

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO IBEROAMERICANO: IMPULSO, CONFIANZA Y LEGITIMIDAD

MUNIVE CORTÉS, Erika Yamel[∞]

*Consultora en políticas públicas en TIC, Doctoranda
Universidad de Salamanca*

RESUMEN: Esta investigación se desarrolló para identificar los servicios de gobierno electrónico (GE) que tienen mayor impacto en Iberoamérica. En primer lugar, se averiguó cuáles eran los países de la región que han desarrollado al cien por ciento la primera fase del GE: Información. Posteriormente de entre ellos se seleccionaron a los países que han obtenido más de cincuenta puntos en las fases de interacción, transacción o transformación, según el índice elaborado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 2014. Una vez distinguidas las prácticas que tienen la capacidad de transformar la calidad de vida de las personas que habitan Brasil, Chile, España y Portugal, se identificó el servicio electrónico mejor valorado. A continuación, en cada uno de estos países se localizó la estrategia estelar de Gobierno Abierto (GA), y se correlacionó con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

La información obtenida expuso la inminente falta de transparencia en la comunicación pública de la utilidad de los servicios que han sido automatizados y reveló la necesidad de establecer parámetros y metodologías específicas para medir el impacto público de los servicios de GE en Iberoamérica. La colaboración pública-sociedad iberoamericana demanda confianza, por ello es indispensable generar espacios de co-creación que, mediante el uso del Cómputo en la nube, mejoren la transparencia y la rendición de cuentas, y que, a través de múltiples plataformas, proporcionen a todos los ciudadanos acceso automático e ininterrumpido a la información. El Cómputo en la nube es capaz de analizar automáticamente las cifras que emiten los indicadores que miden la conformidad de los usuarios, asegura una continuidad de gobierno, de negocios y de operaciones ante situaciones de desastre nacionales, por ello, puede convertirse en la tecnología idónea para agilizar el proceso de comparabilidad internacional y para difundir la utilidad regional de los servicios de GE iberoamericanos.

[∞] Licenciada en Derecho por la Escuela Libre de Derecho de Puebla (México), Licenciada en Ciencias Políticas y de la Administración por la Universidad de Granada (España). ey.munive[at]usal.es



SUMARIO: 1. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO IBEROAMERICANO. 2. RETOS DETERMINADOS POR LA ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO. 3. ESTRATEGIAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EMBLEMÁTICAS. 3.1. Brasil. 3.2. Chile. 3.3. España. 3.4. Portugal. 4. LA BUENA GOBERNANZA IBEROAMERICANA. 5. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DE LOS USUARIOS. 6. COOPERACIÓN INTERACTIVA EN EL GOBIERNO ABIERTO. 7. MARKETING SOCIAL CORPORATIVO DESDE LA NUBE. 8. REFLEXIONES FINALES.

1. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO IBEROAMERICANO

Internet aumenta la importancia de la cooperación internacional y la armonización de los marcos legales en todos los ámbitos, ya que su influencia trasciende fronteras, por ello, resulta necesario enfatizar el papel de la colaboración de los ciudadanos en la creación de normas. Guerra Ford (2012) señala al respecto que “...la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas son indispensables para dar un genuino impulso a la participación de los ciudadanos.” (p. 444)¹. Insulza (2012) reafirma dicha necesidad al indicar que “La democracia no es solamente la celebración de elecciones periódicas, libres y justas, basadas en el sufragio universal, ni tampoco reunirse en el seno de instituciones democráticas, sino más bien forjar redes de confianza que permitan a todos los ciudadanos sentirse parte de la misma institucionalidad, de la misma nación.” (p. 11)². En el mismo sentido Giménez Muñoz (2015) considera que “La exposición de datos públicos a la ciudadanía aumenta la calidad y la legitimidad de los datos de la Administración, debido a que estos pueden ser contrastados automáticamente por la sociedad civil.” (p. 75)³. En la figura 1 se reúnen los elementos necesarios para lograr una buena gobernanza.

¹ GUERRA FORD, O.M., “La experiencia del Gobierno Abierto en el Distrito Federal”, *La Promesa del gobierno abierto*, coords. Andrés Hofmann, Alvaro Ramírez – Alujas, José Antonio Bojórquez Pereznieta, Itaip, 2012, págs. 443-459.

<http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/La%20promesa%20del%20Gobierno%20Abierto.pdf>
[Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

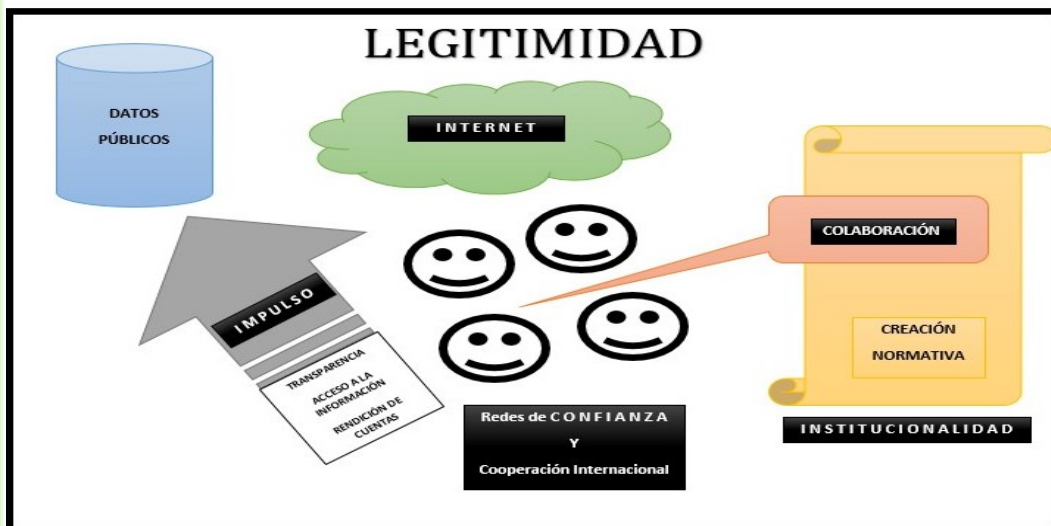
² INSULZA, J.M., “Prólogo”, *La Promesa del gobierno abierto*, coords. Andrés Hofmann, Alvaro Ramírez–Alujas, José Antonio Bojórquez Pereznieta, Itaip, 2012, págs. 9-12.

<http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/La%20promesa%20del%20Gobierno%20Abierto.pdf>
[Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

³ GIMÉNEZ MUÑOZ, P., “Dialéctica entre teoría y praxis: una propuesta para democratizar la democracia”, *El paradigma del Gobierno Abierto. Retos y oportunidades de la participación, transparencia y colaboración*, coords. Lorenzo Cotino Hueso, José Luis Sahuquillo Orozco y Loreto Corredoira Alfonso, Universidad Complutense, 2015, págs. 65-76.
https://gobiernoabiertoalencia.files.wordpress.com/2016/03/el_paradigma_del_gobierno_abierto_ok.pdf
[Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].



Figura 1: Elementos necesarios para la buena gobernanza.

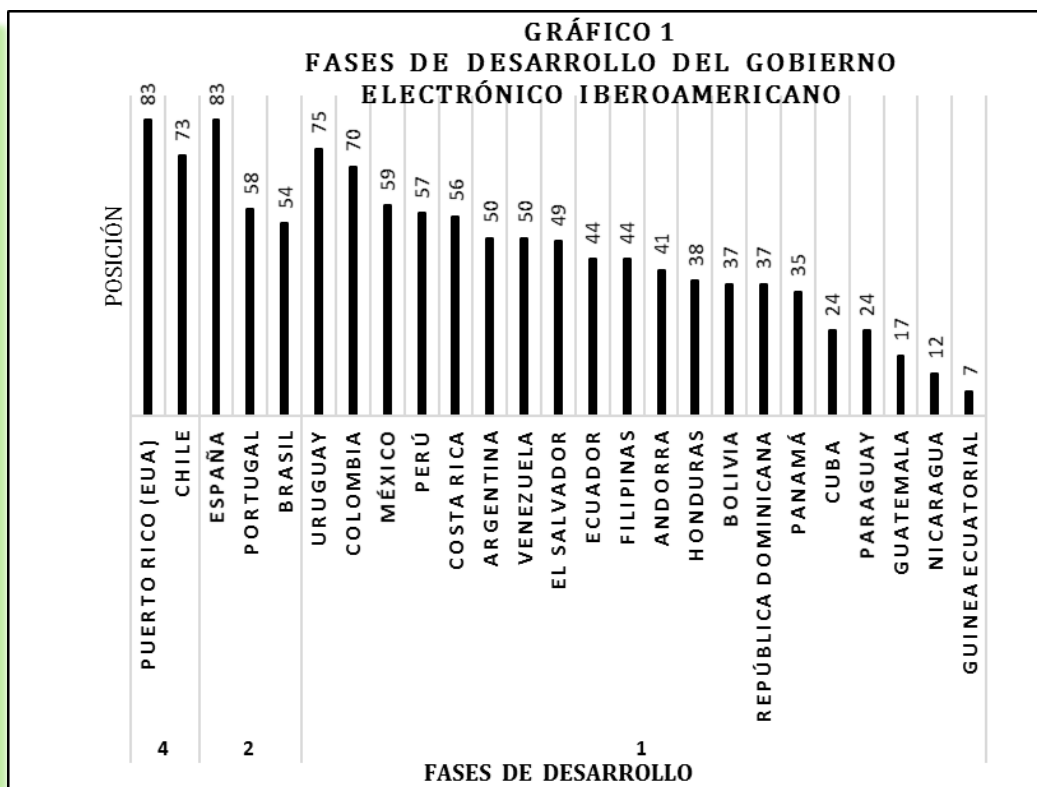


Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 1 recoge la suma de los porcentajes alcanzados en cada una de las fases de desarrollo del gobierno electrónico (GE) en Iberoamérica, cuanto más avanzado se encuentre el GE, mayor será la posición mundial del país. Además, muestra los 5 países que han finalizado la etapa de información [fase 1] y que han obtenido más de 50 puntos en alguna de las siguientes fases de desarrollo del GE, siendo Brasil, Chile, España, Puerto Rico y Portugal; Por otro lado, también podemos observar que países han mejorado la interacción ciudadana [fase2]: España, Portugal y Brasil y cuáles países en la transformación [fase 4]: Puerto Rico⁴ y Chile. La etapa de transacción [fase 3] ha quedado desierta, por ello no se visualiza en el gráfico.

⁴ Se descartó su inclusión como caso de estudio emblemático de la región, porque no se encontraron desagregados de EUA los datos correspondientes a Puerto Rico.





Fuente: Elaboración propia, a partir de United Nations E-Government Survey 2014.⁵

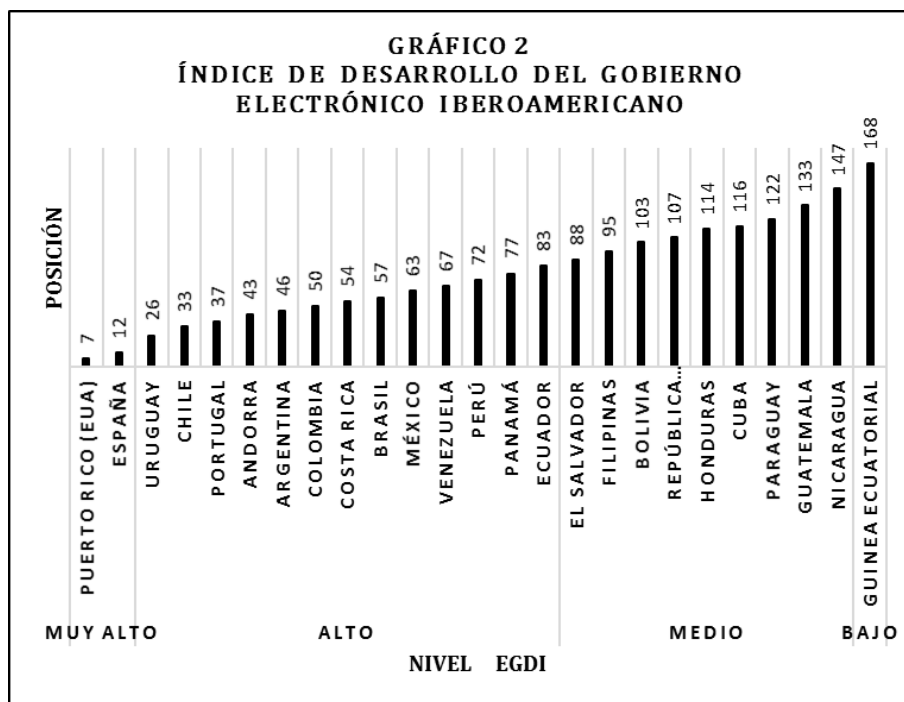
Para conocer el desarrollo del GE, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha reunido en el índice EGDÍ⁶ la medición de tres dimensiones del GE: La primera, provisión de servicios en línea; la segunda, conectividad de las telecomunicaciones; y la tercera, la referente al capital humano. Sin embargo, la ONU advierte que el EGDÍ es un índice relativo, por ello, se deben tomar precauciones al interpretar cambios posicionales entre países ubicados en el mismo nivel, de igual modo afirma que ubicarse en posiciones superiores, no significa necesariamente que sea favorable o que los resultados sean los deseables y asegura que estadísticamente es incorrecto comparar valores absolutos obtenidos en encuestas realizadas en distintos años, porque la metodología empleada se cambia. El gráfico 2 muestra que más del 50% de los países

⁵ El nivel máximo alcanzado es de 88 puntos en Francia. En el lado opuesto se encuentran: La República Popular Democrática de Corea, el Estado de Eritrea, la República de Guinea, la República de Guinea – Bissau, Papua Nueva Guinea, la República Democrática de Santo Tomé y Príncipe y la República de Sudán del Sur difícilmente alcanzan los 5 puntos.

⁶ *E-Government Development Index*, anteriormente denominado *E-Government Readiness Index*.



iberoamericanos han conseguido un nivel EGDI alto, y por lo tanto, su posición mundial se encuentra por debajo del lugar número 84.



Fuente: Elaboración propia, a partir de United Nations E-Government Survey 2014.⁷

Por todo ello, no debemos de perder de vista que el GE se refiere principalmente a cuestiones técnicas y el Gobierno Abierto (GA) se centra en políticas públicas que incluyen la generación de valores, la participación y la innovación, y que ambas estrategias gubernamentales son promovidas a través de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), ya que la confianza y satisfacción son indicadores de una buena gobernanza (Blaug, Horner y Lekhi, 2006)⁸.

⁷ A nivel mundial, la posición número 1 la posee la República de Corea y la 193 Somalia.

⁸ BLAUG, R.; HORNER, L.; LEKHI, R., *Public value, citizen expectations and user commitment. A literature review*. The work foundation, 2006.
http://www.theworkfoundation.com/downloadpublication/report/116_116_citizen_lit_review.pdf
[Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].



2. RETOS DETERMINADOS POR LA ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO

La AGA⁹ surge en 2011 y actualmente participan en ella casi 70 países. Es una iniciativa multilateral, integrada por diversos grupos de interés que pretenden mejorar la transparencia gubernamental, la rendición de cuentas y la capacidad de respuesta gubernamental hacia los ciudadanos. Los planes de trabajo nacionales bianuales son la base de su modelo, en ellos cada país establece sus propios compromisos de reforma. El Mecanismo de Revisión Independiente (MRI) se practica cada año y, además de revisar el progreso de los compromisos, clasifica como destacados o estelares a aquellos compromisos que son medibles, específicos, que tienen potencial de ser transformadores y relevantes para el GA y que han sido completados o que tienen un avance significativo al momento de la evaluación. Los desafíos determinados por la AGA se dividen en:

- a) Mejora de los servicios públicos:** pretende impulsar la modernización de los servicios públicos y en el sector privado incrementar la generación de bienes inmateriales que favorezcan el bienestar social.
- b) Aumento en la integridad pública:** busca generar pautas que afronten la libertad de expresión, la opacidad del financiamiento en los partidos políticos, la falta de acceso a la información pública, la falta de integridad y la corrupción pública.
- c) Gestión eficaz de los recursos públicos:** procura crear sistemas que incluyen la gestión de recursos económicos, naturales y también, las contribuciones internacionales.
- d) Creación de comunidades seguras:** establece medios para enfrentar todo tipo de amenazas.
- e) Aumento de la responsabilidad empresarial:** aborda aspectos relacionados con los recursos naturales, las dádivas, la seguridad de las operaciones comerciales y la colaboración de la sociedad.

Además de los desafíos determinados por la AGA, 193 países han ratificado los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)¹⁰. Como podemos observar, a nivel mundial, se pretende

⁹ Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), <http://www.opengovpartnership.org/es> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

¹⁰ Los ODS u Objetivos Mundiales, son medidas que aspiran a erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para el año 2030. <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sdgoverview.html> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].



conseguir una mejor calidad de vida para la humanidad, por ello, para distinguir los ámbitos que abarcan las estrategias emblemáticas de GE promovidas por los países que han completado la etapa de información en sus estrategias de GE, en la tabla 1, se han correlacionado los desafíos de la AGA y los ODS.

Tabla 1 Correlación entre los desafíos de la AGA y los ODS	
Desafíos de la AGA	Objetivos del Desarrollo Sostenible
Mejora de los servicios públicos	1. Hambre cero 2. Salud y bienestar 3. Educación de calidad 4. Igualdad de género 5. Agua limpia y saneamiento 6. Industria, innovación e infraestructura 7. Reducción de las desigualdades 8. Acción por el agua
Aumento en la integridad pública	9. Paz, justicia e instituciones sólidas
Gestión eficaz de los recursos públicos	10. Fin de la pobreza 11. Ciudades y comunidades sostenibles
Creación de comunidades seguras	12. Energía asequible y no contaminante 13. Trabajo decente y crecimiento económico 14. Producción y consumo responsables
Aumento de la responsabilidad empresarial	15. Vida submarina 16. Vida de ecosistemas terrestres 17. Alianzas para lograr los objetivos

Fuente: Elaboración propia

La correlación entre la AGA y los ODS realza la importancia del desarrollo de acuerdos multilaterales internacionales, tal como lo indicó Tasa Fuster en 2015, ya que para evitar una gestión gubernamental opaca y controlada, primero se debe convenir un GA participativo, libre, democrático, continuo y transparente que otorgue robustez a las instituciones democráticas y que despliegue una gobernanza mundial capaz de vigilar dominios ajenos a la política¹¹.

¹¹ TASA FUSTER, V., “Del gobierno electrónico al gobierno abierto”, *El paradigma del Gobierno Abierto. Retos y oportunidades de la participación, transparencia y colaboración*, coords. Lorenzo Cotino Hueso, José Luis Sahuquillo Orozco y Loreto Corredoira Alfonso, Universidad Complutense, 2015, págs. 231-240.

https://gobiernoabiertovalencia.files.wordpress.com/2016/03/el_paradigma_del_gobierno_abierto_ok.pdf [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].



3. ESTRATEGIAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EMBLEMÁTICAS

A través de los criterios proporcionados por los informes del MRI de la AGA, se localizaron las estrategias de GA capaces de transformar la calidad de vida de los habitantes de: Brasil, Chile, España y Portugal¹².

3.1. Brasil

El Plan de Acción brasileño 2013 -2015¹³ es el segundo documento elaborado desde su ingreso como miembro fundador de la AGA en 2011, incluye 52 compromisos, 24 de ellos promueven la participación pública. En el Informe de Avance 2013-2014 hecho por el MRI, el investigador¹⁴ identificó solamente un compromiso estelar:

- El Sistema de Administración de Tierras (*Sistema de Gestão Fundiária* (SIGEF)),¹⁵ ha sido desarrollado para gestionar los contratos del servicio de geo-referenciación. Se puso en marcha en noviembre de 2013 y permite mapear áreas rurales, incluso, 8 millones de hectáreas del Amazonía Legal.

El SIGEF se correlaciona con los ODS 1 a 9, ya que mejora los servicios públicos e incrementa la integridad pública. En el informe de autoevaluación se observa que 4 retos se han dirigido hacia la creación de comunidades más seguras y 2 a incrementar la responsabilidad empresarial. No obstante, el MRI recomendó incrementar la responsabilidad empresarial relacionada con actividades anticorrupción, el financiamiento de las campañas y establecer un marco legal para fomentar la participación social y los mecanismos para la toma de decisiones entre el gobierno y la sociedad civil.

3.2. Chile

El Plan de Acción chileno 2014 -2016¹⁶ es el segundo documento elaborado desde su ingreso en la AGA en 2011, incluye 12 compromisos, 4 de ellos

¹² Países iberoamericanos que han desarrollado al 100% la primera fase del GE: información.

¹³ Sitio Web de Brasil en la AGA, <http://www.opengovpartnership.org/country/brazil> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

¹⁴ Fabro Steibel.

¹⁵ Sitio Web del *Sistema de Gestão Fundiária*, <https://sigef.incra.gov.br/> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

¹⁶ Sitio Web de Chile en la AGA, <http://www.opengovpartnership.org/country/chile> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].



promueven la participación pública. En el Informe de Avance 2014-2015, la investigadora que preparó el MRI,¹⁷ identificó 3 compromisos estelares:

- Modelo de Gestión de Transparencia Municipal (MGTM): A través de sus 13 herramientas, mejora el cumplimiento municipal de las obligaciones contenidas en la Ley de Acceso a la Información.¹⁸
- Ley de Lobby¹⁹: Su desarrollo y seguimiento transformó la práctica de la política pública.
- Fortalecimiento de la democracia ambiental²⁰: Aunque el MRI no consideró clara la redacción del compromiso, lo ha reconocido como transformador, especialmente sí a finales de 2016 logra formalizar un convenio de carácter vinculante respecto al acceso a la información, la participación y la justicia, dado que, obligaría a los signatarios a realizar cambios legislativos y a seguir los estándares del convenio, aunado a ello, el MRI recomendó fortalecer el compromiso incluyendo la participación ciudadana en la gestión pública.

El MGTM y la Ley de Lobby se correlacionan con el ODS 9, ya que incrementan la integridad pública, sin embargo, el fortalecimiento de la democracia ambiental es un compromiso transversal que toca todos los ODS.

3.3. España

El Plan de Acción español 2014-2016²¹ es el segundo documento elaborado desde su ingreso en la AGA en 2011, incluye 10 compromisos, 3 de ellos promueven la participación pública. En opinión del investigador del MRI,²² la puesta en marcha del Portal de la Transparencia, es el compromiso más importante, ya que centraliza y define la política de transparencia gubernamental, sin embargo, no es un compromiso estelar. No obstante, gracias a la encuesta

¹⁷ Andrea Sanhueza.

¹⁸ Unidad de Estudios y Publicaciones de la Dirección de Estudios del Consejo para la Transparencia, *Modelo de Gestión en transparencia municipal: estudio de impacto*. 2015. http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20130820/asocfile/20130820152206/modelo_de_gestion.pdf

[Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

¹⁹ Además del portal [<https://www.leylobby.gob.cl>], los funcionarios pueden solicitar apoyo a través del correo electrónico [lobby@minsepres.gob.cl] y también disponen de un instructivo para gestionar el sistema tecnológico en el Portal: www.ayuda.leylobby.gob.cl [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

²⁰ Sitio Web de Democracia Ambiental, <http://portal.mma.gob.cl/democracia-ambiental-cooperacion-internacional-para-derechos-ciudadanos/> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

²¹ Sitio Web de España en la AGA, <http://www.opengovpartnership.org/country/spain> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

²² César Nicandro Cruz-Rubio.



desarrollada por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL),²³ y al Boletín de Indicadores de Administración Electrónica,²⁴ se logró vislumbrar que, en 2015, el 75 % de los ciudadanos españoles se encuentran satisfechos o muy satisfechos con los servicios electrónicos. Además, el informe de percepción social de los servicios públicos indica que: “Los elementos que influyen con mayor intensidad en la satisfacción con la e-administración son, la facilidad de manejo, la información que contenía sobre otros aspectos o trámites y la fácil comprensión del contenido.” (p.16)²⁵. El Portal de Transparencia se correlaciona con el ODS 9, ya que incrementa la integridad pública.

3.4. Portugal

En el caso de Portugal, no ha sido posible obtener los datos a través del MRI, ya que aún no se ha adherido a la AGA, sin embargo, debe de seguir la Agenda Digital para Europa, la Estrategia Nacional para la Modernización Administrativa (PGETIC) de 2014 y la Agenda Portugal Digital, en esta última se prevé divulgar las buenas prácticas relacionadas con las TIC en la Administración Pública utilizando una Red de conocimiento común²⁶ y desarrollando un Plan de Acción de Administración Abierta en el que se impulsará el uso de datos abiertos,²⁷ el código abierto,²⁸ las licencias abiertas y la participación pública. Aunado a ello, Portugal colaboró en la elaboración de la Guía de buenas prácticas para la prevención y combate de la corrupción en la Administración Pública de la OECD-CPLP²⁹ en 2011, en ella se incluye como recomendación el formar parte de la AGA. Portugal cuenta además con el portal de contratos públicos en línea³⁰ y con el portal

²³ Encuesta aplicada mediante entrevista personal en el domicilio del encuestado (2.500 entrevistas).

²⁴ Gobierno de España, *Boletín de Indicadores de Administración Electrónica del mes de junio de 2016*. Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, Observatorio de Administración Electrónica, 2016.

http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dms/pae_Home/documentos/OBSAE/pae_Boletines/2016-06_Boletin_indicadores_AE.pdf [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

²⁵ Gobierno de España, *Estabilidad y mejoría en los servicios públicos*, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2016.

http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe_Percepcion_2016.pdf [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

²⁶ Portal *Rede Comum de Conhecimento*, www.rcc.gov.pt [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

²⁷ Portal de Datos Abiertos, <http://www.dados.gov.pt/> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

²⁸ Portal del repositorio de códigos fuente y documentación de apoyo para diversas plataformas públicas, <https://svn.gov.pt> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

²⁹ Angola, Brasil, Cabo Verde y Portugal forman parte de los Organismos Estratégicos de Control Interno de la Comunidad de los Países de Lengua Portuguesa.

³⁰ Portal de contratos públicos, www.base.gov.pt [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].



Simplex+2016³¹. El camino que está siguiendo Portugal se correlaciona con los ODS 1 a 11, ya que pretende mejorar los servicios públicos, incrementar la integridad pública y gestionar eficazmente los recursos públicos.

4. LA BUENA GOBERNANZA IBEROAMERICANA

Para determinar los servicios electrónicos mejor valorados en Brasil, Chile, España y Portugal, fue necesario elaborar las tablas 2, 3 y 4, en ellas se presentan los tres elementos necesarios para conseguir una buena gobernanza: Impulso, confianza y legitimidad. Para su elaboración se han consultado los Manuales de uso y la información disponible en cada portal, el reporte del APEC *e-Government Research Center of Waseda University*³² y los resultados de los investigadores del MRI, ya que los portales consultados, carecen de una sección que recoja las opiniones y valoraciones de los propios usuarios.

TABLA 2 IMPULSO				
País	BRASIL	CHILE	ESPAÑA	PORTUGAL
Iniciativa analizada	(Sistema de Gestão Fundiária (SIGEF)).	Portal DEMOCRACIA AMBIENTAL: Acuerdo Internacional en favor de Derechos Ciudadanos.	Portal de la Transparencia.	Portal Datos Portal Simplex + 2016 Portal SVN
Tipo de usuario	Ciudadanos.	El sitio web solo es informativo.	Ciudadanos o personas jurídicas	Ciudadanos y profesionales del Derecho
Método de identificación empleado	<ul style="list-style-type: none"> Mediante certificado. Con perfil de usuario. Sin identificación. 	No requiere identificación	<ul style="list-style-type: none"> CLAVE (usuario y contraseña). DNI-e. Certificado electrónico. Certificados en la nube. 	Portal Datos: a través de Windows Live ID, Google, Yahoo!, Facebook o tarjeta de identidad. Portal Simplex + 2016: no solicita. Portal SVN: a través del proveedor de autenticación (FA).
Ámbito administrativo del trámite	Nacional.	Nacional con repercusión internacional.	Nacional.	Nacional.

Fuente: Elaboración propia.

³¹ Portal del programa nacional de medidas de simplificación de la vida de ciudadanos, empresas y organizaciones en su relación con el Estado, <https://www.simplex.gov.pt> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

³² Waseda-IAC, *e-gov rankings report*, 2016. http://www.academy-cio.org/pdf/2016_Country_Report.pdf [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].



TABLA 3 REDES DE CONFIANZA				
País	BRASIL	CHILE	ESPAÑA	PORTUGAL
Iniciativa analizada	(Sistema de Gestão Fundiária (SIGEF)).	Portal DEMOCRACIA AMBIENTAL: Acuerdo Internacional en favor de Derechos Ciudadanos.	Portal de la Transparencia.	Portal Dados + Portal Simplex + 2016 Portal SVN
Control de la calidad	Utiliza los siguientes estándares abiertos: <ul style="list-style-type: none"> OGC (Open Geospatial Consortium) OpenLayers Libre Office 	Utiliza los siguientes estándares abiertos: <ul style="list-style-type: none"> CSS level 3 del W3C (World Wide Web Consortium), no obstante, la web presenta 51 errores de ejecución. CC: Creative Commons 	Sigue la norma UNE 139803:2012 Cumple los requisitos de prioridad 1 y 2, equivalentes a los de nivel A y AA y de la norma WCAG 2.0.	W3C
Interoperabilidad	El portal sigue estándares internacionales.	El portal sigue estándares internacionales.	El portal sigue estándares internacionales, a nivel nacional se comparte el uso de la firma electrónica.	El portal sigue estándares internacionales, a nivel europeo comparte el uso de SVN STORK: <i>Secure Identity Across Borders Linked</i>
Cómputo en la nube	Sin evidencia de uso.	Sin evidencia de uso.	Sin evidencia de uso, no obstante, la firma electrónica se puede realizar a través de certificados en la nube.	Han integrado el concepto dentro de su estrategia nacional.

Fuente: Elaboración propia.

TABLA 4 LEGITIMIDAD				
País	BRASIL	CHILE	ESPAÑA	PORTUGAL
Iniciativa analizada	(Sistema de Gestão Fundiária (SIGEF)).	Portal DEMOCRACIA AMBIENTAL: Acuerdo Internacional en favor de Derechos Ciudadanos.	Portal de la Transparencia.	Portal Dados + Portal Simplex + 2016 Portal SVN
Participación pública	Posee una zona para blog, pero no está habilitada. Incluye un formulario de contacto para resolver dudas.	A través de consultas ciudadanas mediante formularios publicados en www.mma.gob.cl o en las Secretarías Regionales del Medio Ambiente.	No existen blogs ni medios de participación electrónica.	Portal Dados - aún no ha habilitado los blogs, pero dispone de zona. Portal Simplex+2016: incluye un libro que recoge las opiniones. Portal SVN: permite comunicar incidencias.
Apertura de los datos	No.	No.	Sí, resumen mensual y por temáticas anual.	Únicamente a través del portal Dados.

Fuente: Elaboración propia.



A través de las tablas 2, 3 y 4, se observa la importancia que adquiere la cooperación internacional en la elaboración de políticas públicas relacionadas con GE y GA, dada la trascendencia transfronteriza que pueden tener algunas iniciativas. Además, resaltan el dinamismo que proporcionan tanto las redes de confianza, como la participación ciudadana en la adquisición de legitimidad.

5. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DE LOS USUARIOS

La definición de valor público, además de centrarse en la alta calidad de los servicios que promueven y mantienen la confianza pública, satisfacen 4 cualidades: universalidad, equidad/justicia, rendición de cuentas y transparencia, también, genera beneficios relativos a la eficiencia y productividad, de tal modo que el valor público abarca tanto el proceso deliberativo con el público como los beneficios (Fauth, 2006, p. 5)³³. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), proporciona una definición de valor público, en el mismo sentido que la otorgada por Fauth y añade la innovación y la adaptabilidad a las preferencias y demandas³⁴.

Hasta ahora, los indicadores que sirven de base para conocer el desarrollo en temas relacionados con el GE de la región iberoamericana, han sido definidos por entidades internacionales como: la ONU, la OCDE, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)³⁵ o la Unión Europea. En este sentido, resulta necesario crear indicadores para Iberoamérica, así, la metodología empleada consideraría los fuertes lazos lingüísticos y culturales que compartimos, ya que ellos influyen en el modo en que nos apropiamos de la tecnología. Martín Mayorga (2009) afirma que “la ascendencia del español como segunda lengua mundial en potencialidad comunicativa y sustento de una cultura prestigiosa se difumina cuando analizamos su presencia en la Red”³⁶.

³³ FAUTH, R., *Public Value and learnig and skills*, The work foundation, 2006, http://www.theworkfoundation.com/downloadpublication/report/113_113_skills_ag3.pdf [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

³⁴ Recommendation of the Council on Digital Government Strategies Adopted by the OECD Council on 15 July 2014 <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

³⁵ International Telecommunication Union (ITU), *Electronic Government for Developing Countries*, 2008, http://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov_for_dev_countries-report.pdf [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

³⁶ MARTÍN MAYORGA, D., “El idioma español y la sociedad de la información”. *El español, lengua para la ciencia y la tecnología. Presente y perspectivas de futuro*, coord. Verónica Vivanco Cervero, Instituto Cervantes, 2009, págs. 57 – 74. http://cvc.cervantes.es/lengua/espanol_ciencia/03.htm [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].



Por otro lado, desde el ámbito empresarial, la compañía de software SAP y el Centro para la Tecnología en el Gobierno (CTG), han desarrollado una metodología no propietaria para auxiliar al gobierno con el seguimiento financiero, social y político del valor de sus inversiones en TIC, el objetivo de esta metodología consiste en proveer un marco de referencia que permita mostrar e identificar los vínculos entre TIC y el impacto que tienen en los asuntos de la vida real de los ciudadanos (LeFevre, 2006)³⁷.

Desde 2006 Hills y Sullivan³⁸ analizan la aplicación práctica del concepto valor público y afirman que este concepto se encuentra en fase emergente, señalan que existe confusión entre el uso de valor como sustantivo y su uso como verbo, ya que en este último sentido abarca las escalas de satisfacción como expresión de preferencia, y no como comparativo de una medida preestablecida, consideran que el tipo de mediciones se debe ajustar a cada etapa (planeación, entrega de servicios, egresos e impacto), afirman que la literatura se está centrando lejos del ámbito práctico.

No obstante, el sector servicios, es el que tiene mayor experiencia en el desarrollo de sistemas que recogen las valoraciones de sus consumidores, a través de métodos simples, ya sea mediante comentarios o a través de estrellas, tal como sucede en algunas tiendas en línea.³⁹ Al respecto Merino (2016) afirma: “las estrellas son muy visuales, ocupan poco espacio y se pueden colocar en cualquier parte de la web” y aclara que “los comentarios justifican la nota otorgada y en ellos aparecen los pros y contras”,⁴⁰ incluso, uno de los buscadores más conocido, ha puesto en marcha un sistema que valora a los vendedores, utilizando tanto las reseñas de los clientes, como las fuentes verificadas. Nieto (2016) indica que, conocer las opiniones de los usuarios, posibilita “aumentar la presencia, confianza y credibilidad”⁴¹. El sistema de valoraciones permite conocer el aprecio de los usuarios, de modo que según el número de estrellas otorgadas el servicio se considera: 1: Malo, 2: Aceptable, 3: Bueno, 4: Muy bueno, 5: Excelente.

³⁷ LeFevre, R., “Measuring public value from government IT”, *SearchSAP.com*, 2006, <http://searchsap.techtarget.com/tip/Measuring-public-value-from-government-IT> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

³⁸ HILLS, D.; SULLIVAN, F., *Measuring public value 2: Practical approaches*, The work foundation, 2006, http://www.theworkfoundation.com/assets/docs/publications/171_measuring_practical3.pdf [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

³⁹ Como ejemplos tenemos a: [<http://www.opiniones-verificadas.com>] y [<http://www.trustedshops.es>].

⁴⁰ MERINO, P.P., *6 de cada 10 tiendas online españolas ya incluyen opiniones de usuarios en sus sites*, 2016, <http://ecommerce-news.es/marketing-social/6-10-tiendas-online-espanolas-ya-incluye-opiniones-usuarios-sites-42066.html> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

⁴¹ NIETO, A., *Todo lo que necesitas saber sobre Google My Business*, 2016, <http://www.webempresa20.com/blog/google-my-business.html> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016]



Resulta evidente que el ámbito empresarial ha desarrollado un sistema sencillo y perfectible, que puede ser trasladado al ámbito público para valorar los servicios gubernamentales que se ofrecen a través de Internet. Además, este sistema sí tendría en cuenta el dilema consumidor versus ciudadano; ya que la gente desea que los Servicios Públicos les traten como consumidores, pero igualmente reconocen que, como ciudadanos y contribuyentes, son los que pagan las cuentas (Marshall et al., 2007)⁴², al respecto, Horner y Hazel (2005), señalan que se debe considerar a los ciudadanos como accionistas (p. 5)⁴³.

Ya desde 2008, se propuso la creación de indicadores comparables internacionalmente relacionados con el GE,⁴⁴ sin embargo, Abella (2012) señala que “es técnicamente muy complicado el análisis del impacto general de los sitios de publicación de datos” (p. 305)⁴⁵. Por el contrario, Harrison et al. (2011) intentan simplificar el problema y proponen que “Lo que las agencias debieran hacer es evaluar las iniciativas de cara a los *stakeholders* y de ahí derivar los valores públicos que resultan asociados a los intereses de estos mismos.”⁴⁶

En el Manual de Lisboa de 2009⁴⁷ se establecen pautas para interpretar datos estadísticos y para construir indicadores relacionados con la transición de Iberoamérica hacia la Sociedad de la Información, sin embargo, el diseño de estos indicadores únicamente busca satisfacer los intereses intelectuales de los creadores de políticas públicas y de los usuarios de información estadística, dejando a un lado a los ciudadanos. En cambio, los integrantes de la AGA en la

⁴² MARSHALL, B.; DUFFY, B.; THOMPSON, J.; CASTELL, S.; HALL, S., *Blair's Britain: the social and cultural legacy*. London, Ipsos-MORI Social Research Institute, 2007.

[https://www.ipsos-](https://www.ipsos-mori.com/DownloadPublication/8_sri_blair's_britain_the_social_and_cultural_legacy_2008.pdf)

[mori.com/DownloadPublication/8_sri_blair's_britain_the_social_and_cultural_legacy_2008.pdf](https://www.ipsos-mori.com/DownloadPublication/8_sri_blair's_britain_the_social_and_cultural_legacy_2008.pdf)
[Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

⁴³ HORNER, L.; HAZEL, L., *Adding Public Value*, The work foundation, 2005.

http://www.theworkfoundation.com/downloadpublication/report/86_86_public_value.pdf

[Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

⁴⁴ IV Seminario iberoamericano de Indicadores de la Sociedad del Conocimiento. Organizado por la Red de Indicadores de Ciencia y Tecnología –Iberoamericana e Interamericana- (RICYT)

⁴⁵ ABELLA, A., “Evaluación de impacto de las estrategias de apertura y reutilización de datos públicos”, *La Promesa del gobierno abierto*, coords. Andrés Hofmann, Alvaro Ramírez – Alujas, José Antonio Bojórquez Péreznieto, Itaip, 2012, págs. 303–318.

<http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/La%20promesa%20del%20Gobierno%20Abierto.pdf>

[Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

⁴⁶ HARRISON, T.M.; GUERRERO; BURKE, G.B.; COOK, B.; CRESSWELL, A.; HELBIG, N.; HRDINOVÁ, J.; PARDO, T., “Open Government and E-Government: Democratic Challenges from a Public Value Perspective”. *Information Polity*, vol 17, n°. 2, 2012, págs. 83-97.

https://www.ctg.albany.edu/publications/journals/dgo2011_opengov/dgo2011_opengov.pdf

[Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

⁴⁷ OEI, *Manual de Lisboa*, 2009. http://www.oei.es/salactsi/manual_lisboa.pdf

[Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].



Declaración de GA, se han comprometido a solicitar los comentarios del público para conocer cuál es la información que les parece más valiosa y para tomarlos en cuenta en la mayor medida posible. Además, teniendo en cuenta lo ya mencionado, es preciso señalar que, en la encuesta bianual para el GE de la ONU de 2014,⁴⁸ se afirma que las prácticas de evaluación ciudadana a través de la retroalimentación mejoran la calidad de la prestación de servicios. Estos reajustes en el diseño de las políticas públicas son trascendentales porque al tomar en consideración el valor que los usuarios otorgan a los servicios de GE, se puede conocer tanto la legítima prioridad del desarrollo de las estrategias gubernamentales, como, el avance en la solución de problemas sociales iberoamericanos, por tal motivo, resulta inquietante descubrir la ausencia de un acuerdo regional que afiance la voluntad política gubernamental a largo plazo, en el sentido de impulsar la divulgación de los atributos que los usuarios de la administración electrónica consideran importantes, la privación de indicadores que permitan mejorar la experiencia de uso y satisfacción de los servicios prestados, atenta directamente contra el principio del GE centrado en el ciudadano.

6. COOPERACIÓN INTERACTIVA EN EL GOBIERNO ABIERTO

Traunmüller (2014)⁴⁹ considera que todas las innovaciones desarrolladas por el sector público pretenden lograr una buena gobernanza, por ello propone utilizar la denominación gobernanza electrónica en lugar de GE y señala que el término GA surge para exteriorizar que los ciudadanos ya son partícipes directos del perfeccionamiento de las políticas públicas. La *Open Government Guide* indica que “la información del sector público que se pone a disposición del público como datos abiertos se denomina “datos de gobierno abierto””.⁵⁰ y aclara que actualmente no existe una definición unánime de GA, pero en ella se deben incluir la transparencia, la participación pública y la rendición de cuentas. Mariñez Navarro (2016) define al GA relacional (GAR) como “el conjunto de innovaciones que tienen por objeto la participación y la colaboración para dar cabida a nuevas

⁴⁸ United Nations E-Government Survey 2014, *E-Government for the Future We Want*, <http://unpan3.un.org/egovkb/> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

⁴⁹ TRAUNMÜLLER, R., “Open Government and Electronic Government: Some Considerations”. *Electronic Government and the Information Systems Perspective. Third International Conference, EGOVIS 2014*, Munich, Germany, 2014. http://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-319-10178-1_16#page-1 [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

⁵⁰ The Open Government Guide: <http://www.opengovguide.com/topics/open-government-data/?lang=es> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].



formas de articulación entre la sociedad y el Gobierno."⁵¹ De estos 3 conceptos podemos extraer que la cooperación internacional requiere interactividad tecnológica para transformar los datos abiertos en información, ya que el ciudadano quiere saber la manera en que han sido distribuidos sus tributos, creándose así confianza y legitimidad,⁵² valores fundamentales identificados por Talbot (2008)⁵³ y que son críticos para evaluar los avances en temas de GE, especialmente cuando se realizan estimaciones por parte de los usuarios/consumidores.⁵⁴

Janssen y Zuiderwijk (2014)⁵⁵ consideran que los programas de Datos de GA, frecuentemente no se encuentran diseñados para los ciudadanos, sino para técnicos expertos e intermediarios. En el mismo sentido Ubaldi (2013) manifiesta que un gobierno puede mantenerse opaco, aunque proporcione datos abiertos, y el GA puede existir sin la apertura de datos. Se puede ser transparente incluso sin utilizar nuevas tecnologías. Incrementar la transparencia no conduce a la rendición de cuentas (p. 13). Sin embargo, la innovación guiada por los consumidores y clientes puede llegar a generar características nunca antes pensadas (Traunmüller, 2014)⁵⁶, en tal sentido, las soluciones desarrolladas deben favorecer la participación de las personas en el proceso de generación de conocimiento, convirtiéndolos en co-creadores innovadores (Zurbruggen y González Lago⁵⁷, 2015, p.145). Posiblemente el Cómputo en la nube será la

⁵¹ MARIÑEZ NAVARRO, F., “La dimensión relacional del Gobierno abierto y El Liderazgo colaborativo”. *Espiral, Estudios sobre Estado y Sociedad* Vol. XXIII N° 65. Enero / Abril, 2016. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-05652016000100002 [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

⁵² TALBOT, C., *Measuring Public Value: A competing values approach*, The work foundation, 2008. http://www.theworkfoundation.com/downloadpublication/report/202_measuring_pv_final2.pdf [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

⁵³ A través de esos valores se generan el interés público, la seguridad, la utilidad personal y la autonomía.

⁵⁴ United Nations E-Government Survey 2014, *E-Government for the Future We Want*. 2014. <http://unpan3.un.org/egovkb/> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

⁵⁵ JANSSEN, M.; ZUIDERWIJK, A., “Infomediary business models for connecting open data providers and users”, *Social Science Computer Review*, 2014, págs. 694–711. <http://ssc.sagepub.com/content/early/2014/01/30/0894439314525902> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

⁵⁶ TRAUNMÜLLER, R., “Open Government and Electronic Government: Some Considerations”. *Electronic Government and the Information Systems Perspective. Third International Conference, EGOVIS 2014*, Munich, Germany, 2014. http://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-319-10178-1_16#page-1 [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

⁵⁷ ZURBRIGGEN, C.; GONZÁLEZ LAGO, M., “Co-creando valor público. Desafíos pendientes para América Latina”, *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS*, vol. 10, núm. 30, 2015, págs. 143-171. <http://www.redalyc.org/pdf/924/92441742006.pdf> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].



tecnología capaz de facilitar el acceso, el desarrollo, la transformación y la comprensión de los datos abiertos que los gobiernos ponen a nuestra disposición.

7. MARKETING SOCIAL CORPORATIVO DESDE LA NUBE

Kotler, Hessekiel y Lee (2012) señalan que “el marketing social corporativo emplea los recursos de la empresa para desarrollar y/o implantar una campaña de cambio conductual destinada a mejorar la salud pública, la seguridad, el medio ambiente o el bienestar de la comunidad.” (p.171),⁵⁸ por tal motivo, puede ser una opción viable para provocar cambios culturales en los funcionarios públicos y para fomentar la participación de los ciudadanos en la construcción de una buena gobernanza para los países iberoamericanos, especialmente si trasladamos este tipo de campañas al ámbito del GE. Esto sería posible, a través de una colaboración pública-sociedad, dado que empíricamente se podrían mostrar a los ciudadanos los beneficios del uso de los servicios de Cómputo en la nube⁵⁹ y siguiendo la propuesta de New (2015), se adoptaría primero lo sencillo (correo y almacenamiento) y posteriormente lo complejo (salud y defensa).⁶⁰ Quizás, sí comenzamos a usar un sistema de valoración de servicios de GE, similar a los que se utilizan en el sector servicios, podemos impulsar el Cómputo en la nube en nuestra región.

Hashemi, Monfaredi y Masdari (2013) aseveran que el uso del cómputo en la nube es especialmente adecuado para aquellos países que aún no han implementado al GE en su totalidad, y alegan que se necesita reforzar la cooperación y participación entre países para investigar asuntos técnicos y legales⁶¹. Dicha afirmación podemos considerarla como una oportunidad para definir objetivos regionales, y para contribuir en la investigación y en el perfeccionamiento del uso de esta tecnología. Sin embargo, debemos tener en cuenta que los planes de evolución de las estrategias de GE en la nube, tienen que

⁵⁸ KOTLER, P.; HESSEKIEL, D.; LEE, N.R., *Lo bueno funciona*, LID Editorial, Madrid, 2012.

⁵⁹ Disminuye los costes de procesamiento, almacenamiento y transferencia, ofrece garantías de seguridad, fiabilidad, escalabilidad e interoperabilidad, mejora la entrega de servicios incrementando la eficiencia y la calidad en términos de tiempo, contenido y accesibilidad, el almacenamiento es ilimitado y el pago se realiza acorde a los servicios que se necesitan, además el respaldo y la recuperación de datos es sencilla.

⁶⁰ NEW, J., How Cloud Computing and Open Government Data Deliver Value, *Center for Data innovation*, 2015. <https://www.datainnovation.org/2015/03/how-cloud-computing-and-open-government-data-deliver-value/> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].

⁶¹ HASHEMI, S.; MONFAREDI, K; MASDARI, M., “Using Cloud Computing for E-Government: Challenges and Benefits”, *International Journal of Computer, Electrical, Automation, Control and Information Engineering*, World Academy of Science, Engineering and Technology, Vol:7, No:9, 2013. <http://waset.org/publications/17212/using-cloud-computing-for-e-government-challenges-and-benefits> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].



ser realistas y medidos, además, requieren centrar la atención en la creación de nubes privadas que garanticen la seguridad y protección de la información en ámbitos estratégicos, si bien algunas empresas ofrecen el servicio de Cumplimiento Normativo en la nube (CaaS), es necesario corroborar que además de la observancia de estándares internacionales, se respeten tanto las disposiciones legales nacionales relacionadas con la protección de datos personales y la confidencialidad, como las normas y políticas gubernamentales relacionadas con la custodia de dicha información, en especial en aquellos casos en que los servicios se proporcionan desde fuera del territorio nacional.

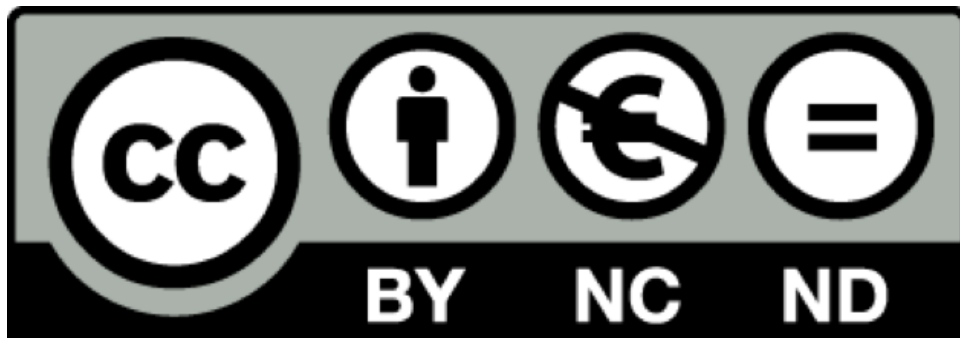
8. REFLEXIONES FINALES

- Sakowicz⁶² dio a conocer en 2003 que nuestra percepción del GE es limitada y simplificada, y por lo tanto, su evaluación es inadecuada. En tal sentido, resulta inquietante saber que aún no se han logrado desarrollar metodologías que permitan conocer el valor que los usuarios/consumidores / accionistas otorgan a la entrega de servicios en línea.
- La falta de transparencia en la comunicación pública de la utilidad de los servicios que han sido automatizados, revela la necesidad de establecer parámetros y metodologías específicas para medir el impacto público de los servicios de GE en Iberoamérica.
- La fortaleza regional en temas de gobernanza electrónica se alcanzará únicamente a través del desarrollo colaborativo, alineado y consensuado de objetivos comunes que incluyan en su definición las metas nacionales.
- La comunidad iberoamericana debe permitir monitorizar el valor de sus estrategias de GE con ayuda de sus usuarios, aplicando metodologías sencillas que emitan resultados automáticamente.
- Iberoamérica puede contribuir al desarrollo económico regional a través de una difusión colaborativa del uso del idioma español y portugués en Internet.
- Nuestros países deben considerar el uso del Cómputo en la nube para la promoción de las economías nacionales y para facilitar la visibilidad de la utilidad regional de los servicios de GE que se están desarrollando.

⁶² SAKOWICZ, M., “How to Evaluate E-Government? Different Methodologies and Methodes”, *Eleventh NISPAcee Annual Conference, 2003*. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN009486.pdf> [Fecha de consulta: 24 de junio de 2016].



LICENCIA DE USO Y PROPIEDAD INTELECTUAL DE ESTE DOCUMENTO



LICENCIA CREATIVE COMMONS

RECONOCIMIENTO–NOCOMERCIAL–SINOBRASDERIVADAS 3.0 ESPAÑA (CC BY-NC-ND 3.0)

El texto completo de la Licencia de uso se puede consultar en el Sitio Web de Creative Commons, <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es> [Fecha de consulta: 5 de julio de 2016].

LOCALIZACIÓN DE LA EDICIÓN IMPRESA

Munive Cortés, E.Y. (2016). El gobierno electrónico iberoamericano: impulso, confianza y legitimidad. *Hacia una Justicia 2.0: Actas del XX Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática: (Salamanca, 19-21 de octubre 2016)* / coord. Por Irene González Pulido; Federico Bueno de Mata (dir. Congr.), Vol. 2, 2016, ISBN 978-84-16324-42-2, págs. 115-133.

Las Actas del XX Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática se pueden adquirir en Ratio Legis Ediciones: www.ratiolegis.net

