



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

*J. Ramón Gil-García*

*J. Ignacio Criado*

*Juan Carlos Téllez*

*(Editores)*



## **Infotec**

### **Dirección Ejecutiva (DE)**

Dr. Sergio Carrera Riva Palacio

### **Dirección Adjunta de Innovación y Conocimiento (DAIC)**

Dr. Juan Carlos Téllez Mosqueda

### **Dirección Adjunta de Competitividad (DAC)**

Dr. Armando Peralta Díaz

### **Dirección Adjunta de Desarrollo de Software (DADS)**

Mtro. Luis Humberto Alva Martínez

### **Dirección Adjunta de Administración (DAA)**

Lic. Hilda Georgina Méndez Lozoya

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

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

Primera edición: abril, 2017

ISBN: 978-607-7763-24-6

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

Av. San Fernando No. 37 Colonia Toriello Guerra

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

México, MMXV

[www.infotec.mx](http://www.infotec.mx)

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

Impreso en México/Printed in México

# Capítulo 12

## Democracia electrónica y participación digital. Avances y desafíos

***Diego Barría Traverso***

*Universidad de Santiago de Chile, Chile  
diego.barría@usach.cl*

***Bastían González-Bustamante***

*Universidad de Santiago de Chile, Chile  
bastian.gonzalez.b@usach.cl*

***Eduardo Araya Moreno***

*Universidad La República, Chile  
justo.araya@ulare.cl*

## Resumen

Este capítulo se enfoca en la participación electrónica y su relación con la masificación del uso de redes sociales a través de Internet. Se aborda en detalle el concepto de gobierno electrónico y su diferencia con otras formas emergentes de participación digital. Con base en un recorrido teórico y un estudio de caso que relata experiencias de innovación tecnológica y uso de redes sociales, se ahonda en los avances de la participación electrónica y el auge de las redes sociales como ventanas de oportunidad para la consolidación de espacios de expresión y participación ciudadana en la esfera digital. Entre las conclusiones se indica la importancia de reunir ciudadanos interesados pero atomizados con iniciativas públicas de participación que permitan fortalecer la gobernanza con base en las nuevas tecnologías.

**Palabras clave:** Participación electrónica, gobierno electrónico, redes sociales, Internet, TIC.

## Abstract

*This chapter is focused on electronic participation and its relation with the growing of social networks through Internet. The e-government and its difference with other emerging ways of digital participation is addressed in detail. Based on a theoretical scheme and a case of study that tells experiences of technological innovation and the usage of social networks, it deepens into the progress of electronic participation and the rising of social networks such as opportunities for the consolidation of spaces of expression and citizen participation in the digital sphere. Among the conclusions it is shown the importance of bringing together interested but segmented citizens, with public participation initiatives to strengthen governance based on new technologies.*

**Keywords:** Electronic participation, e-government, social networks, Internet, ICT.

## 1. Introducción

Tras el entusiasmo inicial surgido del debate en torno a las potenciales bondades de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para el mejoramiento de la democracia, los investigadores se han enfocado en estudiar experiencias concretas de programas de participación electrónica. Lo que se buscaba era conocer el nivel en que las TIC respondían a las pro-

mesas iniciales del debate y cómo, en mayor o menor medida, permitían una relación más directa entre representantes y representados, eludiendo la clásica intermediación política y abriendo nuevos espacios de participación. De esta manera, durante el último tiempo, en particular durante la última década, se ha investigado bastante sobre política y nuevas tecnologías, aunque no de una forma sistemática. De hecho, el estudio de la participación ciudadana *online* está marcado por diferentes fundamentos teóricos y distintos enfoques metodológicos (Charalabidis y Koussouris, 2012; Prieto-Martín, 2012). La relación entre política y nuevas tecnologías se ha abordado con marcos analíticos muchas veces disímiles.

Este capítulo trata sobre la participación electrónica y su relación con la masificación del uso de redes sociales *online*, con especial énfasis en el concepto de gobierno electrónico y su diferencia con otras formas emergentes de participación electrónica como el uso masivo de redes sociales. En primer lugar se discute sobre la relación entre política e Internet a la luz del debate entre optimistas y pesimistas. Posteriormente, en un segundo apartado, se aborda el concepto de democracia y participación electrónica derivado del concepto de gobierno electrónico y el auge de las redes sociales como forma de participación digital emergente y creciente. En un tercer apartado se ofrecen diversos ejemplos de un caso de estudio para vincular el desarrollo teórico con algunos ejemplos prácticos. El caso de estudio que se utiliza es Chile, país que se caracteriza por contar con tasas relativamente altas de penetración de Internet en la sociedad y proyectos de innovación tecnológica en el ámbito administrativo (Araya y Barría, 2008), pero tiene autoridades políticas reacias a contestar consultas que realizan los ciudadanos por Internet (Costafreda, 2004; Orrego y Araya, 2002; PNUD, 2006), aunque en el último tiempo utilizan bastante redes sociales (Fábrega y Paredes, 2013; González-Bustamante, 2015; González-Bustamante y Henríquez, 2013). Finalmente, se ofrecen unas breves conclusiones.

## 2. Política e Internet: Un debate entre el optimismo y el pesimismo

El avance de las TIC ha impulsado diversas transformaciones sociales que han cambiado la forma en que las personas se informan y expresan, como

también la manera en que participan políticamente. Esta situación ha impulsado la discusión sobre política e Internet en la última década, la cual ha girado en torno a dos posturas sobre el fenómeno: el *ciberoptimismo* y el *ciberpesimismo*. La dimensión optimista ha sido impulsada por quienes han creído que el uso de las TIC puede ampliar la participación de los ciudadanos, disminuyendo los costos de información y acortando las brechas que existen entre representantes y representados, incluso eventualmente eludiendo la intermediación política, permitiendo a los ciudadanos tomar decisiones políticas directamente en “ágoras virtuales” (Barreda, 2008; Colombo, 2006; Martí, 2008; Rheingold, 2000). En esta línea, la expansión de lo digital aumentaría las posibilidades de participación y permitiría el surgimiento de nuevas instancias que potencian el compromiso cívico de los ciudadanos (Walgrave, Bennett, van Laer y Breunig, 2011).

En contraposición al *ciberoptimismo*, la postura pesimista es escéptica con respecto al alcance de las nuevas tecnologías y su impacto en las democracias modernas. Existe una idea de que el avance de Internet ha potenciado un individualismo que puede traer consigo cierta fragmentación social (Ludes, 2008; Shapiro, 1999). De esta idea se puede desprender que la falta de compromiso cívico y la desconfianza, tanto interpersonal como hacia instituciones democráticas, podría verse potenciada por este *ciberindividualismo*. Efectivamente, ciertos autores señalan que las nuevas tecnologías han desplazado procesos de socialización importantes para la generación de compromiso cívico y la participación política (González-Bustamante y Henríquez, 2013; Nie, 2001). Por otra parte, las desigualdades que ocurren en la participación política *offline* se traspasarían a la esfera digital (Nam, 2012).

En el fondo del debate entre *ciberoptimistas* y *ciberpesimistas* existe un hecho tangible e innegable: Las TIC están cambiando nuestro mundo. Hoy las personas se comunican y se informan en el contexto de un sistema de medios que ha sufrido un proceso de hibridación mediática, el cual provoca un ensamblaje y asimilación interdependiente ente medios de comunicación tradicionales y nuevos medios, siendo estos últimos potenciados por las TIC. Esta situación genera un sistema de medios complejo e interdependiente (Arriagada y Schuster, 2008; Azócar y Scherman, 2009; Chadwick, 2013; González-Bustamante, 2014; Millaleo y Cárcamo, 2014).

Estos nuevos ensamblajes generan un entorno en el cual existen múltiples canales de información, situación que provoca que los actores políticos clásicos pierdan el control de los flujos, lo que favorece el surgimiento de nuevos espacios de participación ciudadana e iniciativas de activismo digital (González-Bustamante, 2014; Millaleo y Cárcamo, 2014). Este escenario complejo altera las formas convencionales de participación (por ejemplo: trabajo en campañas electorales, contacto con autoridades, participación en partidos políticos, entre otras. Para más detalle véase Norris, 2009), pues los costos de consumir información política disminuyen y emergen nuevos espacios de participación. Pero las formas no convencionales de participación, como las protestas, paros, firmas de peticiones, solo por mencionar algunas, también se ven afectadas.

Sobre lo anterior, existe diversa literatura que sugiere que las TIC son una herramienta para la acción colectiva (Castells, 2012; Rainie y Wellman, 2012). Por un lado, las tecnologías permiten movilizar apoyos, legitimar demandas y ampliar tremendamente el alcance del conflicto (Cammaerts, 2012; Millaleo y Velasco, 2013). Por otra parte, surge un repertorio de contención digital con base en el uso de TIC<sup>1</sup>.

Ahora bien, el foco de este capítulo no está en las potencialidades de las nuevas tecnologías en la política contenciosa, sino más bien en su uso para la participación de corte convencional (véase Norris, 2009). En este marco, a la fecha diversas investigaciones han intentado evaluar la incorporación de las TIC desde un punto de vista político-institucional. Dentro de los aspectos que se han abordado se encuentran: Las condiciones que favorecen el desarrollo de proyectos de democracia electrónica (van der Graft y Svensson, 2006); los contactos entre ciudadanos y políticos en foros virtuales (Jensen, 2003); o el uso de las TIC por parte de partidos políticos (Hoff, Löfgren y Torpe, 2003); entre otros temas similares. A continuación se aborda en detalle la participación ligada al concepto de gobierno electrónico y el auge de las redes sociales como un nuevo espacio de interacción.

1 En esta línea Millaleo y Velasco (2013) usan el marco analítico de Earl y Kimport (2011) para definir el concepto de activismo político digital y distinguir tipos de activismo de acuerdo al uso de las TIC. Estos van desde su uso en la organización de protestas, pasando por repertorios específicos de contención digital –siguiendo el concepto de McAdam, Tarrow y Tilly (2001)–, hasta iniciativas de participación estrictamente *online* que no tienen un paralelo en el mundo *offline*.



### 3. Participación electrónica y el auge de las redes sociales

El término gobierno electrónico se comienza a utilizar a fines de la década de 1990 y se vincula a la promoción de una administración más eficiente y transparente a través del uso de nuevas tecnologías (Concha y Naser, 2012). El gobierno electrónico constituye una herramienta que permite minimizar los costos de información de los ciudadanos en los sistemas democráticos, permitiendo el surgimiento de nuevos mecanismos de responsabilidad horizontal y vertical en el marco de la representación democrática (Altman y Luna, 2009). Ahora bien, dentro del gobierno electrónico se pueden distinguir dos áreas: la administración electrónica, ligada al suministro de servicios digitales para la ciudadanía; y la democracia electrónica, donde se utilizan las nuevas tecnologías en el marco de procesos democráticos y de participación ciudadana (Criado, 2004; Prieto-Martín, 2012).

Por lo general, la democracia electrónica se vincula a la participación electrónica. Ambos conceptos han sido entendidos como la incorporación de las TIC para apoyar procesos democráticos de toma de decisiones<sup>2</sup>. Autores como Saebø, Rose y Flak (2008) o Vicente y Novo (2014) entienden la participación electrónica como una ampliación y transformación de los procesos democráticos con base en consultas a la ciudadanía a través de las nuevas tecnologías, de esta forma es posible promover una ciudadanía activa y un gobierno más eficiente. En este marco es posible encontrar diversas posturas: Desde quienes solo abogan por el voto electrónico; hasta quienes pretenden la conformación de instancias de discusión virtuales entre el gobierno y la ciudadanía (Macintosh, 2004; Rose, Grönlund y Andersen, 2007). Por otra parte, la literatura ofrece evidencia sobre la existencia de brechas de sexo y edad con respecto a la participación electrónica (por ejemplo: Anduiza, Gallego y Cantijoch, 2010; Saglie y Vabo, 2009; Vicente y Novo, 2014), además en general Internet tiende a estimular la participación en personas que están alejadas de las formas tradicionales de activismo político (Gibson, Lusoli y Ward, 2005; Vicente y Novo, 2014).

La participación electrónica permite una mayor colaboración de la ciudadanía en el quehacer gubernamental. En general esto constituye un ele-

2 Martí (2008) señala que estos conceptos están rodeados de diversos desacuerdos teóricos que posicionan el fenómeno como un tema en desarrollo y algo incipiente en el mundo de la investigación social.

mento positivo en la gestión pública a pesar de que muchas veces es complejo canalizar la participación (McGuire, 2006). Para Sandoval-Almazan y Gil-García (2012a) la colaboración es el nivel más alto en el funcionamiento de portales en gobiernos locales, sin embargo, rara vez se logra alcanzar. De acuerdo a Panagiotopoulos, Bigdeli y Sams (2014) los estudios empíricos sugieren que las interacciones entre ciudadanos y gobiernos se mantienen en un plano más bien informativo que no involucra a la ciudadanía.

El enfoque de participación electrónica impulsado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) es el desarrollado por Macintosh (2004). Este enfoque identifica los siguientes objetivos: (a) alcanzar audiencias más amplias que participen en las discusiones y debates deliberativos; (b) apoyar la participación a través de la tecnología; y (c) proveer información relevante de forma comprensible y accesible para apoyar la participación informada. En este contexto, Macintosh (2004) distingue distintos grados de involucramiento en la participación. La más básica, *e-enabling*, se enfoca en la entrega de información comprensible al público más amplio posible, una suerte de atajos cognitivos<sup>3</sup>. El segundo tipo es el *e-engaging*, que implica realizar consultas a los ciudadanos, constituyéndose como un involucramiento de corte arriba-abajo. Por último, se encuentra el *e-empowering*, que implica que los ciudadanos pueden aportar ideas en una perspectiva abajo-arriba, involucrándose en el proceso de producción de políticas públicas y la toma de decisiones políticas.

Otro marco analítico es el de Naciones Unidas. El índice de participación electrónica creado por este organismo busca medir la forma en que las TIC funcionan como un nuevo canal de información entre el gobierno y los ciudadanos. Se trata de un indicador basado en las percepciones de evaluadores que miden la calidad de los sitios de gobierno basándose en tres componentes: (a) *e-información*; (b) *e-consulta*; y (c) *e-toma de decisiones* (UN, 2003). El primer componente tiene relación con la información que el gobierno coloca a disposición de la ciudadanía, por ejemplo, información presupuestaria, legal, o relativa a políticas públicas, también se relaciona con la exis-

3 Campbell, Converse, Miller y Stokes (1960) denominaron atajos cognitivos al monitoreo rápido con el cual los ciudadanos realizan un aprendizaje sobre candidatos, sin embargo, este monitoreo no suele ser muy exhaustivo. Esto implica que en realidad el público masivo no se encuentra realmente informado, pues sus opiniones carecen de un contenido político real y se sustentan en una especie de racionalidad de baja intensidad (González-Bustamante y Henríquez, 2013).

tencia de aplicaciones como salas de foros, chats o listas de correos electrónicos. La *e-consulta* se relaciona a la existencia de mecanismos de consulta, los que son explicados y promovidos por el gobierno. Por último, la *e-toma de decisiones* implica un compromiso explícito por parte del gobierno respecto a que los resultados producidos por las consultas serán incorporados como insumos a los procesos de toma de decisiones. Cabe señalar que el índice no resulta efectivo para medir los resultados de participación, solamente se preocupa de la existencia de una promesa gubernamental sobre considerar los resultados de la discusión.

Buena parte de las investigaciones recientes han evidenciado que si bien los gobiernos, administraciones públicas, partidos políticos y congresistas se incorporan a la *Web* utilizando distintas nuevas tecnologías y redes sociales, la mayoría lo hace de forma unidireccional (Colombo, 2006). Durante la década de 2000, al menos, la minoría de los sitios *Web* de los parlamentos y congresos nacionales cuentan con instancias donde los ciudadanos puedan interactuar en discusiones (Setälä y Grönlund, 2006). Jensen (2003) señala que la falta de interacción se debe a que Internet no ha reemplazado los canales tradicionales de información, lo cual resulta cierto al mirar distintos datos de consumo de medios de encuestas de opinión, pues si bien se verifica un avance en el consumo de información política a través de nuevos medios, el consumo por medios tradicionales (televisión, prensa escrita y radios) sigue siendo bastante elevado. En este contexto, por ejemplo, parlamentarios austriacos, daneses, holandeses y alemanes valoran más los medios tradicionales que el uso de Internet como canal de comunicación (Filzmaier, Stainer-Hämmerle y Snellen, 2004; Kleinstauber y Fries, 2004). En Estados Unidos sucede algo similar, los políticos tienden a valorar más las visitas, las cartas escritas a mano y las llamadas telefónicas, por sobre el correo electrónico para contactarse con sus votantes (Alperin y Schultz, 2003). Ahora bien, estas perspectivas cambiaron con la campaña presidencial de Obama en Estados Unidos.

Barack Obama convirtió el uso de las nuevas tecnologías en una ventaja comparativa que le permitió derrotar a Clinton y posteriormente a los republicanos. Utilizó las TIC y las redes sociales *online* como parte integral de su campaña electoral, movilizándolo, de esta forma, todo tipo de apoyos. El 2007 Obama reclutó como directores de su campaña a varios jóvenes que habían participado en la fundación de exitosas compañías norteamericanas ligadas

al mundo de Internet. Lo rupturista de esto es que se ubicaron al mismo nivel jerárquico que los políticos tradicionales en la estructura organizacional del comando (González-Bustamante y Henríquez, 2013). La exitosa experiencia estadounidense fue un punto de inicio para que políticos de todos los lugares del mundo comenzaran a mirar con mayor interés el uso de Internet y redes sociales.

Las redes sociales ofrecen oportunidades de colaboración en las cuales los límites entre el gobierno y la ciudadanía se vuelven difusos y se desvanecen (Linders, 2012; Panagiotopoulos et al., 2014). Si bien existen trabajos que muestran cómo las instituciones utilizan nuevos canales de comunicación, como *Facebook* o *Twitter* (Sandoval-Almazan y Gil-García, 2012a, 2012b), no existe mucha literatura sobre como los medios sociales pueden convertirse en plataformas de colaboración entre el gobierno y la ciudadanía. Por otra parte, es posible encontrar estudios sobre cómo los ciudadanos han utilizado las redes sociales para desafiar a las autoridades y ejercer *accountability* (por ejemplo: Douai y Nofal, 2012; Sandoval-Almazan y Gil-García, 2013; Theocharis, 2012; entre otros). A pesar de lo anterior, el desinterés de los políticos por las nuevas tecnologías persiste en varios países. Esto puede tener relación con la brecha digital<sup>4</sup>. Los estudios muestran que en general los usuarios de Internet que se contactan con congresistas o que participan en foros políticos tienen ciertas características específicas: Son hombres, blancos, con altos niveles educacionales y un interés manifiesto por la actividad política (Hoff et al., 2003; Jensen, 2003). Es un hecho que no todos los ciudadanos tienen acceso a Internet y que hay barreras sociodemográficas y económicas palpables.

En este contexto, y en el marco del auge de las redes sociales, destacada precisamente *Twitter*, principalmente porque es una plataforma que ha sido adoptada por usuarios comunes y corrientes, pero también por periodistas y políticos<sup>5</sup>. Este servicio de *microblogging* irrumpe el año 2006 y permite a sus usuarios a través de mensajes cortos (140 caracteres) comunicarse y difundir información (Small, 2011), la cual muchas veces rápidamente se viraliza de

4 Al respecto es importante considerar que, en una definición más amplia, la brecha no solamente implica la falta de acceso a las tecnologías: También puede tener relación con la falta de las capacidades para que el usuario las utilice, es decir, problemas de apropiación cultural (Barber, 2006).

5 *Twitter* ha sido particularmente exitoso entre los periodistas, básicamente porque les resulta tremendamente funcional dada su inmediatez a la hora de cubrir noticias (Ahmad, 2010; Lasorsa, Lewis y Holton, 2012).

forma exponencial. Esta gran capacidad para viralizar contenidos, junto con otras características atractivas, ha posicionado a *Twitter* como una plataforma muy importante en Internet (Linville, McGee y Hicks, 2012; Morris, 2009).

Ahora bien, existe una discusión con respecto a si *Twitter* sirve más como una herramienta de posicionamiento en el marco de la comunicación política, o como una plataforma en cual se puede generar discusión de algún tipo (Grant, Moon y Grant, 2010; Small, 2011). Por otro lado, también existe literatura que identifica a las redes sociales como herramientas para la acción colectiva (por ejemplo: Millaleo y Velasco, 2013; Rainie y Wellman, 2012).

## 4. Chile como caso de estudio de participación electrónica

Analizar la participación electrónica y el uso de redes sociales en Chile resulta bastante útil por dos motivos. Primero, se trata de un país donde las autoridades políticas se muestran reacias a contestar consultas que realizan los ciudadanos a través de canales electrónicos (Costrafeda, 2004; Orrego y Araya, 2002; PNUD, 2006), sin embargo, en los últimos años han comenzado a usar masivamente redes sociales (Fábrega y Paredes, 2013; González-Bustamante, 2015; González-Bustamante y Henríquez, 2013). Segundo, a pesar de que la conexión a Internet no está totalmente masificada, en la última década la esfera digital se ha expandido tremendamente.

Chile presenta cifras de penetración de Internet, medidas con base en el porcentaje de personas que lo utilizan, por sobre el promedio de Centroamérica y América del Sur, pero bajo el promedio de países de América del Norte y Europa Occidental, aunque en el año 2013 se acerca bastante a las cifras de los países del norte de América. Al año 2013 Chile presenta el porcentaje más alto de la región, seguido por Trinidad y Tobago (63,8%), Argentina (59,9%), y Uruguay (58,1%), esto de acuerdo a datos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Por otra parte, al año 2013, Chile tiene 12,25 suscriptores a banda de ancha por cada 100 habitantes, una cifra bastante superior al promedio de la región, pero detrás de países como Uruguay (21,13), Trinidad y Tobago (14,56), y Argentina (13,86), también de acuerdo a datos de la UIT.

A lo anterior se suman las cifras de acceso a la telefonía móvil, las cuales hay que mirar con otros ojos en los últimos años, particularmente porque desde el 2010 en adelante estas cifras dan cuenta de personas que están mayoritariamente accediendo a Internet a través de su teléfono móvil. De acuerdo a datos de la UIT, Chile tiene entre 130 a 140 suscripciones por cada 100 habitantes al año 2013, es decir, hay más móviles que personas. Ese rango lo comparte con Brasil y Trinidad y Tobago, y solo es superado en la región por Argentina y Uruguay que presentan una tasa que supera los 150 suscritos por cada 100 habitantes.

Estas cifras dan cuenta de que Chile tiene buenos niveles de acceso a Internet, uso de banda ancha y penetración de telefonía móvil. Eso facilita la expansión de la esfera digital, lo que ha impactado en la forma mediante la cual se informan y expresan los chilenos. Arriagada, Navia y Schuster (2010) señalan que Internet se ha posicionado gradualmente como un canal para consumir información, especialmente desde el año 2008 en adelante. Esto se corrobora por González-Bustamante (2014) con datos de la serie de tiempo de la encuesta ICSO-UDP, sin embargo, solo cerca del 30% de los chilenos se informa por Internet, cifra que aventaja el 20% de consumo por prensa escrita, pero está bastante lejos de la radio (sobre 50%) y la televisión abierta (sobre el 70%). Esto concuerda con lo que señala Jensen (2003): Internet aún no ha reemplazado a los canales tradicionales de información, se está posicionando pero aún le falta terreno para afianzarse frente a medios como la televisión y la radio. Este avance tiene relación con el proceso de hibridación mediática mencionado en el apartado anterior (Arriagada y Schuster, 2008; Azócar y Scherman, 2009; Chadwick, 2013; Millaleo y Cárcamo, 2014).

Lo anterior se complementa con cifras del Barómetro de las Américas del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (LAPOP), encuesta que el año 2012 preguntó por primera vez si el entrevistado leyó o compartió información política por alguna red social en los últimos 12 meses. Con base en aquella pregunta, Brunelle (2013) reporta que las tasas más altas de participación política a través de redes sociales las presentan Surinam (21,0%), Uruguay (18,6%), Argentina (16,4%), y Chile (16,2%).

Considerando las cifras expuestas no es raro verificar que en Chile ha existido un esfuerzo por incorporar las tecnologías de la información al funcionamiento de las instituciones públicas desde la década de 1990. Ese esfuerzo se centró, en un inicio, bajo una lógica de gestión, a través de la cual las tecnologías fueron concebidas como un instrumento para dar soluciones innovadoras a la prestación de servicios. Así surgieron experiencias exitosas en instituciones como el Servicio de Impuestos Internos, el Servicio Nacional de Registro Civil y la Dirección de Compras y Contratación Pública. Estas experiencias han permitido que la declaración y pago de impuestos, la obtención de certificados de identidad y las compras públicas se lleven a cabo a través de modernas plataformas digitales (Araya y Barría, 2008).

Estudios anteriores han mostrado que las tecnologías han sido consideradas como un buen instrumento para mejorar la gestión, pero que no parecen ser tan eficientes para impulsar la participación ciudadana. Por ejemplo, una muestra de sitios *Web* de ministerios, llevada a cabo en 2009, mostró que las instituciones gubernamentales centran sus esfuerzos en entregar información básica sobre el marco normativo, estructura organizacional y gestión institucional<sup>6</sup>, pero no existen mayores esfuerzos por desarrollar herramientas a través de las cuales los ciudadanos puedan dar su opinión sobre políticas y programas (Araya y Barría, 2010). Esto es consistente con lo que concluyen Royo, Yetano y Acerete (2014) al analizar la participación electrónica en la protección ambiental en 665 gobiernos locales en 35 diferentes países, pues en general se aprecia un enfoque limitado donde los sitios *Web* se utilizan principalmente como herramientas de relaciones públicas, perdiendo oportunidades para utilizar Internet promoviendo una participación que genere un compromiso ciudadano con la protección del medioambiente.

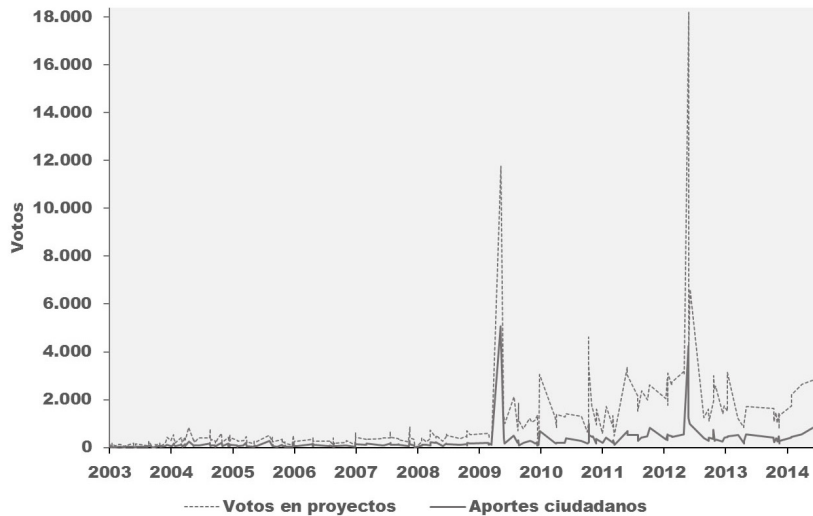
En este contexto, la plataforma *Senador Virtual* es una de las iniciativas más reconocidas en materia de participación ciudadana en Chile. Esta plataforma recoge información de preferencias ciudadanas respecto de proyectos de ley, pero no es explícita respecto a la forma en que las opiniones son (o no) incorporadas en el proceso legislativo (Araya y Barría, 2009).

6 De esta forma responden al principio de transparencia activa establecido en la Ley de Transparencia chilena implementada justamente aquel año.

El proyecto *Senador Virtual* está ligado al quehacer legislativo y destaca por ser una iniciativa de acercamiento con la ciudadanía. Se trata de una iniciativa que surgió a mediados de 2003 desde el Senado. Mediante esta plataforma los senadores pueden conocer las opiniones de los ciudadanos en determinados proyectos de ley. Se colocan una serie de proyectos que van a ser discutidos en el Senado a consideración de la ciudadanía. Las personas se registran como usuarios y pueden votar los proyectos, pronunciarse sobre las principales ideas que los sustentan y realizar aportes específicos. La iniciativa involucra el trabajo de un equipo multidisciplinario compuesto por abogados, periodistas, informáticos y el secretario de cada una de las comisiones parlamentarias. El equipo sistematiza los principales conceptos de los proyectos, dándoles la forma necesaria para que puedan ser incluidos en la plataforma, esto en un lenguaje accesible y claro. El mismo equipo define además el tiempo por el cual los proyectos son sometidos a consideración de los usuarios.

A enero de 2007, de acuerdo a datos de Araya y Baría (2009), existían 97 proyectos de discusión general, los cuales habían alcanzado 26.360 votos y 7.392 aportes ciudadanos. El promedio de votos por proyecto era de 271,7 y el de aportes 76,2. A fines de marzo de 2015 se ha constatado un crecimiento importante en la participación a través de esta plataforma: Se han votado 237 proyectos en discusión general, alcanzado un total de 222.759 votos. Las sugerencias o aportes ciudadanos a la misma fecha han alcanzado los 54.067. En cada discusión han votado 940 personas y se han recibido 228 aportes en promedio. Los tres casos con más participación corresponden a los siguientes proyectos: (a) Boletín N°8562-07 sobre autocultivo de marihuana para uso personal, con 18.194 votos, aprobado con un 94%; (b) Boletín N°6499-11 sobre responsabilidad por daños ocasionados por animales peligrosos, con 11.778 votos, rechazado con un 82%; y (c) Boletín 8562-07 que establece un plebiscito para el cambio de la Constitución mediante una Asamblea Constituyente, con 6.607 votos, aprobado con un 93%.



Figura 1. Total de votos en la plataforma *Senador Virtual* (2003-2015)

Nota: Los votos de cada proyecto se ubican en el mes que en cierra la votación. Algunas votaciones cierran el mismo mes en el cual son abiertas, otras permanecen abiertas dos o tres meses. Esta información es de acceso público.

Fuente: Elaboración propia con base en datos de *Senador Virtual*.

Esta experiencia tiene varios puntos positivos. En primer lugar, presenta un crecimiento sostenido en el tiempo en un período bastante considerable (2003-2015). En segundo lugar, permite que los distintos proyectos reciban una cantidad relevante de sugerencias y aportes ciudadanos, los cuales sin la existencia de esta aplicación no hubiesen sido considerados por los representantes. Este segundo punto en particular podría significar, en potencia, una nueva instancia de influencia ciudadana en el proceso legislativo, sin embargo, es importante tener en cuenta que una cosa es que se reciban aportes ciudadanos y otra cosa que éstos sean tomados en cuenta por los representantes políticos. Para vislumbrar el verdadero impacto en las decisiones individuales de cada senador habría que realizar un estudio más detenido. Esto es delicado, pues otras experiencias han evidenciado que si no se muestra con claridad la forma en que la participación electrónica es canalizada e impacta, se puede perder la motivación intrínseca que impulsa a los ciudadanos para participar (Royo y Yetano, 2015). *Senador Virtual* es un proyecto que cumple con los criterios establecidos por Naciones Unidas

para la participación electrónica: (a) entrega información relevante y comprensible; (b) realiza consultas a los ciudadanos en asuntos relacionados con decisiones políticas; y (c) se compromete a considerar aquellas respuestas en el proceso de toma de decisiones, que en este caso es el proceso legislativo.

El caso de *Senador Virtual* es consistente con la calidad que presenta el portal *Web* del Congreso chileno ([www.congreso.cl](http://www.congreso.cl)) que agrupa ambas cámaras y la biblioteca. Esta página ha destacado por sobre sitios de países con democracias consolidadas como Estados Unidos, Canadá, Australia y Reino Unido, o casos como el español (Costrafreda, 2004; PNUD, 2006). En la vereda opuesta se encuentra el caso de los partidos políticos y la mayoría de los organismos públicos. De acuerdo a datos del PNUD (2006), los partidos políticos y la mayoría de los organismos públicos priorizan la entrega de información sobre su estructura y funcionamiento, pero no utilizan aplicaciones que permiten interacción directa con la ciudadanía. Ahora bien, las nuevas tecnologías sí han mostrado ser eficientes en los partidos con una tradición de cuadros políticos consolidados y una activa vida partidaria interna. En estos casos han surgido comunidades de debates en las cuales se discuten posiciones y documentos a nivel nacional y local (Araya, Barría y Campos, 2009).

Por otro lado, tal como plantea la literatura, las nuevas tecnologías permiten que los ciudadanos puedan organizarse e incidir en el gobierno. En Chile existen algunos ejemplos de esto, aunque son aislados. Una experiencia exitosa fue el surgimiento del movimiento *Educación 2020*. Este movimiento, creado el 2008, fue liderado por Mario Waissbluth, un académico de la Universidad de Chile que ocupó algunos cargos públicos en la década de 1990. El grupo, que buscó incidir en la discusión pública sobre políticas de educación, surgió tras el revuelo que causó una columna de opinión de Waissbluth en una influyente revista política. Tras ello, organizó un grupo de estudios y creó un sitio *Web* en dos semanas. La idea principal era abrir un espacio para que la ciudadanía adhiriese a un manifiesto que contenía una serie de propuestas. En la primera semana más de 15.000 personas se inscribieron como adherentes del movimiento. Este hecho fue el punto inicial para que el movimiento se institucionalizara y pudiese convertirse en un referente en materia educativa. El posicionamiento llegó a tal punto que, en los años posteriores y hasta la actualidad, *Educación 2020* participa activamente en los debates de políticas públicas y se les invita frecuentemente

a comisiones del Congreso (Araya y Barría, 2012). Además, una de sus miembros, Valentina Quiroga, se ha desempeñado como subsecretaria (viceministra) en el segundo mandato de Michelle Bachelet (2014-2018).

Si bien este caso parece ser un tanto excepcional, desde el año 2008 en adelante el uso de nuevas tecnologías se ha vuelto masivo gracias a la experiencia de Barack Obama en Estados Unidos. Aunque esta situación aplica particularmente para campañas electorales. En este sentido, Chile no ha sido la excepción. Las redes sociales se han tomado las últimas campañas políticas. Plataformas como *Facebook* y *Twitter* se han convertido en el corazón de las campañas digitales. Sebastián Piñera en la campaña presidencial del año 2009-2010 destacó por desplegar una excelente campaña digital, usando como piedra angular *Twitter* y otras redes sociales (González-Bustamante y Henríquez, 2013). Desde entonces, el uso de estas redes se ha incrementado exponencialmente. En este contexto, si bien se aprecian casos recientes donde se han ocupado las redes sociales como herramientas de acción colectiva<sup>7</sup>, en general se aprecia un uso relacionado con las campañas y la disminución de brechas en la mediación entre gobernantes y gobernados. En este marco, Fábrega y Paredes (2013) señalan que cerca del 70% de los diputados y senadores chilenos poseen una cuenta en *Twitter*, lo que ha contribuido para que se produzca una comunicación más fluida entre autoridades y ciudadanos. La conversación política en *Twitter* se ha incrementado año a año en Chile: Si en la campaña presidencial de 2009-2010 cerca de 3.000 usuarios comentaban un debate televisado; en la campaña presidencial de 2013, cuando Bachelet confirma su candidatura, poco más de 50 usuarios influyentes lograron que otros 3.000 repliquen sus contenidos en un solo día (González-Bustamante, 2015; González-Bustamante y Henríquez, 2013).

La actividad en redes sociales es algo que ha crecido exponencialmente. Al revisar la participación en la red durante la primera cuenta pública del segundo mandato de Michelle Bachelet en mayo de 2014, se verifica un salto

7 Millaleo y Cárcamo (2014) destacan dos casos en particular: La fallida Ley Hinzpeter y la campaña Marca tu Voto AC. El primero se trata de un proyecto de ley que durante el gobierno de Sebastián Piñera (2010-2014) buscaba endurecer los castigos asociados a las actividades de protestas. El segundo corresponde a un movimiento que impulsó la iniciativa de marcar el voto con las siglas AC (Asamblea Constituyente) en las últimas elecciones generales del año 2013. En ambos casos existió una tensión entre los nuevos medios y los medios tradicionales, además en ambos casos resultaron centrales las campañas virales a través de redes sociales.

cuantitativo respecto a lo detectado en investigaciones previas<sup>8</sup>. En solo una semana se emitieron 176.414 mensajes (*tweets*) relacionados con el discurso del 21 de mayo de Michelle Bachelet. Esos mensajes fueron replicados (viralizados) 4.511.995 veces durante toda la semana y fueron emitidos por 52.217 usuarios (cuentas). Tan solo el 21 de mayo fueron emitidos 30.033 mensajes, es decir, un 17,02% de los mensajes de la semana, los cuales fueron replicados 573.611 veces.

Las conversaciones en la red sobre la cuenta pública giraron en torno a diversas políticas públicas. El tema más tratado en la red tiene que ver con el anuncio de enviar al Congreso un proyecto de despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo por tres razones: (a) peligro de vida de la madre; (b) violación; o (c) inviabilidad del feto. Frente a esto de inmediato políticos de derecha, como el ex Presidente Piñera, y figuras de la Iglesia Católica, como el Cardenal Ezzati, arzobispo metropolitano de Santiago de Chile, criticaron el anuncio por la prensa. La conversación en las redes sociales giró principalmente en torno a criticar las reacciones del Cardenal Ezzati, situación que dominó la conversación en la red durante toda la semana. También se identifica una importante actividad alrededor de otros temas específicos relacionados con la cuenta pública de Michelle Bachelet.

Estos datos muestran dos asuntos importantes. Primero, la interacción y “conversación” sobre política en redes sociales se ha incrementado exponencialmente en los últimos años. Segundo, y relacionado con lo primero, se puede señalar que a través de Internet se conversa de política<sup>9</sup>, sin embargo, cabe preguntarse si aquella conversación es “escuchada” por las autoridades y las instituciones. Ambos asuntos se relacionan con las transformaciones modernas de la gobernanza en el marco del auge de sistemas de grandes datos, los cuales permiten la recolección dinámica de información sobre qué están haciendo y diciendo las personas (Couldry y Powell, 2014).

8 Para esto se realiza un seguimiento de todas las conversaciones en la red sobre la cuenta pública, con base en las aproximaciones de metodológicas de Bruns y Burgess (2012) las cuales dan sugerencias de cómo extraer grandes cantidades de datos de la red con base en un código especialmente programado usando la interfaz de programación de Twitter (véase Congosto y Aragón, 2012; González-Bustamante, 2015). El período de medición se extiende una semana desde el lunes 20 de mayo de 2014, de esta forma también se puede captar la actividad en la red después de la cuenta pública del 21 de mayo en la mañana.

9 De hecho al revisar los datos de la cuenta pública de Michelle Bachelet en 2014 se advierte que la conversación en la red se centra específicamente en temas contingentes relacionados con políticas públicas de gran relevancia.

## 5. Conclusiones

La intermediación política clásica está en jaque. Por un lado, buena parte de las democracias occidentales, en particular las de América Latina, presentan cifras bajísimas de confianza en las instituciones políticas. Esto afecta los procesos de intermediación y agregación de preferencias, lo que deriva en desconexiones y brechas entre gobernantes y gobernados, es decir, entre ciudadanos e instituciones políticas. Por otro lado, y más allá del debate entre *ciberoptimistas* y *ciberpesimistas*, las TIC han impulsado un proceso de hibridación mediática que ha cambiado la forma en que las personas se organizan, informan y comunican, lo que afecta los procesos clásicos de intermediación política.

En este contexto, tal como se ha abordado, los agentes clásicos de intermediación y las instituciones se han apropiado de las nuevas tecnologías, abriendo así canales de comunicación y espacios de participación. Sin embargo, la evidencia indica que en general es una comunicación más bien unidireccional, centrada en el objetivo de informar, por otra parte, los espacios de participación emergen como instancias de baja intensidad. En este marco, las redes sociales *online* surgen como espacios de participación ciudadana con base en las nuevas tecnologías, pero se trata de espacios “libres”, espacios en los cuales se expresa una gran cantidad de opiniones, sin embargo, la capacidad para utilizar aquella información para gobernar, agregar preferencias con mayor eficiencia, y potenciar una adecuada gobernanza, queda en entredicho. Para lo anterior sería necesaria una aproximación social para el análisis de grandes datos, enfoque que, tal como señalan Couldry y Powell (2014), debiese ir más allá del “análisis algorítmico” y centrarse en la reflexividad y nociones/valores como la transparencia. La distancia entre la participación electrónica de baja intensidad y el auge en el uso de redes sociales tendría relación con el paso del *cyberactivismo 1.0* al 2.0 que señalan Sandoval-Almazan y Gil-García (2014).

En resumen, el desafío en materia de política pública consiste en cómo lograr, con base en las nuevas tecnologías, reunir ciudadanos interesados –pero atomizados– con iniciativas públicas de participación. Reflexionar sobre este desafío, más allá del tratamiento meramente algorítmico de los datos masivos o de las experiencias participativas de baja intensidad, permitiría fortalecer la gobernanza moderna con base en las nuevas tecnologías.

## 6. Ideas y conceptos principales

- **Gobierno electrónico.** Administración gubernamental eficiente y transparente con base en nuevas tecnologías, las que permiten disminuir costos de información en los procesos de intermediación y agregación de preferencias. Potencialmente, es capaz de aumentar la transparencia y los mecanismos de responsabilidad horizontal y vertical. Es posible distinguir una dimensión ligada al suministro de servicios digitales y otra ligada al uso de nuevas tecnologías en procesos de participación ciudadana.
- **Hibridación mediática.** Proceso que afecta a un sistema de medios de comunicación provocando un ensamblaje y asimilación interdependiente entre medios de comunicación tradicionales, nuevos medios y redes sociales. Este proceso se ve potenciado por el avance de las nuevas tecnologías y ha implicado importantes cambios en cómo los ciudadanos se comunican, se informan y se organizan.
- **Participación electrónica.** Incorporación de nuevas tecnologías en procesos democráticos. Implica una ampliación y transformación de los procesos al interior del sistema político para dar paso a una participación a través de nuevas tecnologías. Es posible encontrar posturas de distinta intensidad, por una parte quiénes solo abogan por el voto electrónico, por otra, aquellos que buscan la conformación de instancias de discusión virtuales para la toma de decisiones.
- **Redes sociales.** Plataformas que permiten compartir distinta información a través de Internet. Su masificación comenzó en la década del 2000 y se consolidó durante los últimos cinco años, particularmente en países donde las tasas de uso de Internet son elevadas. Entre las plataformas más populares están *Facebook*, *Twitter*, *YouTube* e *Instagram*. Estas redes ofrecen oportunidades de colaboración y son frecuentemente utilizadas por la ciudadanía para ejercer *accountability*.

- **Sistemas de grandes datos.** Tecnología que permite la recolección dinámica de grandes cantidades de información sobre la actividad y opiniones de las personas. Si aquellos datos se analizan con un enfoque que supere el tratamiento meramente cuantitativo de corte algorítmico podrían ser un insumo relevante para fortalecer la gobernanza moderna con base en las nuevas tecnologías de información y abrir nuevos espacios de participación ciudadana.

### Preguntas de repaso

1. ¿Cuáles son las principales diferencias entre *ciberoptimismo* y *ciberpesimismo*?
2. ¿Qué áreas o dimensiones se pueden desprender del concepto gobierno electrónico?
3. ¿Qué diferencias existen entre el enfoque de participación electrónica de la OCDE y el de Naciones Unidas?
4. ¿Cómo los procesos de hibridación mediática afectan o condicionan la participación digital?
5. ¿Cuál es la relación entre el surgimiento de nuevos espacios de comunicación y colaboración y la posibilidad de potenciar el *accountability*?

## Referencias

- Ahmad, Ali Nobil (2010). Is Twitter a useful tool for journalists? *Journal of Media Practice*, vol. 11, n°2, pp. 145-155.
- Alperin, Davida J. y David Schultz (2003). *E-Democracy: Legislative-Constituent Communications in Minnesota and Wisconsin*. Ponencia presentada en Annual Meeting of the American Political Science Association (APSA), Philadelphia, PA.
- Altman, David y Juan Pablo Luna (2009). *E-Government América Latina: de la evidencia macro-nacional a la evidencia micro-municipal en Chile?*

En Cardoso, Gustavo, Belén Amadeo, Pedro Pereira Neto y Rita Espanha (eds.). *Democracia e Participação em Rede: Europa e América do Sul*. Lisboa: CIES-ISCTE.

**Anduiza, Eva, Aina Gallego y Marta Cantijoch** (2010). Online Political Participation in Spain: The Impact of Traditional and Internet Resources. *Journal of Information Technology & Politics*, vol. 7, n°4, pp. 356-368.

**Araya, Eduardo y Diego Barría** (2008). Modernización del Estado y gobierno electrónico en Chile, 1994-2006. *Buen Gobierno*, n°5, pp. 80-103.

**Araya, Eduardo y Diego Barría** (2009). E-participación en el Senado chileno: ¿aplicaciones deliberativas? *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, n°51, pp. 239-268.

**Araya, Eduardo y Diego Barría** (2010). E-Government and citizen participation in Chile. The case of ministries websites. En Reddick, Christopher (ed.), *Politics, democracy, and e-government*. Harshey: IGI Global.

**Araya, Eduardo y Diego Barría** (2012). Internet, investigación e influencia: las estrategias de Educación 2020. En Girard, Bruce y Estela Acosta y Lara (eds.), *Impacto 2.0. Nuevos mecanismos para vincular investigación académica y políticas públicas*. Montevideo: Comunica; Asociación para el Progreso de las Comunicaciones.

**Araya, Eduardo, Diego Barría y Gustavo Campos** (2009). Internet and political parties in Chile. En Cordoba-Pachon, José Rodrigo y Alejandro Ochoa Arias (eds.), *Systems thinking and e-participation: ICT in the governance of society*. Harshey: IGI Global.

**Arriagada, Arturo y Martín Schuster** (2008). Consumo de medios y participación ciudadana de los jóvenes chilenos. *Cuadernos de Información*, n°22, pp. 34-41.

**Arriagada, Arturo, Patricio Navia y Martín Schuster** (2010). ¿Consumo luego pienso, o pienso y luego consumo? Consumo de medios, predisposición política, percepción económica y aprobación presidencial. *Revista de Ciencia Política*, vol. 30, n°3, pp. 669-695.

**Azócar, Andrés y Andrés Scherman** (2009). El papel de los medios de comunicación en el conocimiento de los candidatos y sus programas en la



elección 2009. En Fuentes, Claudio (ed.), *Chile 2009: Percepciones y actitudes sociales. Informe de la Quinta Encuesta Nacional UDP*. Santiago de Chile: Universidad Diego Portales.

**Barber, Benjamin R.** (2006). ¿Hasta qué punto son democráticas las nuevas tecnologías de telecomunicación? *Revista de Internet, Derecho y Política*, n°3, pp. 17-27.

**Barreda, Mikel** (2008). La democracia electrónica. Presentación. *Revista de Internet, Derecho y Política*, n°6, pp. 1-2.

**Brunelle, Jessica** (2013). Political Social Media Users in the Americas are Tolerant and Pro-Democratic. *AmericasBarometer Insights: 2013*, n°92. Recuperado el 28 de julio de 2014, de <http://www.vanderbilt.edu/lapop/insights2013.php>

**Bruns, Alex y Jean Burgess** (2012). Researching New Discussion on Twitter. New methodologies. *Journalism Studies*, vol. 13, n°5-6, pp. 801-814.

**Cammaerts, Bart** (2012). Protest logics and the mediation opportunity structure. *European Journal of Communication*, vol. 27, n°2, pp. 117-134.

**Campbell, Angus, Philip E. Converse, Warren E. Miller y Donald E. Stokes** (1960). *The American Voter*. New York: John Wiley.

**Castells, Manuel** (2012). *Networks of Outrage and Hope: Social Movements in the Internet Age*. Cambridge: Polity Press.

**Chadwick, Andrew** (2013). *The Hybrid Media System: Politics and Power*. New York: Oxford University Press.

**Charalabidis, Yannis y Sotirios Koussouris** (2012). *Empowering Open and Collaborative Governance. Technologies and Methods for Online Citizen Engagement in Public Policy Making*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

**Concha, Gastón y Alejandra Naser** (2012). Panorama de gobierno electrónico en la región: resultados e impactos. En Concha, Gastón y Alejandra Naser (eds.), *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. Santiago de Chile: CEPAL.

**Congosto, M. Luz y Pablo Aragón** (2012). Twitter, del sondeo a la sonda: Nuevos canales de opinión. Nuevos métodos de análisis. *Más Poder Local*, n°12, pp. 50-56.

- Costafreda, Andrea** (2004). Determinismo institucional versus determinismo tecnológico: TICs y representación política en Chile y España. Manuscrito inédito, Universidad Oberta de Cataluña, España.
- Couldry, Nick y Alison Powell** (2014). Big Data from the bottom up. *Big Data & Society*, vol. 1, n°2, pp. 1-5.
- Colombo, Clelia** (2006). Innovación democrática y TIC, ¿hacia una democracia representativa? *Revista de Internet, Derecho y Política*, n°3, pp. 28-40.
- Criado, J. Ignacio** (2004). Entre sueños utópicos y visiones pesimistas. Un análisis de la administración electrónica local en España. *Gestión y Política Pública*, vol. XIII, n° 2, pp- 469-524.
- Douai, Aziz y Hala K. Nofal** (2012). Commenting in the Online Arab Public Sphere: Debating the Swiss Minaret Ban and the “Ground Zero Mosque” Online. *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 17, n°3, pp. 266-282.
- Earl, Jennifer y Katrina Kimport** (2011). *Digitally Enabled Social Change. Activism in the Internet Age*. Massachusetts: MIT Press.
- Fábrega, Jorge y Pablo Paredes** (2013). La política chilena en 140 caracteres. En Arriagada, Arturo y Patricio Navia (eds.), *Intermedios: Medios de Comunicación y Democracia en Chile*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Diego Portales.
- Filzmaier, Peter, Kathrin Stainer-Hämmerle y Ignace Snellen** (2004). Information management of MPs: Experiences from Austria, Denmark and the Netherlands. *Information Polity*, vol. 9, n°1-2, pp. 17-28.
- Gibson, Rachel K., Wainer Lusoli y Stephen Ward** (2005). Online Participation in the UK: Testing a “Contextualised” Model of Internet Effects. *The British Journal of Politics & International Relations*, vol. 7, n°4, pp. 561-583.
- González-Bustamante, Bastián** (2014). Activismo digital, redes sociales e intermediación. En Millaleo, Salvador y Pablo Cárcamo (eds.), *Mediaciones del sistema político frente al activismo digital*. Santiago de Chile: Fundación Democracia y Desarrollo.
- González-Bustamante, Bastián** (2015). Evaluando Twitter como indicador de opinión pública: una mirada al arribo de Bachelet a la presidencial chilena 2013. *Revista SAAP*, vol. 9, n°1, pp. 119-141.

- González-Bustamante, Bastián y Gabriel Henríquez** (2013). Chile: La campaña digital 2009-2010. En Crespo, Ismael y Javier del Rey (eds.), *Comunicación Política & Campañas Electorales en América Latina*. Buenos Aires: Editorial Biblos.
- Grant, Will J., Brenda Moon y Janie B. Grant** (2010) Digital Dialogue? Australian Politicians' use of the Social Network Tool Twitter. *Australian Journal of Political Science*, vol. 45, n°4, pp. 579-604.
- Hoff, Jens, Karl Löfgren y Lars Torpe** (2003). The state we are in: E-democracy in Denmark. *Information Polity*, vol. 8, n°1-2, pp. 49-66.
- Jensen, Jakob L.** (2003). Virtual democratic dialogue? Bringing together citizens and politicians. *Information Polity*, vol. 8, n°1-2, pp. 29-47.
- Kleinsteuber, Hans J. y Meike Fries** (2004). German MPs and ICT. *Information Polity*, vol. 9, n°1-2, pp. 81-87.
- Lasorsa, Dominic L., Seth C. Lewis y Avery E. Holton** (2012). Normalizing Twitter. Journalism practice in an emerging communication space. *Journalism Studies*, vol. 13, n°1, pp. 19-36.
- Linders, Dennis** (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social. *Government Information Quarterly*, vol. 29, n°4, pp. 446-454.
- Linville, Darren L., Sara E. McGee y Laura K. Hicks** (2012). Colleges' and universities' use of Twitter: A content analysis. *Public Relations Review*, vol. 38, n°4, pp. 636-638.
- Ludes, Peter** (2008). *Convergence and Fragmentation: Media Technology and the Information Society*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Macintosh, Ann** (2004). *Characterizing E-Participation in Policy-Making*. Ponencia presentada en el 37th Hawaii International Conference on System Sciences, Manoa, Hawaii.
- McAdam, Doug, Sidney Tarrow y Charles Tilly** (2001). *Dynamics of Contention*. Cambridge: Cambridge University Press.
- McGuire, Michael** (2006). Collaborative Public Management: Assessing What We Know and How We Know It. *Public Administration Review*, vol. 66, n°s1, pp. 33-43.

- Martí, José Luis** (2008). Alguna precisión sobre las nuevas tecnologías y la democracia deliberativa y participativa. *Revista de Internet, Derecho y Política*, n°6, pp. 3-12.
- Millaleo, Salvador y Pablo Cárcamo** (2014). *Mediaciones del sistema político frente al activismo digital*. Santiago de Chile: Fundación Democracia y Desarrollo.
- Millaleo, Salvador y Patricio Velasco** (2013). *Activismo digital en Chile. Repertorios de contención e iniciativas ciudadanas*. Santiago de Chile: Fundación Democracia y Desarrollo.
- Morris, Tee** (2009). *All a Twitter: A Personal and Professional Guide to Social Networking with Twitter*. Indianapolis: Que Publishing.
- Nam, Taewoo** (2012). Dual effects of the internet on political activism: Reinforcing and mobilizing. *Government Information Quarterly*, vol. 29, n°1, pp. s90-s97.
- Nie, Norman H.** (2001). Sociability, Interpersonal Relations, and the Internet. Reconciling Conflicting Findings. *American Behavioral Scientist*, vol. 45, n°3, pp. 420-435.
- Norris, Pippa** (2009). Political Activism: New Challenges, New Opportunities. En Boix, Carles y Susan C. Stokes (eds.), *The Oxford Handbook of Comparative Politics*. New York: Oxford University Press.
- Orrego, Claudio y Rodrigo Araya** (2002). Internet en Chile: Oportunidad para la participación ciudadana. *Temas de Desarrollo Humano Sustentable*, n°7. Recuperado el 23 de enero de 2015, de <http://desarrollohumano.cl>
- Panagiotopoulos, Panagiotis, Alinaghi Ziaee Bigdeli y Steven Sams** (2014). Citizen-government collaboration on social media: The case of Twitter in the 2011 riots in England. *Government Information Quarterly*, vol. 31, n°3, pp. 349-357.
- PNUD** (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo) (2006). *Desarrollo humano en Chile. Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro?* Santiago de Chile: PNUD Chile.
- Prieto-Martín, Pedro** (2012). "E pur si mouve!" La participación electrónica más allá de los galimatías académicos. *GIGAPP Estudios/Working Papers*, n°25. Recuperado el 27 de abril de 2015, de <http://gigapp.org/>

- Rainie, Lee y Barry Wellman** (2012). *Networked: The New Social Operating System*. Massachusetts: MIT Press.
- Rheingold, Howard** (2000). *Tools for Thought: The History and Future of Mind-expanding Technology*. Massachusetts: MIT Press.
- Rose, Jeremy, Åke Grönlund y Kim Viborg Andersen** (2007). Introduction. Understanding eParticipation. En Avdic, Anders, Karin Hedström, Jeremy Rose y Åke Grönlund (eds.), *Understanding eParticipation. Contemporary PhD eParticipation research in Europe*. Örebro: Örebro University Library.
- Royo, Sonia y Ana Yetano** (2015). “Crowdsourcing” as a tool for e-participation: two experiences regarding CO<sub>2</sub> emissions at municipal level. *Electronic Commerce Research*, vol. 15, n°3, pp. 323-348.
- Royo, Sonia, Ana Yetano y Basilio Acerete** (2014). E-Participation and Environmental Protection: Are Local Governments Really Committed? *Public Administration Review*, vol. 74, n°1, pp. 87-98.
- Saebø, Øystein, Jeremy Rose y Leif Skiftenes Flak** (2008). The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly*, vol. 25, n°3, pp. 400-428.
- Saglie, Jo y Signy Irene Vabo** (2009). Size and e-Democracy: Online Participation in Norwegian Local Politics. *Scandinavian Political Studies*, vol. 32, n°4, pp. 382-401.
- Sandoval-Almazan, Rodrigo y J. Ramon Gil-Garcia** (2012a). Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities. *Government Information Quarterly*, vol. 29, n°1, pp. s72-s81.
- Sandoval-Almazan, Rodrigo y J. Ramon Gil-Garcia** (2012b). Gestión de la tecnología: Una exploración del uso de las redes sociales en los gobiernos estatales de México. *Revista de Gestión Pública*, vol. I, n°2, pp. 273-309.
- Sandoval-Almazan Rodrigo y J. Ramon Gil-Garcia** (2013). *Cyberactivism through Social Media: Twitter, YouTube, and the Mexican Political Movement “I’m Number 132”*. Ponencia presentada en 46<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), Wailea, HI.
- Sandoval-Almazan, Rodrigo y J. Ramon Gil-Garcia** (2014). Towards cyberactivism 2.0? Understanding the use of social media and other informa-

tion technologies for political activism and social movements. *Government Information Quarterly*, vol. 31, n°3, pp. 365-378.

**Setälä, Maija y Kimmo Grönlund** (2006). Parliamentary websites: Theoretical and comparative perspectives. *Information Polity*, vol. 11, n°2, pp. 149-162.

**Shapiro, Andrew L.** (1999). *The Control Revolution: How the Internet is Putting Individuals in Charge and Changing the World We Know*. New York: Public Affairs.

**Small, Tamara A.** (2011). What the Hashtag? A content analysis of Canadian politics on Twitter. *Information Communication & Society*, vol. 14, n°6, pp. 872-895.

**Theocharis, Yannis** (2012). Cuts, Tweets, Solidarity and Mobilisation: How the Internet Shaped the Student Occupations. *Parliamentary Affairs*, vol. 65, n°1, pp. 162-194.

**UN (United Nations)** (2003). *World Public Sector Report 2003. E-Government at the Crossroads*. New York: United Nations.

**van der Graft, Paul y Jörgen Svensson** (2006). Explaining eDemocracy development: A quantitative empirical study. *Information Polity*, vol. 11, n°2, pp. 123-134.

**Vicente, María Rosalía y Amparo Novo** (2014). An Empirical analysis of e-participation. The role of social networks and e-government over citizens' online engagement. *Government Information Quarterly*, vol. 31, n°3, pp. 379-387.

**Walgrave, Stefaan, Lance W. Bennett, Jeroen van Laer y Christian Breunig** (2011). Multiple Engagements and Networks Bridging in Contentious Politics: Digital media use of Protest Participants. *Mobilization*, vol. 16, n°3, pp. 325-349.

## Otras lecturas

**Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)** (2015). *La nueva revolución digital. De la Internet del consumo a la Internet de la producción*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

**Naser, Alejandra y Gastón Concha** (2014). El rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Lati-

na y el Caribe. *Serie Gestión Pública*, n°79. Recuperado el 30 de septiembre de 2015, de <http://repositorio.cepal.org>

**Patiño, Jorge Alejandro** (2014). *Datos abiertos y ciudades inteligentes en América Latina. Estudio de casos*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

**Reddick, Christopher** (Ed.) (2010). *Politics, democracy, and e-government*. Harshey: IGI Global.

**Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)** (2005). *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Documentos finales. sGinebra 2003 – Túnez 2005*. Ginebra: UIT.

**United Nations Department of Economic and Social Affairs** (2014). *United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want*. New York: United Nations.



**Diego Barriá Traverso** es Profesor Asociado del Departamento de Gestión y Políticas Públicas de la Universidad de Santiago de Chile. Doctor (cum laude) por la Universiteit Leiden, Países Bajos. Magíster en Historia por la Pontificia Universidad Católica de Chile y Administrador Público por la Universidad de Chile. Sus principales líneas de investigación son el estudio de las reformas administrativas en Chile, desde una perspectiva histórica, la participación ciudadana y el gobierno electrónico. En este último ámbito, ha publicado junto a Eduardo Araya los siguientes trabajos que analizan la experiencia chilena de uso de las TICs en la esfera pública: “Modernización del Estado y Gobierno Electrónico en Chile, 1994-2006”, *Buen Gobierno*, 5, 2008; “E-Participación en el Senado Chileno ¿Aplicaciones Deliberativas?”, *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 52, 2009; “Internet and Political Parties in Chile”, en *Systems Thinking and E-Participation: ICT in the Governance of Society* (editado por Jose-Rodrigo Cordoba-Pachon y Alejandro Ochoa Arias), 2009; “E-Government and Citizen Participation in Chile. The Case of Ministries Websites”, en *Politics, Democracy, and E-Government* (editado por Christopher Reddick), 2010; e “Internet, Investigación e Influencia: Las Estrategias de Educación 2020”, en *Impacto 2.0: Nuevos mecanismos para vincular investigación académica y políticas públicas* (editado por Bruce Girard y Estela Acosta y Lara), 2012. Correo electrónico: [diego.barria@usach.cl](mailto:diego.barria@usach.cl)



**Bastián González-Bustamante** es Profesor Adjunto e Investigador Asociado del Departamento de Gestión y Políticas Públicas de la Universidad de Santiago de Chile. Magíster en Ciencia Política, Administrador Público y Licenciado en Ciencias Políticas y Gubernamentales por la Universidad de Chile. Desde el año 2011 a la fecha ha trabajado en diversos proyectos de investigación financiados por el Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico de Chile. El año 2013 fue distinguido con un premio otorgado por la Sociedad Argentina de Análisis Político (SAAP) por la mejor investigación en el área de la comunicación política en el congreso argentino de ciencia política. El año 2015 recibió un premio de la Asociación Latinoamericana de Ciencia Política (ALACIP) por un destacado trabajo sobre participación



electoral con un fuerte componente empírico y sofisticados análisis estadísticos. Sus áreas de interés y especialización se centran en la sociología política, la comunicación política y opinión pública, y la metodología de la investigación con foco en métodos cuantitativos y mixtos. Correo electrónico: [bastian.gonzalez.b@usach.cl](mailto:bastian.gonzalez.b@usach.cl)



**Eduardo Araya Moreno** es Prorrector de la Universidad La República, Chile. Tesista del Programa de Doctorado en Estado de Derecho de la Universidad de Salamanca, España. Magíster en Ciencia Política y Administrador Público por la Universidad de Chile. Ha publicado diversos escritos sobre gobierno electrónico, entre los que destacan “Competency-based educational models for Electronic Governance: Implications for Inclusion and

Responsiveness in the Public Service”, *Journal of Public Affairs Education*, 13 (1), 2007. En coautoría con Diego Barría ha publicado los siguientes trabajos que analizan la experiencia chilena de uso de las TICs en la esfera pública: “Modernización del Estado y Gobierno Electrónico en Chile, 1994-2006”, *Buen Gobierno*, 5, 2008; “E-Participación en el Senado Chileno ¿Aplicaciones Deliberativas?”, *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 52, 2009; “Internet and Political Parties in Chile”, en *Systems Thinking and E-Participation: ICT in the Governance of Society* (editado por Jose-Rodrigo Cordoba-Pachon y Alejandro Ochoa Arias), 2009; “E-Government and Citizen Participation in Chile. The Case of Ministries Websites”, en *Politics, Democracy, and E-Government* (editado por Christopher Reddick), 2010; e “Internet, Investigación e Influencia: Las Estrategias de Educación 2020”, en *Impacto 2.0: Nuevos mecanismos para vincular investigación académica y políticas públicas* (editado por Bruce Girard y Estela Acosta y Lara), 2012. Correo electrónico: [justo.araya@ulare.cl](mailto:justo.araya@ulare.cl)

**Para citar el presente capítulo:** Barría Traverso, Diego, González-Bustamante, Bastián y Araya Moreno, Eduardo (2016), “Democracia electrónica y participación digital. Avances y desafíos”, en J. R. Gil-García, J. I. Criado y J. C. Téllez (eds). *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*, México, INFOTEC, pp. 351-380.