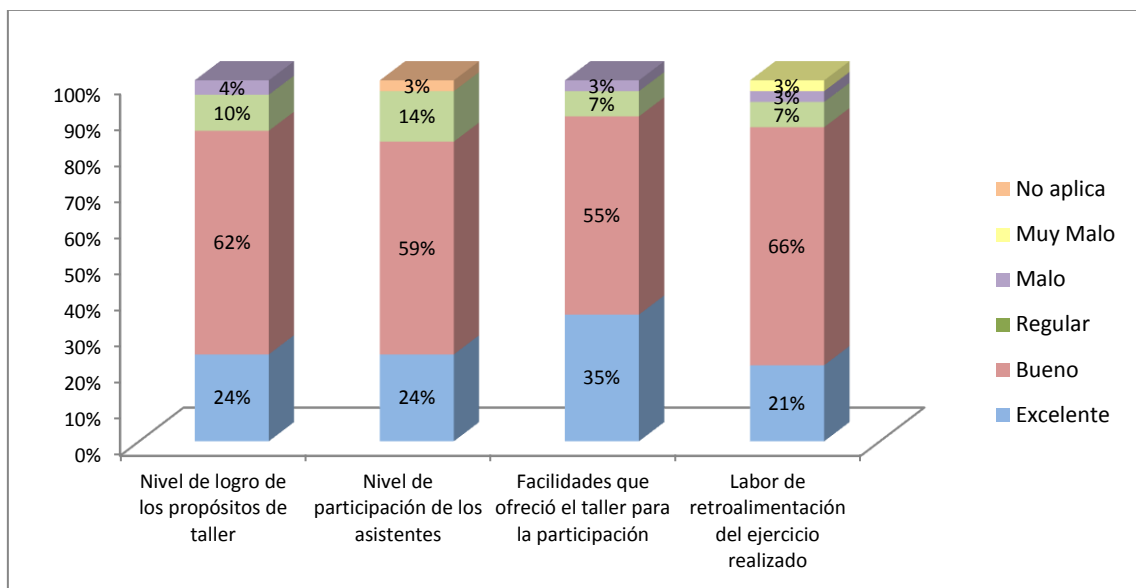


Figura 3a. Valoración del Taller, según opinión actores del sector turismo

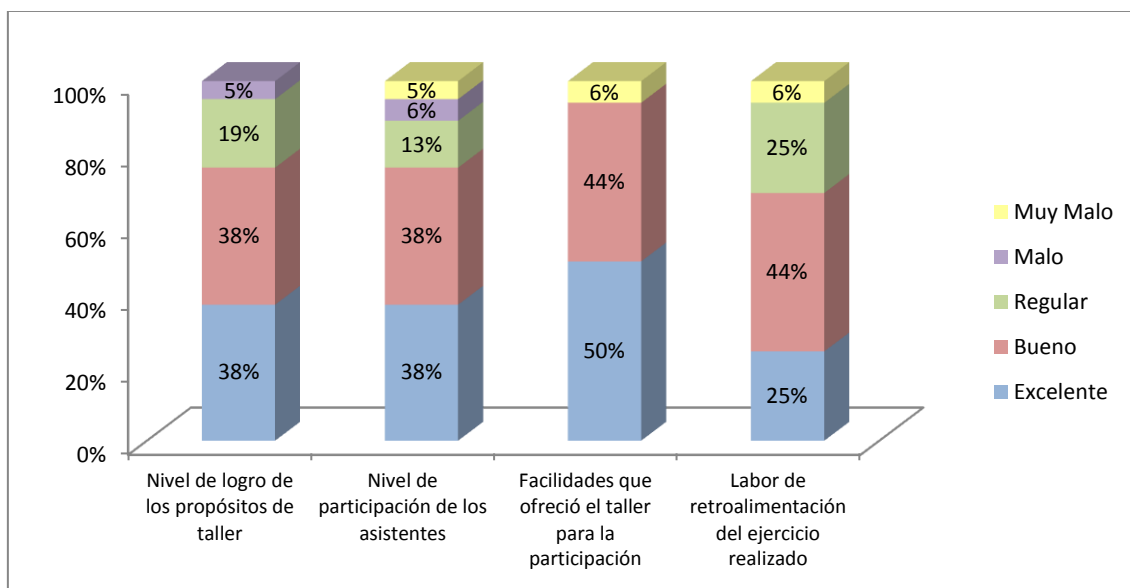


Figura 3b. Valoración del Taller, según opinión de facilitadores y expertos

Respecto a los beneficios del taller, en general los consultados concuerdan en que este facilitó la participación activa de los diferentes actores de la comunidad del sector y permitió la recopilación de un banco de inquietudes ciudadanas a ser atendidas por el gobierno departamental (ver Figura 4a y b)

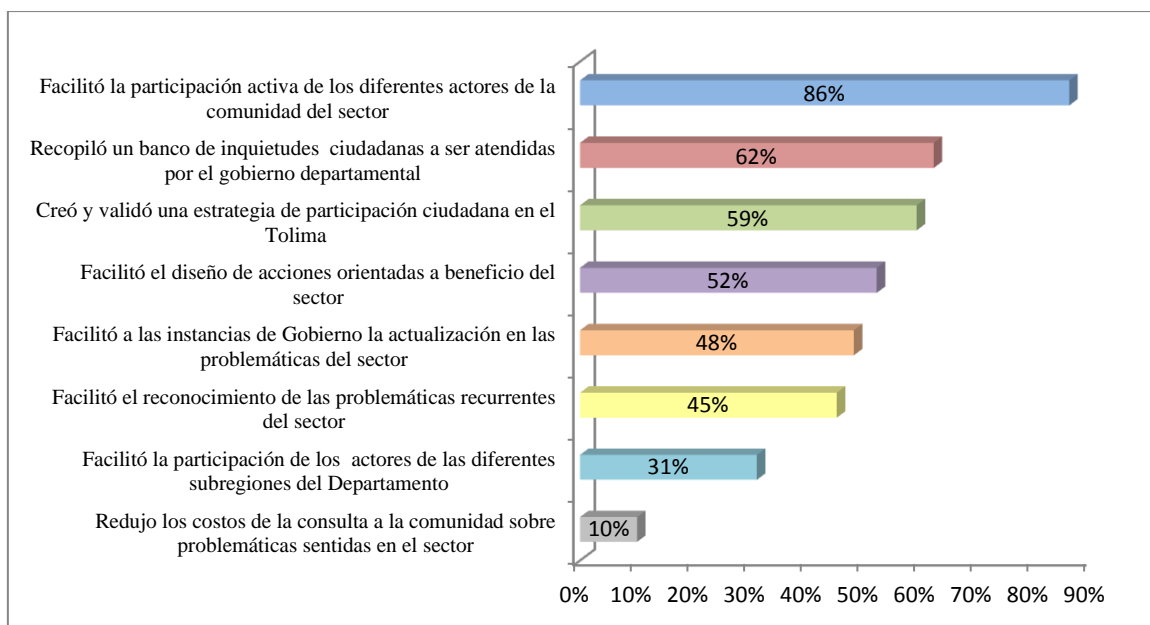


Figura 4a. Valoración de los beneficios esperados del Taller - Actores del sector turismo

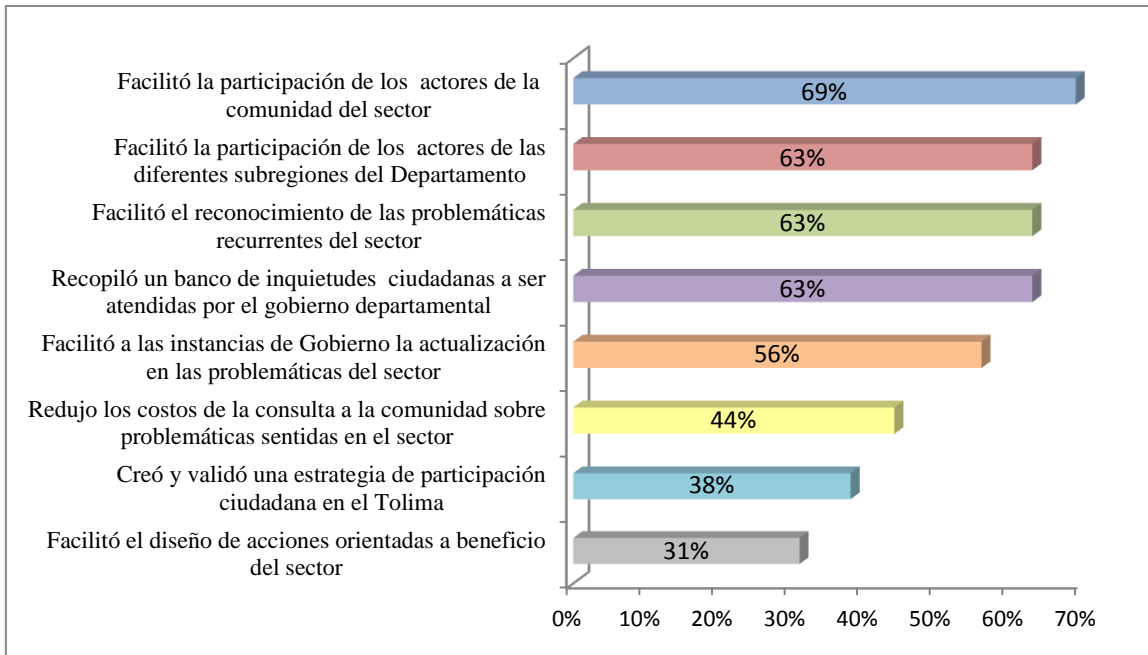


Figura 4b. Valoración de los beneficios esperados del Taller -Facilitadores y expertos

Por otra parte, la plataforma etnográfica fue valorada por los expertos consultados, con una calificación global por encima de cuatro (4) (en una escala de 1 a 5, siendo 5 lo mejor). Entre los aspectos destacados están su aporte para activar proyectos de I+D orientados al beneficio del sector, y la facilidad que presta para la participación ciudadana (ver Figura 5)

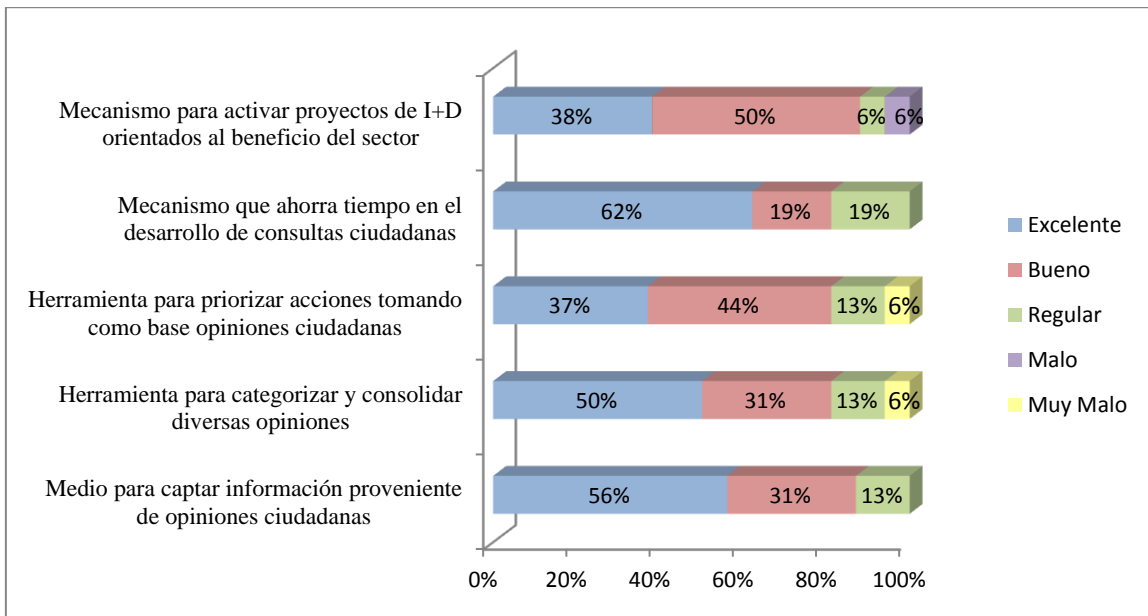


Figura 5. Valoración de los beneficios de la plataforma etnográfica

En materia de *ciencia y tecnología*, la puesta en marcha de la plataforma demostró que puede contribuir a incrementar el volumen de conocimientos de los destinos turísticos y culturales de la Región, aportando a la innovación social, la transferencia de información y la generación de procesos de cooperación entre la academia-sectorTIC-gobierno. La plataforma representa una propuesta innovadora para el diseño de política pública orientada al fortalecimiento de

sectores productivos de la región, a partir del cruce de información entre demanda y oferta de iniciativas.

De otro lado, en términos *socio – culturales*, se evidencian en particular los aportes hacia una mayor inclusión de personas no residentes en la ciudad, en la generación de información que aporta al diseño de política pública para la región; no cabe duda que este proceso es un ejemplo de participación ciudadana y democrática para la búsqueda del bien colectivo y no individual. También las herramientas aquí diseñadas, todas ellas de base tecnológica y basadas en tecnologías web, han motivado cambios culturales en los tolimenses, tanto en sus formas tradicionales de comunicación con la administración pública y con otros pares en la región, como en las fuentes utilizadas para consulta de información especializada, como la propia del sector turístico y cultural.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El caso analizado del Proyecto TVD que se implementó en la región Tolima (Col), y en particular, el uso de la plataforma etnográfica digital se evidencian como medio innovador en la región, para el diseño y ejecución de política pública orientada al fortalecimiento del aparato productivo. En este caso, los efectos sobre la industria turística y cultural de la región Tolima ya son visibles en cuanto ha dejado un banco de oportunidades para continuar con los procesos de mejoramiento del sector, a corto, mediano y largo plazo; y también ha dejado la puerta abierta para que estos mecanismos se habiliten regularmente por parte de las entidades de gobierno locales y departamentales, para que evolucionen hasta constituirse en un medio efectivo y cotidiano ahora que la ciudadanía ayude en la identificación de problemáticas y soluciones vinculadas al desarrollo socio-económico y ambiental de una región.

Entre las acciones identificadas para dar sostenibilidad a la plataforma digital creada, se resaltan: independizar su operación de los planes de gobierno de las administraciones municipales, fortalecer la articulación interinstitucional entre las entidades que pueden proveer, gestionar o divulgar nuevos contenidos, promover distintos usos a las plataformas desarrolladas, y generar nuevos espacios de difusión dentro y fuera de la web, para dar a conocer estos mecanismos de participación ciudadana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Buchanan, J. M. (1980). *Rent seeking and profit seeking. Toward a theory of the rent-seeking society*. College Station: Texas A&M University Press.
- Cortés Sánchez, J. D., Cardona, D., & Wong, M. (2013). *Gobierno electrónico: Diagnóstico de eficiencia en municipios del programa MuNet II – Caso Panamá*.
- Criado, J. I., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Public Policy and Management. *Gestión y política pública*, (Special Issue: Electronic Government), 3-48.
- Garcia, B. C., & García Jimenez, A. (2013). Herramientas interactivas y participación ciudadana en los ayuntamientos españoles. *Ámbitos*, (22).
- Heckmann, D. (2011). Open Government—Retooling Democracy for the 21st Century. En *Proceedings of the 44th Hawaii International Conference on System Sciences*. Hawaii.

- Hilgers, D. (2012). Open Government: Theoretische Bezüge und konzeptionelle Grundlagen einer neuen Entwicklung in Staat und öffentlichen Verwaltungen. *Zeitschrift für Betriebswirtschaft*, (82), 631-660.
- Karkin, N. (2013). Web 2.0 Tools for Public Participation through Government Websites. *Gestión y política pública*, (Special Issue), 309-332.
- Keeley, L., Walters, H., Pikkell, R., & Quinn, B. (2013). *Ten types of innovation. The Discipline of Building Breakthroughs*. Wiley.
- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446-454.
- Meijer, A. J., Curtin, D., & Hillebrandt, M. (2012). Open government: connecting vision and voice. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 10-12.
- Nam, T. (2012). Suggesting frameworks of citizen-sourcing via Government 2.0. *Government Information Quarterly*, 29(1), 12-20.
- Palley, T. I. (2014). *Milton Friedmans economics and political economy: an old Keynesian critique* (No. 134).
- Purón-Cid, G., & Gil-García, J. (2012). Gobierno abierto, tecnologías de información y análisis de políticas públicas: Oportunidades y retos para América Latina y el Caribe. En *XVII Congreso Internacional del CLAD*. Cartagena de Indias, Colombia.
- Ramírez-Alujas, Á. (2014). Gobierno abierto. *Eunomía, Revista en Cultura de la Legalidad*, Septiembre(5), 201-216.
- Ramírez-Alujas, Á. V. (2011). Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública: Tendencias actuales y el inevitable camino que viene. Reflexiones Seminales. *Revista Enfoques*, IX(15), 99-125.
- Revéiz, E. (2007). *El estado lego y la fractura social (Vol. 3)*. Bogotá: Academia Colombiana de Ciencias Económicas.
- Riascos Erazo, S. C., Martínez Giordano, G., & Solano Rodriguez, O. (2008). El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica -Casos Colombia y Uruguay. En *COLLECTeR Iberoamérica* (pp. 1-10).
- Salem, F., & Jarrar, Y. (2013). Braving the Future of Government Services: Paving the Way Forward. En F. Salem & Y. Jarrar (Eds.), *The Future of Government Services Lessons from Global Experiences*. United Arab Emirates, The Government Summit.
- Vercelli, A. (2013). La participación ciudadana en la era digital. Análisis de las tecnologías digitales que se utilizan para la gestión de derechos ciudadanos. *Virtualis*, Enero-Juni(7), 115-131.



Wijnhoven, F., Ehrenhard, M., & Kuhn, J. (2015). Open government objectives and participation motivations. *Government Information Quarterly*, 32(1), 30-42.