

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

DESING OF A PLATFORM FOR CITIZEN PARTICIPATION WITH A ENTREPRISE ARCHITECTURE APPROACH

Daymel Paneque Beltrán¹  <https://orcid.org/0009-0008-1743-4282>

Janett Rodríguez Acosta²  <https://orcid.org/0000-0002-4337-6062>

Tatiana Delgado Fernández³  <https://orcid.org/0000-0002-4323-9674>

Sajay Souchay Alzugaray⁴  <https://orcid.org/0000-0001-8744-4787>

¹⁻⁴ Universidad Tecnológica de La Habana “José Antonio Echeverría”, La Habana, Cuba

✉ ¹panequedaymel@gmail.com, ²janetracosta94@gmail.com

³tatiana.delgado@uic.cu, ⁴ssouchaya@ind.cujae.edu.cu

*Autor para dirigir correspondencia: panequedaymel@gmail.com

Clasificación JEL: O32, O33, O39

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10709765>

Recibido: 23/10/2023

Aceptado: 14/12/2023

Resumen

A pesar del desarrollo de los Portales del Ciudadano, y la plataforma Bienestar, entre otros esfuerzos por alcanzar un Gobierno más eficaz, persiste una insuficiencia en la participación ciudadana, particularmente en los procesos de consulta popular, presupuestos participativos y votación de políticas públicas. En este contexto se propone el diseño de una plataforma de participación ciudadana y de los procesos de presupuesto participativo y consulta popular a la Asamblea Municipal del Poder Popular de Playa para potenciar la participación activa de la ciudadanía, permitiéndoles proponer, debatir y votar sobre asignaciones presupuestarias, así como participar en consultas temáticas. La plataforma busca mejorar y modernizar la gestión gubernamental enfocada hacia un gobierno inteligente tomando como

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

referente el estudio de portales internacionales de participación ciudadana. La investigación emplea la Metodología de la Ciencia del Diseño, la Arquitectura Empresarial y el marco de Zachman para su desarrollo.

Palabras claves: plataforma de participación ciudadana, presupuesto participativo, consulta popular, gobierno abierto, arquitectura empresarial.

Abstract

Despite the development of the Citizen Portals and the Bienestar platform, among other efforts to achieve a more effective Government, there remains an insufficiency in citizen participation, particularly in the processes of popular consultation, participatory budgets and voting on public policies. In this context, the design of a platform for citizen participation and the processes of participatory budgeting and popular consultation is proposed to the Municipal Assembly of Popular Power of Playa to enhance the active participation of citizens, allowing them to propose, debate and vote on budget allocations. , as well as participate in thematic consultations. The platform seeks to improve and modernize government management focused on smart government, taking as a reference the study of international citizen participation portals. The research uses the Design Science Methodology, Business Architecture and the Zachman framework for its development.

Keywords: citizen participation platform, participatory budget, popular consultation, open government, enterprise architecture.

Introducción

La Agenda 2030 emerge como el marco rector del desarrollo sostenible para los próximos años, promoviendo un cambio fundamental en el paradigma de mejora. La ambición que persigue con sus 17 (ODS) Objetivos de Desarrollo Sostenible, 169 metas y 232 indicadores se sustenta en varios principios fundamentales que plantean la forma de abordarla, pero además la Agenda 2030 nos presenta temas transversales que se encuentran presentes en varias metas de todos los ODS. Uno de estos temas transversales es el gobierno abierto.¹

El concepto de gobierno abierto emergió como un nuevo enfoque aglutinador de esfuerzos para mejorar las capacidades del gobierno y modernizar las administraciones populares bajo los principios de transparencia y apertura, participación y colaboración.² El Gobierno abierto a menudo toma la forma de programas públicos destinados a promover la transparencia, la participación ciudadana y la economía de datos. Los programas de gobierno electrónico y gobierno abierto coexisten frecuentemente con diferentes liderazgos y prioridades.³ Aunque el gobierno abierto de alguna manera da continuidad al gobierno electrónico, se diferencia de este al estar influenciado por la convergencia de medios y la cultura participativa.⁴ En el gobierno abierto, la transparencia es el foco de valor, es la base de la interacción. La transparencia está dada por la bidireccionalidad de la información. El ciudadano es cocreador; de usuario se convierte en proveedor y condiciona al ecosistema a ofrecer datos para generar servicios de cocreación.

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

Se privilegia la intermediación como modelo de servicios. La plataforma ya no está centrada en las tecnologías, lo está en la ciudadanía.⁵

Marchar hacia un gobierno más proactivo, en el que los ciudadanos, en su interacción con el gobierno, cocreen políticas populares y donde este se anticipe a las necesidades de sus ciudadanos, es un imperativo del proceso de informatización y de gobernanza territorial.⁶ El Gobierno abierto demanda compromiso y participación de todas las partes interesadas con vistas a fomentar transformaciones más sistemáticas a nivel individual, organizacional e institucional.⁷

El proceso de transformación digital, es un asunto calificado de estratégico, y a la vez urgente en Cuba. La Política para la transformación digital en Cuba enriquece y actualiza la Política integral para el perfeccionamiento de la informatización de la sociedad, no la sustituye. Se trata, de una etapa superior de esta, en la que, a partir de lo logrado, hace énfasis en los procesos, colocando a las personas en el centro. No obstante, debido a la amplitud de su alcance, es conveniente estructurarla en ejes estratégicos para su implementación, en correspondencia con los sectores estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo Económico-Social hasta 2030.⁸

La participación activa de la sociedad es esencial para lograr la transformación digital, y va más allá de simplemente automatizar procesos existentes. Esta evolución implica un gobierno digital centrado en el aprovechamiento de datos, siendo el horizonte anhelado para un futuro construido de manera colaborativa. Donde las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) actúan como soporte para la información y vía para el desarrollo, el bienestar social sostenible, inclusivo y participativo.⁶

La necesidad de fortalecer los mecanismos de participación social y ciudadana es reconocida dentro de la Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista (respaldados por la Asamblea Nacional del Poder Popular el 1 de junio de 2017) que expone en su capítulo I como principales transformaciones que fundamentan la actualización⁹: e) Perfeccionar la participación democrática a todos los niveles, en especial, el control popular y el involucramiento ciudadano en la solución de los problemas que afectan a cada territorio, centro de trabajo o comunidad. Lograr una efectiva comunicación social, con énfasis en su calidad y en el acceso oportuno a la información popular.⁹

El éxito de un enfoque de gobierno abierto está influenciado por el grado de participación ciudadana¹⁰ define la participación ciudadana como la respuesta de los ciudadanos a una convocatoria abierta de participación emitida por la administración popular. La cantidad de participación se refiere al grado de producción de contenido de los individuos en las plataformas de participación ciudadana, como compartir ideas o comentarios o evaluando el contenido de la plataforma mediante me gusta o no me gusta.

Una plataforma de participación ciudadana es un espacio en línea que permite a los ciudadanos interactuar y colaborar con el gobierno y otras entidades en la toma de decisiones, la resolución de problemas y la innovación en la administración popular.¹¹

Las herramientas de las TIC en la Web 2.0, buscan reformar algunos de los procesos de la gestión popular tradicional y vincular más activamente a los ciudadanos con la Administración Popular. Se pretende que

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

la red de internet se convierta en una herramienta digital para disminuir la carga burocrática vinculada con los trámites, promover la participación ciudadana, fortalecer la confianza en el Estado y viabilizar e incrementar la transparencia y la rendición de cuentas con mayor información.¹²

La informatización de la sociedad cubana ha dado paso a nuevas plataformas que contribuyen en su conjunto a mejorar la interacción Gobierno-ciudadanía. Entre los ejemplos más relevantes se encuentran el Portal del Ciudadano, desarrollado por DESOFT, y la Plataforma Bienestar de la empresa Xetid. Entre los principales servicios que incluye la plataforma Bienestar, se destacan los procesos para la gestión de Gobierno de los organismos de administración del Poder Popular a nivel provincial y municipal (Proceso Gestión de Planteamientos, Proceso Atención a la Población y Proceso Gestión de Subsidio a la Población cubana por esfuerzo propio) y los procesos para la gestión del Control Interno de las entidades basados en la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba (Proceso de Solicitud de Pagos menores, Proceso de Solicitud de Compras y Pagos, Proceso de Solicitud de Dietas para gastos de viaje, Proceso de Solicitud de Vacaciones y Proceso de licencia sin sueldo).¹³ Con ese amplio diapasón de servicios, Bienestar no resuelve de forma total los requerimientos de una plataforma orientada específicamente a la participación ciudadana, al no incluir los procesos como presupuestos participativos, la consulta popular y la votación de políticas públicas.

Para transformar las localidades con centro en la ciudadanía, dentro de la construcción de un proyecto socialista y humanista, se demanda de una cultura participativa donde los mecanismos de participación ciudadana y la autogestión jueguen un papel fundamental para materializar toda acción de impacto social, económico, cultural y político. Sin embargo, proyectos comunitarios que promueven la auto-transformación de las comunidades como “Barriando” desarrollado en el municipio habanero de Playa recoge entre sus experiencias un marcado asistencialismo a partir de una limitada implicación de la población en las transformaciones en los barrios, los principales actores comunitarios de los barrios (delegados, representantes de organizaciones, etc.) centran mucho el trabajo comunitario y no potencian la participación de un mayor número de personas, sobre todo de jóvenes. También es insuficiente la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía para abordar eficazmente las problemáticas.

Una investigación precedente, realizada en el municipio de Playa, destaca que a pesar de la importancia de la participación ciudadana en la gestión del municipio no existe ningún indicador implementado que permita medirla, trascendiendo el solo hecho de la colaboración o la asistencia.¹⁴ Se dificulta la participación popular y la implicación en los procesos propios de la gestión municipal porque los pobladores desconocen los servicios de la asamblea o los confunden con los servicios del Consejo de la Administración (CAM), así como, la no existencia de referencias de que se hayan efectuado consultas populares por decisión de la Asamblea Municipal del Poder Popular (AMPP) sobre algún tema de interés para la población, lo cual podría constituir una posibilidad muy buena que, hasta la actualidad según entrevistas, no se realiza.

La comunicación de la toma de decisiones e información de la gestión del gobierno transita por varios canales y actores para llegar al ciudadano. Según Feria Martínez et al¹⁵ en la encuesta de percepción ciudadana realizada en 2021 en el municipio de Playa la mayoría de los pobladores no conocen los servicios municipales, en la encuesta evaluaron el atributo transparencia y difusión de la información, en

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

una escala ascendente de 0 a 5, con calificación de 2 puntos el 31 %, de 3 puntos el 28 % y el 27 % lo calificó con 1 punto. Sólo el 50 % de los encuestados plantea que en su comunidad se le avisa al gobierno municipal cuando existe algún problema. Las cifras reflejan la deficiente interacción que existe entre el gobierno local y las comunidades.¹⁵ Por ello se hace necesario un medio donde la información vaya directo al ciudadano, garantizando la accesible en cualquier momento y de diversas formas para la consulta y análisis ciudadano. Donde los actores del gobierno sean los principales protagonistas de la participación de estos espacios junto a la comunidad, logrando construir un ecosistema de participación e integración digital.

En este contexto se propone el diseño de una plataforma de participación ciudadana y de los procesos de presupuesto participativo y consulta popular, que se implementarán en la Asamblea Municipal del Poder Popular de Playa, para potenciar la participación activa de los ciudadanos, permitiéndoles proponer, debatir y votar sobre asignaciones presupuestarias, así como participar en consultas temáticas. Con un alto valor en la mejora y modernización de la gestión gubernamental enfocado hacia un gobierno inteligente tomando como referente buenas prácticas internacionales.

Materiales y métodos

Esta investigación adoptó la metodología de investigación en ciencia del diseño (DSRM) como la principal metodología que condujo el proceso de investigación. La ciencia del diseño es una metodología de resolución de problemas que implica la creación de soluciones innovadoras para problemas complejos a través del diseño, implementación y evaluación de artefactos.¹⁶ Esta metodología se ha utilizado ampliamente en el desarrollo de aplicaciones de software, sistemas de soporte de decisiones, sistemas de gestión del conocimiento y otros tipos de artefactos que abordan problemas prácticos en diversos dominios dentro de los sistemas de información y el campo de las tecnología de la información.¹⁶

Teniendo en cuenta que el objetivo de la investigación es el diseño de procesos de participación ciudadana en una plataforma digital la DSRM se considera un enfoque apropiado. Varios autores¹⁵⁻¹⁹ definen su implementación en 6 fases:

1. Motivación e identificación del problema
2. Definir los objetivos
3. Diseño y desarrollo
4. Demostración
5. Evaluación
6. Comunicación

Esta metodología establece los pasos, pero deja un campo abierto para la integración de diversas herramientas y enfoques de diseño de la solución, fomentando así la creatividad y adaptabilidad en el proceso de desarrollo.

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

El alcance de la investigación se va a limitar a las 3 primeras fases y se va a combinar con las arquitecturas empresariales para garantizar la alineación entre la plataforma y los objetivos del Gobierno en cuanto a participación ciudadana. A continuación, se proporcionarán los detalles de cómo se adaptó la metodología de la ciencia del diseño para esta investigación.

Fase 1: Identificar el problema.

En la identificación del problema se realiza un análisis de los datos existentes^{14,15} y experiencias del proyecto Barriando sobre procesos de participación ciudadana en la localidad, entrevistas con funcionarios del gobierno y observación directa en eventos comunitarios, reuniones gubernamentales y actividades de participación ciudadana para entender los desafíos y oportunidades en el municipio. Todo el diagnóstico se resume en un diagrama de Ishikawa para la representación del problema con sus causas y subcausas.

Se investigan las tendencias actuales en tecnología de participación ciudadana y políticas pública consultando 64 bibliografías de ellas 48 del ámbito internacional y 16 nacionales. Se hace uso de palabras claves como: participación ciudadana digital, plataformas de participación ciudadana, gobierno electrónico, gobierno abierto y gobierno digital en el entorno de Google Académico y otros buscadores inteligentes. Tras un proceso de exclusión por relevancia se reduce a 33 referencias bibliográficas que se utilizan en la investigación.

Fase 2: Definir los objetivos de solución.

Para definir el objetivo de solución se tiene en cuenta los resultados encontrados en la etapa anterior, se realiza el estudio comparativo de 7 portales de participación ciudadana^{20,21} utilizando como herramienta la creación de una matriz de procesos de participación ciudadana con el propósito de identificar y evaluar la recurrencia de estos procesos en los portales.

También se realiza un estudio de la Estrategia de Desarrollo Local del Municipio para asegurar una alineación en la solución planteada y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del municipio.

Fase 3: Diseño y desarrollo.

La Arquitectura Empresarial (AE) es considerada como un habilitador clave de los procesos de transformación digital de las organizaciones. Se define como un conjunto coherente de principios, métodos y modelos utilizados en el diseño y entendimiento de la estructura de una organización, incluyendo sus procesos de negocio, sistemas de información e infraestructura de Tecnología de la Información (TI), alineando simultáneamente el negocio y las TI a la vez que gestiona el incremento de la complejidad de los sistemas.²² Ayuda a mejorar la toma de decisiones al formar un proceso de decisión estructurado y transparente. Incluye una mayor satisfacción del cliente, mayor eficiencia, reducción de la complejidad y el riesgo, proporcionando una visión general de alto nivel de una organización junto con la dirección hacia la mejora continua.²³ Los marcos de AE más utilizados son: The Open Group

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

Architecture Framework (TOGAF), Zachman, Garther (GEAM), Federal de Arquitectura Empresarial (FEAF), Norma ISO para modelado empresarial (ISO 19439) y (DoDAF) del Departamento de Defensa.

El uso de un marco puede ayudar a estructurar el diseño de un sistema. Zachman es reconocido como la base de todos los marcos de AE²⁴ y usado ampliamente en todo el mundo por su facilidad de entenderse. John Zachman define las columnas de la matriz para describir los datos, funciones, ubicaciones (donde está ubicada la empresa), personas que deberían existir y estar involucrados en la organización, el momento en que ocurren los eventos y las motivaciones que determina cómo funciona la empresa. Luego, las filas describen los aspectos del proceso de desarrollo, a saber: alcance, modelo de negocio, modelo de sistema de información, modelo de tecnología, componentes del modelo y funciones del sistema.²⁵

En esta fase se sigue el modelo de gobernanza digital basado en AE que plantea Naser²⁶ con sus capas de la arquitectura (valor público, procesos, aplicaciones, tecnológica y plataforma) orientado al marco de Zachman. Se emplearon modelos (Modelo de la Empresa, Modelo del Sistema, Objetivo/Alcance) y otros para desarrollar la capa de procesos, la capa de aplicaciones, la capa de valor público y la capa de información. Estas casillas fueron seleccionadas considerando su relevancia para el diseño de una plataforma de participación ciudadana, lo que permitió una comprensión detallada y diseño eficaz.

En la capa de procesos, se procede al modelado, con la utilización de la notación BPMN y herramientas como el Visual Paradigm que facilita la integración de proceso con tecnologías y sistemas, lo cual favorece una implementación más eficiente y coherente. El diseño del proceso se realiza teniendo en cuenta las buenas prácticas internacionales de participación ciudadana identificadas en la primera fase. Se elabora una matriz donde se extraen las principales actividades, reglas de negocio y requisitos funcionales de cada uno de los procesos seleccionados en la fase 2. También se analizan bibliografías que describen los pasos para desarrollar para los procesos seleccionados.²⁷⁻³² Se realizó el estudio de normas que rigen estos procesos en el país.³³ Se procede a listar cada una de las actividades o pasos de los procesos identificados en cada fuente consultada y se busca una relación común entre estas actividades, con el objetivo de obtener un diseño final.

Para el desarrollo de la capa de información se construye la matriz “CRUD” (Create, Read, Update, Delete), tomando como referencia el modelado de los procesos y un diagrama de clase con el objetivo de analizar las operaciones básicas que se realizan sobre los datos e identificar las entidades claves en la arquitectura empresarial.

Dentro de la capa de aplicación se realiza el diseño de las interfaces de usuario para esta plataforma y los requisitos funcionales que debe soportar la tecnología para garantizar una experiencia eficiente y coherente.

Considerando los procesos, requisitos funcionales, las interfaces y la trazabilidad de la información se avanza al diseño del alcance de la plataforma de participación ciudadana, definiendo su misión, visión, objetivos estratégicos, principales actores para su funcionamiento y un modelo innovador y funcional haciendo uso de herramientas como Archimate y el modelo Lean Canvas, esto permite dejar estructurada la capa de valor público de la arquitectura.

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

En la **Figura 1** se resumen los instrumentos y perspectivas metodológicas seguidas.

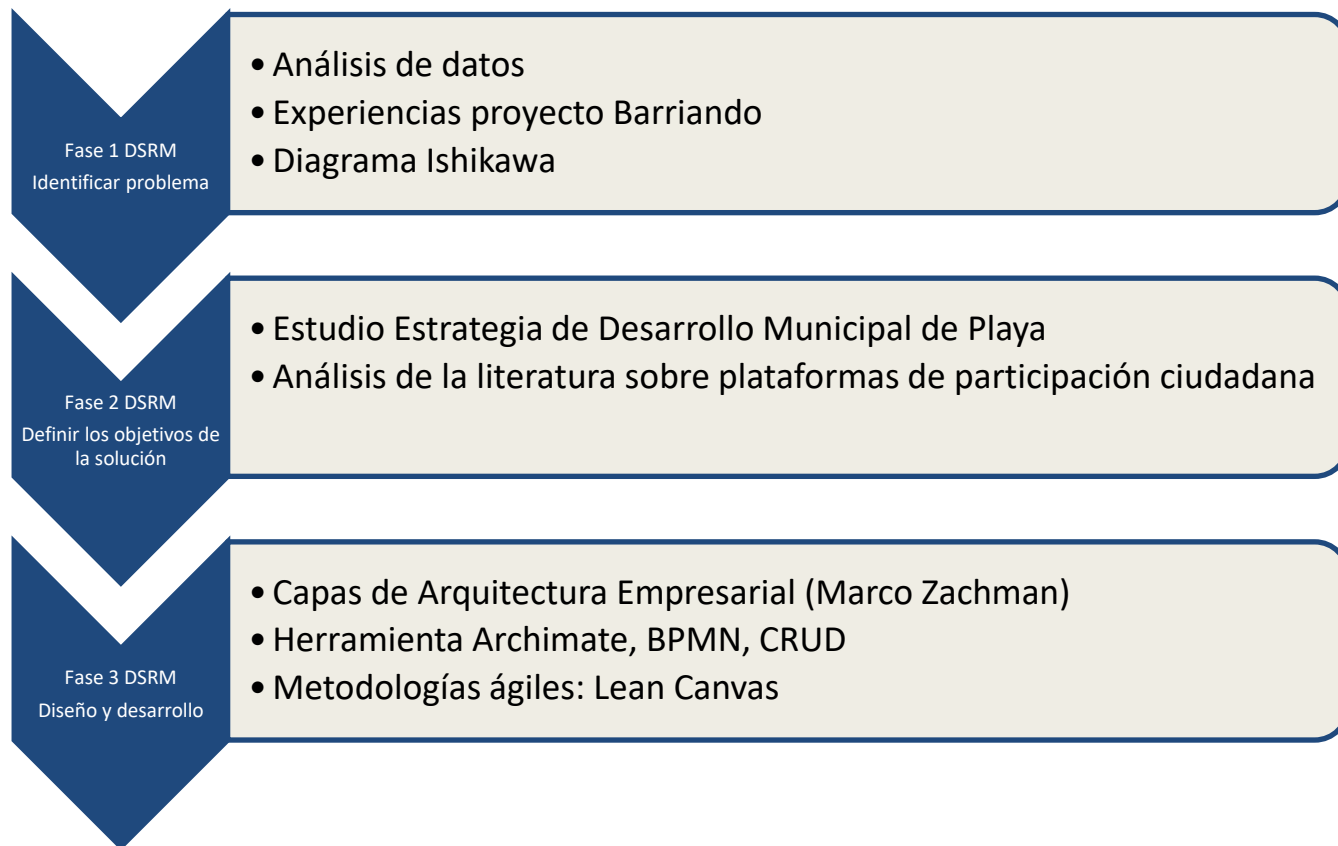


Figura 1. Fases de la Metodología de Ciencia de Diseño y las técnicas y herramientas utilizadas
Fuente: elaboración propia

Resultados y Discusión

Fase 1: Identificar el problema.

A partir del diagnóstico basado en estudios anteriores,^{14,15} las experiencias del proyecto Barriando y las encuestas a funcionarios del gobierno, se desagrega el problema en sus causas y sub-causas usando un Diagrama Ishikawa. El efecto se refiere a la insuficiencia en la efectividad en la participación ciudadana y entre las causas se mencionan, la falta de percepción del trabajo de funcionarios por los ciudadanos, la limitada participación de la población en la transformación de los barrios, la carencia de métricas para evaluar el compromiso de los ciudadanos, ciudadanos desinteresados por las actividades comunitarias y la falta de comunicación con la población del gobierno municipal.

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

Fase 2: Definir los objetivos de solución.

Al analizar la estrategia de Desarrollo Local del Municipio Playa (EDL) para el 2030 se identifican varios objetivos que el desarrollo de una plataforma de participación ciudadana contribuiría a cumplir. Estos son:

- Incrementar las capacidades y competencias de los actores locales en función de su participación en la construcción de instrumentos de gestión y desarrollo socioeconómico del territorio.
- Potenciar el gobierno electrónico e informatización territorial para los servicios públicos, trámites locales, información estadística, interconexión de direcciones y entidades del municipio.
- Garantizar un crecimiento inclusivo y empoderar a la sociedad civil para permitir la participación y el control popular en todas las etapas del proceso (Plan de Ordenamiento Urbano del Territorio): diseño, implementación, seguimiento y evaluación; promover la sostenibilidad medioambiental y las innovaciones que faciliten el aprendizaje, y compartir el conocimiento.
- Crear un sitio web para la consulta pública
- Modernizar la infraestructura técnica llevándola a los estándares internacionales, en especial las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), (“gobierno electrónico”), desarrollando inversiones en tecnologías de avanzada. Hacer partícipe de la modernización de la infraestructura técnica a los Joven Club de computación que se encuentran en el municipio y a los dos politécnicos que imparten informática en este.

Se complementa el estudio de la EDL con un análisis comparativo de 7 plataformas de participación ciudadana de las más representativas encontradas en la literatura. La **Tabla 1** muestra el análisis de estas plataformas. Los procesos identificados con un mayor grado de ocurrencia, en total del 71.72% son: la consulta pública, el presupuesto participativo e iniciativa ciudadana. Siendo la consulta pública un mecanismo similar a la consulta popular que regula el país.

Tabla 1. Procesos de participación ciudadana en plataformas digitales

Procesos	Plataformas						
	IECM	People Power	Consul Democracy	Plataforma de Participación Ciudadana Digital	DemocraciaOS	Cabildo Abierto	eAgora
Presupuesto participativo	x	x	x		X		x
Consulta pública	x			x	X	x	x
Consulta popular	x						
Consulta ciudadana	x						
Iniciativa ciudadana	x	x	x	x			x
Votación digital	x	x	x				x
Audiencia pública	x						
Difusión pública	x						

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

Rendición de cuenta	x						
Asamblea ciudadana		x					
Revocación de mandato	x						
Colaboración ciudadana	x						
Votación de autoridades					x		
Cultura cívica	x						
Debates consultivos			x				x
Seguimiento de metas					x		
Registro de organizaciones ciudadanas	x						
Normas y transparencia	x					x	
Elaboración de políticas públicas		x	x		x		
Quejas y Sugerencias						x	x
Agenda colaborativa							x

Fuente: elaboración propia

Partiendo de los objetivos de la EDL y el análisis realizado a las plataformas, se definen que los procesos a diseñar en la plataforma serán el proceso de consulta popular y el proceso de presupuestos participativos, y queda definido el objetivo de la solución como: la plataforma de participación ciudadana busca promover la transparencia, la colaboración y la democracia, permitiendo que los ciudadanos influyan sobre las decisiones gubernamentales y contribuyan al desarrollo de políticas más alineadas con las necesidades y deseos de la población.

Fase 3. Diseño y desarrollo.

Con la utilización de la notación BPMN y la herramienta Visual Paradigm que genera diagramas con la notación de Archimate, se procede al modelado y la documentación de los procesos seleccionados, ver **Figura 2 y 3**.

Capa de proceso: Proceso presupuesto participativo

Objetivo: El objetivo del proceso de presupuesto participativo es lograr una asignación de recursos públicos eficaz y transparente, fomentando la colaboración ciudadana para decidir en equipo mejorar colectivamente la calidad de vida en la comunidad.

Descripción del proceso de presupuesto participativo: en la Asamblea Municipal realizada en diciembre el CAM propone el presupuesto participativo del próximo año para ser aprobado por la AMPP quedando establecido en el documento “Acuerdo del Presupuesto Participativo”. La Dirección de Desarrollo Local realiza el cronograma del proceso, define sus objetivos, los temas a desarrollar que responden a las

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

necesidades de la comunidad, la estructura de la Comisión de Presupuesto Participativo que se encargará de gestionar el proceso y la Comisión de Validación formada por expertos que validarán los proyectos o iniciativas ciudadanas. Se presenta el proceso en la Asamblea Municipal para ser aprobado. Aprobado el proceso los delegados rinden cuenta a sus electores sobre el presupuesto participativo del año anterior y presentan el nuevo presupuesto participativo. Con toda su estructura la plataforma pública la convocatoria a iniciativas o proyectos ciudadanas 15 días antes de comenzar el proceso y envía solicitud de participación a los proyectos o iniciativas ciudadanas de la anterior edición. Los usuarios abren foros en la plataforma según la temática escogida, crean equipos para el desarrollo de sus iniciativas o proyectos y luego realizan el registro de las mismas.

La Comisión de Presupuesto Participativo responde por cada temática y provee a los colaboradores de información necesaria para su desarrollo y presentación a validar. Los colaboradores de forma creativa publican sus iniciativas y proyectos en la plataforma abierta al diálogo con los usuarios. Envían a través de la plataforma sus iniciativas o proyectos a validar por el CAM, la AMPP y la Comisión de Validación quien notificará los proyectos validados y las causas de invalidación, quedando explícito en el documento “Proceso de Validación” que estará disponible en la plataforma. Se realiza la convocatoria 5 días antes que inicie el proceso de votación. Donde los usuarios podrán seleccionar una sola iniciativa o proyecto. Cerrada la votación la Comisión de Presupuesto Participativo analiza los resultados junto con la Dirección de Finanzas y Precios o por inversionistas para determinar el monto aproximado de financiamiento desglosado y la Comisión de Ejecución que llevará a cabo el proyecto o iniciativa quedando establecido en “Certifico de Acuerdo” aprobado por el CAM y la AMPP.

La plataforma muestra las iniciativas seleccionadas que tendrán un seguimiento por los usuarios mediante la agenda ciudadana y las notificaciones por parte de la Comisión de Presupuesto Participativo de los avances del proceso hasta su inauguración. Finalizado el proceso la Comisión de Ejecución rinde cuenta a los usuarios y a la Asamblea Municipal presentando el “Informe de Gastos y Resultados”. Los usuarios evalúan el proceso y su experiencia en la plataforma mediante encuestas o comentarios, analizadas por la Comisión de Presupuesto Participativo quién realizará el “Informe Final de la Edición del Presupuesto Participativo” presentado en la Asamblea Municipal y publicado en la plataforma como experiencia en la próxima Edición.

Indicadores del proceso de presupuesto participativo

- Comparación anual de registro de iniciativa: $(\text{número de iniciativa registrada del año actual} / \text{cantidad de iniciativa registrada de la edición anterior} * 100)$
- Tasa de participación: $(\text{número de participante} / \text{cantidad de usuarios activos de la plataforma} * 100)$
- Calidad de iniciativa: $(\text{cantidad de iniciativas validadas} / \text{cantidad de iniciativas enviadas a validar} * 100)$
- Porcentaje de votante respecto a participantes: $(\text{cantidad de votantes} / \text{cantidad de usuarios activos} * 100)$
- Grado de participación en los foros de discusión: $(\text{número de usuarios participante en los foros} / \text{cantidad de usuarios activos en la plataforma} * 100)$

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

- Índice de involucramiento de usuario: (cantidad de interacciones positiva de los usuarios + interacciones negativas + comentario + compartir información + colaboradores/ cantidad de usuarios activos* 100)
- Índice de satisfacción del usuario con el proceso: (número de respuestas positiva de la evaluación/ cantidad total de evaluaciones*100)

Capa de proceso: Consulta popular.

Objetivo: El objetivo del proceso de consulta popular es recoger de manera transparente y equitativa las voces de los ciudadanos, proporcionando datos valiosos para la toma de decisiones gubernamentales y fortaleciendo la colaboración entre las entidades de gobierno y los ciudadanos.

Proceso de consulta popular: La AMPP identifica el asunto de interés local para llevar a consulta popular. Define el título, el objetivo, los resultados esperados, el tipo de consulta, el momento de participación, los participantes, el tiempo disponible de votación, alineación con los ODS y el porcentaje de participantes requerido para hacer válido el proceso. La información se envía a la plataforma para estructurar la consulta y se publica la convocatoria 15 días previo al inicio de la consulta.

La plataforma solicita la autenticación de los usuarios para ejecutar la consulta. Terminada la consulta la plataforma envía los resultados a su propietario (AMPP) quien analiza los datos y envía en 5 días hábiles a la plataforma un resumen de los principales hallazgos y el informe final. Esta información será publicada y la plataforma les permite a los participantes evaluar el proceso de consulta popular en la plataforma.

Indicadores del proceso de consulta popular

- Porcentaje de participación en la consulta: (número de usuarios participantes/ cantidad de usuarios activos de la plataforma*100)
- Efectividad de la retroalimentación: (número de interacciones positivas de los usuarios + cantidad de comentarios evaluados de positivo/ la cantidad de interacciones + cantidad de comentarios* 100)
- Índice de satisfacción del usuario con el proceso: (número de respuestas positiva de la evaluación/ cantidad total de evaluaciones* 100)

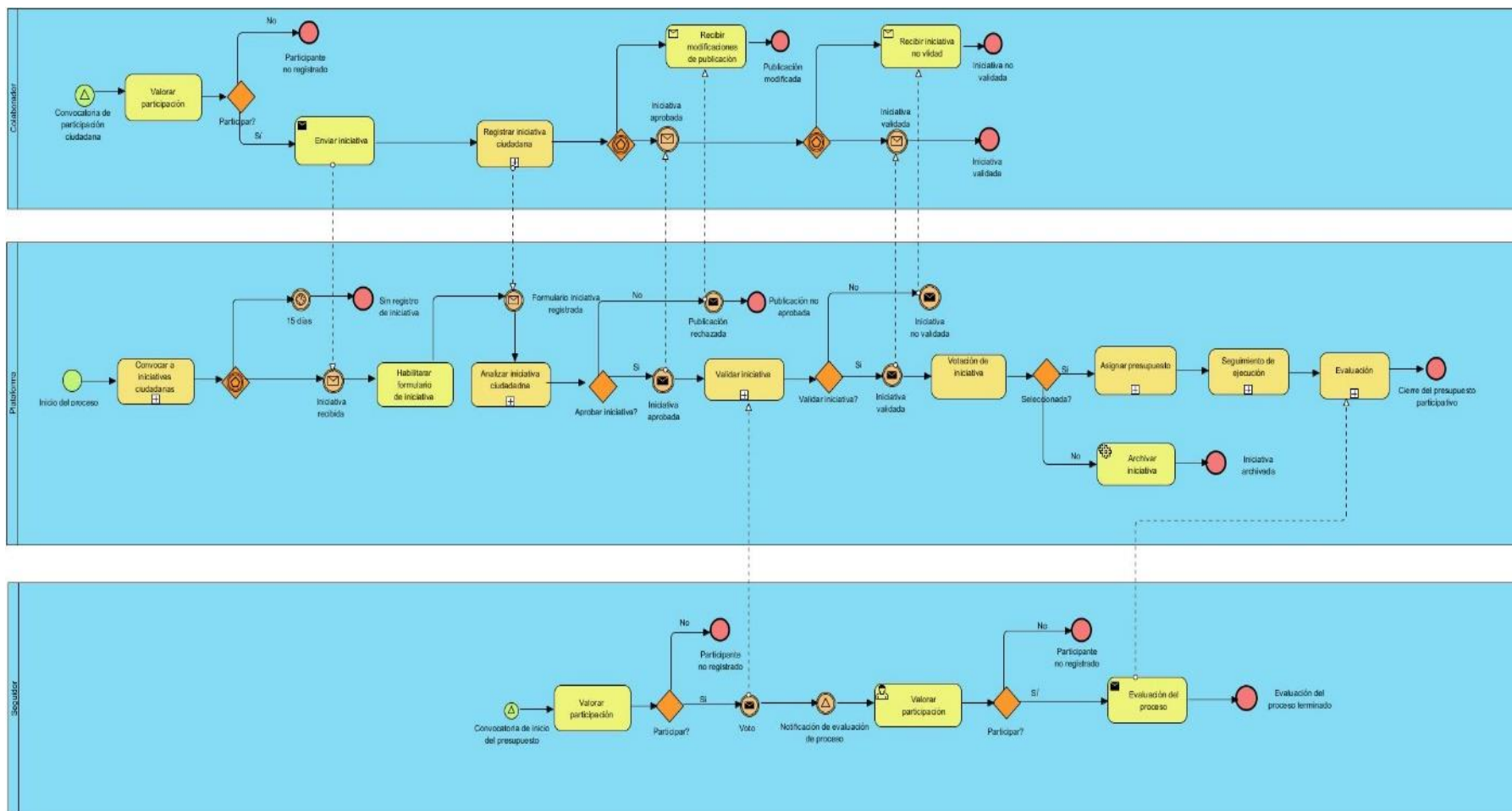


Figura 2. Diagrama de la arquitectura de proceso del presupuesto participativo.

Fuente: Elaboración propia

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

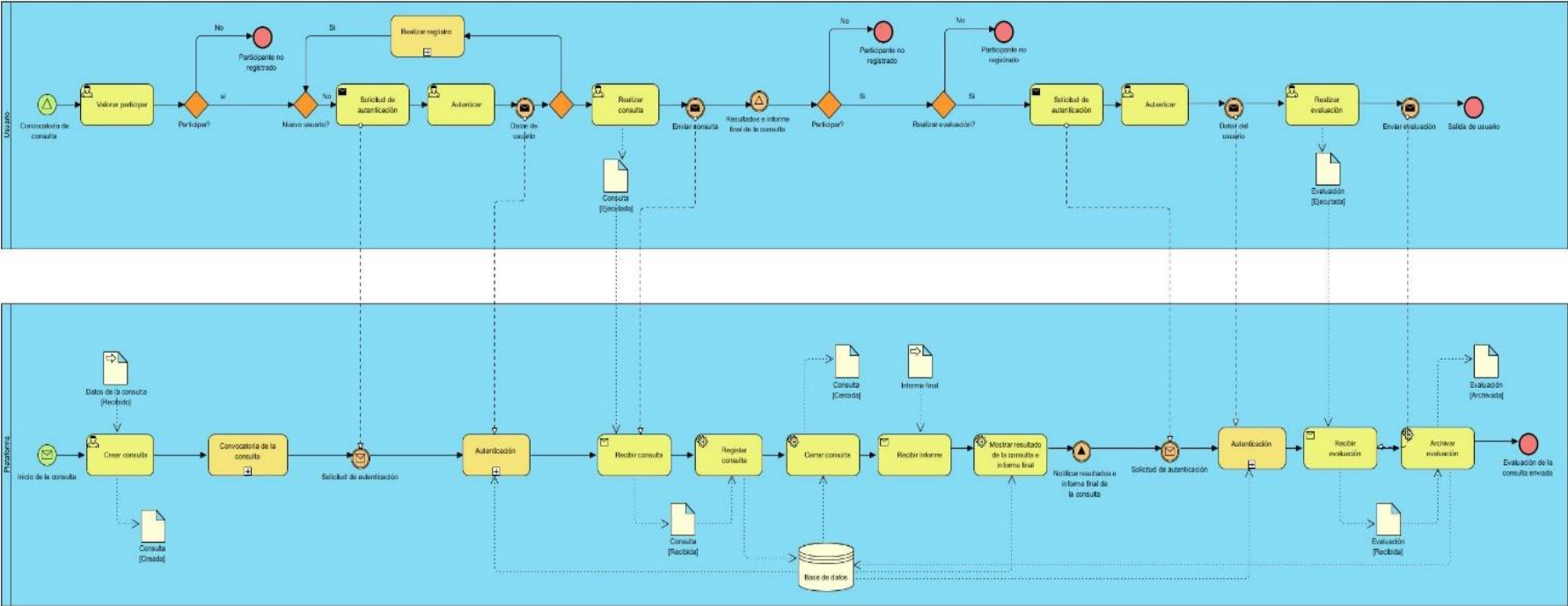


Figura 3. Diagrama del modelo del proceso de consulta popular.
Fuente: Elaboración propia

Capa de aplicación

Se prototipa el diseño de las interfaces de usuario para la plataforma de participación ciudadana y se levantan los requisitos funcionales que debe soportar la tecnología para garantizar una experiencia eficiente y coherente. Los requisitos funcionales para cada proceso estudiado se listan a continuación: Requisitos funcionales del proceso de presupuesto participativo

Para el desarrollo del proceso de presupuesto participativo en la plataforma se identificaron 62 requisitos funcionales. En la **Tabla 2** se muestran estos requisitos.

Tabla 2. Requisitos funcionales de la plataforma para el desarrollo del proceso de Presupuesto Participativo.

Requisito Funcional	Cantidad	Requisito Funcional	Cantidad
Publicación	1	Realizar voto online	1
Gestionar notificación	1	Autenticación de usuario	2
Añadir documentos	5	Mostrar votación en tiempo real	1
Exportar documentos	1	Mapa de votación	1
Añadir imágenes	2	Gestionar Votación	2
Gestionar iniciativa	7	Exportar EXCEL de votación	1
Notificación	8	Gráfico de barra	1
Temática	1	Iniciativa seleccionada	1
Filtro	2	Generar informe	3
Foro	1	Agenda ciudadana	1
Registro de iniciativa	1	Gestionar Evaluación	2
Interacción	2	Exportar EXCEL de Evaluación	1
Gestionar Publicación de iniciativa	6	Autor relleno automático	1
Gestionar Validación	3	Gestionar Sub-Proceso	1
Alerta	1	Gestionar usuario	1

Fuente: elaboración propia.

Requisitos funcionales del proceso de Consulta Popular

Para el desarrollo del proceso de consulta pública en la plataforma se identificaron 26 requisitos funcionales. En la **Tabla 3** se muestran estos requisitos.

Tabla 3. Requisitos Funcionales de la plataforma para el desarrollo del proceso de Consulta Popular

Requisito Funcional	Cantidad	Requisito Funcional	Cantidad
Gestionar consulta	1	Añadir informes	1
Gestionar publicación	1	Interacción	1
Añadir video	1	Mostrar fecha	1

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

Filtro	1	Gestionar informe final	1
Ordena	1	Mostar vistas	1
Notificación	1	Exportar PDF	1
Autenticación de usuario	2	Gestionar usuario	1
Realizar consulta	1	Gestionar Evaluación	2
Mostrar estadística	1	Autor rellenado automático	1
Mostar tiempo disponible	1	Gamificación	1
Exportar Excel	2	Gestión de temática	1
Envío de resultados	1		

Fuente: elaboración propia.

Capa de información

Para el desarrollo de la capa de información se realiza la matriz “CRUD” en los dos procesos de participación ciudadana propuestos, como se puede apreciar en las **Tablas 4 y 5**, respectivamente.

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

Tabla 4. Matriz CRUD del proceso de presupuesto participativo

Actividades	Datos																											
	Presupuesto Participativo	Certifico de Acuerdo	Proceso de Validación	Solicitud de derecho del autor	Votación	Iniciativa	Iniciativa	Iniciativa	Iniciativa	Solicitud de ceder los derecho del autor	Iniciativa	Iniciativa	Iniciativa	Metodología para iniciativa	Decreto 33	Ley 139	Política para Iniciativa	Política del PP	Cronograma	Acuerdo del PP	Boletín de Información	Informe de gastos	Iniciativa	Información para iniciativa	Propuestas de modificaciones	Evaluación	Base de datos	
Recibir información para iniciativas																												
Crear presupuesto participativo	C													R	R	R	R	R	R	R	R							
Recibir iniciativa presupuestada																							R					
Recibir iniciativa modificada						R																						
Habilitar																												
Iniciativa aprobada																												
Iniciativa no aprobada																												
Verificar existencia de iniciativa																												
Notificar propuesta no valida																												
Presentación de la iniciativa																												
Iniciativa desarrollada para validar																												
Propuesta de modificación																												
Recibir iniciativa																												
Aprobar iniciativa																												
Solicitar ceder los derecho de autor																												
Solicitar participación del usuario																												
Validar propuesta																												
Evaluar presentación																												
Archivar evaluación																												
Mostar iniciativa propuesta																												
Cerrar votación																												
Aplazar presupuesto participativo																												
Contador de iteraciones																												
Verificar % de participante																												
Registrar voto																												
Registrar iniciativa																												
Información-Seguimiento																												
Convocatoria de selección de iniciativa																												
Convocatoria de gestión de iniciativa																												
Autenticar																												

Fuente: elaboración propia

Tabla 5. Matriz CRUD del proceso de consulta popular

Actividades	Datos									
	Consulta	Evaluación	Evaluación	Evaluación	Consulta	Consulta	Consulta	Datos de la consulta	Informe final	Base de datos
Archivar evaluación			R	U						U
Recibir evaluación		R	U							
Realizar evaluación		U								
Autenticar										
Solicitud de autenticación										
Mostrar resultado de la consulta e informe final										R
Recibir informe								R		
Cerrar consulta					U					R
Registrar consulta	R									U
Recibir consulta	U				R					
Realizar consulta					U					
Solicitud de autenticación										
Valorar participar										
Crear consulta	C					U	R			
Autenticación										R
Realizar registro										
Convocatoria de la consulta										

Fuente: elaboración propia.

El diagrama de clases diseñado para representar las operaciones básicas que se realizan sobre los datos e identificar las entidades claves, así como las relaciones entre ellas se muestra en la **Figura 4**.

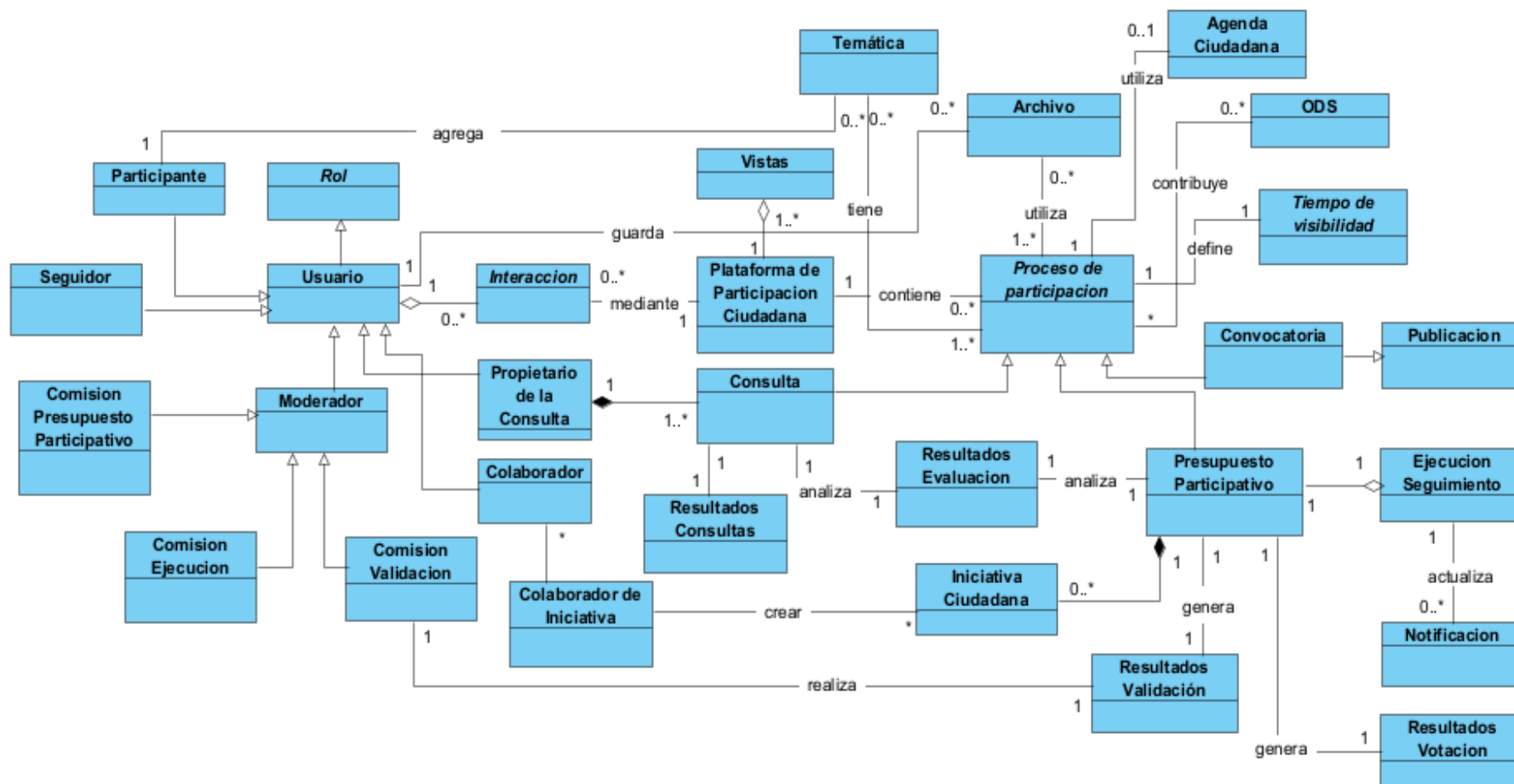


Figura 4. Diagrama de clases UML asociado a los procesos de participación ciudadana estudiados
Fuente: elaboración propia

Capa de valor público

Esta capa resume la propuesta de valor que contiene varios elementos de la Arquitectura Empresarial del estado futuro (TO BE) del proceso participación ciudadana.

Misión: La misión de la plataforma de participación ciudadana es contribuir a la construcción de sociedades más informadas, comprometidas y gobernadas de manera inteligente, donde la tecnología se utilice de manera estratégica para mejorar la calidad de vida y la toma de decisiones a nivel gubernamental.

Visión: Nuestra visión es transformar la relación entre el gobierno y la ciudadanía, avanzando hacia un modelo de gobernanza inteligente, ágil y centrado en las necesidades cambiantes de la sociedad.

Objetivos estratégicos de la Plataforma de Participación

- **Usabilidad y experiencia de usuario:** Garantizar que la plataforma sea fácil de usar y brinde una experiencia positiva a los usuarios.
- **Seguridad de la información:** Proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos, así como garantizar la seguridad de la plataforma contra amenazas cibernéticas.
- **Escalabilidad:** Diseñar la plataforma para que pueda crecer y adaptarse a medida que aumenta la demanda o se expande el alcance del proyecto.
- **Integración:** Facilitar la integración con otros sistemas y plataformas para mejorar la interoperabilidad y la eficiencia.
- **Innovación tecnológica:** Mantenerse al tanto de las tendencias tecnológicas y adoptar innovaciones que mejoren la funcionalidad y la competitividad de la plataforma.
- **Mantenimiento y actualización:** Establecer procesos eficientes para el mantenimiento regular, actualizaciones y corrección de errores de la plataforma.

Para obtener la propuesta de valor se aplica el modelo Lean Canvas al caso de estudio sobre plataformas de participación ciudadana, como se puede ver en la **Figura 5**.

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

Problema	Solución	Propuesta única de valor	Relación con el cliente	Segmento de cliente
Deficiente participación ciudadana en la toma de decisiones	Plataforma de participación ciudadana	Empoderamiento de los ciudadanos en la toma de decisiones colaborativas	Sistema de gamificación	Ciudadanía interesada en la forma de decisión pública
Desconocimiento de los mecanismos de participación ciudadana		Optimización de procesos de consulta pública y presupuesto participativo	Soporte a usuario a través de diversos canales	Administración pública
Deficiente transparencia en los procesos de toma de decisiones		Proporcionar información transparente y accesible con estadística de resultados en tiempo real e historial de resultados	Capacitación	Asamblea Municipal del Poder Popular
Falta de existencia de espacios digitales para la participación ciudadana		Análisis de datos	Transparencia en la comunicación sobre cambios en el proceso	
Alternativa	Indicadores	Soporte de usuario y guía mediante videos	Informe de resultado	
Redes sociales	Cantidad de usuarios activos	Plataforma inclusiva	Establece colaboración ética responsable	
Plataforma para la participación ciudadana	Cantidad de usuarios tipo de entidad activos	Seguimiento y promoción de los ODS	Canales	
Aplicación para la participación ciudadana	Cantidad de procesos implementados	Cultura de participación	Formulario de participación en línea	
	Tiempo promedio de los usuarios en la plataforma		Foro de colaboración	
	Índice de calor de participación		Boletines informativos de ética	
	Índice de participación por localidad		Notificaciones	
	Indicador de evaluación del mapa de calor de clics		Correo electrónico de soporte técnico	
			Enlaces a tutoriales	
Estructura de costo		Estrategia de ingreso		
Costo de desarrollo y mantenimiento		Financiamiento gubernamental para el desarrollo de la plataforma		
Costo de Recursos Humanos		Tarifa de suscripción o servicios para funciones adicionales		
Costo de consultoría y capacitación		Colaboración con agencias externas para servicios públicos		
Costo de servidores y alojamiento		Donaciones		

Figura 5. Modelo Lean Canvas de la plataforma de participación ciudadana.
Fuente: elaboración propia

La identificación del equipo de gestión y soporte técnico de la plataforma obedece a los nuevos procesos habilitados. Los actores que se involucran y sus roles se describen en la **Figura 6**.

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL






Gestor de Proyecto 	Especialista encargado de la ejecución efectiva del proyecto y la comunicación entre equipo.
Desarrollador de Software 	Especialista para la construcción y mantenimiento de la plataforma.
Diseñador Gráfico 	Especialista encargado de la ejecución efectiva del proyecto y la comunicación entre equipo.
Webmaster 	Especialista dedicado al mantenimiento diario de la plataforma, actualización y gestión de contenido.
Especialista en Seguridad y Soporte Técnico 	Se enfoca en la seguridad de la información, solución de problemas técnicos generales y atención al cliente.

Figura 6. Equipo de Gestión y Soporte Técnico de la Plataforma de Participación

Fuente: elaboración propia

Como resultado del despliegue de los artefactos de Arquitectura Empresarial para las capas de negocio aplicación, información y valor público de la plataforma de participación ciudadana, se alcanza una comprensión holística, en particular, para los procesos “presupuestos participativos” y “consulta popular”, con lo cual el artículo contribuye a mejorar la transparencia, la interacción y el compromiso real del ciudadano o “*engagement*” en post de un Gobierno más abierto e inteligente donde el ciudadano cocree políticas y valor público con las entidades de Gobierno.

Esta investigación tiene como principal limitación que no se completan las etapas de desarrollo de la plataforma y su validación, lo cual será objeto de otras investigaciones que le darán continuidad a esta.

Conclusiones

El diseño de la plataforma de participación ciudadana está enfocado en habilitar de manera efectiva la participación de la comunidad en procesos de toma de decisiones. La diversidad de métodos de participación implementados como requisitos funcionales, encuestas y votaciones, garantiza recopilar las opiniones de diversos sectores de la sociedad en relación a temas en los que deben tomar parte.

La transparencia en la definición de consultas, acceso a datos relevantes y responsabilidad en el manejo de la información son pilares del gobierno abierto que fueron implementados en el diseño de la

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

plataforma. Estos elementos fortalecen la confianza de los ciudadanos en los procesos y en las entidades gubernamentales involucradas.

Los artefactos de Arquitectura Empresarial desarrollados facilitan la futura implementación de la Plataforma de participación ciudadana con alineación a los procesos de Gobierno y con centro en la ciudadanía.

La implementación de mecanismos de colaboración efectiva entre entidades gubernamentales, proyectos y la comunidad es un factor crítico en el diseño de la plataforma, ya que sirve como otro punto de encuentro para fomentar la cooperación y la construcción de soluciones conjuntas que fortalezca el sentido de pertenencia y la responsabilidad de la ciudadanía.

Referencias bibliográficas

1. Naser A, Williner A, Sandoval C. Participación ciudadana en los asuntos públicos: un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto, Documentos de Proyectos (LC/TS. 2020/184), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL); 2021. [consultado 11 octubre 2023] Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46645>
2. Fernández ER, Cano ER. Gobierno abierto: La necesidad de nuevas formas de comunicar y consensuar en la gestión pública cubana. Gobierno abierto y políticas públicas. 68; 2022. [consultado 14 octubre 2023] Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Juan-Carlos-Sierra-2/publication/368569582_Gobierno_abierto_y_politicas_publicas/links/63ee70dd31cb6a6d1d09b9d5/Gobierno-abierto-y-politicas-publicas.pdf#page=38
3. Delgado Fernández T. Transformación digital en la Administración Pública: principios, marcos de trabajo y principales efectos. Revista Cubana de Transformación Digital. 2022; 31;3(3):e193. [consultado 21 octubre 2023] Disponible en: <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/193>
4. Chaves LE, García FG, Espinoza PM. TICs, comunicación y participación ciudadana en los planes de Gobierno Abierto de Argentina, Costa Rica y México. Global Media Journal México. 2020;17(32):19-41. [consultado 21 octubre 2023] Disponible en: <https://doi.org/10.29105/gmjmx17.32-2>
5. Delgado Fernández T, Sánchez Díaz A. Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial. 2018;1;2(3):254-67. [consultado 14 octubre 2023] Disponible en: <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55>
6. Garcés R, Delgado T, Amoroso Y, Torres D, Rodríguez Y et al Guía para la gestión de gobierno digital en municipios cubanos. Editorial UH, La Habana; 2019.
7. Amoroso Y, Sánchez A, Delgado T, Gil M. Gobierno electrónico: reflexiones desde la UIC. Cibersociedad: Soñando y actuando. Editorial Futuro, La Habana. 2018:155-71
8. Tamayo León, R., Transformación digital en Cuba, proceso estratégico y urgente, in Granma. 10-05-2022. Disponible en <https://www.cubadebate.cu/noticias/2022/05/10/transformacion-digital-proceso-estrategico-y-urgente-para-cuba/>

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

9. Jiménez Guethón RM, Álvarez Cruz J, Hidalgo López Chávez V. Un enfoque sistematizador a estudios sobre participación y equidad en Cuba. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. 2021;9(1). [consultado 18 octubre 2023] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322021000100023&script=sci_arttext&lng=en
10. Schmidhuber L, Piller F, Bogers M, Hilgers D. Citizen participation in public administration: investigating open government for social innovation. *R&d Management*. 2019;49(3):343-55. [consultado 24 octubre 2023] Disponible en: <https://doi.org/10.1111/radm.12365>
11. Valenzuela EN, Martínez FG, Bujaico JF, Moscoso LE, Bujaico RW. Modelo de Gobierno Digital: Un análisis comparativo de su impacto para creación de valor público en países en desarrollo. *ACVENISPROH Académico*. 2022. [consultado 28 septiembre 2023] Disponible en: <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0031>
12. Yépez JL, Litardo ET, Valle JA. La gestión pública y el gobierno abierto como herramienta de comunicación. *Universidad y Sociedad*. 2021;13(S2):583-90. [consultado 21 octubre 2023] Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/download/2359/2320/>
13. Xetid. Servicios públicos eficientes por un mejor país [Internet]. La Habana: Xetid; 2023, [consultado 6 diciembre 2023] Disponible en: <https://www.xetid.cu/es/productos/bienestar>.
14. García E. Mejora de los procesos de Atención a la población y Control Popular de la estructura auxiliar de la Asamblea Municipal del Poder Popular de Playa in Facultad de Ingeniería Industrial. Tesis de pregrado Ing. Industrial. 2022, Universidad Tecnológica de La Habana “José Antonio Echeverría”.
15. Feria Martínez M. and Menendez Chirino S. Perfeccionamiento de la estrategia de desarrollo local del municipio Playa, in Facultad de Ingeniería Industrial. Tesis de pregrado Ing. Industrial. 2021, Universidad Tecnológica de La Habana “José Antonio Echeverría”.
16. Bjelkental A, Olsson J. Designing a Platform for Creating 3D Product Configurators: A Design Science Study [Internet] [Dissertation]. 2023. [consultado 2 noviembre 2023] Disponible en: <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:lnu:diva-122735>
17. Aswar NF, Alam AR, Isma A, Balo MR. Enterprise Architecture Planning Design Using Zachman Framework on TIX. ID Application. *Indonesian Journal of Enterprise Architecture*. 2023;1(1):39-44. [consultado 2 noviembre 2023] Disponible en: <https://journal.lontaradigitech.com/IJEA/article/download/56/53>
18. SUH EK. A Study on Citizen Participation System based on Design Thinking, Design Science-Smart City case. *The Journal of Economics, Marketing and Management*. 2021;9(2):11-20. [consultado 2 noviembre 2023] Disponible en: <https://doi.org/10.20482/jemm.2021.9.2.11>
19. Peffers K, Tuunanen T, Rothenberger MA, Chatterjee S. A design science research methodology for information systems research. *Journal of management information systems*. 2007 Dec 1;24(3):45-77. [consultado 2 noviembre 2023] Disponible en: <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240302>
20. DemocraciaOS. Herramientas digitales de participación ciudadana para gobiernos e instituciones [Internet] [consultado 20 octubre 2023]; Disponible en: <https://democraciaos.org/>.
21. IECM. [consultado 26 septiembree 2023] Disponible en: : <https://www.iecm.mx/noticias/iecm-moderniza-la-plataforma-digital-de-participacion-ciudadana/>.
22. Vergara González WG. Arquitectura empresarial para la gerencia de plataformas e infraestructura tecnológica-GPIT de la Universidad Nacional Abierta ya Distancia-UNAD (Master's thesis,

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

-
- Maestría en Gerencia de Sistemas de Información y Proyectos Tecnológicos-Virtual). [consultado 2 octubre 2023] Disponible en: <http://hdl.handle.net/10882/12208>
23. Singh P, Lynch F, Helfert M. Enterprise architecture for the transformation of public services based on citizen's feedback. Digital Policy, Regulation and Governance. 2023 Oct 30. [consultado 2 noviembre 2023] Disponible en: <https://doi.org/10.1108/DPRG-11-2022-0123>
 24. Ghezzi R, Kolehmainen T, Setälä M, Mikkonen T. Enterprise Architecture as an Enabler for a Government Business Ecosystem: Experiences from Finland. arXiv preprint arXiv:2309.08266. 2023 Sep 15.
 25. Aslam AP, Rahayu W, Isma A. Implementation of Enterprise Architecture Zachman Framework at PT. Shopee Internasional Indonesia (Shopee Application). Indonesian Journal of Enterprise Architecture. 2023 Oct 17;1(1):19-26. [consultado 5 diciembre 2023] Disponible en: <https://doi.org/10.61220/ijea.v1i1.0233>
 26. Naser A. Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Una guía para su implementación. Documentos de Proyectos (LC/TS. 2021/80), Santiago, Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL). [consultado 21 octubre 2023] Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/47018>
 27. Asamblea Nacional del Poder Popular (Gaceta Oficial de la República de Cuba). Ley No. 132/2019 De Organización y Funcionamiento de las Asambleas Municipales del Poder Popular y de los Consejos Populares [consultado 28/09/2023](GOC-2020-48-EX5). 2020. Disponible en <https://cuba.vlex.com/vid/ley-no-132-2019-838828215>
 28. eAgora. Platform [Internet] [consultado 27 septiembre 2023]; Disponible en <https://www.eagora.app/en/platform/>
 29. Consul Democracy. Software libre para la participación ciudadana [Internet] [consultado 28 septiembre 2023]; Disponible en: <http://consuldemocracy.org/es/index.html>.
 30. Cabildo Abierto. Espacio abierto [Internet] [consultado 28 septiembre 2023]; Disponible en: <https://cabildoabierto.tenerife.es/>.
 31. Plataforma de Participación Ciudadana Digital. Ámbitos participativos [Internet] [consultado 28 septiembre 2023]; Disponible en: <https://plataformaparticipacionciudadana.gub.uy/pages/faq1>.
 32. OECD, Guidelines for Citizen Participation Processes. In series: OECD Public Governance Reviews [Internet] sept; 2022, [consultado el 28 septiembre 2023]. Disponible en <https://read.oecd.org/10.1787/f765caf6-en?format=pdf>
 33. Díaz Legón OJ, Iglesias Pérez M. El presupuesto participativo. Una apuesta para Cuba desde las lecciones aprendidas en el Centro Histórico de la Ciudad de La Habana. Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina. 2022 Aug;10(2). [consultado 28 octubre 2023] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322022000200007&script=sci_arttext

Conflicto de intereses

Los autores declaran no presentar conflictos de intereses

DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

Contribución de los autores

- Daymel Paneque Beltrán: Conceptualización, Análisis formal, Investigación, Metodología, Validación, Escritura, Borrador, Redacción: revisión y edición.
- Janett Rodríguez Acosta: Conceptualización, Análisis formal, Metodología, Validación, Escritura, Redacción: revisión y edición.
- Tatiana Delgado Fernández: Conceptualización, Análisis formal, Metodología, Validación, Escritura, Redacción: revisión y edición.
- Sajay Souchay Alzugaray: Análisis formal, Metodología, Validación, Redacción: revisión.