



# **ESPE**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS**  
**INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA**

## **VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE REDES Y TELECOMUNICACIONES**

**I PROMOCIÓN**

**TESIS DE GRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE REDES Y  
TELECOMUNICACIONES**

**TEMA: “ESTUDIO DE LOS FACTORES QUE FOMENTAN LA  
IMPLEMENTACIÓN, GESTIÓN Y DESARROLLO DEL GOBIERNO  
ELECTRÓNICO. CASO DE ESTUDIO: GOBIERNO MUNICIPAL DE  
ANTONIO ANTE, CANTÓN ATUNTAQUI”.**

**AUTOR: ING. TANIA GEOMARA PINTO BORJA**

**DIRECTOR: ING. DARWIN AGUILAR SALAZAR, MSC**

**SANGOLQUÍ**

**2015**

## CERTIFICACIÓN

El proyecto de grado denominado “ESTUDIO DE LOS FACTORES QUE FOMENTAN LA IMPLEMENTACIÓN, GESTIÓN Y DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO. CASO DE ESTUDIO: GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE, CANTÓN ATUNTAQUI”, fue desarrollado por la Ing. Tania Geomara Pinto Borja, ha sido dirigido, corregido y revisado en coherencia con las normas vigentes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, por lo que se autoriza a la autora para que se lo presente en las instancias académicas correspondientes.

**Sangolquí, Mayo de 2015**



Ing. Darwin Aguilar, Msc  
Director



Dr. Nicolaj Espinosa, PhD  
Oponente

## AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Tania Geomara Pinto Borja, declaro que el presente proyecto de grado denominado “ESTUDIO DE LOS FACTORES QUE FOMENTAN LA IMPLEMENTACIÓN, GESTIÓN Y DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO. CASO DE ESTUDIO: GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE, CANTÓN ATUNTAQUI”, fue desarrollado y no ha sido presentado previamente para ningún grado o calificación profesional; y, que las referencias bibliográficas consultadas se incluyen en este documento.

**Sangolquí, Mayo de 2015**



Tania Geomara Pinto Borja.

## **AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS**

Yo, Tania Geomara Pinto Borja, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas "ESPE", la publicación en la biblioteca virtual de la Institución, el proyecto de titulación llamado, "ESTUDIO DE LOS FACTORES QUE FOMENTAN LA IMPLEMENTACIÓN, GESTIÓN Y DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO. CASO DE ESTUDIO: GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE, CANTÓN ATUNTAQUI".

**Sangolquí, Mayo de 2015**



Tania Geomara Pinto Borja

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi familia por contar siempre con su apoyo.

**Tania**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por las bendiciones recibidas.

A mi familia, por el apoyo incondicional.

Al Ing. Darwin Aguilar, por todo su apoyo, y colaboración para culminar este trabajo.

**Tania**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1.</b>	<b>GENERALIDADES .....</b>	<b>1</b>
1.1	Introducción.....	1
1.2	Planteamiento del problema.....	2
1.3	Alcance .....	3
1.4	Objetivo general .....	4
1.5	Objetivos específicos .....	4
<b>2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
2.1	Antecedentes .....	5
2.2	Conceptos básicos.....	6
2.2.1	Administración Pública.....	6
2.2.1.1	Formas de Administración Pública.....	7
2.2.2	Gobernabilidad.....	8
2.2.2.1	Definición. ....	9
2.2.2.2	Gobernabilidad y políticas públicas.....	10
2.3	Gobernanza .....	11
2.3.1.1	Principales características de la gobernanza.....	12
2.4	Relación de Gobierno Electrónico y Gestión Pública .....	16
2.5	Gobierno Electrónico (e-Gobierno) .....	17
2.6.1	Estado del Arte.....	35
2.6.2	Medición de la Sociedad de la Información.....	37
2.7	Tecnologías de la Información y Comunicación.....	39
2.7.1	Estado del Arte.....	40
2.7.2	Beneficios y Ventajas de las (TIC) .....	42
2.7.3	Medición de las Tecnologías de la Información .....	43
2.7.4	Cumbre Mundial Sobre La Sociedad De La Información (CMSI) ...	46
<b>3.</b>	<b>ESTUDIOS DE CASO DE ÉXITO .....</b>	<b>48</b>
3.1	Introducción.....	48
3.2	Metodología de análisis comparativo de la implementación de gobierno electrónico.....	49

3.3	República de Corea .....	49
3.4	Singapur.....	56
3.4.1	Información General.....	56
3.4.2	Proceso.....	57
3.4.3	Estrategia.....	60
3.4.4	Objetivos estratégicos:.....	61
3.5	Uruguay .....	62
3.5.1	Factores que contribuyen en el desarrollo del GE .....	63
3.5.2	Desarrollo del GE en Uruguay .....	65
3.5.3	Estrategia para el desarrollo de la Sociedad de la Información .....	66
3.5.4	Compromisos.....	69
3.6.2	Chile y su participación en Gobierno Electrónico .....	72
3.6.4	Coordinación de la Estrategia .....	74
3.6.5	Objetivos Estratégicos .....	75
3.6.6	Modelo de Madurez .....	75
3.6.7	Modelo de Madurez .....	76
3.7	Ecuador.....	76
3.7.1	Gobierno Electrónico en Ecuador .....	76
3.7.2	Estrategia.....	78
3.7.3	Plan Nacional de Gobierno Electrónico.....	79
3.7.3.1	Marco Institucional y Normativo .....	80
3.7.3.2	Misión.....	81
3.7.3.3	Descripción del Modelo de Gobierno Electrónico del Ecuador .....	82
3.8	Distrito Metropolitano de Quito.....	86
3.8.1	Estrategias .....	88
3.9	Municipio de Cuenca.....	95
3.9.1	Gobierno Electrónico en Cuenca .....	96
3.10	Antonio Ante.....	97
3.10.1	Gobierno Electrónico en Antonio Ante .....	98
<b>4.</b>	<b>FACTORES QUE FOMENTAN EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....</b>	<b>99</b>
4.1	Introducción.....	99

4.2	Factores que fomentan la implementación, gestión y desarrollo del GE .....	99
4.2.1	Definición de factores.....	100
4.2.2	Relación con la ciudadanía .....	101
4.2.2.1	Marco Legal .....	103
4.2.3	Gobierno Abierto .....	106
4.2.4	Gobierno Abierto en Ecuador.....	109
4.3	Proceso en Organismos.....	110
4.4	Tecnología .....	111
4.5	Seguridad y Regulación .....	115
4.6	Herramientas de para la implementación y seguimiento.....	119
4.6.1	Libro Blanco de Territorios Digitales .....	119
4.6.2	Norma Técnica para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	119
4.6.2.1	Cumplimiento del artículo 7 de la LOTAIP .....	121
4.6.3	Creación del Observatorio TIC.....	123
<b>5.</b>	<b>CASO DE ESTUDIO – ANTONIO ANTE.....</b>	<b>125</b>
5.1	Introducción.....	125
5.2	Organización Territorial .....	128
5.3	Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante .....	129
5.3.1	Visión .....	131
5.3.2	Políticas .....	131
5.3.3	Objetivos .....	132
5.3.4	Caracterización .....	133
5.4	Gobierno Electrónico en Atuntaqui.....	133
5.4.1	Análisis del Portal Web .....	134
5.4.2	Evaluación de la página web.....	138
5.5	Retos futuros.....	146
5.5.1	Hoja de ruta.....	147
5.5.2	Evaluación Económica del Proyecto´ .....	151
<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>154</b>
6.1	Conclusiones.....	154
6.2	Recomendaciones .....	157

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Índice de desarrollo e-gobierno a nivel mundial .....	33
Tabla 2. Índice de desarrollo e-gobierno en América Latina y El Caribe. ....	34
Tabla 3. Índice de desarrollo de Sociedad de la Información nivel mundial	38
Tabla 4. Índice de desarrollo de SI América Latina.....	39
Tabla 5. NRI a nivel mundial.....	45
Tabla 6. NRI de los países de América Latina.....	46
Tabla 7. Componentes del índice participación .....	65
Tabla 8 Breve resumen del desarrollo del GE en Ecuador .....	78
Tabla 9 Entidades Municipales con los puntajes más altos. ....	95
Tabla 10 Participación en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana .....	104
Tabla 11 Participación en el COOTAD .....	105
Tabla 12 Participación en el Código de Planificación y Finanzas Públicas.	105
Tabla 13 Participación en los lineamientos de SENPLADES .....	106
Tabla 14 Aplicación de las TIC en la Administración Pública .....	112
Tabla 15 Entidades con mejor cumplimiento del Art. 7 de la LOTAIP.....	121
Tabla 16 Población Cantonal por parroquias según sexo.....	128
Tabla 17 Modelo de evaluación de la madurez de gobierno electrónico. ...	136
Tabla 18 Ponderación de categorías .....	137
Tabla 19 Resultados Primer Método.....	140
Tabla 20 Resultados Segundo Método.....	142
Tabla 21 Resultados del literal g del Art7 de la LOTAIP .....	143
Tabla 22 Resultados del literal h del Art7 de la LOTAIP .....	144
Tabla 23 Resultados del literal i del Art7 de la LOTAIP .....	144

Tabla 24 Análisis de las Empresas que son parte del Municipio .....	145
Tabla 25 Servicios seleccionados.....	148
Tabla 26 Costos de inversión.....	152
Tabla 27 Resumen costos de Inversión.....	153

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases del desarrollo del Gobierno Electrónico .....	28
Figura 2. Desarrollo del GE en Corea .....	51
Figura 3. Estructura del GE en Corea .....	53
Figura 4. Desarrollo del GE en Singapur .....	60
Figura 5. Desarrollo del GE en Uruguay .....	63
Figura 6. Interacción de los pilares de GE .....	83
Figura 7. Sistema de monitorización ambiental .....	90
Figura 8. Memoria Digital .....	90
Figura 9. Pilares de la Agenda Digital .....	92
Figura 10. Factores GE .....	101
Figura 11. Participación Ciudadana .....	104
Figura 12. Mapa de Antonio Ante .....	127
Figura 13. Estructura orgánica GAD Municipal .....	130
Figura 14. Ponderación.....	138
Figura 4. Arquitectura tecnológica de la Plataforma de integración municipal.....	149
Figura 16. Requerimientos de servicio al ciudadano .....	150
Figura 17. Esquema del servicio de gestión integral de la administración local .....	151

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo general identificar y analizar los factores que fomentan la implementación, gestión y desarrollo del Gobierno Electrónico con enfoque en los Gobiernos Locales, por tal razón se desarrollará una revisión exhaustiva de conceptos y prácticas de Gobierno Electrónico, con especial énfasis a los diferentes modelos implementados a nivel internacional, con la finalidad de identificar los factores de éxito y desarrollar una guía que pueda servir como referencia para los gobiernos locales.

Considerando la importancia que tiene la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el ámbito administrativo, es necesario tener una visión clara y objetiva de las fases que se debe seguir para la implementación de cada etapa del Gobierno Electrónico en la administración pública local, una de las herramientas para determinar las mejores prácticas, será a través de un benchmarking con los modelos implementados a nivel internacional y nacional.

Los resultados de estas actividades, parte constitutiva de este estudio, contribuirán al proyecto de Territorios Digitales que lo impulsa el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL).

### **PALABRAS CLAVES:**

- **GOBIERNO ELECTRÓNICO**
- **GESTIÓN PÚBLICA,**
- **TERRITORIO DIGITAL**
- **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**
- **SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.**

## **ABSTRACT**

This work has the general objective of identifying and analyzing the factors that foster the implementation, management and development of Electronic Government with a focus on local governments, due to this, it will be developed an exhaustive review of Government Electronic concepts and practices, emphasizing the different models deployed at international level, to identify the successful cases and develop a guide, which can be used like a reference for local governments.

Taking into account the importance of information technology implementation inside an administrative scope, it is necessary to have a clear and objective insight about the phases, that should be followed to implement every stage of the Electronic Government on local government administration. One of the tools to set the best practices will be through benchmarking with the deployed models in both as at international level as national.

The results of these activities, components of this study, will contribute to the Digital Territories project, which is carried out by Ministry of Telecommunications and Information Society (MINTEL).

### **KEYWORDS:**

- **E-GOVERNMENT**
- **PUBLIC MANAGEMENT**
- **DIGITAL TERRITORY**
- **INFORMATION SOCIETY**
- **INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY.**

## **CAPÍTULO I**

### **1. GENERALIDADES**

#### **1.1 Introducción**

En la actualidad, tanto el gobierno central como los gobiernos locales, se enfrentan al reto de mejorar la eficiencia y reducir los costos de los servicios que prestan a sus ciudadanos. El ritmo de difusión de los servicios a través de Internet, como la banca o el comercio electrónico, han hecho que los usuarios esperen de los servicios públicos, niveles de calidades similares a los que reciben cuando utilizan servicios ofrecidos por las empresas privadas.

Las necesidades reales de los ciudadanos requieren trámites y procedimientos con distintos organismos públicos que prestan sus servicios de forma diferente a través de canales diferentes. Sólo en ciertas ocasiones hay una integración real entre los distintos sistemas de información de esos organismos, obligando a los ciudadanos a repetir trámites o a aportar la misma información varias veces.

En este contexto, y considerando al Gobierno Electrónico como componente fundamental de un Territorio o Ciudad Digital, la presente investigación, contribuirá al trabajo que desde el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) se está desarrollando a través de diversos planes, programas y proyectos.

Esta cartera de Estado visualiza en el concepto de “Ciudad Digital” una oportunidad para colaborar con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, a fin de conseguir en el corto y mediano plazo, la prestación de servicios públicos de calidad, con un costo adecuado y en la forma y plazo en las que los ciudadanos quieren recibirlos. Para ello, considera establecer en primera instancia el desarrollo de la Metodología de Territorio Digital, que pueda servir de referencia y guía a cualquier Gobierno o administración local con

su grado de autonomía), para que el mismo pueda establecer las pautas necesarias a fin de convertirse en un Territorio Digital; y, que además se diseñe un Modelo de implementación de Territorio o Ciudad Digital, en el que se identifiquen los actores relevantes, servicios más demandados, etc., los sectores o ejes estratégicos y su rol participativo aplicado a las ciudades de Atuntaqui y Pedernales (MINTEL M. d., 2010).

## **1.2 Planteamiento del problema**

Los principales problemas identificados en la implementación y desarrollo del Gobierno electrónico son los siguientes:

**Desigualdad en el desarrollo del Gobierno en Línea:** Mientras algunas instituciones presentan grandes adelantos en el ofrecimiento de información y servicios a través de internet, otras carecen de las herramientas informáticas necesarias, es indispensable delinear las políticas, planes y proyectos para el desarrollo del Gobierno en Línea.

**Incipiente avance del derecho de acceso a la información pública:** es muy escasa la acogida en las diversas instituciones públicas por lo que es necesario reforzar la difusión y apoyar la emisión de las normas pertinentes.

**Bajo nivel de eficiencia en la conectividad gubernamental:** Cada Ministerio e Institución pública contrata por separado sus servicios de conectividad, y de esta manera no se logra la economía de escala necesaria para obtener ahorros en los gastos de acceso a Internet, intercambio de archivos entre ministerios, comunicaciones telefónicas y correo electrónico. Aunque han existido iniciativas para desarrollar un backbone integrador y la Intranet del Estado aún no ha sido posible concretarla ni conectar las instituciones ni sus estaciones de trabajo provocando una ausencia de red digital para el Estado.

**Infraestructura tecnológica:** El país aún no cuenta con la infraestructura necesaria para garantizar la conectividad en el 100% del territorio nacional.

**Desconfianza de los usuarios:** Existen evidencias de que los sistemas no operan, los servidores y funcionarios públicos no responden y los servicios no funcionan en su totalidad creando una constante desconfianza en el uso de los servicios vía Internet u otro canal disponible.

**La corrupción y la falta de una visión estratégica:** La corrupción aún presente en el sector público y privado es una barrera difícil de superar, la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) transparenta los procesos y tomas de decisión.

**La brecha digital y la carencia de estándares:** Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han generado una nueva forma de discriminación social que aumenta progresivamente si no se toman medidas para la incorporación masiva de la población, sobre todo en las zonas rurales y urbano marginales, donde ésta diferencia es muy marcada.

**Comunicación y capacitación al usuario y beneficiario:** La mayoría de servicios en línea que están disponibles surgen de necesidades institucionales identificadas y no como producto de un análisis de la demanda y un proceso de planificación en materia de Gobierno Electrónico. Por tanto, la capacitación de usuarios ha sido limitada y casi inexistente.

Por lo expuesto, se evidencia que la problemática, objeto de estudio es:

*“La ausencia de un modelo de gobernabilidad que incorpore el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y sus innovaciones tecnológicas de manera efectiva y como respuesta a necesidades reales, lo que ocasiona una falta de eficiencia, transparencia en los procesos, baja competitividad, mayores costos operativos, niveles de satisfacción relativamente bajos, baja calidad de los servicios públicos”.*

### **1.3 Alcance**

El presente trabajo de investigación comprende la presentación de la situación actual del Gobierno Electrónico a nivel nacional y local, una

comparación del nivel de madurez a nivel internacional. Posteriormente se realizará el caso de estudio de la ciudad de Atuntaqui, en la Provincia de Imbabura.

#### **1.4 Objetivo general**

Identificar y analizar los factores que fomentan el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los procesos de gobernabilidad local con la finalidad de mejorar la Gestión Pública local.

#### **1.5 Objetivos específicos**

- a. Analizar la situación actual del gobierno electrónico a nivel nacional y local.
- b. Analizar casos de éxito a nivel internacional y a nivel nacional.
- c. Determinar los factores que fomentan los procesos de Gobernabilidad y de Gobierno local.
- d. Analizar el avance en materia de Gobierno Electrónico en los GADs municipales, considerando como caso de Estudio, el GAD Municipal de Atuntaqui.
- e. Generar una guía de referencia para la implementación del gobierno electrónico, considerando los factores objeto de esta investigación.
- f. Determinar un modelo de evaluación de Gobernabilidad local, para el caso del cantón Atuntaqui.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

En los últimos años, el desarrollo y la extensión del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la promoción de la Sociedad de la Información (SI) se han convertido en una prioridad política. Esto se pone de manifiesto en los diferentes esfuerzos realizados por organizaciones internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Comisión Europea, así como en proyectos e iniciativas estatales o locales, que recomiendan a los diferentes niveles de gobierno el uso, promoción y universalización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

En América Latina, es cada vez mayor el desarrollo de políticas locales, nacionales y regionales para el impulso de las estrategias de gobierno electrónico como herramienta para los procesos de modernización del Estado. En este contexto, el Plan de Acción Regional para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe (eLAC) es una estrategia regionalmente concertada que concibe a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como instrumentos de desarrollo económico e inclusión social.

El informe anual de la Organización de Naciones Unidas (ONU) sobre Gobierno Electrónico, muestra que varios países han desarrollado iniciativas, sistemas y plataformas tecnológicas para fortalecer el sector público, hacerlo más eficiente y alineado con un desarrollo sustentable de los países.

Los Estados miembros son clasificados de acuerdo al Índice de desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI), consistente en un indicador compuesto que mide la voluntad y la capacidad de las administraciones nacionales en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

(TIC) para prestar servicios públicos. El EGDl es un promedio ponderado de tres valores normalizados sobre las dimensiones más importantes del gobierno electrónico: alcance y calidad de servicios en línea, estado del desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones y capital humano.

La conclusión de este informe, en general, es que en un escenario de recesión en los países más influyentes, si bien se deben seguir prestando los servicios a los ciudadanos, es necesario potenciar el gobierno electrónico integrando las diferentes instituciones y estructuras de gobierno, intentando crear sinergias para un desarrollo inclusivo y sustentable. En ese contexto, entienden que el Gobierno Electrónico es una herramienta potente para transformar el gobierno en un conjunto cohesivo y coordinado de instituciones, que funcionan en procesos integrados para prestar los servicios. De lo contrario, terminamos con administraciones que funcionan a través de organismos e instituciones desconectadas entre sí, a las que los usuarios deben acudir de forma presencial, muchas veces en reiteradas oportunidades, para acceder a un servicio.

## **2.2 Conceptos básicos**

### **2.2.1 Administración Pública**

La identificación precisa de administración pública es relativamente reciente pero existe evidencia de que se trata de una actividad histórica. Se dice que la administración pública es tan antigua como el gobierno y por lo tanto se trata de una actividad social e histórica. En todas las comunidades, hasta las más antiguas la actividad organizada de los asuntos del Estado estuvo presente. En muchos de los casos la misma se confundía con actividades religiosas, militares, justicia, economía, comercio, entre otras. Con el paso del tiempo la administración pública comenzó a tomar independencia del resto de las actividades y formarse como una disciplina relacionada con el Estado. Su desarrollo evoluciona con las sociedades y su organización estatal ubicadas en un determinado tiempo y espacio.

La administración pública surge como actividad organizada en los grandes imperios, asumiendo variadas y diversas funciones pero se identifica como objeto de la misma el mantenimiento de las grandes civilizaciones y los grandes imperios.

Se entiende que la administración pública es una actividad única, con identidad propia y que solamente puede ser desarrollada por el propio Estado. Es de naturaleza pública y política y se encuentra estrechamente vinculada al progreso económico, político, social y cultural.

### **2.2.1.1 Formas de Administración Pública**

Las formas en que la administración pública puede realizarse son: centralizada, descentralizada, concentrada, desconcentrada (Jaramillo, 2014).

- **Administración centralizada.** La Administración Pública Centralizada es la actividad política, jurídica y técnica que ejerce jerarquía e imperativamente el Presidente de la República, de acuerdo con las funciones constitucionales, legales y reglamentarias, para satisfacer necesidades generales dentro de un organismo social, valiéndose de diferentes procedimientos, órganos e instituciones públicas, semi-públicas y privadas, y de acuerdo con los principios de eficiencia, agilidad y transparencia, descentralización, desconcentración, racionalización y economía de los servicios; la coparticipación y solidaridad social.

- **Administración descentralizada.** Se denomina así la administración en la que cada órgano ejerce competencias compatibles con su ubicación geográfica y grado. Esta forma permite la mejor utilización y racionalización de los recursos humanos y económicos de las instituciones. Puede hacerse efectiva esta forma de administración mediante la transferencia de competencias de un órgano determinado de la administración a otro; y está permitido jurídicamente porque la Constitución Política de la República y otras normas jurídicas del Estado establecen que las atribuciones

inicialmente asignadas a órganos determinados puedan ser transferidas con carácter definitivo a otros órganos de distintas administraciones, conjuntamente con los recursos económicos correspondientes, para evitar el acaparamiento de funciones y el retardo de los trámites y resoluciones.

La descentralización puede ser funcional o territorial. La primera, se da cuando la descentralización se da entre instituciones de la Administración Central; y la segunda, cuando la transferencia de funciones se da de un órgano de la administración mencionada y un órgano de la administración seccional (municipio, consejo provincial o junta parroquial), por ejemplo.

- **Administración concentrada.** Es aquella que concentra las competencias y recursos en el órgano superior de cada institución, impidiendo que los órganos inferiores y territoriales puedan coadyuvar oportunamente y de mejor manera con la administración.

- **Administración desconcentrada.** Es la administración en la que se posibilita la transferencia de funciones de un órgano superior a otro inferior en el ámbito de una misma administración, permitiendo así la racionalización de los recursos y el mejor cumplimiento de funciones, por razones del territorio o de la clase de servicios.

### **2.2.2 Gobernabilidad**

La gobernabilidad está entendida dentro de un proceso que involucra instituciones, costumbres y leyes, mediante las cuales se lleva a cabo la acción de gobernar. La gobernabilidad es también la capacidad de administrar recursos eficientemente y de formular e implementar y hacer cumplir políticas y regulaciones responsables.

Los principios de la gobernabilidad son: la legalidad (reglas formales); legitimidad y representatividad; eficacia, eficiencia y transparencia de la función pública; la promoción de la participación ciudadana, todo ello en un marco de respeto a los derechos humanos (Paredes, 2011).

Si la gobernabilidad es débil, se crea un espacio propicio para la corrupción pero este fenómeno no se presenta de manera lineal, ya que a su vez, la corrupción deteriora la legitimidad de las instituciones democráticas, lo que crea una sensación de inestabilidad y desconfianza en la ciudadanía. (PNUD, 2013)

La gobernabilidad es el resultado de una configuración tal de las relaciones Estado – Sociedad Civil que hace viable y legítima la definición de los asuntos públicos, el agenciamiento de sus soluciones y la implementación de programas, planes y políticas con la participación directa y efectiva de las sociedad civil, mediante una acción gubernamental democrática que administra a la vez su propia agenda de gobierno, las demandas y propuestas ciudadanas y la capacidad estatal y gubernamental de respuesta. (Revelo, 2005)

#### **2.2.2.1 Definición.**

Gobernabilidad se entiende como la capacidad de una sociedad de definir y establecer políticas y resolver sus conflictos de manera pacífica dentro de un orden jurídico vigente. Esta es una condición necesaria de un Estado de Derecho junto con la independencia de los poderes y un sistema legal que garantice el goce de las libertades y derechos civiles, sociales, políticos y culturales de las personas. Para ello se requiere de instituciones basadas en los principios de equidad, libertad, participación en la toma de decisiones, rendición de cuentas y, promoviendo la inclusión de los sectores más vulnerables (Salguero, 2014).

La gobernabilidad se refiere a aquellas condiciones ideales para que una sociedad, nación o pueblo se gobierne a sí mismo. Y en ese sentido la buena gobernanza se asienta de acuerdo con los Pactos Internacionales en una premisa básica: la libre determinación de los que conformamos su población, su gente y sus pueblos.

### 2.2.2.2 Gobernabilidad y políticas públicas

La Gobernabilidad, entendida como estabilidad institucional y política, así como efectividad en la toma de decisiones y la administración del Estado, se fomenta y fortalece a través de políticas públicas coherentes y que responden a las necesidades de cada país (OEA, 2008).

Se ha identificado dos diferentes enfoques que relacionan las políticas públicas a partir de la gobernabilidad. Éstos han puesto especialmente énfasis en la formación de la agenda pública y en los procesos de implementación:

- **Gobernabilidad democrática y agenda pública.** Este enfoque rescata el papel de las políticas públicas dentro del “paradigma” de la gobernabilidad, de tal manera que el problema de la gobernabilidad puede ser abordado desde el enfoque de políticas, especialmente si se enfatiza en la construcción social de los problemas y en la agenda pública. Esto ofrece enormes posibilidades para que se pueda realizar una integración de los dos paradigmas, o al menos un tipo de análisis integrado que pueda compartir y utilizar categorías de uno y otro lado. En este planteamiento, el necesario alineamiento entre las demandas sociales, concretadas en términos de problemas públicos, y la capacidad de respuesta gubernativa, conduce al punto neurálgico del proceso mediante el cual esas problemáticas públicas se convierten en políticas públicas. La conexión entre gobernabilidad y políticas públicas ocurre precisamente de esta manera: al momento de la conformación de la agenda pública.
- **Gobernabilidad, instituciones y políticas públicas,** deben integrarse el papel de las instituciones con las problemáticas de la gobernabilidad. Ofrece, además, una definición positiva y negativa de la gobernabilidad, según se presenten o no procesos de políticas públicas.

## 2.3 Gobernanza

Por gobernanza se entiende la gestión de las interdependencias entre los actores orientada a conseguir el desarrollo humano. Por desarrollo o progreso humano entenderemos el desarrollo que compatibiliza: incremento de la renta, equidad, sostenibilidad, y fortalecimiento de la libertad individual y de la democracia.

La gobernanza o gobierno en red significa el reconocimiento de la complejidad como elemento intrínseco del proceso político; un sistema de participación y colaboración de actores plurales en el marco de redes plurales y una nueva posición de los poderes públicos en los procesos de gobierno, lo que significa la adopción de nuevos roles e instrumentos.

La gobernanza es el estilo de gobernar propio de la Sociedad del Conocimiento. J. Prats señala que la transición de las sociedades industriales a info-globales conlleva un reajuste de las economías y las relaciones sociales, y en relación a estos cambios resulta insuficiente la forma de gobernar tradicional, basada en la acción del gobierno, y emerge la necesidad de la gobernanza. La gobernabilidad contemporánea exige Gobernanza. La razón, continúa Prats, es que la gobernabilidad hoy se "proyecta ampliamente como una capacidad social, como un atributo colectivo de toda la sociedad para dotarse de un sistema de gobierno que empuje el carro de los objetivos de desarrollo humano. Un sistema social es gobernable, cuando está estructurado socio-políticamente de modo tal que todos los actores estratégicos se interrelacionan para tomar decisiones colectivas y resolver sus conflictos conforme a un sistema de reglas y procedimientos formales e informales (que pueden registrar diferentes niveles de institucionalización) dentro del cual formulan sus expectativas y estrategias".

La perspectiva de la gobernanza nos permite superar las deficiencias del gobierno tradicional e incorporar los nuevos fenómenos sociopolíticos y, de

este modo, poder enfrentar los nuevos problemas sociales caracterizados por una mayor complejidad e intangibilidad. (Pascual, 2005)

### **2.3.1.1 Principales características de la gobernanza**

La gobernanza entendida como gestión de las interdependencias entre los gobiernos y los actores no gubernamentales para crear o fortalecer redes de cooperación para la construcción colectiva del desarrollo humano. No la podemos caracterizar en negativo, por oposición al estilo tradicional de gobernar. Es decir, alejada de los controles jerárquicos, de la planificación entendida de arriba-abajo y de la asignación de competencias por niveles territoriales de administración pública estilo de gobernar.

La gobernanza constituye un nuevo paradigma político, al introducir nuevas y sustitutorias dinámicas políticas y sociales. Por ello es necesario destacar lo que a mi juicio son sus principales características identificadoras:

- El interés general es una construcción colectiva.
- La democracia como capacidad de representación.
- Un nuevo protagonismo político: El liderazgo democrático en la sociedad red.
- Una nueva actuación: Garantizar la equidad en la sociedad red.
- El gobierno multinivel.
- La democracia como desarrollo económico.
- Un nuevo tipo de gestión pública: La gestión estratégica de redes territoriales.

Tanto los estudios de políticas públicas como los enfoques sobre gobernabilidad y gobernanza han venido apareciendo para hacer frente a la necesidad de entender y orientar la acción pública de las sociedades contemporáneas, sujetas a cambios y transformaciones continuas.

Se sostiene la conveniencia y pertinencia de mantener una diferenciación conceptual entre los términos de gobernabilidad y

gobernanza, debido a su origen y usos distintos, a referirse a cosas diferentes y, sobre todo, a la tradición latinoamericana que permite cultivar y aprovechar estos dos conceptos de manera independiente.

La gobernanza se basa en un nuevo tipo de gestión pública: la gestión estratégica.

Una primera definición de gestión estratégica es el uso eficiente de todos los recursos de un territorio para alcanzar objetivos de progreso humano.

La ventaja de esta definición es que pone el énfasis en la gestión de todos los recursos de un territorio, y no sólo de los recursos públicos, a disposición del sector público. La gestión estratégica se dirige a movilizar el conjunto de una colectividad (ciudad o región) hacia objetivos de desarrollo económico y social.

La principal finalidad de la gestión estratégica es proporcionar las metodologías e instrumentos más eficientes para la construcción colectiva del desarrollo humano. Toda región o ciudad es una construcción social por parte de los diferentes actores, ya sean éstos conscientes o no de que su acción e interacción con los otros es lo que crea, a partir de unas condiciones de entorno dadas, dicha región o ciudad. Se trata, por tanto, de hacer conscientes este hecho así como de la configuración actual de dichas interacciones para constituir las redes precisas para conseguir los objetivos sociales que, de manera compartida pero con liderazgo democrático, se planteen las regiones y las ciudades.

### **2.3.2 Administración Pública y Gobernanza**

La concepción de la administración pública ha sufrido una profunda transformación que ha venido a complementar el proceso de reforma del Estado que se ha llevado a cabo a partir de la década de los ochenta, principalmente como una solución a la crisis administrativa que se vivía en ese momento especialmente en América Latina, condición que se ha extendido hasta nuestros tiempos. Como consecuencia de la persistencia de

problemas sociales como la marginación, la pobreza, la inseguridad, la ineficiencia administrativa, la falta de resultados que satisfagan plenamente las demandas sociales, la ciudadanía ha exigido profundas transformaciones institucionales que han impactado a toda la organización social.

Desde la democratización paulatina de los órganos estatales y de la alternancia en el ejercicio del poder, hasta una cada vez más intensa participación social en organizaciones y movimientos espontáneos, la reforma del estado sigue siendo un fenómeno perceptible en nuestra vida diaria. En razón del impacto que dentro de éste proceso tiene la reforma gubernamental resulta de particular relevancia la transición de la administración pública tradicional a la nueva gestión pública como modelo que ha revolucionado la concepción burocrática del gobierno y ha incorporado la gobernanza democrática.

Este nuevo concepto de gestión pública hace énfasis en las relaciones descentralizadas, interinstitucionales e intergubernamentales. Es una gestión de coordinación, de dirección por consenso, con el objeto de transformar el funcionamiento de las organizaciones públicas y crear una gestión pública orientada al ciudadano, enfocada a resultados y a procurar la eficiencia, la eficacia, la economía y la calidad en la provisión del servicio público.

Esta centralidad en el ciudadano implica considerarlo en sus dos facetas, como titular de derechos y obligaciones por un lado, y como ciudadano cliente de servicios públicos, por otro. Debe ser una gestión abierta, constructiva y visionaria que le permita adecuarse a las futuras realidades públicas y políticas que los estados han de enfrentar para lograr una mejor gobernanza.

En este sentido, la Comisión de las Comunidades Europeas en el Libro Blanco de la Gobernanza Europea ha definido cinco principios básicos para lograr una buena gobernanza (Placencia, 2014):

- **Apertura.** Impone a las instituciones gubernamentales trabajar de forma más abierta, desarrollando una comunicación más activa, de tal forma que conduzca a una mayor legitimidad en las instituciones.
- **Participación.** Entiende que la calidad, la pertinencia y la eficacia de las políticas implican una amplia participación ciudadana tanto en la fase de formulación como de implementación, aunque a esto habría que añadir la necesidad e importancia de la participación en el seguimiento y evaluación de políticas públicas para otorgarle mayor legitimidad a las acciones gubernamentales.
- **Responsabilidad.** Requiere clarificar el papel de cada una de las instituciones y actores que intervienen en la toma de decisiones, así como en el desarrollo e implementación de las políticas públicas.
- **Eficacia.** Implica resultados efectivos mediante el logro de los objetivos, y de una constante evaluación que permita reorientar las políticas y medir su impacto.
- **Coherencia.** Requiere que las distintas políticas y acciones sean coherentes y fácilmente comprensibles.

En este contexto, las relaciones que se establecen entre las políticas públicas relativas a la ética, la transparencia y la rendición de cuentas constituyen una triada fundamental en el desempeño democrático en condiciones de gobernanza. Todas ellas se han convertido en valores que caracterizan los modelos modernos de gestión en cuanto fortalecen la credibilidad, la confianza y finalmente la aceptación del gobierno y de la administración pública por parte de los ciudadanos.

En las democracias modernas la rendición de cuentas alude al control y la vigilancia de los gobernantes; a la presencia de frenos y contrapesos al poder político y a la posibilidad de que los ciudadanos refrenden su consentimiento o disentimiento por la vía electoral en torno a cómo ejercen el poder quienes ocupan los cargos públicos y de representación. La gestión de la ética en las organizaciones públicas y el desarrollo de la rendición de

cuentas dependen de la madurez de la sociedad civil y de la superación de una tradición centenaria por la falta de incentivos y participación popular, características del modelo autoritario que dominó los regímenes latinoamericanos durante varias décadas.

#### **2.4 Relación de Gobierno Electrónico y Gestión Pública**

El gobierno electrónico está relacionado con la gestión pública de una manera estrecha, ya que éste es utilizado como instrumento para ayudar que dicha gestión cumpla con sus objetivos de forma eficiente. Al igual que la gestión pública el Gobierno Electrónico busca hacer valer los derechos de la colectividad; sin embargo, lo hacen de distintas formas. La gestión pública se vale de varias herramientas tanto tecnológicas como de cualquier otra índole, para que las organizaciones presten los servicios adecuadamente, mientras que el Gobierno Electrónico hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para aumentar la productividad de dichos entes, pero lo que ambos buscan al final el mismo objetivo, el cumplimiento efectivo de las políticas gubernamentales en pro del desarrollo de un país.

El Gobierno Electrónico, mejora la capacidad de respuesta de los entes gubernamentales haciendo que dichos entes hagan uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para mejorar sus servicios mediante la creación de portales Web donde los ciudadanos realicen cualquier actividad o busquen respuestas de cualquier interrogante que tengan.

Por otro lado, mejora la capacidad de respuesta ya que el personal que labora en estos entes podrá trabajar con las redes internas que permiten reducir la burocracia y mejorar el servicio. También pueden establecerse o crearse redes externas que comuniquen organizaciones gubernamentales para lograr atender a un número mayor de personas y de esta manera disponer de un gobierno interconectado donde el ciudadano tenga participación en los procesos; para que éste tenga facilidad para realizar sus transacciones, de tal forma que el ciudadano tenga noción de lo que se

realiza en los entes gubernamentales y los movimientos y acciones que estas organizaciones realizan con los recursos del país.

## **2.5 Gobierno Electrónico (e-Gobierno)**

Antes de establecer la definición de Gobierno Electrónico, es necesario comprender que se espera de un buen gobierno; en un reciente estudio sobre los Indicadores Mundiales de un buen Gobierno (Governance Matters, 2008) el (Banco del Mundial, 2008) define “buen gobierno” como el conjunto de tradiciones e instituciones mediante las cuales se ejerce la autoridad en un país”. El Banco Mundial, aplica seis dimensiones para medir un buen gobierno; la voz y rendición de cuentas, permite la participación de todos los ciudadanos de un país en la selección de su gobierno, con la estabilidad política y ausencia de violencia/terrorismo se reduce la probabilidad de que el gobierno sea desestabilizado medios inconstitucionales o violentos, a través de eficacia el gobierno este debe brindar calidad en los servicios públicos, demostrando su capacidad de administración pública y la calidad de la formulación de políticas; por medio de la calidad normativa la capacidad del gobierno establecer políticas y reglamentaciones adecuadas que promuevan el desarrollo del país, el imperio de la ley refiere el grado de confianza de los agentes públicos, privados y la población en general para con las reglas de la sociedad y su nivel de acatamiento bajo la garantía de sus derechos y finalmente el control de la corrupción como la medida en que se ejerce el desde el poder público en el control y transparencia en la gestión del estado

De acuerdo a la Carta Iberoamericana, se considera al Gobierno Electrónico como el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar la transparencia del sector

público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.

El Gobierno Electrónico es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. Bajo este punto de vista, el gobierno electrónico basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.

El Gobierno Electrónico es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. Bajo este punto de vista, el gobierno electrónico basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.

El Gobierno Electrónico, es la capacidad y voluntad del gobierno para hacer uso del internet y las tecnologías de la información en la ejecución de sus funciones, con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Con el salto que ha dado internet en general, los gobiernos ahora poseen una herramienta muy poderosa para acercarse a los ciudadanos, no solo para ofrecer información, sino también para recibir de ellos sus preferencias, opiniones, necesidades y demandas que ahora pueden transmitirle al Estado por vía electrónica. Esto implica que se deben hacer cambios al interior de las estructuras del Estado, creando medios para que el

ciudadano se exprese y una plataforma donde se canalicen esas demandas dándole al ciudadano respuestas acordes a sus necesidades.

### **2.5.1 Estado del Arte**

Desde fines del siglo XX e inicios del XXI, los países vienen realizando esfuerzos por formular declaraciones políticas en torno al aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en las cuales se han incorporado conceptos asociados al Gobierno Electrónico.

“Promover una administración más eficiente, eficaz y transparente por parte de los gobiernos a todo nivel, mediante el ofrecimiento en línea de información a los ciudadanos, mecanismos de control de gestión, servicios, trámites y contratación estatal de bienes y servicios a través de las redes digitales” (CEPAL, 2000), fue uno de los compromisos que representantes de América Latina y el Caribe asumieron en el año 2000, al reunirse en Florianópolis, Brasil, para preparar su participación en el segmento de alto nivel a realizarse en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York ese mismo año, dedicado a “la función de las tecnologías de la información en el contexto de una economía mundial basada en el saber.

Surge entonces, como parte de la Agenda de Conectividad para las Américas promulgada en la Cumbre de las Américas del 2001, la inquietud de conocer el grado de preparación del Estado para realizar la transición al Gobierno Electrónico, con miras a que éste se conviertan en usuario modelo para motivar a otros sectores de la sociedad para que se conecten, ofrezcan información, transacciones y servicios de los gobiernos, y desarrollen sistemas de adquisición en línea.

A comienzos del siglo XXI, las resoluciones, declaraciones y compromisos de política regional fueron encaminados en el sentido amplio de mejorar el desempeño del sector público con la adopción del Gobierno Electrónico para su modernización y buen manejo, a través de la oferta integrada de información y servicios en línea para la ciudadanía, y el fortalecimiento de los elementos participativos. El propósito era que los

países formulen estrategias nacionales de Gobierno Electrónico y que incluyan a los gobiernos locales, para que la administración pública sea más transparente, eficaz y democrática, adaptando sus servicios a las necesidades de los ciudadanos y las empresas y fortaleciendo las relaciones con éstos. Siendo claro el compromiso con la modernización del Estado a través del diseño e implementación de estrategias de Gobierno Electrónico.

Desde 2005 se comienzan a incorporar temáticas específicas que los países deberían abordar en el marco de sus estrategias de Gobierno Electrónico, como la información en línea y georeferenciada, la simplificación administrativa, la desmaterialización de procedimientos, la firma electrónica y digital, los registros, documentos y archivos electrónicos, la preservación de la información, la interoperabilidad, la protección de datos, los medios de pago electrónico, la seguridad, la usabilidad, la accesibilidad, la contratación electrónica, las ventanillas únicas, las oficinas de atención al ciudadano, la capacitación de funcionarios y de la ciudadanía, los gobiernos locales, la cooperación regional y el derecho de los ciudadanos al Gobierno Electrónico (ELAC, 2007).

En marzo de 2010, los Ministros y Jefes de delegaciones de los países de la Unión Europea y de América Latina y el Caribe reunidos en el V Foro Ministerial UE-ALC sobre la Sociedad de la Información celebrado en La Granja de San Ildefonso, España, incorporaron en el capítulo de Gobierno y Administración Pública en Internet de la Declaración el que los gobiernos y organismos públicos “pongan a disposición de la sociedad, en forma fácilmente accesible, aquellas informaciones y datos de interés público que puedan ser utilizados por terceros para crear nuevos servicios para ciudadanos y empresas (UE-ALC, 2010).

### **2.5.2 Beneficios del Gobierno Electrónico**

El Gobierno Electrónico entrega beneficios directos a la comunidad en general, tales como la eliminación de las barreras de tiempo y espacio, la facilidad en las comunicaciones, el acceso igualitario a la información, el

aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones, el incremento en la producción de bienes y servicios de valor agregado; en suma, una mayor calidad de vida de la ciudadanía.

Por su parte, la utilización de estas tecnologías en la gestión pública puede traer grandes beneficios, pues constituyen pilares fundamentales para la modernización y eficacia del Estado, ayudan al control interno y externo aportando transparencia al sector público, disminuye costos del sector público al compartir recursos, ayuda a la descentralización acercando el Gobierno a los ciudadanos y facilita la participación ciudadana en los procesos de tomas de decisiones, entre otros.

Este nuevo paradigma generado por el Gobierno Electrónico ha revolucionado la forma de entregar y recibir servicios, logrando alcanzar resultados en las relaciones entre el Gobierno y los ciudadanos, el Gobierno y las empresas, el Gobierno y sus empleados y entre los mismos Gobiernos, relaciones que permiten la gestión integrada y/o compartida de servicios propios de la administración pública.

Aun cuando los beneficios que puede brindar la implementación de un Gobierno Electrónico a todos los niveles de la sociedad son enormes, se pueden encontrar rechazos y reticencias especialmente al interior de los estamentos públicos. Esto debido a que dicha implementación trae consigo un cambio en la manera de pensar, de actuar y de compartir la información. Se requiere hacer una reestructuración de procesos, innovación en los servicios, utilización de nuevas tecnologías, etc., lo cual provoca resistencias, temores al uso de las tecnologías, inseguridades al asociar tecnología con pérdida de puestos de trabajo, rechazo a capacitarse en áreas nuevas, entre otros. A menudo este cambio se percibe por parte de algunos funcionarios como una pérdida de poder, especialmente cuando éste se ha construido sobre la base de haberse apropiado de información que ahora será de amplio acceso y compartida por todos. Y mayor aún

puede ser el temor de que al compartir la información se evidencie su baja calidad, aunque compartirla pueda ser el camino justamente para mejorarla.

Una forma útil de presentar estos beneficios es entendiéndolos como resultados de ciertas acciones e iniciativas de Gobierno Electrónico, en otras palabras, cómo los proyectos que harán posible materializar estos cambios entregarán beneficios a la ciudadanía. En este sentido, los aportes podrían resumirse de la siguiente manera:

- **Mejoramiento de la calidad de los servicios públicos:** Uno de los principales resultados potenciales del Gobierno Electrónico que se ha identificado en estudios previos es el mejoramiento de la calidad en los servicios públicos. Esto no sólo se refiere a la conveniencia de tener acceso a información y servicios gubernamentales 24 horas del día los 7 días de la semana, sino también al mejoramiento sustancial de los productos, procesos y atención a los ciudadanos.
- **Eficiencia y productividad en los procesos y operaciones gubernamentales:** Las labores gubernamentales son muy diversas y los recursos siempre son escasos. Uno de los grandes objetivos del Gobierno Electrónico es elevar la productividad de las organizaciones públicas y hacer más eficientes los procesos y acciones desarrolladas por entidades gubernamentales.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** Las TIC pueden fomentar y facilitar la transparencia de las labores gubernamentales y los procesos de rendición de cuentas<sup>20</sup>. El acceso y disponibilidad de información relevante sobre finanzas, recursos humanos y otros temas que hasta hace algunos años eran sólo accesibles para un selecto grupo de actores sociales, tiene el potencial de transformar radicalmente las relaciones entre el aparato administrativo del Gobierno, los ciudadanos y sus representantes políticos.
- **Participación ciudadana:** Para que un gobierno democrático funcione, es necesario que los ciudadanos tengan oportunidades de participar de

forma real y efectiva en las decisiones públicas. Algunos mecanismos específicos son foros virtuales y Chats, en donde los ciudadanos pueden compartir sus opiniones en la comodidad de sus hogares. Procesos de participación que solían ser para una minoría selecta de grupos de interés han comenzado a beneficiarse con opiniones de una base ciudadana más amplia. Sin embargo, las dependencias gubernamentales no siempre están preparadas para los cambios derivados de estos innovadores sistemas de participación ciudadana (Ej. el gran volumen de comentarios recibidos) y su capacidad de respuesta es limitada.

- Marco regulatorio que respalde el Gobierno Electrónico: Los gobiernos no son sólo usuarios de las TIC, tienen la capacidad formal de crear normas y reglamentos que respalden y fomenten la implementación de proyectos de Gobierno Electrónico. Así, un beneficio adicional del Gobierno Electrónico es precisamente la creación de un marco regulatorio que respalde y sustente el diseño, implementación, uso y evaluación de las TIC al interior del propio Estado y en sus relaciones con otros actores sociales. Otro ejemplo son reglamentos y normas que facilitan su uso y la colaboración e intercambio de información entre diferentes dependencias gubernamentales, compañías privadas y organizaciones no gubernamentales.
- Marco legal y regulatorio que fomente la Sociedad de la Información: De forma similar al punto anterior, el Gobierno tiene la capacidad de regular algunas de las acciones que respecto al uso TIC realicen otras entidades, incluyendo tanto a empresas privadas como a organizaciones no gubernamentales. Por tanto un beneficio más del Gobierno Electrónico puede ser la promulgación de leyes (si el poder legislativo está involucrado), reglamentos y políticas que fomenten el uso y difusión de las TIC en el marco de lo que se ha denominado la sociedad de la información. Leyes y reglamentos referentes al uso de firmas digitales y programas que impulsan la penetración de computadoras e Internet en

lugares remotos o de difícil acceso constituyen ejemplos de este tipo de beneficios.

### **2.5.3 Modalidades de Gobierno Electrónico (Muñoz, Tarárez, Cid, & Farias, 2008)**

**G2C:** Gobierno a Ciudadano, en este tipo de Gobierno Electrónico se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a los ciudadanos por parte del Estado. Algunos ejemplos de este tipo de iniciativa son las siguientes: Ventanilla única. Pago de impuestos, servicios públicos, solicitudes, trámites.

**Beneficios:** En general los beneficios de este tipo de iniciativas para los ciudadanos tienen relación con los potenciales ahorros en tiempo y dinero, medidos por los desplazamientos a las oficinas públicas y esperas en la atención que dejan de realizarse debido a estos nuevos canales de comunicación. A ello podemos agregar la mayor flexibilidad, comodidad y ventajas del acceso a información más actualizada. Una tendencia mundialmente reconocida en este tipo de iniciativas de Gobierno Electrónico está dirigida a desarrollar sistemas de atención a través de modelos de “Ventanilla Única”, esto es la implementación de accesos virtuales a todos los servicios que ofrece el Estado a los ciudadanos desde un único punto de acceso.

Un ejemplo exitoso de esta modalidad es el proyecto POPATEMPO en el Estado de Sao Paulo en Brasil (puesto de atención al ciudadano que incluye trámite en un solo punto, temas de orden social como escritura de cartas para comunicación con familiares y amigos, etc.

**G2B:** Gobierno a Empresas, en este tipo de Gobierno Electrónico se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a las empresas, por parte del Estado. Algunos ejemplos de este tipo de iniciativa son las siguientes:

- Pago de cuotas de la Seguridad Social de los trabajadores
- Actividades relacionadas con los derechos laborales
- Declaración o notificación de impuestos propios de la actividad empresarial.
- Inscripción de una nueva empresa
- Envío de datos a las oficinas estadísticas
- Declaraciones asociadas a actividades de comercio exterior
- Permisos e informes relacionados con el medio ambiente
- Compras públicas.

**Beneficios:** los beneficios relacionados con este tipo de iniciativas son parecidas a las que se obtienen con las actividades del tipo G2C, en relación con el ahorro de tiempo, dinero y flexibilidad en la obtención de información. Pero en este caso es necesario destacar el desarrollo de proyectos del tipo G2B, puede ser especialmente relevante el Estado, pues podría permitirle, por un lado ahorros importantes en sus costos administrativos, agilizar los procesos de creación de empresas y licitaciones y dar una imagen de transparencia en la gestión.

Experiencia exitosa G2B: Portales de compras públicas en países como Ecuador, Chile y México.

**G2E:** Gobierno - Empleado. En este tipo de Gobierno Electrónico se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios de desarrollo profesional y atención de demandas al recurso humano del gobierno, por parte del Estado, En otras palabras es la conexión del Gobierno con sus empleados. Algunos ejemplos de este tipo de iniciativa son las siguientes:

- Portales educativos – capacitación a empleados públicos.
- Portales intranet, con difusión de beneficios, listas de directorios, reglamentos internos y servicios informativos.
- Gestiones y flujos de trabajo internos.
- Información de procedimientos, manuales, leyes, reglamentos.

- Escritorios virtuales: thinkclients.

**Beneficios:** los beneficios relacionados con este tipo de iniciativas están relacionados con la mayor rapidez y eficiencia, así como con la disminución en los costos de operación para la realización de labores de difusión de información a funcionarios. También existen beneficios relacionados con la posibilidad de desarrollar procesos de capacitación a distancia, realizando un mejor aprovechamiento de las inversiones tecnológicas realizadas.

Experiencia exitosa: RELPE Red latinoamericana de portales educativos y la virtualización de escritorio del funcionario público en Bolivia y República Dominicana. Es un término relativamente nuevo, introducido en la década de los 90, que describe el proceso de separación entre el escritorio, que engloba los datos y programas que utilizan los usuarios para trabajar, de la máquina física. El escritorio “virtualizado” es almacenado remotamente en un servidor central en lugar del disco duro del ordenador personal. Esto significa que cuando los usuarios trabajan en su escritorio desde su portátil u ordenador personal, todos sus programas, aplicaciones, proceso y datos se almacenan y ejecutan centralmente, permitiendo a los usuarios acceder remotamente a sus escritorios desde cualquier dispositivo capaz de conectarse remotamente al escritorio, tales como una portátil, PC, Smartphone o thin client.

**G2G:** Gobierno a Gobierno, en este tipo de Gobierno Electrónico se encuentra contempladas las iniciativas destinadas a satisfacer los crecientes y dinámicos requerimientos de coordinación entre distintas instituciones. Estas iniciativas implican muchas veces definir un marco de políticas, especificaciones y directrices a las reparticiones públicas, de forma que pueda garantizarse la compatibilidad entre sistemas, plataformas y medios de almacenamiento. Algunos ejemplos de este tipo de iniciativa son:

- Gestión integrada y compartida de servicios públicos
- Traspaso de información y servicios electrónicos, a través de base de datos compartidas y/o procesos transaccionales.

- Uso de metodologías y estándares abiertos, tomando en cuenta la seguridad de la información en el acceso a los servicios y aplicaciones.  
Firma Electrónica.
- Formulación y seguimiento de presupuestos y/o actividades financieras
- Adquisiciones gubernamentales
- Planificación de actividades y metas

**Beneficios:** los beneficios relacionados con este tipo de iniciativas son producto de la estandarización en sus diferentes dimensiones, entre ellas cabe destacar: Acceso a datos de información que las instituciones han acumulado y que en la actualidad su acceso a quienes la requieren significa superar barreras de trámites y burocracia.

#### **2.5.4 Fases de desarrollo**

El desarrollo del Gobierno Electrónico debe asumirse como un proceso evolutivo, que comprende al menos cuatro fases: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación (OEA, 2008). Estas fases no son dependientes una de la otra, ni tampoco es necesario que termine una para comenzar la otra. Cada una de ellas tiene distinto objetivo e implica distintas exigencias en términos de costos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las TIC. A continuación presentamos una caracterización sinóptica de cada una de ellas:



**Figura . Fases del desarrollo del Gobierno Electrónico**

- **Presencia.** Esta es la fase inicial de Gobierno Electrónico. Aquí los gobiernos ponen en línea, rápida y directamente información básica, comenzando con leyes y regulaciones, documentos y estructuras organizacionales de las instituciones. No existe mayor relación con ciudadanos y empresas debido a que el tipo de información puesta en línea no posibilita la interacción. Los beneficios para los ciudadanos y empresas tienen relación con la posibilidad de eliminar los traslados y las filas de espera en las oficinas gubernamentales, pudiendo constituirse en un gran avance para eliminar elementos burocráticos y de corrupción.
- **Interacción.** En esta fase del Gobierno Electrónico se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el Gobierno. Ofrece la capacidad de involucrar a ciudadanos y empresas en los procesos del gobierno, habilitando una interacción a través de la apertura de canales de comunicación, ofreciendo la posibilidad de tomar contacto con quienes deciden en distintos niveles del gobierno.  
La interactividad conlleva a una comunicación que puede comenzar con funciones básicas tales como: generación de contacto vía correo electrónico, envío de formularios de comentarios u opinión sobre

determinadas materias, creación de foros de opinión para el intercambio de ideas, entre otros.

Los beneficios para los ciudadanos y empresas consisten en la posibilidad de aumentar la conciencia pública sobre determinados temas, opinando sobre ciertas materias. También esta fase permite la participación ciudadana y la generación de confianza con las reparticiones públicas.

- **Transacción,** En esta fase del Gobierno Electrónico se incluyen la provisión de transacciones electrónicas a ciudadanos y empresas por parte del gobierno, como una alternativa y/o complemento a la atención presencial en las oficinas. Aquí los gobiernos implementan iniciativas equivalentes al comercio electrónico por parte de las instituciones privadas. Los sitios web transaccionales permiten un acceso directo a los servicios del gobierno.

La transacción permite a los gobiernos rediseñar los procedimientos administrativos, haciéndolos más simples, rápidos y baratos. Al implementar transacciones electrónicas es posible conseguir potenciales ahorros de costos, responsabilidad en las operaciones y eventuales mejoras en la productividad.

Cabe destacar que poner en operación iniciativas en esta fase del Gobierno Electrónico no es simple ni barato. A veces incluso es necesario realizar cambios en los marcos jurídicos de los países.

- **Transformación.** En esta fase del Gobierno Electrónico se realizan transformaciones significativas en la forma de operar del gobierno. Cambian las relaciones entre el gobierno y los ciudadanos, las reparticiones públicas modifican su estructura organizativa para proveer por vía electrónica aquellas prestaciones que componen su misión crítica, la Administración se anticipa a las demandas de los ciudadanos a través de una personalización de las prestaciones.

Esta fase requiere de una gran estrategia, en la cual estén considerados al menos los siguientes aspectos: una gran voluntad política que apoye

los procesos de cambio a realizar; recursos humanos altamente capacitados en el uso de tecnologías de información; disponibilidades presupuestarias que permitan realizar las inversiones necesarias; también es necesario revisar los marcos normativos y la capacidad de los ciudadanos para hacer uso de las iniciativas propuestas.

En este tipo de implementaciones de Gobierno Electrónico, a menudo los ahorros y beneficios originados son recibidos y utilizados en gran medida por los ciudadanos y empresas usuarias y no necesariamente son instantáneamente reflejadas en los resultados de las reparticiones públicas que realizan las inversiones.

#### **2.5.5 Medición del Gobierno Electrónico**

El documento titulado Evaluación de e-Gobierno de las Naciones Unidas resulta de gran interés al ver la injerencia, cada día mayor, de los servicios en línea como elementos para la inclusión y el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. El objetivo de este documento es conocer y analizar las iniciativas de los países en cuanto al gobierno electrónico, así como el uso y aplicación de las TIC para hacer más eficiente al sector público. En este sentido, se considera necesario que los gobiernos se adecuen y piensen en programas que incluyan a las TIC y que los vínculos institucionales/gubernamentales sean sólidos para lograr mayor inclusión y desarrollo del gobierno electrónico.

El documento analiza el marco institucional de los países sobre la organización y operación del gobierno electrónico, considerando que las instituciones gubernamentales pueden ser buenas coordinadoras de proyectos, las cuales deben ayudar a superar barreras internas, con el objeto de centrarse en las necesidades de los ciudadanos.

El informe considera que el gobierno electrónico proporciona a los administradores herramientas de gran alcance para hacer frente a problemas de equidad social y de brecha digital, cuestión que es tarea de los gobiernos para consolidar planes y programas que se adapten al

contexto social y a las necesidades de la gente, incrementando directa o indirectamente el uso de servicios en línea y/o móviles, para el beneficio de todos los ciudadanos sin distinción, lo que al mismo tiempo se traduce en inclusión social y disminución de la brecha digital.

El Índice de Desarrollo de e-Gobierno de las Naciones Unidas es un indicador compuesto que mide la voluntad y la capacidad de las administraciones nacionales para usar las TIC en la prestación de servicios públicos. Este estudio se realiza con base en los 193 Estados miembros, para evaluar las características técnicas de los sitios web nacionales, así como las políticas de gobierno electrónico, además de las estrategias aplicadas en general y por sectores específicos para la prestación de servicios digitales esenciales.

El Índice de Desarrollo de e-Gobierno es un promedio de tres características en las dimensiones más importantes de la administración electrónica que son:

- **Componentes de los servicios en línea.** Se evalúa los sitios web nacionales de cada país, incluyendo el portal nacional central, el portal de servicios electrónicos y el portal de e-Participación, así como los sitios web de los ministerios relacionados con la educación, trabajo, servicios sociales, salud, financiamiento y medio ambiente, según corresponda.

Se evalúa el contenido y las características, los sitios nacionales que se pusieron a prueba para un nivel mínimo de accesibilidad de contenidos web.

- **El estado de desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones.** El índice de infraestructura de telecomunicaciones es un compuesto promedio aritmético de cinco indicadores: usuarios estimados de Internet por cada 100 habitantes; número de líneas telefónicas fijas por cada 100 habitantes; número de usuarios móviles por cada 100 habitantes; número de usuarios de Internet fijo por cada 100 habitantes; y número de instalaciones fijas de banda ancha por cada 100 habitantes donde la

Unión Internacional de Telecomunicaciones fue la principal fuente de datos en cada caso.

- **El capital humano inherente.** El índice de capital humano es un compuesto promedio de dos indicadores: la tasa de alfabetización de adultos y la tasa combinada bruta de matriculación primaria, secundaria y terciaria.

Cada uno de estos conjuntos de índices es, en sí mismo, una medida compuesta que puede ser extraída y analizada de forma independiente.

La revolución tecnológica ha logrado crear nuevas formas de comunicación que se tornan inmediatas. La interacción es ahora, además de entre usuarios, también entre instituciones y demás actores del sector. En este sentido se abren nuevos canales de comunicación más cercanos a la gente. Las instituciones de gobierno se vuelven más accesibles, no sólo para la comunicación unidireccional, sino para un verdadero proceso de intercambio de información con el uso de las TIC.

De acuerdo a este informe, el gobierno de la República Popular Democrática de Corea mantiene el primer lugar, seguido de Australia y Singapur. El factor fundamental por el cual Corea mantiene su liderazgo reside en el significativo desarrollo de aplicaciones móviles intersectoriales, su distribución multicanal a través del portal integrado del país, así como su potente motor de búsqueda.

En lo que se refiere a América Latina y El Caribe, Uruguay ocupa la posición número 26 a nivel mundial, y la primera posición a nivel de la región, seguido por Chile y Argentina. Ecuador se ubica en la posición 83 entre 193 países a escala mundial, mejorando su ubicación en 19 puestos en relación con el último índice de 2012.

A continuación se presentan los resultados EDGI del informe 2014, a nivel mundial (Tabla 1) y a nivel de los países de América Latina y El Caribe (Tabla 2).

**Tabla .**

**Índice de desarrollo e-gobierno a nivel mundial**

COUNTRY	REGION	2014 EGDI	2014 RANK	2012 RANK	CHANGE IN RANK (2012 - 2014)2
Republic of Korea	Asia	0.9462	1	1	0
Australia	Oceania	0.9103	2	12	10
Singapore	Asia	0.9076	3	10	7
France	Europe	0.8938	4	6	2
Netherlands	Europe	0.8897	5	2	-3
Japan	Asia	0.8874	6	18	12
United States of America	Americas	0.8748	7	5	-2
United Kingdom	Oceania	0.8695	8	3	-5
New Zealand	Europe	0.8644	9	13	4
Finland		0.8449	10	9	-1

Fuente: (UNPACS, 2014)

**Tabla .**

**Índice de desarrollo e-gobierno en América Latina y El Caribe.**

COUNTRY	LEVEL OF INCOME	2014 EGDI	2014 RANK	2012 RANK	CHANGE IN RANK (2012 - 2014)2
Uruguay	High	0.7420	26	50	24
Chile	High	0.7122	33	39	6
Argentina	Upper Middle	0.6306	46	56	10
Colombia	Upper Middle	0.6173	50	43	-7
Costa Rica	Upper Middle	0.6061	54	77	23
Brazil	Upper Middle	0.6008	57	59	2
Barbados	High	0.5933	59	44	-15
Antigua Barbuda	High	0.5927	60	49	-11
Mexico	Upper Middle	0.5733	63	55	-8
Venezuela	Upper Middle	0.5564	67	71	4
Peru	Upper Middle	0.5435	72	82	10
Panama	Upper Middle	0.5242	77	66	-11
Grenada	Upper Middle	0.5220	78	75	-3
Ecuador	Upper Middle	0.5053	83	102	19

Fuente: (UNPACS, 2014)

## **2.6 Sociedad de la Información**

El concepto de Sociedad de la Información (SI) surge cuando los expertos en el tema observan cómo la sociedad industrial se transforma en otro tipo de sociedad, que se diferencia de las anteriores en la posibilidad de tener un acceso casi ilimitado a la información generada por otros, en contraposición con el acceso a los bienes materiales. A continuación se presenta la revisión de varias definiciones de SI propuestas desde sectores, tales como el gubernamental, el académico y el empresarial, para posteriormente realizar un análisis de estas. Es importante destacar que las

definiciones que se presentan reflejan la visión de sus proponentes y sus contextos, y lo que se busca es tratar los elementos comunes desde las diferentes propuestas conceptuales.

De acuerdo con la visión de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), los estados deben construir:

“Una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos” (UIT U. I., 2004).

### **2.6.1 Estado del Arte**

En la actualidad vivimos en una época de auge de las tecnologías digitales, caracterizada por constantes cambios e innovaciones científicas y tecnológicas. La Sociedad de la Información y el Conocimiento es un concepto del que se ha discutido mucho pero no se ha establecido los consensos suficientes. Para abordar este complejo tema, se pueden analizar dos perspectivas con el propósito de comprenderlo mejor. Por un lado, está la Sociedad de la Información (SI) y por el otro la del Conocimiento.

El término “Sociedad de la Información” se refiere a una forma de desarrollo económico y social de los países, en el que la adquisición, almacenamiento, procesamiento, evaluación, transmisión, distribución y difusión de la información con perspectivas a la creación de conocimiento y a la satisfacción de las necesidades de las personas y de las organizaciones, juega un papel importante en la actividad económica, en la creación de riqueza, en la definición de la calidad de vida y las prácticas culturales de los ciudadanos.

Por lo que se puede definir como Sociedad de la Información al desarrollo caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas privadas y administración pública) para obtener y compartir

cualquier información, instantánea y permanentemente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera.

El surgimiento de la Sociedad de la Información abre un campo de oportunidades para que los países en desarrollo puedan superar algunas de las barreras que hasta el momento les distancian del resto de Estados a nivel mundial, a pesar del riesgo inminente de que la tecnología incremente aún más la disparidad de riqueza en el mundo, lo que exige la preparación para insertarse en el nuevo orden de información y comunicación que constituye la Sociedad de la información.

Esta acelerada transformación abre a través de la Sociedad del Conocimiento, nuevas oportunidades de desarrollo para las personas y pueblos, no sólo sobre la base de la riqueza acumulada, el capital o el trabajo físico, sino mediante la construcción y aplicación de conocimientos, el manejo de la información, la comunicación y la oferta de productos y servicios nuevos y revolucionarios que sean capaces de satisfacer las necesidades de nuestras sociedades.

El Plan de Acción Regional estrategia para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe (ELAC) 2010 (para 2008-2010); en su segunda etapa de implementación representa la evidencia de la madurez de políticas públicas para que las TIC sean insertadas exitosamente en todos los sectores que conforman la economía y la sociedad. En su primera fase este plan concibió crear y fortalecer medios de intercambio sobre servicios de e-gobierno; desarrollando cooperación regional para la transferencia de tecnologías, plataformas, aplicaciones y programas informáticos, así como sus correspondientes conocimientos, habilidades y mejores prácticas.

Este plan profundiza las metas acordadas por autoridades regionales durante la II Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe, realizada en San Salvador, en febrero de 2008

La estrategia para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe (ELAC) 2010 refleja un cambio importante en la orientación del uso

de las TIC para el desarrollo; bajo la proyección de lograr un crecimiento con equidad no como una necesidad emergente sino como una oportunidad del desarrollo industrial de las TIC, a favor de un desarrollo humano y social más integral.

### **2.6.2 Medición de la Sociedad de la Información**

La UIT desde 2009 publica el informe anual sobre las TIC, Medición de la Sociedad de la Información; en éste clasifica a 152 países en función de su nivel de acceso, utilización y conocimientos de las TIC. Este informe proporciona “los datos sobre el Índice de Desarrollo de las TIC (IDI) y la Cesta de Precios de TIC (IPB), dos referencias básicas para seguir la evolución de la sociedad de la información en todo el mundo. Mientras que el IDI da cuenta de los progresos logrados en lo tocante a la infraestructura, la utilización y las capacidades TIC, el IPB es un eficaz instrumento para supervisar la asequibilidad de los servicios TIC y explicar por qué algunos países han avanzado a un ritmo más acelerado que otros en su desarrollo de las TIC” (UIT, 2013).

De acuerdo con los datos publicados en dicho Informe, Dinamarca es la economía en TIC más avanzada del mundo, seguida por la República de Corea, Suecia, Islandia, Reino Unido, y Finlandia; mientras que Uruguay es la primera en Sudamérica, seguida de Chile y Argentina. Ecuador está en el puesto 88.

**Tabla .**

**Índice de desarrollo de Sociedad de la Información nivel mundial**

<b>Economía</b>	<b>Puesto 2013</b>	<b>IDI 2013</b>	<b>Puesto 2012</b>	<b>IDI 2012</b>
Dinamarca	1	8,86	2	8,78
República de Corea	2	8,85	1	8,81
Suecia	3	8,67	3	8,68
Islandia	4	8,64	4	8,58
Reino Unido	5	8,5	7	8,28
Noruega	6	8,39	6	8,35
Países Bajos	7	8,38	5	8,36
Finlandia	8	8,31	8	8,27
Hong Kong, China	9	8,28	11	8,08
Luxemburgo	10	8,26	9	8,19

Fuente: (UIT, 2013)

**Tabla .**

**Índice de desarrollo de Sociedad de la Información América Latina**

<b>Economía</b>	<b>Puesto 2012</b>	<b>IDI 2012</b>	<b>Puesto 2011</b>	<b>IDI 2011</b>
Uruguay	48	6,32	51	5,92
Chile	56	5,92	54	5,68
Argentina	59	5,8	56	5,58
Brasil	65	5,5	67	5,16
Colombia	77	4,95	80	4,61
Venezuela	80	4,81	78	4,68
Ecuador	88	4,56	88	4,28
México	95	4,29	94	4,07
Perú	105	4	101	3,92
Bolivia	107	3,78	109	3,52
<b>Paraguay</b>	<b>109</b>	<b>3,71</b>	<b>108</b>	<b>3,56</b>

Fuente: (UIT, 2013)

## **2.7 Tecnologías de la Información y Comunicación**

La reflexión acerca del nivel de preparación de un país para su incorporación a la Sociedad de la Información, necesariamente desemboca en el análisis del nivel de desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación. Así, la Comisión Económica para América Latina, CEPAL, las define como un “Sistema tecnológico mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores”, y agrega que “las TIC son algo más que informática y computadoras, puesto que no funcionan como sistemas aislados, sino en

conexión con otras mediante una red. También son algo más que tecnologías de emisión y difusión (como televisión y radio), puesto que no sólo cuenta de la divulgación de la información, sino que además permiten una comunicación interactiva”.

Por otra parte, a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se las define como el conocimiento, metodologías, técnicas y herramientas usadas para generar, almacenar, procesar y transmitir información en cualquier forma que se encuentre (imagen, video, sonido, documento, multimedia, transacción o pensamiento) y que utilice mecanismos; manual, mecánico, electrónico y cualquier otro que sea resultado de la investigación científica.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea. Son consideradas la base para reducir la Brecha Digital sobre la que se tiene que construir una Sociedad de la Información y del Conocimiento. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) pueden ser tanto tradicionales, como la radio, la televisión y los medios impresos, como nuevas, un conjunto de medios y herramientas como los satélites, computadoras, internet, correo electrónico, celulares, robots entre otros.

### **2.7.1 Estado del Arte**

La historia de las tecnologías de la información registran varios hitos, tales como el descubrimiento de la imprenta en papel en el año 1450, la impresión en offset en 1907, que impulsó el apareamiento de revistas y periódicos, generando un mayor acceso y distribución de la información e inició el camino hacia la sociedad informada. Más tarde, la máquina de escribir mecánica en 1868, la máquina de escribir eléctrica en 1925 y la copiadora de documentos fueron tres inventos que revolucionaron la forma de registro y almacenamiento de la información impresa (Sangucho, 2007).

El desarrollo tecnológico a partir de la época de los 70 con la aparición del microprocesador propició la llegada de los computadores hasta el escritorio personal, inicialmente de los empleados, para luego trasladarse a las escuelas y al hogar, pasando de ser una herramienta exclusiva de los técnicos del departamento de procesamiento de datos a ser una herramienta cotidiana de trabajo burocrático, académico y familiar, que reemplazó a la máquina sumadora y a la máquina de escribir.

Con la década de los 80, el apareamiento de las tecnologías multimedia, e inmediatamente un proceso vertiginoso que condujo finalmente a la convergencia entre los medios de comunicación y la tecnología de la información, apareciendo así las Tecnologías de la Información y Comunicación conocidas como las TIC.

Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC) son consideradas como los medios e instrumentos, físicos o virtuales, a través de los cuales, al tiempo de verificar intercambios de datos e información, es posible efectuar una comunicación entre dos o más interlocutores ubicados en puntos distantes entre sí. El término “intercambio” designa aquí a la capacidad tecnológica tanto inmediata como diferida, de soportar flujos de información y comunicación de doble vía, ya sea esta de ida como de retorno; es decir, abarca la posibilidad de la interactividad o respuesta sincrónica (simultánea) cuanto la de respuesta asincrónica (no simultánea).

Algunos de los hitos en el transcurso del desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) los constituyen el uso de las redes de comunicación para compartir información y recursos (redes de área local LAN), el uso de la multimedia que inicia la convergencia de las formas en las que se encuentra la información (video, imagen, voz, sonido, documentos, transacciones) y a través de estas la convergencia de medios revolucionando la industria de contenidos, el uso del hipertexto que permite de una manera simple y natural enlazar información y que es la base para la construcción de páginas web, el desarrollo de las redes privadas que

evolucionan a lo que hoy en día es el Internet, y a partir de la cual existe una infinidad de alternativas y desarrollo de nuevas tecnologías (facturas electrónicas, correo electrónico, redes privadas virtuales, firmas electrónicas, comercio electrónico, teletrabajo, redes inalámbricas) que buscan agilizar especialmente los procesos administrativos y convertirlos en procesos digitalizados.

Esta convergencia está logrando que se permita una mayor masificación de los medios para generar contenidos y permitir el acceso a los mismos, de una manera mucho más fácil y accesible, es decir, estimula la difusión masiva de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, redes electrónicas con capacidad de transmisión de voz y datos mediante la digitalización de la información, con sus diversas aplicaciones y usos.

### **2.7.2 Beneficios y Ventajas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)**

El beneficio de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) depende en gran medida, de cómo las use una determinada comunidad y cuánta importancia le otorgue en su desarrollo. De todos modos, es claro que vivimos en tiempos en los que la máxima creatividad del hombre puede marcar la diferencia, porque la nueva economía ya no está tan centrada en los recursos naturales ni en las materias primas, sino en los flujos electrónicos de información. En esos términos, se establecen como beneficios los siguientes:

- Facilitan las comunicaciones.
- Minimizan las barreras de tiempo y espacio.
- Favorecen la cooperación y colaboración entre distintas entidades.
- Aumentan la producción de bienes y servicios de valor agregado.
- Provocan el surgimiento de nuevas profesiones y mercados.

- Reducen los impactos nocivos al medio ambiente al disminuir el consumo de papel y la tala de árboles y al reducir la necesidad de transporte físico y la contaminación que éste pueda producir.
- Aumentan las respuestas innovadoras a los retos del futuro.
- El internet, como herramienta estándar de comunicación, permite un acceso a la información y al conocimiento.

Finalmente, se puede insistir en que son la calidad y la forma en las que los contenidos son producidos, transmitidos y percibidos por las personas, lo que garantiza el real aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en todas las áreas de la vida cotidiana. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) bien utilizadas pueden generar nuevas oportunidades de acceso a la información, crear capacidades, mejorar la productividad e impulsar el desarrollo. Y es que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son una herramienta cada vez más poderosa, pues participan en los mercados mundiales, promueven una gestión política más transparente, responsable y mejoran la prestación de servicios básicos.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el ámbito del gobierno pueden servir a una variedad de diversos fines: mejor entrega de los servicios públicos a los ciudadanos, mejor interacción con las empresas e industrias, empoderamiento del ciudadano en el acceso a la información o de una administración más eficiente del gobierno (Sanabria & Jorge, 2009).

### **2.7.3 Medición de las Tecnologías de la Información**

El Foro Económico Mundial publica anualmente el Reporte Global de Tecnologías de la Información. El principal elemento de evaluación que aporta es el Índice de Preparación (Disponibilidad) de Interconexión o Networked Readiness Index (NRI), el cual permite saber el estatus de interconexión de los países. Además, incluye en su medición cuál es su preparación para la denominada interconexión en un mundo digital.

Como resultado de los cambios y consecuencias de vivir en un mundo hiperconectado, el Foro Económico Mundial se vio en la necesidad de cambiar y actualizar, en el reporte de 2012, las referencias para medir y comparar la preparación de interconexión de acuerdo a los siguientes principios:

- Medición de los impactos económicos y sociales de las TIC.
- Entorno adecuado que determine la capacidad de una economía y una sociedad a beneficiarse de la utilización de las TIC.
- Preparación y uso de las TIC como factores clave.
- Todos los factores interactúan y co-evolucionan dentro del ecosistema de las TIC.
- Proporcionar regulaciones claras e identificar las oportunidades de posibles alianzas público-privadas.
- Como resultado, el marco indica:
- La disponibilidad del mercado de un país y el marco regulatorio en el apoyo a los altos niveles de adopción de las TIC.
- El grado de preparación de la sociedad para hacer un buen uso de una infraestructura de las TIC.
- Los esfuerzos de los agentes sociales principales, es decir, los individuos, las empresas y el gobierno para aumentar su capacidad en el uso de las TIC, así como su utilización efectiva en el día a día.
- Los amplios impactos económicos y sociales derivados de las TIC y la transformación de un país hacia una economía y sociedad orientada a las TIC.

El NRI se compone de una mezcla de datos cuantitativos recogidos por organizaciones internacionales como la UIT, UN, el World Bank y de la encuesta de datos que lleva a cabo anualmente el Foro en cada una de las economías que cubre el informe.

El NRI cubre 144 economías, de países desarrollados y en desarrollo, que representan más del 98 por ciento del PIB mundial.

El marco del NRI se compone de cuatro subíndices que miden: el medio ambiente para las TIC, la disposición de la sociedad a utilizar las TIC, el uso real de todos los actores principales y, por último, los impactos que generan las TIC en la economía y la sociedad. Los primeros tres subíndices pueden ser considerados como los conductores que condicionan los resultados del cuarto subíndice: el impacto de las TIC. A su vez, los cuatro subíndices se dividen en diez pilares y 53 variables.

El resultado final del NRI es un promedio simple de las cuatro calificaciones de los subíndices.

La puntuación de cada subíndice es un promedio simple de los miembros de los pilares que componen.

De acuerdo al informe, en primer lugar se encuentra Finlandia dentro de 144 países, seguido de Singapur, Suecia y los Países Bajos.

## **Tabla .**

### **NRI a nivel mundial**

<b>Economía</b>	<b>Puesto 2014</b>	<b>NRI</b>	<b>Puesto 2013</b>
Finlandia	1	6,04	1
Singapur	2	5,97	2
Suecia	3	5,93	4
Países Bajos	4	5,79	3
Noruega	5	5,7	5
Suiza	6	5,62	6
Estados Unidos	7	5,61	9
Hong Kong, China	8	5,6	14
Reino Unido	9	5,54	7
República de Corea	10	5,54	11

Fuente: (Forum, 2014)

A nivel latinoamericano, Chile se encuentra en el puesto 35 y Ecuador se encuentra en el puesto 82.

**Tabla .**

**NRI de los países de América Latina.**

<b>Economía</b>	<b>Puesto 2014</b>	<b>NRI</b>	<b>Puesto 2013</b>
Chile	35	4,61	34
Uruguay	56	4,22	52
Colombia	63	4,05	66
Brasil	69	3,98	60
México	79	3,89	63
Ecuador	82	3,85	91
Perú	90	3,73	103
Argentina	100	3,53	99
Paraguay	102	3,47	104
Venezuela	106	3,39	108

Fuente: (Forum, 2014)

#### **2.7.4 Cumbre Mundial Sobre La Sociedad De La Información (CMSI)**

Para comprender mejor la relación entre las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la Sociedad de la Información y el Conocimiento es importante destacar los temas tratados en la Cumbre Mundial Sobre la Sociedad de la Información (CMSI) que fue celebrada en dos fases, la primera fue celebrada en Ginebra del 10 al 12 de diciembre de 2003, donde se establecieron las bases en la Declaración de Principios y Plan de Acción. La segunda fase se celebró en Túnez del 16 al 18 de

noviembre de 2005 con el objetivo de implementar un programa que permita alcanzar metas hasta 2015 y para llegar a un acuerdo sobre los asuntos pendientes sobre todo lo relativo a la gobernanza de la Internet y los mecanismos financieros y de sustentabilidad.

Dentro de la Declaración de Principios se hace hincapié en “Encauzar el potencial de las Tecnología de la Información y Comunicación para promover los objetivos de desarrollo de la Declaración del Milenio”. Asimismo, se reafirman los principios de universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales, la democracia, el desarrollo sostenible, el respeto a los derechos humanos, derecho a la libertad de opinión y de expresión, la defensa del principio de la igualdad soberana de todos los Estados.

Entre otros aspectos se especifican las aplicaciones de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) puesto que a través de éstas se pueden generar un sinnúmero de beneficios en todos los aspectos de la vida potenciando las actividades y servicios gubernamentales, la atención y la información sanitaria, la educación y la capacitación, el empleo, la creación de empleos, la actividad económica, la agricultura, el transporte, la protección del medio ambiente y la gestión de los recursos naturales, la prevención de catástrofes y la vida cultural, fomentar la erradicación de la pobreza entre otros objetivos.

## **CAPÍTULO III**

### **3. ESTUDIOS DE CASO DE ÉXITO**

#### **3.1 Introducción**

El Gobierno Electrónico se ha convertido en una herramienta clave en la transformación del sector público, potenciando la eficacia de la gobernabilidad y la participación ciudadana.

En el desarrollo de la estrategia de Gobierno Electrónico, los Gobiernos en el mundo han enfrentado variados desafíos.

En el presente capítulo, se analizará y expondrá los resultados de prácticas realizadas en escenarios de reconocido éxito, para identificar las tendencias y mejores prácticas en Gobierno Electrónico con base en una muestra a nivel mundial, nacional y local.

El propósito de la observación de estas experiencias, que han sido catalogadas como exitosas de acuerdo con los índices de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas, es el de identificar similitudes y diferencias con la experiencia ecuatoriana. Su fin es considerar escenarios bajo los cuales sea posible incorporar estrategias exitosas en el contexto local.

A nivel internacional se han seleccionado los países: Corea, Singapur, Chile y Uruguay, países que lideran el desarrollo del Gobierno Electrónico, de acuerdo al índice EDGI.

A nivel nacional, se analizarán las estrategias desarrolladas en los Municipios de Quito, Cuenca y Atuntaqui.

### **3.2 Metodología de análisis comparativo de la implementación de gobierno electrónico**

La metodología utilizada en el análisis comparativo de las experiencias internacionales y nacionales en la implementación del gobierno electrónico está basada en los siguientes tópicos:

- Información general sobre la madurez del GE
- Breve descripción del proceso de gestación
- Estrategias

### **3.3 República de Corea**

La República de Corea ocupa el primer en el ranking de GE, de acuerdo al reporte mundial 2014 elaborado por las Naciones Unidas, por tercera ocasión consecutiva, con lo cual se consolida como líder mundial en el ámbito del dominio público.

Este estudio analizó el grado de suministro de servicios de los países destacados en lo anterior, en cuatro rubros: emergente, mejorado, transaccional e interconectado. Corea obtuvo la evaluación general más alta de 87% de uso, en la evaluación de la última etapa, interconexión (UNPACS, 2014).

#### **3.3.1. Proceso de GE**

Corea ha impulsado activamente al GE como un medio esencial para aumentar la competitividad del gobierno mediante el aprovechamiento de la mejor infraestructura del mundo en materia de tecnologías de la información (TIC), incluyendo Internet de banda ancha.

Durante la década de 1980 sentó las bases del GE, incluyendo el Sistema Nacional de Información Básica (NBIS) para cinco áreas claves, mientras que durante la década de 1990 promulgó las leyes requeridas y consolidó las instituciones para asegurar su cumplimiento.

Desde la década de 2000 el gobierno coreano adoptó el GE como cuestión central en la agenda nacional para el nuevo siglo. Se concentró en once (11) grandes iniciativas de GE (2001-2002) y en treinta y una (31) tareas principales de la Hoja de Ruta del GE (2003-2007). Como resultado, el GE se encuentra firmemente consolidado en todas las áreas del gobierno coreano.

El GE de Corea exhibe resultados claramente visibles y verificables; por ejemplo: significativos incrementos en la eficiencia y la transparencia de la labor administrativa; mejoras relevantes y tangibles en los servicios administrativos, notoria expansión en las oportunidades de participación ciudadana en los procesos de elaboración de políticas.

Todo ello resultó, a su vez, en que Corea ocupó la primera posición en el ranking global, tanto en el Índice de Desarrollo del GE como en el Índice de e-Participación. La efectividad del GE coreano es ampliamente reconocida por la comunidad internacional y diversos sistemas coreanos de GE se exportan hacia otros países, tales como Costa Rica y Ecuador.

Corea tiene previsto implementar la estrategia nacional “Gobierno Inteligente” (“Smart Government”), que utiliza las TIC para contribuir a la solución de problemas sociales, tales como la brecha laboral, el envejecimiento poblacional, los conflictos entre clases sociales e inter-generacionales. De tal manera, las TIC no sólo contribuirán a mejorar la productividad y la eficiencia, sino también a resolver grandes problemas sociales, así como a crear y desarrollar nuevos valores y servicios.

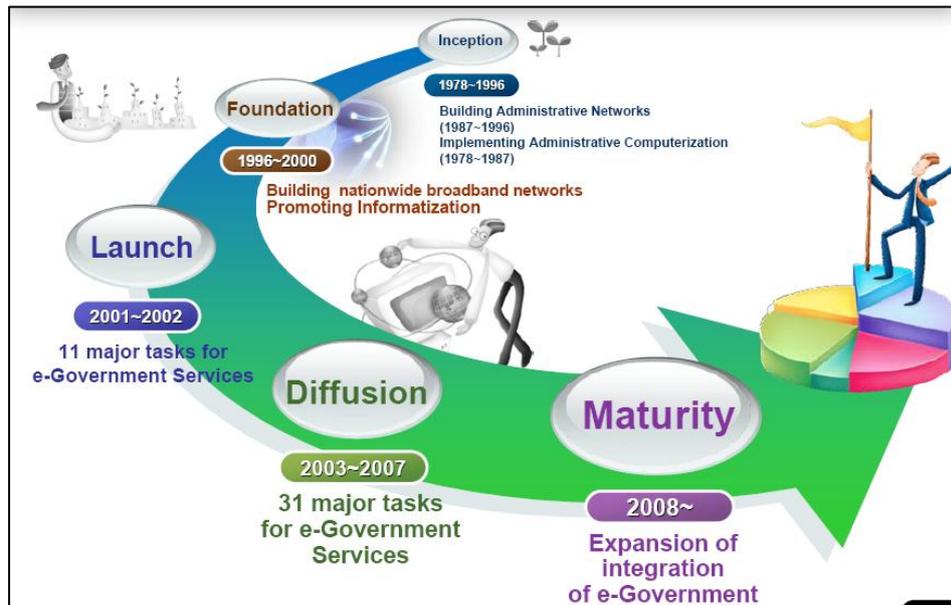


Figura .Desarrollo del GE en Corea (LEE, 2013)

### 3.3.2. Estrategias

La estrategia de Gobierno en Línea Corea está organizada en cuatro etapas:

**Primera etapa** (Mediados de los 80 hasta mediados de los 90) Implementación del “Sistema Nacional de Información Básica”, a través de este proyecto, la información nacional básica se sistematizó en bases de datos para una administración gubernamental más conveniente. Esto incluyó el registro de residentes, bienes raíces, vehículos, etc. Se estableció además el “Marco para la Promoción de la Informatización”.

**La segunda etapa** (Implementación de Proyectos): Expansión y mejoramiento del nivel de servicio, mejoramiento de la eficiencia y transparencia de la administración.

El gobierno empezó a proporcionar los siguientes servicios en línea:

- Registro de bienes raíces,
- Solicitud de patentes
- Servicios de administración militar en línea
- Aprobación de documentos electrónicos.
- Intercambio de información se diseminó dentro del gobierno.

En esta etapa se desarrollaron los procedimientos administrativos de los gobiernos centrales y locales para la mejora de la productividad.

**Tercera etapa (del 2001 al 2007)**, Los esfuerzos de Corea del Sur para implementar el gobierno electrónico se aceleraron hasta enero del 2001 al establecerse el Comité Especial para el Gobierno Electrónico. El Comité, compuesto por expertos y profesionales del sector público, privado y académico, está bajo la Presidencia y realiza el monitoreo de todas las iniciativas de GE.

Después de la elección del último presidente, el gobierno estableció una nueva hoja de rutas para el programa del “Gobierno Participativo” con 31 proyectos diferentes.

**Cuarta etapa (del 2008 al presente)**, Basada en el progreso de la promoción de la informatización en cada ministerio y el nivel de desarrollo del gobierno electrónico, la administración del presidente Lee Myung-Bak, inaugurada en el 2008, buscó una administración de la calidad y la madurez del GE a través de un cambio de enfoque de la “promoción” y “construcción” a la “utilización” y “conexión”. Con esta consigna, los marcos para la informatización nacional y la implementación del gobierno electrónico se unificaron bajo el control del Ministerio de Administración y Seguridad Pública con mejorados sistemas legales.

En la organización del proyecto de GE, el liderazgo, la coordinación y la cooperación del presidente junto con los departamentos gubernamentales y las asistencias administrativas, presupuestarias y tecnológicas son cruciales para el éxito del GE. El Comité de Expertos del Gobierno Electrónico bajo el

Comité de Descentralización e Innovación del Gobierno, es decir, el organismo asesor del presidente, comprende todos los funcionarios públicos en el nivel de Viceministro y los representantes del sector privado.

El apoyo administrativo se proporciona a través de la coordinación y las consultas entre el Ministerio de Administración Gubernamental y de Asuntos Internos (asistencia administrativa), el Ministro de Información y Comunicación (asistencia para las TI y el financiamiento de la informatización), el Ministerio de Planificación y Presupuesto (asistencia presupuestaria y apoyo para la innovación gubernamental).

Especialmente el Gobierno Surcoreano organizó la NCA (Agencia Nacional de Computarización) la cual es una agencia establecida por la ley fundada por el Artículo 10 del Marco de Promoción de la Informatización con el propósito de promover la informatización y para asistir el desarrollo de las políticas relacionadas con las agencias nacionales y las autonomías locales.

Como la agencia central de informatización nacional encargada por el gobierno y las personas con políticas de proporcionamiento y habilidades técnicas, la NCA está conduciendo el camino en la construcción de la u-Corea (un país con ubicuidad u omnipresencia de la información) hacia una nación de primera clase en información y comunicación.

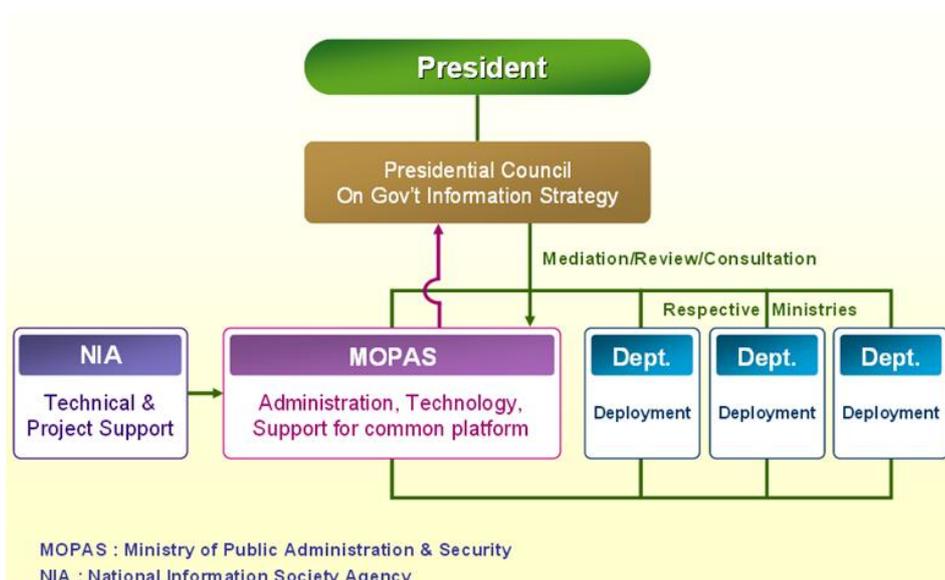


Figura .Estructura del GE en Corea (LEE, 2013)

### 3.3.3. Visión

Conocimiento avanzado de la sociedad de la información basado en la creatividad y confianza. La creatividad es un factor importante porque con él se asegura un aumento de cobertura, se mejoran los servicios, se opta por el uso de multicanales, o nuevas tendencias, mientras que la confianza asegura la participación del ciudadano tanto en el uso y calificación de Gobierno en Línea.

### 3.3.4. Objetivos estratégicos.

- Servicios públicos: Aumentar la calidad de los servicios públicos a través de la digitalización y proporcionar servicios en línea. - Aumentar la tasa de utilización de los servicios del GE.
- Eficiencia administrativa: Maximizar la eficiencia de la administración pública al habilitar administración en tiempo real a través de la administración integrada de recursos de información, procesos de trabajo electrónicos e intercambio de información.
- Democracia administrativa: Expandir la participación política al proporcionar información administrativa y fortaleciendo el control de la información personal de los ciudadanos.
- Coordinación de la estrategia. Un punto importante a resaltar es que Corea tiene un eBureau de Planeación y un Bureau de Fundación de Normas de Informatización, para asegurar la implementación, continuidad y seguridad de las nuevas estrategias. En 2008 Corea estableció un Comité Nacional de Estrategia de IT (NISC) que delibera sobre políticas relativas a la informatización. Además, establece y revisa el Plan Director y los Planes de Acción, designa a los recursos de información sobre conocimientos, la cultura fomenta la información, y decide los proyectos prioritarios para reducir la brecha digital.

- Chief Information Officers (CIO). Integrado por directores de informática CIOs de cada uno de los Ministerios. Los CIOs comparten información y llegar a acuerdos sobre la aplicación de políticas.
- Modelo de madurez de GE asociado a la estrategia. Corea se focaliza en los procesos de los proyectos, cuidando siempre la evaluación. Por lo que independientemente de su naturaleza, todo proyecto es supervisado, para continuar con su desarrollo y evaluación.
- Acciones para impulsar la implementación de la estrategia. La herramienta principal para la implementación de la estrategia ha sido la participación de la ciudadanía en todos los procesos, lo anterior ha sido fundamental en la formulación de políticas.
- Relaciones. Corea ha desarrollado fuertes lazos de participación y colaboración a nivel internacional, hay que destacar que los países asiáticos han establecido apoyo entre sí para robustecer sus sistemas de GE.
- Presupuesto. Es importante resaltar la forma en que se establece el presupuesto para los proyectos en Corea, donde se hace un plan de 3 años por proyecto y la asignación de presupuesto se otorga un año antes del arranque, además de haber un presupuesto general para GE.

### **3.3.5. Factores de éxito:**

- Una labor administrativa más eficiente y transparente: El uso de documentos electrónicos se ha convertido en práctica habitual en Corea y prácticamente la totalidad de los asuntos administrativos, como la gestión de personal, finanzas y adquisiciones se efectúan en línea. Además, todas las organizaciones de la Administración Central han introducido un sistema estandarizado de procesos ("BPS On-nara") para registrar todos los procedimientos de decisión del gobierno, buscando aumentar la transparencia de la administración.
- Compenetración con el sector privado: Además de permitir la notificación, presentación y pago de impuestos a través de Internet,

se implementó en el sistema una ventanilla única para apoyar que las empresas realicen diversos trámites online relacionados con logística, procedimientos aduaneros y comercio en general. Además, es posible constituir una empresa desde la casa en pocos minutos.

- Fortalecimiento de la comunicación con la ciudadanía acerca de las políticas del gobierno: El gobierno coreano busca hacer participar más a la ciudadanía del proceso de toma de decisiones gubernamentales, recibiendo sugerencias y reclamos, permitiendo también la consulta de una amplia gama de información administrativa en línea.
- Un sistema seguro y a prueba de errores: El centro integrado del gobierno gestiona globalmente todas las plataformas de información, lo que incrementa su capacidad para responder a los errores del sistema y las amenazas de seguridad.
- El "BPS On-nara": Se trata de un nuevo proceso de gestión empresarial que se basa en el manejo, registro y gestión de todos los procedimientos de trabajo de la administración pública de manera estandarizada y en línea. Las empresas y entidades de gobierno se clasifican de acuerdo sus funciones y objetivos, la creación de documentos y procedimientos de trabajo son uniformes y todos los procesos de toma de decisiones se registran para garantizar la rendición de cuentas y la transparencia de la administración pública.

### **3.4 Singapur**

#### **3.4.1 Información General**

Singapur se encuentra en la lista de países mejor posicionados en la estudio de las Naciones Unidas sobre "Gobierno Electrónico 2014", liderando la lista junto a Corea y Australia.

Singapur es considerado pionero mundial en materia de GE, de los cuales cuenta, por ejemplo con 1.600 servicios de Gobierno electrónico,

siendo las más importantes que se puede ofrecer por vía electrónica y una banda ancha que da acceso al 99% de los ciudadanos, siendo el primer país en establecer una infraestructura de banda ancha de alcance nacional.

Su marco de autenticación requiere un solo nombre y una sola contraseña para todos los servicios. Estos Servicios prestan a través de la Infraestructura de Servicio Público, que agiliza el desarrollo y prestación de servicios electrónicos. Por consiguiente los funcionarios públicos reciben capacitación sobre información y comunicaciones, para garantizar que puedan explotar la tecnología en beneficio del servicio público prestado, lo cual, dichos cursos se adaptan a las diferentes funciones y empleos dentro del sector público.

A través de la implantación del Gobierno Electrónico, se ha impulsado la educación tecnológica de la información y las comunicaciones, y ha llegado a sectores de bajos ingresos para dotarlos de equipos tecnológicos básicos; teniendo por objeto estructurar un gobierno cada vez más interconectado a fin de ofrecer servicios más integrados y de mejor calidad, se pretende mediante el Gobierno Electrónico explorar nuevas formas de participación para los ciudadanos y los diferentes actores en la formulación de políticas.

El Gobierno se asociará con los sectores privados y sociales para crear nuevas alianzas y productos que ofrezcan a los clientes servicios con valor agregado.

### **3.4.2 Proceso**

Desde la década de los 80, Singapur ha implementado una política consistente para el desarrollo de las TIC. Esto se ha visto reflejado en los numerosos planes nacionales destinados a impulsar este sector como parte fundamental del éxito económico del país.

La importancia del desarrollo de las TI en Singapur fue detectada tempranamente por el estado. Esto hizo que ya en la década de los '80 se desarrollarán las primeras iniciativas en un marco de integración, ya que se

tenía clara conciencia que las TIC son clave para desarrollar las ventajas competitivas globales de Singapur.

Los programas desarrollados fueron:

### **Programa de Computarización del Servicio Civil (1980-2000).**

El Programa de Computarización del Servicio Público (CSCP) fue concebido con el claro objetivo de convertir al Gobierno de Singapur en un protagonista a nivel mundial de las TI. Desde su lanzamiento en 1980, el CSCP ha evolucionado con cada Plan Nacional de TI para producir cambios en la forma que el Gobierno singapurense trabaja, interactúa y sirve al público.

### **Plan Nacional de TI (1986-1991)**

Como las estrategias de TI maduraron, el enfoque cambió a la provisión de servicios a través de la ventanilla única, a través de enlaces Inter agencias.

El uso de las TI en Singapur, en automatización e integración de procesos tradicionales manuales, resultaron en aplicaciones destacadas como Enlaces de Colegios, Sistema integrado del Suelo (ILUS), Servicio de reporte de cambio de domicilio (OSCARS) y redes tales como Tradenet, Lawnet y Medinet.

### **TI2000 (1992-1999)**

El plan maestro IT2000 fue lanzado para posicionar a Singapur como un Centro Global de TI. Construyendo sobre el Plan Nacional de TI, el foco expandido incluyó mejorar la calidad de vida en Singapur, mejorar el sistema económico, enlazando comunidades local y globalmente e incrementando el potencial de los singapurenses. La iniciativa de banda ancha "Singapore ONE" catalizó la entrega de aplicaciones de multimedia e interactivas y de servicios a los hogares, empresas y colegios a todo Singapur. En el sector público, un mayor énfasis fue colocado en la integración de recursos computacionales a través de la consolidación de instalaciones

computacionales en un centro de datos y a través de una amplia red de servicio civil. El internet fue introducido como un nuevo canal de entrega para proveer tanto información como servicios (basados en transacciones) al público.

### **Plan de Acción de Gobierno Electrónico (2000 - 2003)**

La visión del Plan de Acción de Gobierno Electrónico fue ser un Gobierno electrónico líder para servir mejor a Singapur y los singapurenses en la Nueva Economía del Conocimiento.

### **El Plan de Acción II de Gobierno Electrónico (2003-2006)**

Plan que tiene por objeto estructurar un gobierno cada vez más interconectado a fin de ofrecer servicios más integrados y de mejor calidad. Mediante el gobierno electrónico se explorarán nuevas formas de participación para los ciudadanos y los diferentes actores en la formulación de políticas. El gobierno se asociará con los sectores privado y social para crear nuevas alianzas y productos que ofrezcan a los clientes servicios con valor agregado (UNPAN, 2006).

### **Plan Maestro de iGOV2010**

Este Plan tiene cuatro ejes estratégicos (Singapore, 2015):

- El aumento de alcance y la riqueza de los e-Servicios;
- El aumento de ciudadanos Mindshare en e-Contrato;
- Aumento de la capacidad y
- La sinergia en el Gobierno; y mejora de la ventaja competitiva nacional.

### **Nación Inteligente 2015 (iN2015 MasterPlan) .**

Este plan marca el comienzo de una nueva era, donde el Gobierno aspira a pasar de un enfoque de "gobierno para la gente" a un enfoque de "gobierno con la gente" en la entrega de servicios electrónicos.

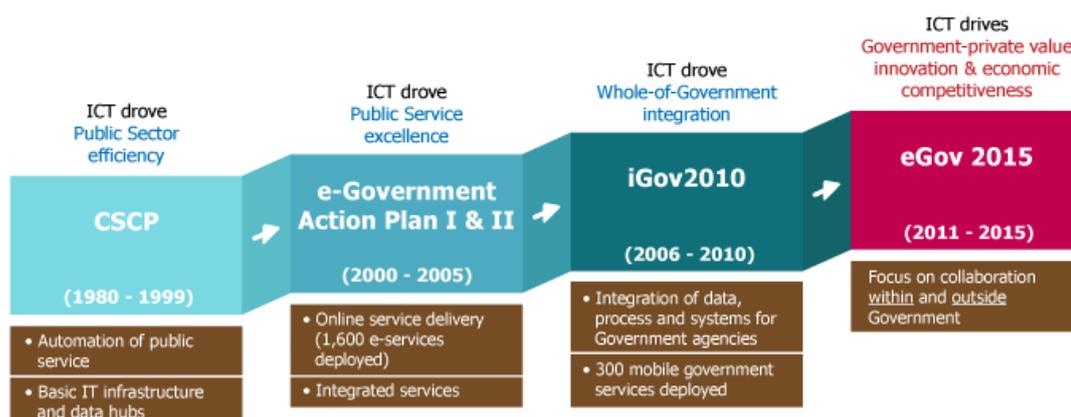


Figura .Desarrollo del GE en Singapur (Singapore, 2015)

### 3.4.3 Estrategia

Para el desarrollo del GE en Singapur, se consideraron las siguientes estrategias (Sanoja, Cattafi, Caballo, & Zambrano, 2006):

**Proveer servicios electrónicos al ciudadano:** los ciudadanos podrán acceder a más servicios públicos en línea, a cualquier hora y desde cualquier lugar. El centro del ciudadano electrónico (e Citizen Centre) iniciado en abril de 1999, es un buen ejemplo.

**Construir nuevas capacidades:** el sector público buscará, mediante innovación y adaptación de procesos operacionales exitosos, transformar la forma tradicional de gobernar.

**Desarrollar e investigar sobre nuevas tecnologías de la Información:** el sector público experimentará con la nueva tecnología. Dado que no tendrá ejemplos a seguir, sus instituciones tendrán que ser flexibles para conservar el pragmatismo ante el cambio.

**Establecer tendencias:** el sector público adoptará el principio de “sentir y responder” para anticipar nuevas tendencias. Anticipará e impondrá las

tendencias para un mejor aprovechamiento del poder de las TIC, de tal forma que mejoren los niveles de servicio y se simplifiquen las regulaciones.

**Desarrollar el liderazgo del sector público:** el sector público promoverá sistemáticamente el análisis del impacto de las TIC en la toma de decisiones gubernamentales.

Todo el desarrollo de gobierno electrónico es liderado por el Government Chief Information Office (GCIO), con un staff de 400 personas, profesionales en tecnologías de la información, que trabajan sobre iniciativas globales o nacionales. Entre las principales funciones del GCIO resaltan:

- Articular políticas y estándares para las funciones públicas.
- Identificar las tecnologías apropiadas para la experimentación y aplicación en el gobierno.
- Liderar y gerenciar todas las iniciativas que crucen transversalmente la administración pública.

#### **3.4.4 Objetivos estratégicos:**

Para Singapur los objetivos estratégicos son:

- Ser el número 1 en el mundo.
- Doblar el valor de la industria de las TIC
- Triplicar los ingresos de exportación
- 80.000 nuevos puestos de trabajo
- Aumentar a 90% banda ancha en hogares
- Que el 100% de los hogares posean pc

Singapur 1980-1986 en su National Computer Plan, tiene un modelo en 4 etapas:

Coordinación de la estrategia: Los procesos democráticos de participación en Singapur se llevan a cabo a través de REACH, el cual fomenta y promueve una ciudadanía activa.

En cuanto a Seguridad Informática Singapur cuenta con una Infraestructura de Acceso Gubernamental (GATE). Que es un acceso seguro a las redes del gobierno. A la par existe el programa TrustSg es un sello de seguridad para las páginas que cumplan con privacidad de datos, adopción de mejores normas etc.

En Singapur la Interoperabilidad está dada por la ACE, la cual facilita la colaboración entre agencias gubernamentales y existe una sola plataforma ERP-IT con un servicio integrado para el usuario.

El modelo de monitoreo y evolución está basado en el surveys de percepción de e-Gobierno, el cual determina el nivel de receptividad, adopción, satisfacción que la industria, negocios y el público en general tienen acerca de las iniciativas de GE.

### **3.5 Uruguay**

En el índice global de e-Gobierno, Uruguay se ubica en el primer lugar entre los 33 países de América Latina y el Caribe y en el lugar 26 en el mundo, mejorando 24 posiciones respecto al 2012.

Uruguay registra una mayor evolución en las fases más avanzadas de GE, 72% en el cumplimiento de la fase transaccional y 68% en la fase de transformación.

Respecto a la participación ciudadana, Uruguay se ubica en el tercer lugar a nivel mundial.



Figura .Desarrollo del GE en Uruguay (AGESIC, 2011)

### 3.5.1 Factores que contribuyen en el desarrollo del GE

#### Todos los trámites disponibles en línea

- Modelo de priorización y simplificación, y plan de acción de cada inciso.
- 70% del volumen de trámites de la Administración Central digitalizados.
- 90% de los trámites de la Administración Central con la información relevada, actualizada y publicada.
- Soluciones de firma electrónica avanzada, e-notificación, e-Formulario y e-timbre.
- Mecanismos de fondos concursables para trámites de alto impacto y rápido desarrollo (62 proyectos ejecutados).

#### Información y trámites en un solo lugar

- Soluciones de ventanilla única como los portales:

<http://portal.gub.uy/>

<http://tramites.gub.uy/>

<http://empresas.gub.uy/>

<https://denuncia.minterior.gub.uy/>

### **Información una sola vez**

- Registro Único de Proveedores del Estado.
- Compras estatales: <https://www.comprasestatales.gub.uy/>
- Sistema Único de Cobro de Ingresos Vehiculares: <http://www.sucive.gub.uy/>

### **Puntos de atención ciudadana**

- Modelo de atención ciudadana y primeros PAC operativos.
- Observatorio: medición de satisfacción de los usuarios.

### **Gobierno Abierto**

- 100% de sitios web de la Administración Central con estándares de información de transparencia activa.
- Portal de datos abiertos: <http://datos.gub.uy/>
- Catálogo nacional de datos abiertos: <https://catalogodatos.gub.uy/>
- Sistema de indicadores de e-Participación.

### **Buen uso de las TIC**

- Plataforma de Interoperabilidad con 81 servicios disponibles para el intercambio de información entre organismos.
- Políticas de seguridad de la información aprobadas y sistema de gestión en los organismos públicos.

### **Marco normativo habilitante**

- En temas como Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales, Documento y Firma Electrónicos, Seguridad de la Información, Intercambio de información y Procedimiento Administrativo Electrónico.

### **e- Participación**

- El índice de participación mide cómo se potencia la participación y empoderamiento ciudadano con el uso de la tecnología, para la

construcción de políticas públicas y la mejora en la prestación de los servicios. Incluye tres componentes:

**Tabla .**

### **Componentes del índice participación**

<b>COMPONENTE</b>	<b>% de Uruguay</b>
e-información, para la participación,	89
e-consulta, en la deliberación de políticas y servicios públicos	95
e-toma de decisiones, mediante el co-diseño de políticas y la co-producción de servicios	67
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>

Fuente: (AGESIC, 2011)

### **3.5.2 Desarrollo del GE en Uruguay**

Uruguay ha establecido grandes desafíos para impulsar la Sociedad de la Información y Conocimiento, todos ellos en consonancia con las líneas estratégicas de Gobierno Abierto. A continuación se detallan los principales esfuerzos realizados hasta la fecha.

- a. Ley de Acceso a la Información Pública. Ley aprobada por unanimidad por el poder legislativo desde 2008 (Ley 18.381). Creación de la Unidad de Acceso a la información Pública (UAIP).
- b. Ley de Protección de Datos Personales y Acción de "Habeas Data". Ley aprobada por el poder legislativo desde 2008 (Ley 18.331). Creación de la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales (URCDP).
- c. Uso indebido del Poder Público. La ley 17.060 regula y crea las normas referidas al uso indebido del poder público contra la corrupción.

Se creó la Junta Nacional de Transparencia y entre otras directivas, se establece la obligatoriedad de presentación de declaraciones juradas del patrimonio de servidores públicos.

### **3.5.3 Estrategia para el desarrollo de la Sociedad de la Información**

#### **Agenda Digital Uruguay 2011-2015**

Se establecieron las siguientes líneas estratégicas: Equidad e inclusión social, participación ciudadana, transformación del Estado, impulso a la educación, innovación y generación de conocimiento, integración territorial.

#### **Plan Ceibal.**

Se desarrolló un plan que tiene como fin la democratización en el acceso a la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Se dotó desde el Plan CEIBAL, de computadoras personales portátiles a todos los alumnos y docentes del Consejo de Educación Primaria de todo el país, y se desarrolló la formación para todos los maestros en el uso pedagógico de las mismas.

#### **Mejora en la información y prestación de servicios por medios electrónicos.**

**Portal del Estado.** Portal Gubernamental que ofrece una guía completa y organizada de trámites e información del Estado uruguayo.

Funciona como Puerta de Entrada a la toda la información y trámites que se encuentran en los sitios Web de organismos y dependencias estatales, tomándola directamente de los sitios sin duplicarla, y clasificándola por perfiles y temas de interés.

**Datos públicos disponibles.** Un espacio que recoge los datos publicados por los distintos organismos del Estado, dejándolos accesible para el público.

**Uruguay Concursa.** Se implementó la ventanilla única de ingreso democrático al Estado, donde se puede acceder a los concursos de la Administración Central.

**Consulta Mis Aportes.** Consulta web que le permite al trabajador obtener sus declaraciones, aportes personales, régimen jubilatorio, prestador de salud y distribución de sus aportes a las AFAP (si corresponde, según el régimen), así como también descargar el reporte de su Historia Laboral generada a partir de las declaraciones mensuales.

**Sistema de tramitación de pasaportes comunes en las Oficinas Consulares de la República.** Está diseñado para optimizar el servicio a la comunidad uruguaya en el extranjero, buscando resolver de forma eficiente las situaciones diversas que viven los compatriotas en el exterior, y atender a través de la impresión electrónica, los estándares internacionales en materia de documentación de viaje y de seguridad.

**Comprobantes Fiscales Electrónicos.** En noviembre de 2011 la Dirección General Impositiva (DGI) lanzó el proyecto de Comprobantes Fiscales Electrónicos, el cual incluye la implementación de la e-Factura para operaciones entre contribuyentes; e-Ticket para operaciones entre contribuyentes y el consumidor final.

**La Oficina del Retorno y Bienvenida del Ministerio de Relaciones Exteriores.** Tiene como cometidos: la recolección, sistematización y difusión de toda la información relevante para el retorno de los uruguayos residentes en el exterior, así como de ciudadanos extranjeros que deseen establecerse en nuestro país. Asimismo, lleva adelante una coordinación constante con otras dependencias estatales, promoviendo el desarrollo de las relaciones intra e interinstitucionales de manera de sensibilizar respecto a la problemática migratoria y profundizar los vínculos con las entidades de la sociedad civil que se relacionan con la temática.

**Gestión de los recursos públicos.** Portal de compras del Estado uruguayo. Existe un sitio de publicación obligatoria de llamados y adjudicaciones de todas las compras públicas.

**Sistema de Inversión Pública.** Con el objetivo general de contribuir a mejorar la calidad de la inversión pública, se continúa trabajando en la instalación del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP).

La implementación de este sistema se enmarca dentro del proceso de Reforma del Estado, procurando aumentar el valor generado por éste, al poder determinarse a través del SNIP, las opciones de inversión más rentables desde el punto de vista económico (incorporando las dimensiones social y ambiental).

**Representantes sociales,** en los organismos. Incorporación a Directorios de Entes Autónomos de los representantes de los sectores sociales vinculados, contribuyendo en la transparencia de la gestión de estos organismos. Estos representantes son electos a través del voto ciudadano (secreto y obligatorio) significando una instancia más de participación democrática. Algunos de ellos son: Banco de Previsión Social, Administración Nacional de la Educación Pública, Administración de los Servicios de Salud del Estado.

**Hacia el Gobierno Abierto.** Programa Gobierno Abierto. Se creó el programa Gobierno Abierto en AGESIC para coordinar, articular y realizar seguimiento de las acciones a realizar entre los diferentes actores, que contribuyen con el Gobierno Abierto. Según Resolución del 22 de noviembre de 2011 del Presidente de la República, José Mujica, se encomienda la creación de un Grupo de Trabajo cuyo objetivo es la coordinación, gestión y seguimiento del Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto.

### **3.5.4 Compromisos**

En el marco de la incorporación a la Sociedad para el Gobierno Abierto y en consonancia con las metas establecidas la Agenda Digital 2011-2015, Uruguay establece compromisos asociados con: Aumentar la Integridad Pública, Gestión más eficiente de los recursos públicos y Mejorar la Prestación de Servicios Públicos.

#### **Aumentar la Integridad Pública**

- Acceso a la información Pública. A través del desarrollo de una campaña nacional de difusión y sensibilización con el objetivo de promover la construcción, institucionalización y profundización de una cultura de transparencia en el país.
- Fortalecer la cultura de transparencia. La Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP) se propone desarrollar un conjunto de acciones para que los sujetos obligados conozcan y se capaciten en la ley de Acceso a la Información Pública, las obligaciones que implica y el rol de la UAIP para ese cumplimiento.
- E-participación ciudadana. Esta iniciativa promueve que los organismos de la Administración Central cuenten con estándares y modelos de participación e interacción ciudadana a través de canales electrónicos.
- Datos Abiertos de Gobierno. Promover la apertura de los datos públicos mediante la creación de una Plataforma de Datos Abiertos de Gobierno (datos.gub.uy) y un plan de sensibilización y difusión de Datos Abiertos de Gobierno a nivel nacional. El organismo responsable es AGESIC.
- Plan Nacional de Alfabetización Digital. Instaurar el plan de alfabetización digital. Este plan es parte de los esfuerzos macro del país por universalizar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

### **Gestión más eficiente de los recursos públicos**

- Agencia de Compras y Contrataciones del Estado. El estado de las compras públicas determina en gran medida la gobernanza y rendimiento de los servicios comunitarios y atraviesa prácticamente todas las áreas de planificación, gestión de programas, y presupuesto.
- GRP. Sistema de planeación, de información y gestión que permite introducir eficiencia y eficacia en el uso de los recursos económicos y materiales.
- Implantar un Sistema de Expediente Electrónico. Uno de los objetivos planteados a 2015 es contar con Expediente Electrónico para toda Administración Central. Los organismos involucrados son: AGESIC y organismos involucrados en la implantación. La meta para 2012 es implantarlo en al menos 5 organismos del Estado.
- Uruguay Concursa. Desde 2011, existe "Uruguay Concursa" que es un sistema profesional de reclutamiento y selección para la búsqueda de los mejores candidatos para trabajar con el Estado ([www.uruguayconcursa.gub.uy](http://www.uruguayconcursa.gub.uy)).
- Software Público Nacional. En el marco de la optimización de los recursos del Estado, se tienen como objetivo desarrollar una estrategia de Software Publico Nacional.

### **Mejorar la Prestación de Servicios Públicos**

- Trámites y servicios en línea. Esta iniciativa busca incrementar sustancialmente la disponibilidad de trámites y servicios por medios electrónicos, simplificando las gestiones de ciudadanos y empresas ante la Administración, y eliminando o minimizando el acto presencia en las dependencias públicas.
- E-Fondos Ciudadanos. Los e-fondos son un mecanismo de ayuda técnica y financiera dirigida a organismos de la Administración Central para el desarrollo de soluciones de Gobierno Electrónico. Estas

soluciones buscan innovar en la relación entre ciudadanos y la administración pública, aprovechando el uso de la tecnología.

- Incorporar ventanillas únicas electrónicas. Para contribuir a mejorar los servicios prestados al ciudadano, esta iniciativa plantea la simplificación y unificación de procesos, de forma tal que el Estado se presente ante los ciudadanos de manera uniforme y como una entidad integrada. Los organismos responsables son AGESIC y organismos involucrados.
- Portal del Estado Uruguayo. Guía completa y organizada de trámites e información del Estado uruguayo. El organismo responsable es AGESIC.
- Comprobante Fiscal Electrónico. Nuevo régimen de documentación de operaciones, por medio de comprobantes fiscales electrónicos (CFE).

Permite sustituir la documentación en papel por documentación electrónica. Un CFE es un documento digital generado y firmado electrónicamente que tiene la misma validez legal y tributaria que la factura y otros documentos generados en papel (IMPO, 2008).

### **3.6 Chile**

#### **3.6.1 Información General**

En el índice global de GE, Chile se ubica en el lugar 33 en el mundo, mejorando 6 posiciones respecto al 2012.

Chile registra una mayor evolución en la fase de servicios en línea, ya que ocupa la posición 16. Este indicador, refleja directamente el nivel de madurez en la oferta de servicios online de un país y es considerado como el más importante en la medición de gobierno electrónico.

De los resultados del estudio, Chile se encuentra con un puntaje bajo en Infraestructura en Telecomunicaciones, ocupando el puesto N°56, segundos en Latinoamérica detrás de Uruguay (51), después de países como Eslovenia (55), Chipre (54), Montenegro (53) y Arabia Saudita (52). Los que lideran este ranking son Mónaco (1), Corea (2) y Suecia (3).

Finalmente para el índice de Capital Humano, Chile se posiciona en el lugar n°45 detrás de Eslovenia (44), Montenegro (43) y Latvia (42) y por detrás de Argentina (29) en Latinoamérica, quedando en segundo lugar para la región. Los líderes de este ranking son Nueva Zelanda (1), Australia (2) e Irlanda (3).

Chile destaca en Ranking Participación Electrónica (e-participation)

Chile ha experimentado una importante avance en la medición de participación electrónica, desde la posición 72, año 2008, hasta la posición número 7 en la actual medición, posición compartida con Australia (7), dejando atrás a países como Estados Unidos (9) , Canadá (14), Nueva Zelanda(19) , Alemania (26).

El destacado lugar se debe a que Chile cumple en muy buena medida con entregar información que está necesitando la ciudadanía.

Existe además, un importante avance en las consultas gubernamentales que realizar la ciudadanía, permitiendo que el Estado pueda recolectar datos para sus decisiones. Entre las consultas gubernamentales electrónica se cuenta: Redes sociales, foros online, votaciones y peticiones en línea.

### **3.6.2 Chile y su participación en Gobierno Electrónico**

Mediante instructivo Presidencial N°5, del 11 de mayo de 2001, definió Gobierno Electrónico como: el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones que realizan los órganos de la Administración del Estado para:

- Mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos.
- Aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública.
- Incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

En Chile se está avanzando a un sistema de “Ventanilla única de trámites estatales”. Este sistema es conocido como ChileAtiende y desde su

implementación ha podido ahorrar viajes, tiempo y dinero a los ciudadanos, gracias a un mejor servicio centralizado de trámites electrónico.

Un ejemplo del buen uso de las tecnologías para la ciudadanía y los negocios ha sido la creación del portal [tuempresaenundia.cl](http://tuempresaenundia.cl), gracias al cual se pueden crear empresas en un día y a costo cero.

Otro buen ejemplo de participación ciudadana, y buen uso de gobierno electrónico, ha sido la herramienta para poder votar por parte de la ciudadanía en los trámites que consideran más importante digitalizar. Cada voto fue contabilizado en tiempo real en un tablero de seguimiento que era accesible a todo el público, en el que se podían ver los trámites más votados. De esta forma, las instituciones quedaban bajo el escrutinio público respecto de la prioridad que darían a la digitalización de los trámites.

Los beneficios de estas nuevas implementaciones de tecnologías se perciben en el corto plazo para la ciudadanía, además de presentar importantes ahorros monetarios para el gobierno.

### 3.6.3 Estrategia

La estrategia de Chile abarca los siguientes ejes:

**Atención al Ciudadano:** Considera el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-ciudadano, que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz y con independencia del espacio físico. Entre las iniciativas de implementación se cuentan:

- Uso progresivo e interrelacionado de las TIC.
- Fomento y promoción del acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales.
- Integración entre servicios públicos.

**Buen Gobierno (Gestión Interna):** Busca el establecimiento en la Administración Pública de nuevas formas y procesos internos que permitan la integración de los sistemas de los diferentes servicios, compartir recursos

y mejorar la gestión interna de los mismos. Las principales iniciativas en este ámbito son:

- Rediseño y simplificación de procesos en los servicios públicos apoyados en el uso y desarrollo de las TIC.
- Disponer de sistemas de información que apoyen funciones internas de los servicios públicos, con la finalidad de permitir, facilitar y promover comunicaciones mediante el uso de las TIC.
- Introducción de indicadores de gestión relativos a porcentajes de trámites brindados electrónicamente y presencialmente.

**Desarrollo de la Democracia:** Supone la creación de mecanismos que, usando las TIC, permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo nuevos espacios y formas de participación. Lo anterior se traduce en:

- Adoptar medidas para facilitar a la ciudadanía el acceso a información pertinente, la consideración de sus opiniones y sugerencias, e instancias de participación ciudadana y transparencia.
- Desarrollo de páginas Web informativas de fácil acceso y comprensivas, vinculando esta información a portales de búsqueda generales, tanto públicos como privados.

#### **3.6.4 Coordinación de la Estrategia**

Secretaría Ejecutiva de la Estrategia Digital, reporta al Consejo de Ministros para el Desarrollo Digital, presidido por el Ministerio de Economía. La estructura organizacional de la Estrategia Digital se presenta a continuación:

**Comité de Ministros para el Desarrollo Digital de Chile:** Es la instancia conformada por los ministros de Hacienda, Educación, Secretaría General de la Presidencia, Transportes y Telecomunicaciones, y Economía, quien lo preside. Su rol es el diseño y seguimiento de la Estrategia de

Desarrollo Digital, que se alineará en función de las prioridades político-económicas y sociales del país.

**Secretaría ejecutiva del Comité de Ministros:** Coordina la ejecución de las políticas sancionadas por el Comité de Ministros.

**Consejo Consultivo de la Estrategia Digital:** Corresponde a una instancia de generación, discusión y validación de las iniciativas que integren la Estrategia Digital.

### 3.6.5 Objetivos Estratégicos

- Aumentar la competitividad de las empresas mediante el uso más profundo e intensivo de tecnologías de la información y comunicación.
- Crear y fomentar una nueva cultura en TIC para incrementar la transparencia y la participación ciudadana.
- Promover el desarrollo de un Gobierno digital de calidad.
- Aumentar la intensidad y profundidad de uso de TIC por estudiantes y sociedad.

### 3.6.6 Modelo de Madurez

Las etapas de modelo de madurez son básicamente las mismas que están establecidas a nivel mundial, una fase presencia, interacción, transacción y de transformación. En ese sentido se puede establecer que Chile se encuentra entre la fase de transacción y transformación del Estado.

Pero por otro lado, también se ha desarrollado un modelo denominado e\_Gov MM, el cual fue aplicado en su primera versión a 30 órganos del Estado, que mide el nivel de madurez en gestión tecnológica se determina cuantificando las capacidades de cada institución en alrededor de 60 variables, agregadas en 16 Áreas Críticas de Dominio, las cuales se agrupan en 4 Dominios Sustentadores. El modelo permite establecer un “roadmap”

de incremento de las capacidades, y consecuentemente el nivel de madurez en periodos anuales.

### **3.6.7 Modelo de Madurez**

- Posicionar el tema en el Gobierno y dentro de todas las instituciones y hacer que el GE sea un tema transversal a todas las instancias de la Administración Pública.
- Tener aproximadamente 400 servicios on-line disponibles para los usuarios.
- Posicionar en la actividad de las instituciones del Estado la necesidad de interoperar para brindar una mejor atención al ciudadano.

### **3.7 Ecuador**

La edición de 2014 de la Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas, denominada “E-GOBIERNO PARA EL FUTURO QUE QUEREMOS”, ubicó al Ecuador en la posición 83 entre 193 países a escala mundial, mejorando su ubicación en 19 puestos con relación con el último índice de 2012.

Adicionalmente, se califica a nuestro país dentro del rango de desarrollo medio alto dentro del top 20 de América.

Este ranking recopila información sobre avances que han tenido los países miembros respecto al desarrollo de tecnologías de la información y la comunicación como habilitadores estratégicos de las instituciones eficaces, transparentes y responsables previstas por los líderes mundiales.

#### **3.7.1 Gobierno Electrónico en Ecuador**

En 2007 se crea la Agenda Digital por parte del CONATEL (Consejo Nacional de Telecomunicaciones), y se ponen en marcha políticas y normas

a través de la SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo).

En 2009 se crea el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información y se intenta concertar un Plan Nacional de Gobierno Electrónico, el cual queda finalmente archivado como borrador.

En 2013 se crea la Sub-Secretaría de Gobierno Electrónico dentro de la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP) y el 26/05/2014 se lanza el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017 (en adelante PNGE) en un acto encabezado por el Secretario Nacional de la Administración Pública.

Este plan surge de buenas prácticas regionales e internacionales en e-Gobierno, de la participación de diversos actores de la sociedad ecuatoriana, y con una clara visión nacional que forja un modelo propio como base para constituir a Ecuador en un referente regional en materia de GE.

Actualmente se preparan una Ley de GE y varias normas complementarias. En Junio de 2014 se lanza la plantilla nacional de accesibilidad para que todas las páginas web del Estado cumplan con un nivel básico de accesibilidad.

## Tabla

### Breve resumen del desarrollo del GE en Ecuador

Año	Descripción
2006	Emisión del Libro Blanco de la Sociedad de la Información
2007	Senplades: Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013
2008	Se establecen herramientas para la administración del gobierno y la administración pública, Portal de Contratación Pública (Hoy SERCOP), Gestión Documental (Quipux), Sistema Nacional de Información (SIN), Periódico electrónico (el ciudadano), entre otros Desarrollado hoja de ruta para la estrategia de GE con el apoyo del BID (SENPLADES) Plan Nacional de Telecomunicaciones 2008 - 2010 (CONATEL y SENATEL)
2009	Propuesta de GE con el apoyo la PNUD Metodología para el desarrollo del modelo nacional de GE Propuesta enfocada en G4C, G4B, calidad de servicios G2G Propuesta para mejorar el nivel de informatización
2010	Desarrollo de la Estrategia Digital Nacional Ecuador y Plan de Gobierno Electrónico por parte del MINTEL
2011	Implementación del Proyecto Infocentros Comunitarios y laboratorios de cómputo en establecimientos educativos por parte del MINTEL
2012	Secretaría Nacional de Tecnologías implementa las primeras estrategias para el desarrollo del GE en Ecuador MINTEL lanza la Estrategia Ecuador Digital 2.0
2013	MINTEL realiza el Estudio de Modelo de Territorio Digital, considerando como ciudades piloto a Atuntaqui y Pedernales
2014	SNAP realiza el lanzamiento del Plan Nacional de Gobierno Electrónico

Fuente: (SNAP, 2014)

### 3.7.2 Estrategia

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico busca desarrollar en el Ecuador un gobierno eficiente y eficaz, que cuente con eficacia y con un correcto desempeño del sector público, en donde la ciudadanía tenga un papel fundamental en las actividades que realice la Administración Pública. El plan contempla cinco principios: continuidad del acceso de tecnología

para los ecuatorianos; reciprocidad; seguridad y confianza, así como excelencia e integridad en el servicio de medios digitales.

También se busca que la ciudadanía pueda contar con servicios en línea y ya no sea necesario acudir a cualquier institución pública para constatar el estado de su trámite, ahorrando tiempo y recursos. El Estado también se verá beneficiado con el ahorro del uso del papel, servicios de correo físico, entre otros. Un plan que busca contribuir a la construcción de la sociedad del Buen Vivir.

La Secretaría de Administración Pública, SNAP, es la responsable de la implementación del PLAN.

El gobierno planea renovar la ley y los reglamentos y para promocionar el GE en todas las entidades públicas, así como en Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD).

**Organismos Relacionados:**

SNAP, a través de la Secretaría de GE

Ministerio de Telecomunicaciones

AME, Asociación de Municipalidades

**3.7.3 Plan Nacional de Gobierno Electrónico**

El Plan define el modelo de Gobierno Electrónico para el Ecuador y la estrategia para su implementación. Para su materialización es indispensable consolidar sinergias interinstitucionales para generar formas innovadoras y nuevos espacios de interacción entre el Estado y la sociedad. Para ello es fundamental la transformación de la gestión pública con la finalidad de facilitar y mejorar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. (SNAP, Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2014).

El Plan es una construcción coordinada entre la sociedad civil, la industria, la academia y el Gobierno. Además, es un instrumento vivo que

está en continuo enriquecimiento, gracias a los aportes de todos los actores involucrados. Tiene como objetivo consolidar un Estado cercano, abierto, eficiente y eficaz. El Gobierno Electrónico en el Ecuador está integrado por la articulación de principios y un modelo que demarca objetivos, estrategias, pilares (marco regulatorio, servicios y procesos, personas, TIC), y un parque de soluciones.

Este documento es el instrumento rector de Gobierno Electrónico, que contiene los tres objetivos estratégicos del Plan, que son:

- Gobierno Cercano.
- Gobierno Abierto.
- Gobierno Eficiente y Eficaz.

Adicionalmente se identifican los recursos necesarios para la consecución de los objetivos antes enunciados, que constituyen los 4 pilares del presente Plan. Estos son:

- Marco Regulatorio;
- Servicios y Procesos;
- Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
- Personas.

El desarrollo de estos pilares busca evolucionar en el nivel de madurez de Gobierno Electrónico definido por las Naciones Unidas.

### **3.7.3.1 Marco Institucional y Normativo**

El Decreto Ejecutivo N° 3 de 30 de mayo de 2013, establece que: “la Secretaría Nacional de la Administración Pública es una entidad de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica y administrativa; es además, conforme a los artículos 13, 14 y 15 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, una entidad orientada a facilitar la adopción de las decisiones del Presidente de la República y tiene la facultad

de coordinar, por instrucciones directas del Jefe de Estado, las actividades de la Función Ejecutiva; así como también tiene la competencia para establecer las políticas, metodologías de gestión e innovación institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y calidad de la administración pública central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva, con quienes coordinará las acciones que sean necesarias para la correcta ejecución de dichos fines”.

Mediante Acuerdo Ministerial número 118 emitido del 2 de Agosto del 2013, el Secretario Nacional de la Administración Pública crea la Subsecretaría de Gobierno Electrónico cuya misión es “Generar estrategias, políticas, normativas, planes, programas, proyectos y servicios de Gobierno Electrónico; y, efectuar el asesoramiento, intervención, seguimiento y control de su implementación, operación, promoción y difusión en las entidades de Administración Pública Central Institucional y Dependiente.”

El 20 de Noviembre del 2013 se emite el Decreto Ejecutivo 149 que establece la Rectoría de la SNAP sobre Gobierno Electrónico y la simplificación de trámites. Asimismo, este decreto establece la definición y lineamientos del Gobierno Electrónico (Artículos 1, 2, 3, y 4).

### **3.7.3.2 Misión**

Ejecutar un modelo sostenible e inclusivo de Gobierno Electrónico que considere aspectos políticos, sociales y ambientales, con la finalidad de consolidar un Gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz.

Para el año 2017 ser un referente regional de Gobierno Electrónico con las bases consolidadas de la etapa más alta de madurez: nivel conectado.

Esto implica usar la tecnología como un medio para facilitar la interacción entre el gobierno, la ciudadanía, el sector productivo y los funcionarios públicos. Esta interacción generará nuevos espacios de participación y

colaboración; incrementando los niveles de calidad, excelencia y transparencia en los servicios públicos.

### **3.7.3.3 Descripción del Modelo de Gobierno Electrónico del Ecuador**

Los pilares permiten desarrollar y conseguir la madurez deseada del Gobierno Electrónico.

- **Marco Regulatorio:** Son los instrumentos legales y jurídicos que permiten la construcción de soluciones de Gobierno Electrónico, garantizando la operatividad, calidad, sostenibilidad y funcionalidad de las mismas. Estos instrumentos también regulan y guían el accionar de los distintos actores de Gobierno Electrónico.
- **Servicios y Procesos:** Actividades institucionales que generan valor añadido a los diferentes actores de Gobierno Electrónico con el fin de que a su vez ellos vean mejoradas sus relaciones con el Gobierno.
- **Tecnologías de la Información y Comunicaciones:** Es el conjunto de recursos tecnológicos usados en la captura, el procesamiento, el almacenamiento y la transmisión de información, que sirve de base para la construcción, ejecución, operación y uso de las soluciones de Gobierno Electrónico.
- **Personas:** Es el talento humano que genera y articula de manera estratégica las normativas, procesos y tecnologías de la información y comunicaciones, cuya conjugación de conocimientos, habilidades, capacidades, motivaciones y acciones son a su vez gestionadas de manera estratégica para alcanzar los resultados esperados de Gobierno Electrónico.

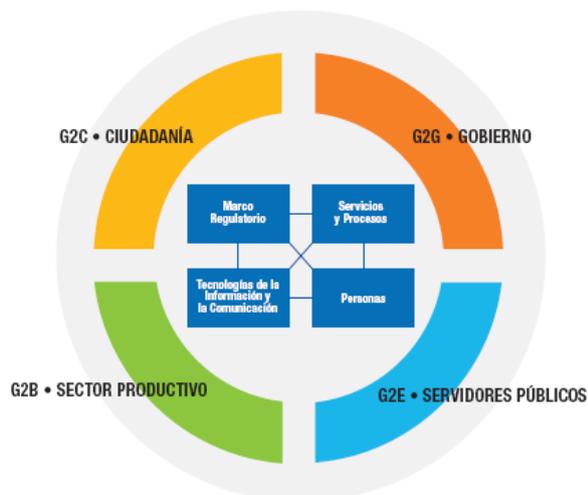


Figura .Interacción de los pilares de GE (SNAP, Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2014)

### Objetivos

- Incrementar la provisión y calidad de servicios en línea.
- Incrementar el acceso y la transparencia a la información pública como medio para fomentar la participación y colaboración ciudadana en el quehacer del gobierno.
- Incrementar la eficiencia, eficacia y desempeño de las entidades públicas.

### Estrategias

Para cumplir con los tres objetivos del Plan de Gobierno Electrónico se ha diseñado varias estrategias, algunas de las cuales contribuyen a más de un objetivo:

- Acceso centralizado, entendiendo que la solución está disponible e integrada en un portal único de acceso, cumpliendo para ello con los estándares definidos en las normativas para el efecto.
- Contenidos de capacitación, entendiendo que la solución concibe el acceso a contenidos actualizados para desarrollar capacidades para el buen uso de la mismas.

- Derechos y patentes del Estado, entendiendo que el Estado tiene el derecho para declarar a la solución de uso público.
- Documentos Electrónicos, entendiendo que la solución tienen un enfoque de “cero papeles”, es decir que genere documentos electrónicos esto implica el uso de firma electrónica cuando sea necesario.
- Autenticación Única, entendiendo que para el acceso a los servicios proporcionados por la solución se requiera un usuario y clave único.
- Interoperable, entendiendo que la solución, en su concepto y arquitectura, facilita el intercambio de información pertinente con otras soluciones, para brindar un servicio más eficiente.
- Disponibilidad en la nube, entendiendo que la solución va a hacer uso de los servicios de software, plataforma e infraestructura que se encuentran en la nube.
- Mecanismos de participación ciudadana, entendiendo que para el diseño, seguimiento y evaluación de la solución se definen mecanismos de participación ciudadana.
- Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana, entendiendo que para los servicios desarrollados en la solución existe mecanismos claros y eficientes para receptar la percepción de los usuarios e incorporar la misma en el proceso de mejora continua.
- Esquema de datos abiertos, entendiendo que la solución en su diseño y arquitectura define esquemas para la apertura y reutilización de datos.
- Accesibilidad y Usabilidad, entendiendo que la solución contempla que los servicios, por ella generados, son accesibles y de fácil uso indistintamente de la condición del usuario y del medio de acceso, para lo cual deberá cumplir con los estándares definidos en la normatividad para el efecto.

## **Relación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras funciones del Estado**

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son para muchos casos prestadores directos de servicios públicos, por lo que se convierten en un punto de contacto y atención a la ciudadanía. Por lo tanto la calidad de atención dependerá de crear gobiernos electrónicos a escala local. Esto requerirá una estrecha coordinación del Gobierno Central con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con el único fin de mejorar la experiencia ciudadana cuando desea acceder a un servicio público.

La coordinación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras funciones del Estado debe ir acompañada de una relación de apoyo y transferencia de tecnológica para promover un modelo de Gobierno Electrónico para el Ecuador. Es fundamental tener presente que desde el punto de vista ciudadano no existe una clara y marcada división entre las competencias y servicios que son responsabilidad de los distintos niveles de Gobierno, por lo cual es necesario contar con una metodología única que garantice estándares comunes y homologados con el fin único de facilitarle la vida al ciudadano; esto debe ir acompañado de un punto único de acceso a todos los servicios.

La Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME), está trabajando en el desarrollo de una plataforma tecnológica para mejorar la prestación de los servicios públicos básicos presentará la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME), en donde también entregará el proyecto de gestión financiera (SNAP, Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014).

Este proyecto que busca reducir la brecha tecnológica y brindará mejores servicios al ciudadano para su participación dentro del Gobierno Electrónico Municipal. Además, se suscribirá un convenio de cooperación interinstitucional entre AME y el Ministerio de Telecomunicaciones (Mintel).

### **3.8 Distrito Metropolitano de Quito**

La propuesta de la Agenda Digital y Socialmente Innovadora Quito 2022, basada en el desarrollo de la ciudad como una ciudad socialmente innovadora que ha adaptado su plan estratégico a clave digital, con la finalidad de establecer un concepto de convivencia, con espacio público, con una profunda convicción de respeto a un modelo de desarrollo sustentable y un arraigado sentido de identidad.

El objetivo primordial del Plan es alcanzar el Buen Vivir (MDMQ, 2011), entendido como la garantía de que todos y todas vivan mejor, que convivan en un territorio justo, equitativo e incluyente y que sea el resultado permanente de la movilización, participación y corresponsabilidad de todos sus ciudadanos y ciudadanas. Para alcanzar este objetivo, el Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial se rige por los siguientes principios:

#### **Quito Equitativo**

La gestión integral del territorio tiene como principio básico lograr la equidad territorial, la cual implica que, además del acceso universal a los servicios públicos en las parroquias urbanas y rurales, para revertir la fragmentación y cerrar brechas hay que descentralizar equipamientos y sobre todo lograr un hábitat de calidad. Además la equidad se refiere al equilibrio y promoción de la equidad de género, etnia y generacional.

#### **Quito Solidario**

La Solidaridad como principio para alcanzar el desarrollo justo, equilibrado y equitativo, para redistribuir y reorientar los recursos y bienes públicos, para compensar las inequidades, garantizar la inclusión, la satisfacción de las necesidades básicas y el cumplimiento de los objetivos del buen vivir.

### **Quito Sustentable**

La sostenibilidad y calidad ambiental, así como la gestión integral para la prevención, atención y mitigación de los impactos de los desastres naturales serán principios rectores de la gestión distrital y componentes transversales de sus actuaciones. Este principio se orienta a consolidar un modelo territorial que permita el ejercicio de los derechos ciudadanos y la gestión administrativa en torno a centralidades y desarrolla estrategias territoriales para superar las dificultades de acceso a los servicios básicos y sociales, garantizando su calidad. Propende a conservar el patrimonio natural y paisajístico y los recursos vitales como agua y suelo, al mejoramiento de la calidad del aire y la reducción de la huella ecológica distrital.

### **Quito Participativo**

La gestión distrital promoverá la generación de espacios de interlocución, concertación y autogestión entre los actores de los sectores público, privado y de organización comunitaria y social para definir y alcanzar metas comunes. La participación será un componente transversal de todas las políticas públicas del Distrito y se orientará hacia la consolidación de una democracia participativa, que fortalezca la representación y legitimidad de la autoridad pública, a través de la deliberación, el debate, toma de decisiones, cogestión, consenso y la corresponsabilidad ciudadana.

### **Quito Diverso y con Identidad**

La planificación no pretenderá generar una cultura única y universal, por lo contrario reconocerá, valorará y respetará la diferencia como un derecho de todos, por ello verá, e identificará a los diferentes como tales, sin el interés de asimilarlos, educarlos o civilizarlos. En función de esa diversidad reconocida se fomentará la construcción de la identidad quiteña, que permita alcanzar amplios consensos para la vida cotidiana en el Distrito.

### 3.8.1 Estrategias

**Creación de la Agencia de Innovación de Quito.** La Agenda tiene un marcado carácter transversal puesto que incide en todos y cada uno de los ámbitos de gestión de la ciudad (gobernanza, transparencia, educación, movilidad, medioambiente, cultura, patrimonio natural, patrimonio histórico, salud, inclusión social, deportes...) y consecuentemente debe contar con instrumentos y mecanismos que ayuden a optimizar los recursos económicos, buscar el consenso entre diferentes actores y agentes territoriales y analizar las infraestructuras de carácter digital, sus complementariedades, la necesaria interoperabilidad, etc. que son imprescindibles para su implementación.

**Plan Metropolitano de Telecomunicaciones;** es constituir un documento estratégico de despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones de banda ancha adaptadas a las necesidades y capacidades de Quito, de acuerdo a la evolución futura de las distintas tecnologías y los contenidos y servicios que podrán ser ofrecidos a través de la misma, de modo que se configure como un elemento para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía y de la competitividad del tejido empresarial de Quito.

**Programa de reducción de brechas digitales.** La Agenda de Quito Digital se construyó con la finalidad de cumplir con tres objetivos principales:

- La reducción de la brecha digital (Quito actualmente cuenta con un 16,32% de porcentaje de analfabetismo según los datos proporcionados por el nuevo sistema de información metropolitano <http://sim.quito.gob.ec>)
- La democratización digital de la ciudad ( acceso universal y de igual calidad para todos los habitantes)
- Una tercera fase de co-creación de servicios públicos con énfasis en procesos de innovación social e innovación abierta

**Modernización Integral del Registro de la Propiedad de Quito.** La Modernización del Registro de la Propiedad de Quito implica un conjunto de actuaciones orientadas a digitalizar el proceso con una orientación combinada en la que se hace necesario implementar una cultura de trabajo sin papeles, una reorganización del proceso, y el reconocimiento de otros avances en el proceso como la firma electrónica, entre otros ámbitos de mejora. Constituye de este modo una iniciativa de alcance global e integral de modernización en el seno de la Administración Pública de Quito.

**Red de Espacios Públicos Digitales** “el corredor digital de Quito”. El proyecto busca la constitución de una “Red de Espacios Públicos Digitales”, convirtiendo los parques, plazas y otros espacios públicos físicos del DMQ en puntos de acceso público a las tecnologías, provistos de infraestructura tecnológica (conectividad wi-fi, videovigilancia y puntos de carga de dispositivos móviles, por ejemplo) y de actividades que fomenten la participación de la ciudadanía a través de la tecnología. Se logrará así una hibridación entre el espacio físico y el virtual que proyecte una visibilidad del aprovechamiento y uso del espacio público a través de la generación de entornos digitales y que facilite, el uso de dispositivos digitales en espacios públicos.

**La Red Urban Lab Quito.** El proyecto consiste en la creación de una red de laboratorios de innovación ciudadana focalizados en la generación de proyectos de innovación social en Quito, a través de procesos de capacitación y apoyo a las personas asentadas en los barrios más desfavorecidos del DMQ.

**Sistema de monitorización ambiental de Quito.** El proyecto plantea el diseño e implementación de un sistema integral de sensores medioambientales en el DMQ. De este modo se aprovechará el valor de la tecnología no sólo como elemento para la resolución de los problemas medioambientales pero también juega un papel fundamental para facilitar el control e intercambio de información, gracias al cual la ciudadanía puede

convertirse en agente detector de las fuentes de contaminación o identificar las zonas y vías más afectadas por esta.



Figura .Sistema de monitorización ambiental (DMQ, 2012)

**Quito Memoria Digital.** Parte de la premisa de que las TIC pueden facilitar de forma extraordinaria la recuperación de la memoria histórica y cultural de la ciudad de Quito, a través de un proyecto de este tipo que puede impulsar, apoyar y dar cobertura a la digitalización de fotografías, documentos, relatos (fuentes orales).



Figura .Memoria Digital (DMQ, 2012)

**Proyecto de Datos Abierto en Quito.** Las iniciativas de datos abiertos, también denominadas Open Data, implican la publicación por parte de las administraciones públicas, y en el caso de una ciudad, por parte de los

Gobiernos municipales, de los datos que estos manejan como parte de su actividad diaria.

Una ciudad que busca convertirse en la referencia como Ciudad Digital Socialmente Innovadora debe estar dirigida desde una perspectiva Gobierno Abierto (OpenGovernment) basado principalmente en tres dimensiones: transparencia, participación y colaboración. Estos aspectos permiten la creación de políticas públicas de mayor confianza para la ciudadanía, dado que en su elaboración participan los principales destinatarios de las mismas, la sociedad. En este punto donde una estrategia de Open Data es prioritaria y se configura como base para un Gobierno.

En el caso del DMQ se propone su Agenda Digital un proceso de apertura y publicación de datos de los diferentes ámbitos de interés para la ciudadanía como: presupuestos municipales, datos medioambientales, de infraestructuras, de servicios... datos provenientes de la capa de sensórica desplegada en la ciudad; datos todos ellos que de forma directa, o trasladados a la ciudadanía a través de aplicaciones, pueden facilitar la vida en la ciudad.

**Tarjeta Ciudadana.** La Tarjeta Ciudadana es una tarjeta que tiene el potencial de integrar numerosos servicios para los que se requieren múltiples sistemas de identificación de la ciudadanía y por lo tanto diferentes soportes / tarjetas.

La disposición de una tarjeta de estas características en la ciudad de Quito facilitará un medio a través del cual se pueden integrar diferentes servicios y canales municipales potenciando el uso de internet como vía de comunicación de la ciudadanía con el Municipio, pero también un elemento de interacción física en espacios públicos municipales.

La tarjeta dispondrá de un sistema de validación personal con las medidas de seguridad adecuadas para asegurar el uso intransferible de la misma y salvaguardar los datos personales almacenados en la misma



Figura . Pilares de la Agenda Digital (DMQ, 2012)

### 3.8.2 Avances del GE en el Distrito Metropolitano de Quito

La Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción fue creada mediante Resolución de Alcaldía N°. 065 del 20 de agosto de 2002, y el 17 de marzo de 2004 el Concejo Metropolitano emitió la Ordenanza Metropolitana No. 0116, que se publicó en el Registro Oficial No. 320 el 23 de abril de 2004, elevando a la Comisión como una Unidad Especializada de la más alta jerarquía del Distrito Metropolitano de Quito, con plena autonomía económica, política y administrativa y con competencia exclusiva en el ámbito municipal.

En julio de 2004 la Comisión adopta el nombre comunicacional de “Quito Honesto”, por ser una frase corta, fácil de recordar y con un enfoque positivo que sintetiza la misión de la Comisión (Quito Honesto, 2011).

Quito Honesto, mediante la Dirección de Prevención, diseña e implementa mecanismos efectivos para fortalecer la transparencia y el control social, y promueve los principios, valores éticos y de convivencia pacífica en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y sus dependencias.

Para cumplir estos objetivos, la Dirección de Prevención trabaja con dos áreas:

1. Área de Transparencia y Control Social
2. Área de Buenas Prácticas Éticas y de Convivencia

Ejes de trabajo:

1. Vigilancia, monitoreo y difusión de la LOTAIP: Consiste en promocionar el derecho fundamental de acceso a la información pública y permite trabajar en la construcción de una cultura de transparencia para acercar a la comunidad con su Municipio.

2. Vigilancia y monitoreo de la Contratación Pública Municipal: Se busca transparentar los procesos de contratación pública municipal en todas sus fases (precontractual, contractual y ejecución) y garantizar el acceso y participación ciudadana, en igualdad de condiciones, a los concursos de contratación de obras públicas, adquisición de bienes, servicios y consultorías, apegados a los principios establecidos en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento General.

3. Mejoramiento de los procesos que ejecuta el MDMQ en los servicios que brinda a la ciudadanía: El Proyecto de “Mejoramiento de los procesos que ejecuta el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en los servicios que brinda a la ciudadanía” contribuye al derecho ciudadano de recibir un servicio municipal serio, ágil y oportuno, permitiendo la incorporación de controles en aquellos procesos susceptibles de vulneración por la acción u omisión de ciertos funcionarios y funcionarias municipales.

4. Rendición de cuentas del Concejo Metropolitano de Quito: La Comisión quiere fortalecer la Rendición de Cuentas como un proceso sistemático, deliberado y universal que involucra a autoridades, funcionarios y funcionarias municipales que tienen distintas responsabilidades, y que están obligados a informar y someterse a evaluación de la ciudadanía por

las acciones u omisiones en el ejercicio de sus funciones y en la administración de recursos públicos.

5. Promoción de la participación ciudadana y control social: Son formas organizativas de la sociedad civil, de carácter cívico, sin vida jurídica propia, aprobadas y avaladas por la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción, que se crean con el objeto de realizar el control, vigilancia y contraloría social de la gestión pública municipal, en los programas de salud, educación, bienestar social, medio ambiente, servicios públicos, vivienda, entre otros.

Para el monitoreo, se consideran cinco parámetros de valoración para calificar a los sitios web: Disponibilidad de información pública, usabilidad del sitio, actualización de la información, nivel de interacción-respuesta y exactitud de la información.

## Tabla

### Entidades Municipales con los puntajes más altos.

No.	Instituciones Monitoreadas que obtuvieron puntaje igual o mayor a 80/100	Puntuación
1	Comisión Metropolitana de Lucha contra la Corrupción - Quito Honesto	100,00
2	Empresa Pública Metropolitana de Aseo - EP EMASEO	98,08
3	Unidad Educativa Metropolitana San Francisco de Quito	97,98
4	Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito - TROLEBUS/METRO	97,55
5	Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios, Gestión de Zonas Francas y Regímenes Especiales - EPMSA	97,08
6	Empresa Pública Metropolitana de Logística para la Seguridad y la Convivencia Ciudadana - EMSEGURIDAD	96,94
7	Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas – EMMOP	96,25
8	Municipio del Distrito Metropolitano de Quito - Administración General	95,84
9	Empresa Pública Metropolitana de Rastro - EMRAQEP	95,56
10	Unidad Educativa Metropolitana Eugenio Espejo	95,40
11	Instituto Metropolitano de Patrimonio	95,39
12	Policía Metropolitana de Quito	94,78
13	Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento – EPMAAPS	94,70
14	Empresa Pública Metropolitana de Desarrollo Urbano de Quito – EPMDUQ	94,45
15	Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo	94,00
16	Unidad Educativa Metropolitana Oswaldo Lombeyda	93,33
17	Consejo Metropolitano de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia de Quito – COMPINA	92,47
18	Fundación Teatro Nacional Sucre	90,97
19	Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda - EPMHV	90,06
20	Fundación Museos de la Ciudad	89,85

Fuente: (Quito Honesto A. , 2014)

### 3.9 Municipio de Cuenca

Cuenca, oficialmente Santa Ana de los Cuatro Ríos de Cuenca, es una ciudad del centro sur de la República del Ecuador y es la capital de la provincia del Azuay y de la Región 6. Está situado en la parte meridional de

la Cordillera andina ecuatoriana. Su Centro Histórico fue declarado Patrimonio de la Humanidad por la Unesco en el año 1999.

Es llamada la Atenas del Ecuador por su majestuosa arquitectura, su diversidad cultural, su aporte a las artes, ciencias y letras ecuatorianas y por ser el lugar de nacimiento de muchos personajes ilustres de la sociedad ecuatoriana.

Es la tercera ciudad con el mayor Índice de Desarrollo Humano (IDH) de Ecuador tras Quito en Pichincha y Atuntaqui en la provincia de Imbabura.

### **3.9.1 Gobierno Electrónico en Cuenca**

En 2009, con el Alcalde Paúl Granda, se propone el proyecto “Cuenca, ciudad de las Ciencias”, cuya meta a nivel local busca una ciudad mucho más humana, una urbe incluyente y solidaria, no solo en discursos sino en el convivir diario de sus habitantes; de un pacto ciudadano, a fin de conciliar ideas, aspiraciones, insatisfacciones, propuestas, y enrumbarlas en un solo proyecto correctamente planificado y cien por ciento gestionable.

Justamente durante esa Alcaldía, se presenta el Plan Estratégico de Cuenca 2020, en el que se presenta como proyecto estratégico el Plan de Conectividad y democratización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Cuenca., 2011).

Dentro de las Estrategias incluidas en el Plan se encuentran:

#### **1. Promover una gestión pública eficiente.**

- Comunicar e informar sobre la visión y estrategia institucional a todos los servidores públicos.
- Generar una estructura institucional con reglas del juego claras para todos, que incentive el servicio y la eficiencia institucional.
- Trabajar en los Valores Institucionales fomentando una cultura eficiente y cercana con el ciudadano: Transparencia, Honestidad, Calidad y

capacidad, Vocación de servicio, Planificación, Responsabilidad, Equidad, Gestión pública eficiente, Participación, Visión de futuro.

## **2. Garantizar la Participación Ciudadana**

- Innovar formas de planificación y elaboración de presupuesto participativo, control social y rendición de cuentas en Cuenca.
- Garantizar el libre acceso a información municipal pública.
- Promover el desarrollo estadístico y cartográfico, para la generación de información de calidad.

En el 2010, se desarrolla una Ordenanza para el impulso y desarrollo de una estrategia de gobierno electrónico para la ciudad de Cuenca, la cual se sometió a debate.

En el Plan Operativo del 2013 (Cuenca, 2013), se incluye los proyectos (Ver Anexo 1):

### **Implementación del Sistema de Participación Ciudadana.**

Fortalecer la gobernanza solidaria a través de mecanismos de participación ciudadana en barrios y parroquias urbanas del cantón Cuenca, de acuerdo a los artículos 304-306 del COOTAD

### **Gestión por resultados**

Fortalecer la gestión institucional para que sea más eficiente y efectiva y responda a las necesidades ciudadanas, a través de la implementación de un Modelo de Planificación Integral, Presupuesto Plurianual y un Sistema de Indicadores para Monitoreo y Evaluación de Resultados en la Corporación Municipal.

### **Trámites, proceso e indicadores**

Promover procesos de formación en ciudadanía responsable para la población

### **3.10 Antonio Ante**

Antonio Ante es un cantón de Ecuador, localizado en la provincia de Imbabura. Su cabecera cantonal es la parroquia de Atuntaqui. Su población

en el censo de 2010 es de 45.184 habitantes. Tiene una superficie de 79km<sup>2</sup>. Densidad de 456,36hab/km<sup>2</sup>.

### **3.10.1 Gobierno Electrónico en Antonio Ante**

Dentro del Plan Operativo (Atuntaqui, 2013) se encuentra el proyecto Ciudad Digital (Ver Anexo 2), proyecto que entre las actividades constan:

- Elaboración de Términos de referencia
- Contratación de Estudios
- Consultoría

En el capítulo 5 se estudiará a detalle el desarrollo del GE en Antonio Ante.

## **CAPITULO IV**

### **4. FACTORES QUE FOMENTAN EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

#### **4.1 Introducción**

En el capítulo anterior se analizó los casos de éxito de países que lideran la implementación y desarrollo del Gobierno Electrónico en el entorno internacional, nacional y local, en el presente capítulo se analizarán los factores identificados y su aplicabilidad a la realidad ecuatoriana.

#### **4.2 Factores que fomentan la implementación, gestión y desarrollo del GE**

Las bases para desarrollar acciones que fomenten el avance hacia la Sociedad de la Información y el conocimiento se encuentran en la política pública (AGESIC, 2011). En ese sentido, el GE, a través de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, tiene la capacidad de innovar la relación existente entre la ciudadanía y la administración pública, facilitando el acceso a la información para trámites y servicios, mejorando la eficiencia de la gestión pública y promoviendo la inclusión y las nuevas formas de participación ciudadana.

Alcanzar estos objetivos, requiere de un esfuerzo sostenido y continuo que no debe ser concebido simplemente como un plan de Gobierno, sino como un objetivo de país y que más allá de la tecnología abarque temas relacionados con la inclusión social, el conocimiento y la innovación (Ekos, 2013)

Modelos exitosos de Gobierno Electrónico alrededor del mundo muestran avances significativos en cuanto a satisfacción ciudadana, disminución de actitudes burocráticas y un ahorro importante de recursos que pueden ser destinado a proyectos de diversa índole.

Los gobiernos más avanzados del mundo han tomado una decisión política al más alto nivel posible, mediante la cual la coordinación institucional transversal y el compromiso con un plan de e-Gobierno a largo plazo son pasos fundamentales.

Es esencial establecer objetivos a largo plazo que van más allá de la duración de los mandatos políticos, de modo que el país se beneficie en su conjunto del potencial de la Administración Electrónica. Los países más avanzados tienen un Chief Information Officer (CIO) o un equivalente en estrecha colaboración con la oficina del presidente o primer ministro. Además, se están coordinando estrategias nacionales de desarrollo y de GE en la mayoría de países europeos, así como en Australia, Nueva Zelanda, Colombia, Uruguay y, más recientemente, en Ecuador.

#### **4.2.1 Definición de factores**

El Gobierno Electrónico se perfila, como un instrumento que requiere procesos constantes de diseño, implementación, revisión y afinación, enfocados en potenciar la calidad de los servicios públicos y las instituciones del Estado. Además busca garantizar el principio de transparencia y accesibilidad, reconocido en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, la cual promueve que “la información de las Administraciones Públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario”.

Pero, más allá de la difusión de información clara, el uso de plataformas tecnológicas y canales electrónicos de servicio, el principio de transparencia y accesibilidad contempla la inclusión de los ciudadanos en los diferentes procesos y decisiones de la Administración Pública, con el fin de generar mayor participación y, en consecuencia, mayor nivel de control y democratización con respecto a la gestión de los gobiernos.

Los estudios comparativos sobre el GE resaltan usualmente un conjunto de factores comunes a los países más destacados en el entorno internacional:

- Relación con la ciudadanía
- Procesos en organismos
- Tecnología
- Seguridad y regulación

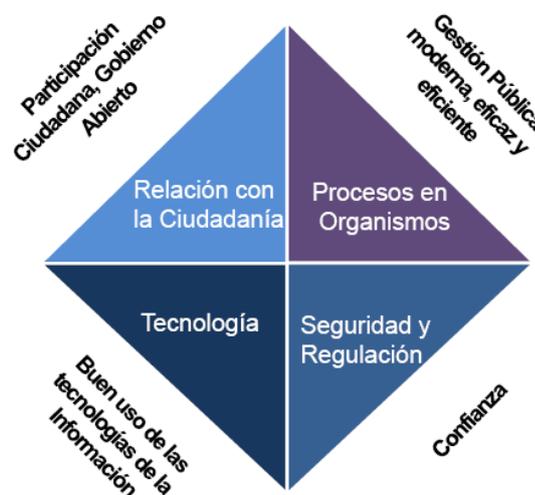


Figura . Factores GE (AGESIC, 2011)

#### 4.2.2 Relación con la ciudadanía

La participación ciudadana se define como el proceso por el cual los ciudadanos y las comunidades organizadas se involucran en la formulación, implementación y monitoreo de los programas y políticas públicas (Riascos, Martínez, & Javier, 2008), en este sentido, la participación es un derecho de todo ciudadano y por lo tanto, es deber de la administración propiciar mecanismos de divulgación de la información gubernamental que le facilite la ejecución de su derecho a cada ciudadano.

Las ventajas estratégicas que proporciona el GE al vincularse al gobierno tradicional podrían ser: la accesibilidad a la información; el

conocimiento de la realidad país, comunidad, provincia, municipio y ciudadano; la eficacia para el logro de los objetivos propuestos; la solidez y evolución en los procesos; además de la eficiencia en el manejo de recursos, aspecto que es importante considerar especialmente en países como los suramericanos que necesitan optimizar al máximo la inversión.

Por otra parte, la relación entre gobierno y ciudadanía se encuentran definidas en las constituciones y en las leyes, para ajustarse generalmente a un modelo de administración pública presencial, burocrático, vertical, rígido, formalista y costoso por el alto número de trámites que deben realizar los ciudadanos, pero que con el uso de las nuevas tecnologías se pueden concretar en un gobierno electrónico, en un gobierno de información digital, en un gobierno a distancia, horizontal, flexible, sin intermediación y menos costoso que la administración tradicional (UNESCO, 2005)

La promoción de la participación ciudadana en un gobierno local debe responder los siguientes aspectos básicos (Provincias, 2010):

- **Fomento de la participación ciudadana**, forma parte del propio concepto de democracia, y su promoción supone el desarrollo de un derecho ciudadano que incide en la forma de ejercer el gobierno en el marco de una democracia representativa. Las personas con responsabilidades políticas se comprometen a tomar en consideración las opiniones de los distintos actores sociales implicados, y las ciudadanas y los ciudadanos se comprometen con su pueblo o ciudad y se responsabilizan de sus actos de manera que se constituyen como parte activa de las políticas públicas.
- **La implicación ciudadana** es fundamental para el éxito de cualquier actuación de manera que es un elemento básico frente a los nuevos retos: convivencia, coherencia social, integración de nueva inmigración, cuidado del medioambiente, el uso del espacio público, etc.
- **La promoción de la participación ciudadana** no solo se concibe como un derecho a respetar y fomentar por parte de los gobiernos locales, sino

como un elemento básico de transformación social. Su impulso no solo mejora el diseño e implementación de las políticas públicas sino que también ejerce una función social de fomento del capital social de los pueblos y ciudades, transformando así sus agentes y sus relaciones, mejorando el modo de ejercer el gobierno y la ciudadanía.

- **Buscar abrir y fomentar el uso de canales** para que las personas puedan involucrarse activamente en el quehacer gubernamental, fomentando así la transparencia, eficacia y eficiencia de los servicios y políticas públicas.

Dentro del Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador (SNAP, Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2014), se ha contemplado dentro del pilar personas, los siguientes elementos habilitantes:

- **Competencias:** Implica los conocimientos, habilidades y destrezas que desarrolla cada uno de los servidores públicos, proveedores y ciudadanos para comprender, transformar y llevar a cabo las acciones necesarias para la ejecución del Gobierno Electrónico.
- **Flexibilidad o Adaptación al cambio:** Implica cambios de concepciones, de formas de trabajo, de estilos de dirección para institucionalizar los cambios que el desarrollo de Gobierno Electrónico demanda

#### **4.2.2.1 Marco Legal**

En la Constitución del Ecuador, la participación ciudadana está considerada en la como un derecho, una garantía y un principio. Dentro de este marco se reconoce a la participación y se instrumenta en los siguientes articulados de la legislación vigente (SENPLADES, 2011).

Para la Constitución, la participación ciudadana se consagra como un principio fundamental de la democracia:



Figura .Participación Ciudadana (SNAP, Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

A continuación se realizará un señalamiento de la participación ciudadana contemplada en las leyes y códigos, el cual fue elaborado como guía para técnicos, autoridades de GADs y ciudadanos, a manera de orientación de rápida referencia:

- Ley Orgánica de Participación Ciudadana (LOPC)

## Tabla

### La participación en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana

Tema	Artículos
Objeto	1
Ámbito	2
Objetivos	3
Principios	4
La participación y la construcción del poder ciudadano	29
La participación ciudadana en los diferentes niveles de Gobierno nacional y local.	50-57
Apoyo a las Asambleas locales	62
Instancia de participación ciudadana a nivel local.	64
Composición y convocatoria de las instancias de participación	65
Consejos locales de Planificación	66
Funciones de las Asambleas locales	60

FUENTE (SENPLADES, 2011):

- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD)

### Tabla

#### La participación en el COOTAD

Tema	Artículos
Principios del ejercicio de la autoridad: Participación Ciudadana	3
Funciones integradas de los GAD	29
La Participación ciudadana en la aprobación del anteproyecto de Participación Ciudadana	241-245
La planificación del desarrollo	295
La participación ciudadana en los GAD	302 - 305
Silla vacía	311
Sanción al incumplimiento de la participación ciudadana	312 y 332 literal g

FUENTE (SENPLADES, 2011)

- Código de Planificación y Finanzas Públicas (COPFP)

### Tabla

#### La participación en el Código de Planificación y Finanzas Públicas

Tema	Artículos
De la coordinación del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa	26
Conformación de los Consejos de Planificación de los GAD	28
Funciones de los Consejos de Planificación de los GAD	29
Formulación participativa del PDOT	46

FUENTE (SENPLADES, 2011)

- Documento: Lineamientos de SENPLADES para la Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial

## Tabla

### La participación en La participación en los lineamientos de SENPLADES

Tema	Artículos
Promoción de la participación, la rendición de cuentas y el control social en los procesos de planificación y d ordenamiento territorial, que reconozca la diversidad de identidades	5

FUENTE (SENPLADES, 2011)

#### 4.2.3 Gobierno Abierto

Transparencia, Colaboración y Participación son los tres pilares básicos que sustentan el concepto de Gobierno Abierto (SNAP, Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2014).

Cada vez más los pueblos del mundo exigen una mayor apertura en el gobierno. Piden mayor participación ciudadana en los asuntos públicos y buscan la forma de que sus gobiernos sean más transparentes, sensibles, responsables y eficaces.

A pesar del importante impulso que ha tomado este concepto durante los últimos años, la idea de un Gobierno Abierto, inclusivo y participativo en una relación recíproca con la ciudadanía es casi tan antigua como la democracia. Sin embargo, han sido los avances en las tecnologías de la información a fines del siglo pasado los que permiten a los estados imaginar relaciones más ricas y bidireccionales con los ciudadanos, ejerciendo sus derechos de forma más directa y sencilla, al tiempo que se mejoran la transparencia y rendición de cuentas.

Pueden existir variantes en la definición de Gobierno Abierto y los temas centrales que éste debe abarcar según la situación particular, prioridades o aspiraciones de desarrollo de cada país. Por ese motivo, la Sociedad de Gobierno Abierto elabora una declaración que enuncia cuatro principios generales que procuran englobar los objetivos y compromisos a los que adhieren sus países miembros.

1. Aumentar la disponibilidad de información sobre las actividades gubernamentales. Los gobiernos recopilan y generan información, y los ciudadanos tienen el derecho a solicitar acceso a la misma. A continuación se describen los pilares que sustentan este principio:
  - Promover un mayor acceso a la información y divulgación sobre las actividades gubernamentales en todos los niveles de gobierno.
  - Publicar de forma sistemática datos sobre el gasto público y el rendimiento de las actividades y los servicios públicos esenciales.
  - Proporcionar activamente información de alto valor, incluidos los datos primarios, de manera oportuna, en formatos que el público pueda encontrar, comprender y utilizar fácilmente, y en formatos que faciliten su reutilización.
  - Resaltar la importancia de los estándares abiertos para promover el acceso de la sociedad civil a los datos públicos, así como para facilitar la interoperabilidad de los sistemas de información del gobierno.
2. Apoyar la participación ciudadana. Se valora la participación de todas las personas, por igual y sin discriminación, en la toma de decisiones y la formulación de políticas, a través de:
  - Hacer más transparentes la formulación de políticas y la toma de decisiones, mediante el establecimiento y el uso de vías para solicitar la opinión del público, y el aumento de la participación del público en la realización, el seguimiento y la evaluación de las actividades gubernamentales.
  - Proteger la capacidad de las organizaciones sin fines de lucro y de la sociedad civil para que su funcionamiento sea coherente con nuestro compromiso con la libertad de expresión, de asociación y de opinión.
  - Crear mecanismos que permitan una mayor colaboración entre los gobiernos y las organizaciones de la sociedad civil y las empresas.

3. Aplicar los más altos estándares de integridad profesional en todos nuestros gobiernos. Un gobierno responsable requiere altos estándares éticos y códigos de conducta para sus funcionarios públicos. En ese marco, los países se comprometen a:
  - Definir políticas, prácticas y mecanismos sólidos contra la corrupción, que garanticen la transparencia en la gestión de las finanzas públicas y las compras gubernamentales.
  - Mantener o establecer un marco jurídico para hacer pública la información sobre los ingresos y bienes de los altos funcionarios públicos nacionales.
  - Poner a disposición del público información sobre las actividades y la eficacia de nuestros organismos encargados de aplicar las leyes contra la corrupción y de evitarla, así como los procedimientos de recurso a esos organismos, respetando la confidencialidad de información específica relativa a la aplicación de las leyes.
4. Aumentar el acceso a las nuevas tecnologías para la apertura y la rendición de cuentas. Las nuevas tecnologías ofrecen oportunidades para el intercambio de información, la participación del público y la colaboración. Los países deben aprovechar estas tecnologías para hacer pública más información de manera que permitan a la gente entender lo que sus gobiernos hacen e influir en las decisiones, a través de:
  - Creación de espacios en línea, accesibles y seguros como plataformas para la prestación de servicios, la participación del público y el intercambio de información e ideas.
  - Aumento de la conectividad en línea y móvil, y promoción del uso de mecanismos para la participación ciudadana.
  - Fomento de la participación de la sociedad civil y la comunidad empresarial para identificar prácticas eficaces y enfoques innovadores a los efectos de aprovechar las nuevas tecnologías a

fin de empoderar a las personas y promover la transparencia en el gobierno.

- Apoyar y desarrollar el uso de innovaciones tecnológicas por parte de los empleados públicos y los ciudadanos.

El Gobierno Abierto implica poner a disposición de la ciudadanía información pública útil, en formatos abiertos y reutilizables. Con la finalidad de que los ciudadanos tengan a la mano los insumos necesarios para colaborar y participar activamente en el proceso de toma de decisiones del Gobierno.

#### **4.2.4 Gobierno Abierto en Ecuador**

Se busca optimizar la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, consolidando un ambiente de dialogo dinámico, colaborativo y efectivo mediante el uso de tecnologías de información y comunicación.

#### **Objetivo del Plan de Gobierno Electrónico de Ecuador:**

“Incrementar el acceso y la transparencia a la información pública como medio para fomentar la participación y colaboración ciudadana en el quehacer del gobierno. (SNAP, Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2014)”

#### **Estrategias:**

1. Contenidos de capacitación
2. Derechos y patentes del Estado
3. Documentos electrónicos
4. Interoperable
5. Disponibilidad en la nube
6. Mecanismos de participación ciudadana
7. Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana
8. Esquema de datos abiertos

## 9. Accesibilidad y usabilidad

### 4.3 Proceso en Organismos

Uno de los principales resultados potenciales del GE que se ha identificado es el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos. Esto no solo se refiere a la conveniencia de tener acceso a la información y servicios gubernamentales 24 horas al día, 7 días a la semana, sino también al mejoramiento sustancial de los productos, procesos y atención a los ciudadanos.

De acuerdo a la experiencia de los países que tienen una madurez en la implementación de GE, el apoyo político es una variable determinante para el éxito de las iniciativas de GE. En las etapas iniciales, este liderazgo permite articular y promover la visión y estrategia a seguir y establecer marcos legales y de trabajo que faciliten el desarrollo de los servicios en línea. Posteriormente, conforme se desarrollan prestaciones interactivas más complejas, permite mantener el impulso de los proyectos en términos de su efectiva implementación.

Implantación de estrategias de Gobierno Electrónico, desarrollo de trámites y servicios en línea y adopción de soluciones transversales en los organismos del Estado.

- Trámites y servicios en línea
- Compras públicas
- Datos públicos
- Gobierno por resultados, GPR
- Planes directores, modelo de roles de GE.
- Capacitación y acompañamiento.

Dentro del Plan Nacional del Gobierno Electrónico, se encuentra como pilar Servicios y procesos, el cual contempla dentro de sus elementos habilitantes:

- **Portafolio y Catálogo de Servicios:** Son herramientas para la documentación y administración de todos los servicios que presta una institución. Permite gestionar el ciclo de vida completo de los servicios desde que éstos se encuentran en el diseño, en la etapa de operación hasta el retiro.
- **Carta de Servicios:** Documento de acceso público a través del cual la Administración Pública informa a la ciudadanía sobre los compromisos de los servicios públicos que se prestan.
- **Procesos Sustantivos:** Son aquellos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.
- **Procesos Adjetivos:** Son aquellos que proporcionan productos o servicios a los procesos sustantivos.

#### 4.4 Tecnología

Las TIC están permitiendo a los poderes públicos desarrollar nuevas vías para la prestación de servicios más eficientes y la transmisión de información de forma transparente y, sobre todo, oportuna a sus ciudadanos.

La democracia exige transparencia y una participación efectiva de los gobernados en el proceso de toma de decisiones, las que gracias a estrategias públicas pueden establecer una gestión transparente, participativa, eficiente, efectiva, coadyuvando a la consolidación de la democracia y la optimización de la gestión pública (Bermúdez & Araos, 2009).

“El buen uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC) permite la simplificación y unificación de procesos, así como la integración e

intercambio de información” (AGESIC, Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento, 2013).

La aplicación de las TIC en la esfera gubernamental ha implicado el inicio de un proceso complejo y largo, en el que la introducción de nuevos instrumentos electrónicos en la gestión de servicios tradicionalmente ofrecidos a la ciudadanía a través de funcionarios y de ventanillas de atención al público es solo el inicio, y quizás el primer paso a tomar en el proceso de digitalización del Gobierno. En casi todos los programas de GE se observa como común denominador una primera fase en la que se digitaliza y ofrece al ciudadano información sobre direcciones de oficinas y dependencias públicas, teléfonos de atención al ciudadano, y un espacio para la solicitud de audiencia con el funcionario que desde. En algunas ocasiones la introducción de estas estrategias electrónicas de administración pública no va acompañada con la creación, en términos organizacionales, de una agencia o institución dedicada de forma exclusiva a su gestión (Petrizzo, 2010).

En el cuadro se observan varias etapas en el proceso de integración de TIC en los organismos públicos.

Tabla

### **Profundidad de la aplicación de las TIC en la Administración Pública**

Fase	Componentes
Información básica	Presencia en medios electrónicos. Digitalización de información
Interacción	Buzón de sugerencias, foros, comunidades temáticas.
Transacción	Recaudación de impuestos, pagos, solicitud de documentos
Transformación	Modernización y actualización de los procesos internos

Fuente: (SNAP, Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

Tanto la aplicación de programas y planes de TIC en la administración pública como su ausencia tienen repercusiones clave en la vida ciudadana, toda vez que se espera que ellos traduzcan en la modernización del Estado y en la apertura de nuevos espacios de participación ciudadana, determinando la manera en que los ciudadanos se vinculan en sus actividades con el entorno de la administración pública. Pero esas consecuencias no solo son palpables en el ejercicio de la ciudadanía, determinando la manera en que los ciudadanos se vinculan en sus actividades con el entorno de la administración pública. Pero esas consecuencias no solo son palpables en el ejercicio de la ciudadanía de cara a las instituciones públicas. Aunque depende de la ambición de la estrategia de aplicación de TIC diseñada, en general gracias a su introducción los ciudadanos pueden operativizar y articular eficazmente sus espacios tradicionales de relación.

Las TIC ocupan un lugar cada vez más importante en los esfuerzos de las instituciones públicas para fortalecer sus relaciones con los ciudadanos. En efecto, las TIC pueden ofrecer poderosas herramientas para reforzar las relaciones instituciones públicas-ciudadanos. Pero al mismo tiempo no son más que herramientas y no deben volverse un fin en sí mismo (Gramberger, 2006).

Es necesario el desarrollo de reglamentos y normas que faciliten el uso de las TIC y la colaboración e intercambio de información.

El Estado Ecuatoriano ha tenido un rol significativo en el uso y diseño de estándares, tal es el caso de las normativas de documento electrónico, sitios Web de organismos públicos y comunicaciones electrónicas en el sector público, entre otras.

El desafío es diseñar políticas que permitan masificar y promover el uso de tales estándares en otros ámbitos de la sociedad.

Un Estado con acciones innovadoras que realice un buen uso de las TIC, donde optimizar, consolidar y compartir sean pilares fundamentales.

- Plataforma de GE e Interoperabilidad.
- Red de alta velocidad del Estado.
- Estándares y buenas prácticas en TIC
- Consolidación de TI y servicios en la nube

Dentro del Plan de Gobierno Electrónico de Ecuador, como parte de los elementos habilitantes del pilar Tecnologías de la información y comunicación, se ha incluido lo siguiente:

- **Plataforma de Pasarela de Pagos:** Facilita el pago por un bien o servicio a través de un canal electrónico, los ciudadanos y las empresas podrán acceder a esta solución y escoger desde que fuente de dinero quieren realizar la transacción.
- **Plataforma de Interoperabilidad:** Medio por el cual se realiza el intercambio de datos e información entre instituciones públicas, mediante el uso de estándares, normas y otras soluciones tecnológicas.
- **Plataforma de autenticación:** Permite contar con servicios tecnológicos para contar con una identidad digital única y segura.
- **Red de Alta Velocidad:** Son tecnologías que permiten transmitir grandes volúmenes de datos a altas velocidades, con una excelente calidad de servicio, además de recibir información en cualquier momento y desde cualquier punto donde se encuentre el usuario.
- **Centro de Servicios Compartidos:** Es un ambiente controlado en el cual están alojados los recursos necesarios para el procesamiento de información de una organización.
- **Anillo Interministerial:** Interfaz de datos Gubernamental, distribuida por fibra óptica para la transmisión de información ministerial en una red interconectada de Ministerios, Secretarías y otras instituciones en línea, que permite definir niveles de acceso, seguridad, ancho de banda e interoperabilidad.
- **Anillo Institucional:** Interfaz de datos Institucional, distribuida por fibra óptica para la transmisión de información en una red interconectada

institucional y sus entidades adscritas, que permite definir niveles de acceso, seguridad, ancho de banda e interoperabilidad.

#### 4.5 Seguridad y Regulación

Infraestructura y el marco regulatorio habilitante y necesario para que la ciudadanía tenga seguridad y confianza en el uso de las TIC.

Los instrumentos legales y jurídicos permiten la construcción de soluciones de Gobierno Electrónico, garantizando la operatividad, calidad, sostenibilidad y funcionalidad de las mismas. Estos instrumentos también regulan y guían el accionar de los distintos actores de Gobierno Electrónico.

- Seguridad de la Información
- Privacidad de datos personales.
- Firma, identidad y documento electrónico.

El GE demanda un nuevo modelo de gestión centrado en el potencial de las TIC orientado al empoderamiento de los ciudadanos, quienes generan nuevos mecanismos de control de las decisiones que toman las autoridades, aumentan los espacios de influencia y, en general, mejoran el uso del tiempo y los recursos.

En el caso ecuatoriano, dentro del Plan de Gobierno Electrónico, se encuentra como uno de los pilares, el Marco Normativo, contemplando los siguientes aspectos:

- **Ley de Gobierno Electrónico:** Es el marco legal que rige el acceso a la información pública y el diseño, ejecución e implementación de procesos y servicios soportados por tecnologías de la información y comunicaciones, con el fin último de desarrollar el Gobierno Electrónico en el Ecuador.
- **Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública:** Esta ley regula el ejercicio del derecho fundamental de las personas a acceder a la información pública, conforme a las garantías consagradas

en la Constitución del Ecuador y otros instrumentos internacionales vigentes. La aplicación de lo establecido en esta ley está normado en su reglamento general.

- **Decreto Ejecutivo 1014 Software Libre y estándares abiertos:** Decreto ejecutivo del 10 de abril del 2008 en el cual se establece como política pública la utilización de software libre en los sistemas y equipamientos informáticos de la función ejecutiva.
- **Decreto Ejecutivo 1384 Interoperabilidad:** Decreto ejecutivo del 13 de diciembre de 2012. Establece como política pública el desarrollo de la interoperabilidad gubernamental, que consiste en el esfuerzo mancomunado y permanente de todas las entidades de la Administración Pública central, institucional y dependiente de la función ejecutiva para compartir e intercambiar entre ellas datos e información necesarios para la prestación de servicios públicos.
- **Decreto Ejecutivo de Firma Electrónica:** Este decreto regula la vigencia de la firma electrónica a la vez que fomenta la utilidad de los certificados de firma electrónica de las personas naturales.
- **Decreto Ejecutivo 149 Gobierno Electrónico y Simplificación de Trámites:** Decreto ejecutivo del 20 de Noviembre del 2013. Establece la rectoría de la Secretaría Nacional de la Administración Pública en el ámbito de Gobierno Electrónico. Adicionalmente define los mecanismos y lineamientos para la simplificación de trámites institucionales de la Administración Pública Central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.
- **Acuerdo 166 Esquema de Seguridad de la Información:** Acuerdo emitido el 19 de septiembre del 2013 donde se establece las directrices y lineamientos para la Seguridad de la Información dentro de las entidades de la Administración Pública Central institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.
- **Accesibilidad WEB (Norma NTE INEN-ISO/IEC 40500):** Todos los usuarios pueden acceder en condiciones de igualdad a los contenidos,

mediante ciertas pautas de accesibilidad para que las personas con discapacidad puedan navegar en la web.

- **Acuerdo de constitución y operación del Observatorio de Gobierno Electrónico:** Normativa que establecerá los procedimientos, metodología de gestión y operación del Observatorio de Gobierno Electrónico.
- **Acuerdo de difusión de conocimiento público, libre y/o abierto:** Son el conjunto de normas que regulan el proceso de declaración de propiedad intelectual y derechos de autor, para el desarrollo de software público.
- **Norma de Estandarización de Sitios Web:** Esta norma busca facilitar la usabilidad y accesibilidad de los sitios web de las instituciones de la Administración Pública central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.
- **Norma de Datos Abiertos:** Busca establecer el modelo, que deben aplicar los organismos e instituciones del Estado, para lograr una efectiva publicación de sus datos, de modo que se facilite la reutilización de los mismos por parte de los actores de Gobierno Electrónico.
- **Normativa de Evaluación de Proyectos TI:** Son un conjunto de Normas que regulan la correcta postulación, evaluación y seguimiento de Proyectos de TI, con la finalidad de garantizar que los mismos contribuyan a los intereses nacionales e institucionales.
- **Normativa de Hot Spots:** Son un conjunto de normas que establece mecanismos y lineamientos para la dotación gratuita a la ciudadanía de servicios de Internet a través de redes inalámbricas instaladas en las instituciones públicas.
- **Normativa de Interoperabilidad:** Son un conjunto de normas técnicas que establecen mecanismos y lineamientos sobre la arquitectura, instrumentación y plataforma de interoperabilidad.
- **Normativa de Calidad:** Normativa que establecerá los lineamientos y mecanismos para planificar, evaluar y mejorar la calidad de los procesos

y servicios que proveen las instituciones de la Administración Pública Central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.

- **Norma Técnica de Gestión por Servicios:** Establecerá los lineamientos generales para la adecuada gestión de los servicios públicos, por parte de las entidades prestadoras. Tiene el propósito de asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía con eficacia, eficiencia y calidad.
- **Normativa de Gobierno de TI:** Definen estándares para garantizar que las unidades de TI soporten los objetivos institucionales y tengan, a la vez, un proceso de madurez continuo en TI y Gobierno Electrónico.
- **Normativa de Software Público:** Busca establecer el concepto de software público, que implica el derecho de uso público de los sistemas desarrollados o adquiridos por institución pública en particular.
- **Norma de Utilización de Nube de Gobierno:** Normativa que regula el uso de los distintos servicios que se prestan a través de la nube gubernamental.
- **Norma de Identidad digital única:** Normativa que regula y establece los lineamientos técnicos y de procedimientos para la implementación de enrolamiento, verificación y validación de identidad digital, en forma segura y confiable, con la finalidad de facilitar la implementación del modelo centralizado de acceso para las soluciones de Gobierno Electrónico.
- **Normativa de generación de contenidos de capacitación:** Normativa que regula la generación de contenidos de capacitación de las soluciones de Gobierno Electrónico con la finalidad de habilitar material y mecanismos para la capacitación en el uso, operación y mantenimiento de las soluciones de Gobierno Electrónico.
- **Normativa para utilización de mecanismos participación ciudadana:** Normativa que regula la implementación de plataformas tecnológicas y de modelo de gestión con la finalidad de incentivar la participación y

colaboración ciudadana, a través de las soluciones de Gobierno Electrónico.

- **Normativa de usabilidad:** Normativa que regula la implementación de mecanismos para generar, mantener y desarrollar la facilidad de la interfaz y facilidad uso de las soluciones de Gobierno Electrónico.
- **Normativa de Ventanilla Única:** Regula la publicación de los servicios públicos de las distintas instituciones en un portal único Gubernamental.

#### **4.6 Herramientas de para la implementación y seguimiento**

##### **4.6.1 Libro Blanco de Territorios Digitales**

En octubre de 2014, el MINTEL presentó el Libro Blanco de Territorios Digitales en Ecuador, como instrumento para los GADs que tengan contemplado la proyección como Territorios Digitales.

En el documento se propone un modelo de Territorio Digital, en donde se especifican los elementos y ejes fundamentales que lo conforman, destacando al ciudadano como actor principal, y con incidencia en los ejes de gobierno en línea, alistamiento digital, ejes temáticos esenciales y ejes productivos. Se sugieren las fases del proceso de desarrollo del Territorio Digital indicando mecanismos de gestión y sustentabilidad. Al final del documento, se indican ciertas tendencias prospectivas TIC.

##### **4.6.2 Norma Técnica para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

Con el fin de homologar bajo parámetros comunes y garantizar la adecuada difusión y acceso a la información se estableció la Norma Técnica para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). (LOTAIP, 2010)

Se trata de una guía metodológica que ofrece un conjunto de normas, definiciones, objetivos y estándares para el diseño, creación y funcionamiento de los sitios web de las instituciones y organismos que conforman la Administración de Gobierno.

La Norma en cuestión promueve el concepto de Arquitectura de la Información, entendido como “el conjunto de métodos y herramientas que permiten organizar los contenidos, para ser encontrados y utilizados por los usuarios, de manera simple y directa”, lo cual genera beneficios directos tanto para el ciudadano, que accede a los sitio web de los organismos del Estado, como para sus administradores, quienes deberán tener la capacidad de actualizarlo, difundir nuevos contenidos y generar funciones sin la necesidad de crear otras estructuras. Las etapas que este modelo exige para su aplicación adecuada son:

- Definición de objetivos. Se busca definir cuáles serán los objetivos centrales que deberá tener el sitio web y establecer la forma de cumplirlos.
- Definición de audiencia. Se debe considerar a personas con capacidades especiales, además de la capacidad técnica, el conocimiento de la institución y las necesidades de información de la audiencia.
- Definición de contenidos. Se debe establecer de manera concreta los contenidos del sitio web a desarrollarse.
- Definición de la estructura. Se definirá la estructura del sitio web, a partir del árbol de contenidos y los sistemas de navegación que se ofrecerá al usuario.
- Definición de los sistemas de navegación. Esto implica la generación de sistemas de acceso a contenidos, para lo cual es necesario considerar elementos textuales, tales como menús, guías, botones y demás, así como elementos contextuales, como texto, gráficos, etcétera.

- Definición del diseño visual. Se refiere a la generación del diseño de las pantallas del sitio, momento en que se utilizarán todos los insumos que se han ido generando en las etapas descritas anteriormente.

#### 4.6.2.1 Cumplimiento del artículo 7 de la LOTAIP

A nivel del gobierno central, a través de la Secretaría Técnica de Transparencia de Gestión, se mantiene el proceso de vigilancia y monitoreo sobre el cumplimiento del Art. 7 de la LOTAIP, para las entidades de la función Ejecutiva,

Cada mes se realiza un ranking de las entidades que han tenido un mejor cumplimiento, para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2014, se tienen los siguientes resultados:

En el anexo 3 se presenta el cuadro con las 162 entidades.

#### Tabla

#### Entidades con mejor cumplimiento del Art. 7 de la LOTAIP

No.	Institución	Ranking	%cumplimiento
1	Presidencia	1,00	100%
2	Vicepresidencia	1,00	100%
3	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES)	1,00	100%
4	Secretaría Nacional de la Gestión de la Política (SNGP)	1,00	100%
5	Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP)	1,00	100%
6	Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología e Innovación (SENESCYT)	1,00	100%
7	Secretaría del Agua (SENAGUA)	1,00	100%
8	Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos (SNGR)	1,00	100%
9	Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL)	1,00	100%
10	Secretaría Nacional de Comunicación (SECOM)	1,00	100%

Fuente: (SNAP, Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

A nivel de GADs municipales se propone consolidar una comisión, similar a la conformada en el GAD del Municipio de Quito (Quito Honesto A. , 2014), la comisión Metropolitana de Lucha contra la corrupción, la cual a través del Área de Transparencia y Control Social, realiza las siguientes acciones:

1. Vigilancia, monitoreo y difusión de la LOTAIP: Consiste en promocionar el derecho fundamental de acceso a la información pública y permite trabajar en la construcción de una cultura de transparencia para acercar a la comunidad con su Municipio.
2. Vigilancia y monitoreo de la Contratación Pública Municipal: Se busca transparentar los procesos de contratación pública municipal en todas sus fases (precontractual, contractual y ejecución) y garantizar el acceso y participación ciudadana, en igualdad de condiciones, a los concursos de contratación de obras públicas, adquisición de bienes, servicios y consultorías, apegados a los principios establecidos en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento General.
3. Mejoramiento de los procesos que ejecuta el MDMQ en los servicios que brinda a la ciudadanía: El Proyecto de “Mejoramiento de los procesos que ejecuta el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en los servicios que brinda a la ciudadanía” contribuye al derecho ciudadano de recibir un servicio municipal serio, ágil y oportuno, permitiendo la incorporación de controles en aquellos procesos susceptibles de vulneración por la acción u omisión de ciertos funcionarios y funcionarias municipales.
4. Rendición de cuentas del Concejo Metropolitano de Quito: La Comisión quiere fortalecer la Rendición de Cuentas como un proceso sistemático, deliberado y universal que involucra a autoridades, funcionarios y funcionarias municipales que tienen distintas responsabilidades, y que están obligados a informar y someterse a evaluación de la ciudadanía por las acciones u omisiones en el ejercicio de sus funciones y en la administración de recursos públicos.

5. Promoción de la participación ciudadana y control social: Son formas organizativas de la sociedad civil, de carácter cívico, sin vida jurídica propia, aprobadas y avaladas por la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción, que se crean con el objeto de realizar el control, vigilancia y contraloría social de la gestión pública municipal, en los programas de salud, educación, bienestar social, medio ambiente, servicios públicos, vivienda, entre otros.

#### **4.6.3 Creación del Observatorio TIC**

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, ejecuta el Plan Nacional de Gobierno Digital, dentro del cual se encuentra el proyecto “Gestión del Observatorio de las TIC” (MINTEL, Observatorio TIC, 2014).

El Observatorio TIC es la Unidad Técnica que integra las principales estadísticas y estudios del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el país. En este contexto, el Observatorio TIC tiene como objetivo consolidar, gestionar y promocionar información integral del sector, para permitir la adopción de decisiones adecuadas y alcanzar la Sociedad de la Información en el Ecuador.

Para el año 2015, se ha contemplado el fortalecimiento de este portal, considerando, entre otros los siguientes componentes:

- Análisis Sector TIC y la Economía.
- Industria TIC y sociedad de la información y conocimiento.
- Madurez tecnológica en las entidades de gobierno.
- Metodología de cálculo para indicadores de la Sociedad de la información.
- Desarrollo del modelo de PORTER que permita describir la Industria TIC en el Ecuador; sus ventajas competitivas, considerando los

determinantes básicos: demanda, estrategia, factor y clúster frente a otras industrias.

- Informe sobre el Sector TIC y su relación con los agregados macroeconómicos.
- Informe de las proyecciones del Sector TIC en el Ecuador (histórico y tendencias).
- Benchmarking del estado actual de la Sociedad de Información y el Conocimiento en Ecuador.
- Cuadro comparativos de estrategias y políticas de fomento a la sociedad de información y el conocimiento en América Latina.
- Línea base y lista verificación de los componentes de la infraestructura tecnológica en las Entidades de Gobierno.
- Informe de políticas gubernamentales de apoyo para la Sociedad de la Información en el Ecuador.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CASO DE ESTUDIO – ANTONIO ANTE**

#### **5.1 Introducción**

Antonio Ante, es un Municipio con fuerte carácter industrial, que ha experimentado un alto crecimiento en los últimos años, tanto demográfico como económico. Este crecimiento se ve reflejado en el fortalecimiento de su tejido industrial (sector textil), el aumento de la afluencia de visitantes para la compra de productos textiles (principalmente durante las ferias y los fines de semana) y las inversiones públicas para la mejora de la infraestructura de servicios.

El sector textil es la principal actividad industrial y el motor de empleo de Antonio Ante. Así, la Cámara de Comercio agrupa a la mayoría de empresas del sector y ofrece servicios de representación y fomento de la competitividad (capacitación, asesoramiento, internacionalización). Históricamente, el alineamiento de la Cámara con las autoridades municipales es muy alto debido a que sus objetivos de desarrollo socioeconómico están muy alineados, lo que es una clara fortaleza para el proyecto.

El comercio minorista relacionado con el sector textil ha crecido mucho de la mano de la industria. Actualmente, el GAD municipal recibe decenas de miles de visitantes durante las ferias textiles y en los fines de semana, especialmente procedentes de Quito.

El GAD cuenta con un Infocentro y con varias empresas públicas de gestión de servicios básicos, incluyendo una dedicada a gestionar los procesos administrativos.

Por otro lado, existen problemas de conectividad tecnológica en el centro urbano y la cobertura de servicios básicos (principalmente, suministro de agua potable y alcantarillado) es escasa en algunas parroquias rurales.

Asimismo, existen multitud de cooperativas de crédito pero la bancarización es baja, por lo que la implantación de servicios transaccionales con requerimientos de pago en línea es complicada por la baja penetración de los servicios bancarios.

En este sentido, la creación de una plataforma ciudadana que conecte a todos los elementos de la ciudad, permitiría garantizar la disponibilidad y la interoperabilidad de la información. La plataforma también facilita el desarrollo de los servicios digitales y la implantación de nuevos ejes de acción digital, sobre un estándar común para toda la ciudad.

#### Datos Generales

<b>CANTON:</b>	Antonio Ante
<b>CABECERA CANTONAL.</b>	Atuntaqui
<b>PROVINCIA:</b>	Imbabura
<b>PAÍS:</b>	Ecuador
<b>UBICACIÓN:</b>	Noroeste de Imbabura Norte: Cantón Ibarra Sur: Cantón Otavalo
<b>LIMITES:</b>	Este: Cerro Imbabura Oeste: Cantones Cotacachi y Urcuquí.
<b>SUPERFICIE:</b>	79 Km <sup>2</sup> (Agenda 21-2004)
<b>POBLACIÓN:</b>	45.184 habitantes(Proyección poblacional del último censo de población)
<b>PARROQUIAS:</b>	Urbanas: Atuntaqui y Andrade Marín Rurales: San Roque, Chaltura, Natabuela, Imbaya.
<b>ALTITUD MEDIA:</b>	2360 m.s.n.m.
<b>RELIEVE:</b>	Vasta y larga llanura ubicada a lo largo de las faldas del volcán Imbabura.
<b>IDIOMA:</b>	Español y Quichua
<b>GRUPOS ETNICOS:</b>	Mestizo e indígena.

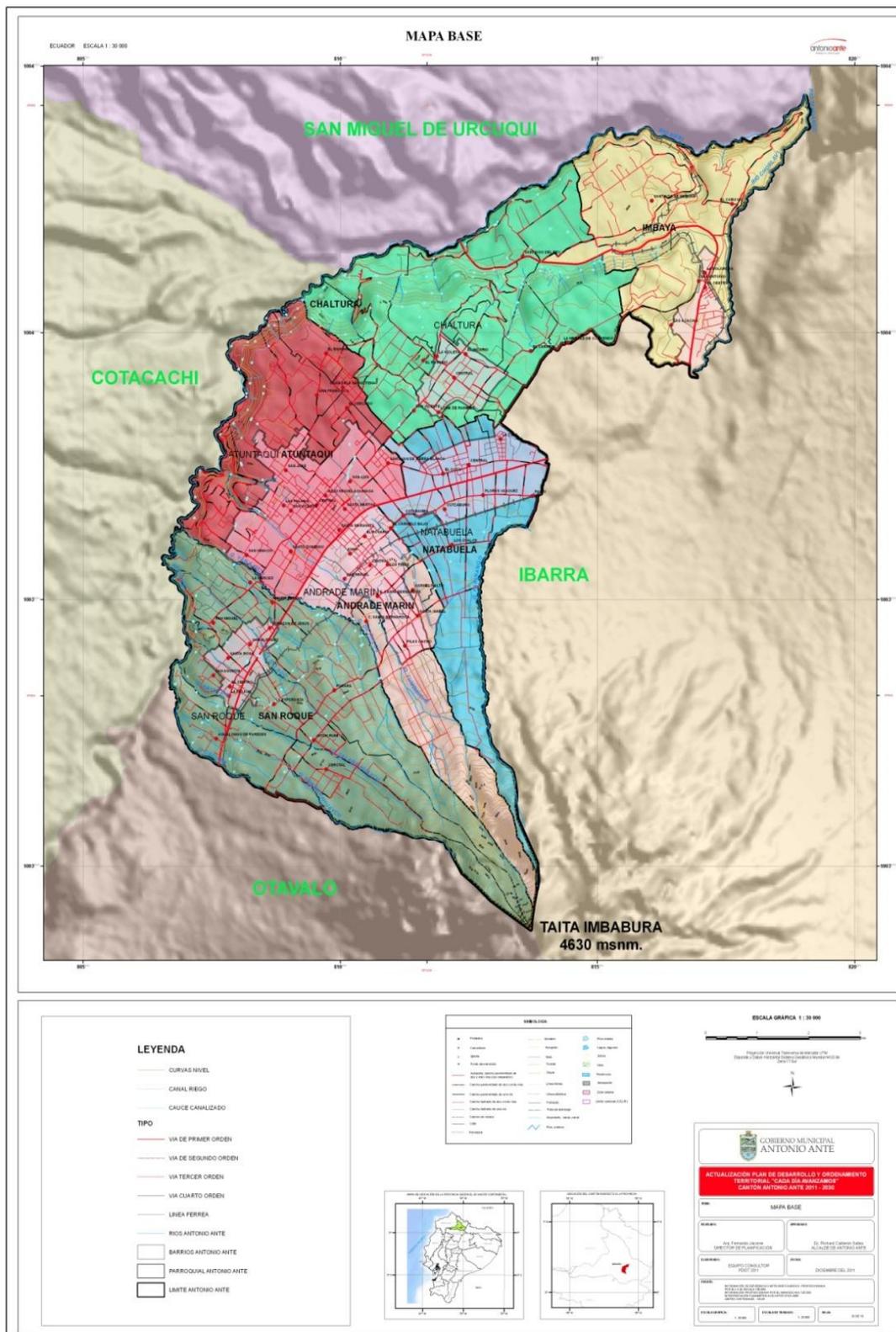


Figura .Mapa de Antonio Ante

## 5.2 Organización Territorial

Las extensiones son producto de los consensos limítrofes entre parroquias, el INEC no separa la población entre Atuntaqui y Andrade Marín que se unificó.

### Tabla

#### Población Cantonal por parroquias según sexo.

PARROQUIA	Habitantes	Hombres%	Mujeres%	% del Cantón
Atuntaqui - Andrade Marín	23.399,00	48,11	51,89	53,54
Cantón Urbano	21.286,00	47,99	52,01	48,91
Imbaya	1.279,00	50,98	49,02	2,94
San Francisco de Natabuela	5.651,00	48,12	51,88	12,99
San José de Chaltura	3,15	47,76	52,24	7,23
San Roque	10.142,00	49,17	50,83	23,31
Cantón Rural	22.232,00	48,82	51,18	51,09
Cantón	43.518,00	48,41	51,59	
Provincia	398.244,00	48,63	51,37	10,93
País	14.483,50	49,56	50,44	0,30

Fuente: INEC CPV2010.

La cabecera cantonal es Atuntaqui, la cual se encuentra junto a la parroquia urbana Andrade Marín. Las parroquias rurales son: San Roque, Chaltura, Natabuela e Imbaya.

Dentro de un espacio y una interculturalidad compartida, cada parroquia, exhibe sus propios rasgos de identidad, como por ejemplo la productividad agrícola de Imbaya, la gastronomía de Chaltura resumida en la preparación de cuy, la diversidad productiva y cultural de Natabuela, la presencia indígena de San Roque. Atuntaqui, unida con Andrade Marín, se consolida como el centro textil y artesanal del cantón.

### **5.3 Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante**

El gobierno municipal está compuesto por 8 miembros, 7 concejales y un alcalde.

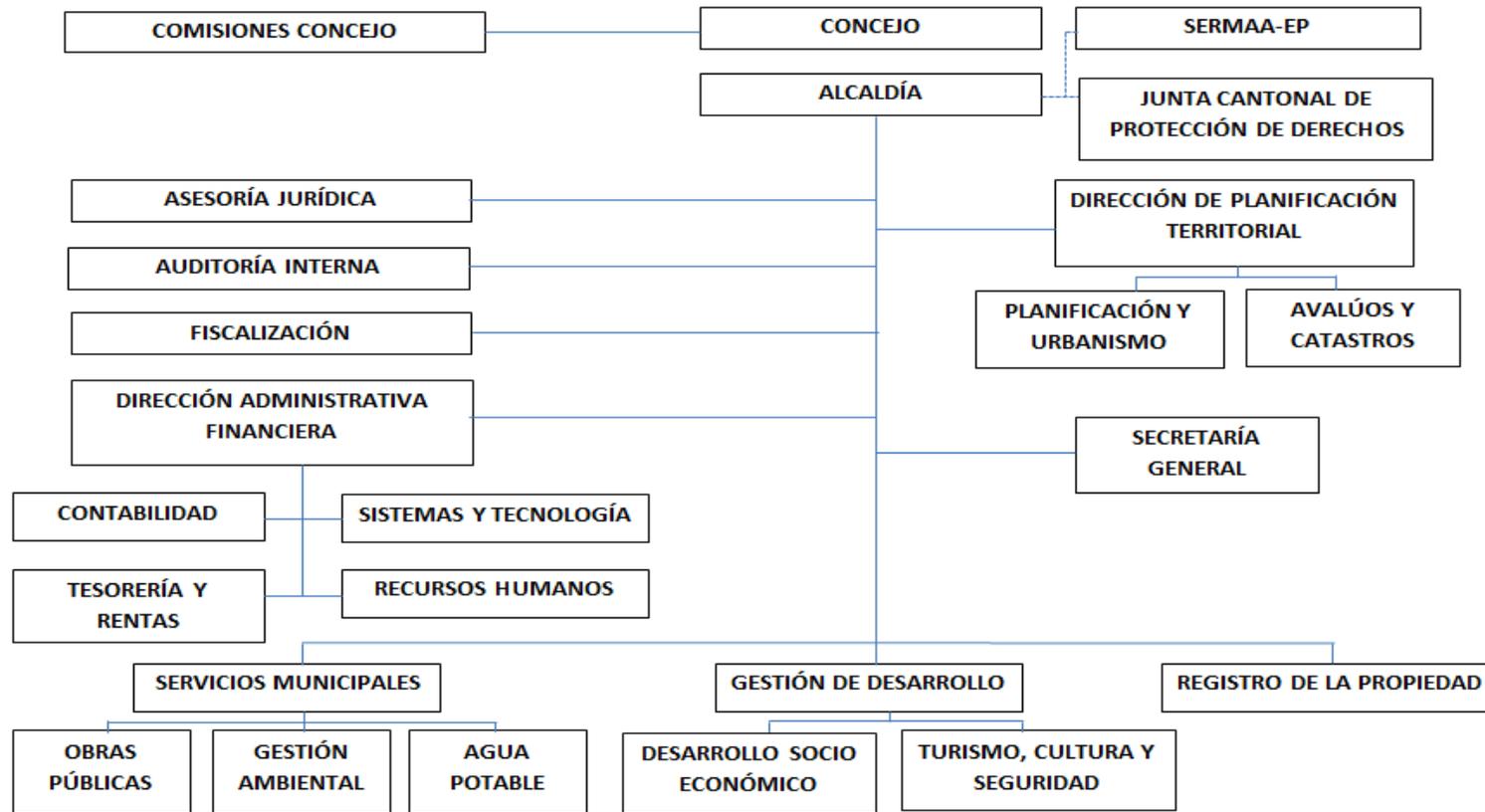


Figura . Estructura orgánica GAD Municipal (Ante, 2015)

### **5.3.1 Visión**

El Gobierno Municipal de Antonio Ante será una institución promotora del desarrollo local, con una amplia cobertura de servicios de calidad, transparente y participativa, que sustentará su gestión en la responsabilidad ciudadana y el mejoramiento continuo, con el respaldo de autoridades y servidores capaces y comprometidos, convirtiéndose en un referente en el ámbito nacional (Ante, 2015).

### **5.3.2 Políticas**

- a. Concertación con los diferentes actores sociales, para el logro de una participación efectiva en el desarrollo del Cantón.
- b. Coadyuvar esfuerzos para dotar al Municipio de una infraestructura administrativa, material y humana que permita brindar servicios de calidad.
- c. Fortalecimiento y desarrollo municipal a base de óptimo aprovechamiento de los recursos y esfuerzos sostenidos para mejorar e incrementar los ingresos de recaudación propia, impuestos, tasas, contribuciones, etc. que permita el autofinanciamiento de los gastos, mediante un proceso de gerencia municipal,
- d. Velar que los servidores municipales presten sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su saludo ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual.
- e. Voluntad política, trabajo en equipo y liderazgo, para la búsqueda constante de los más altos niveles de rendimiento, a efectos de satisfacer con oportunidad las expectativas ciudadanas.
- f. Identificación de los problemas prioritarios de la comunidad y búsqueda oportuna de las soluciones más adecuadas, con el menor costo y el mayor beneficio;

- g. Honestidad;
- h. Atención adecuada al ciudadano; y,
- i. Articular la planificación y trabajo con todos los niveles del Estado, organizaciones, instituciones y cooperación internacional.

### **5.3.3 Objetivos**

- a. Promover el desarrollo sustentable y sostenible dentro de la circunscripción cantonal, para garantizar la realización del buen vivir;
- b. Procurar la equidad dentro del territorio cantonal;
- c. Planificar de manera participativa el desarrollo cantonal, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo y los planes de los distintos GADs.
- d. Ejecutar el plan cantonal de desarrollo y el ordenamiento territorial y las políticas públicas en su jurisdicción territorial en coordinación con los GADs, y realizar en forma permanente el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas.
- e. Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley, y en dicho marco, prestar los servicios públicos y la obra pública cantona correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.
- f. Garantizar la participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de las competencias;
- g. Impulsar la implementación de un modelo de gestión, con participación ciudadana que incorpore el uso de las TIC, para la circunscripción cantonal.
- h. Auspiciar y promover la realización de reuniones permanentes para discutir los problemas institucionales y territoriales, mediante el uso de

las mesas redondas, seminarios, talleres, conferencias, simposios, cursos y otras actividades de integración y trabajo;

- i. Capacitación del talento humano, que apunte a la profesionalización de la gestión municipal; y,
- j. Mejorar y ampliar la cobertura de servicios que permitan atender la demanda de la población.

#### **5.3.4 Caracterización**

Antonio Ante, y específicamente su cabecera cantonal, Atuntaqui se encuentra en la categoría 1 de acuerdo a la tipología de ciudades cabeceras cantonales, con una población de 21.076 habitantes de 5 años y más, el 41,28% de sus hogares tiene acceso a telefonía fija y el 80.41% de al menos uno de sus miembros cuenta con teléfono celular, el 33.45% de los hogares cuenta con computador y un 10.6% cuenta con internet en casa; el 23% de los hogares tiene acceso a televisión por cable. En cuanto al uso de teléfono celular el 60.61% de su población tiene acceso con frecuencia un 40.6% usa computador y el 31.5% ha utilizado internet en los últimos seis meses previos a la realización de la visita del censo. De su población el 66.83% se caracteriza como no pobre, un 22.28% como pobre y el 10.9% como indigente.

#### **5.4 Gobierno Electrónico en Atuntaqui**

Actualmente, el GAD ofrece varios servicios y trámites a través del portal. En esta misma línea, se está realizando un levantamiento de procesos de los procedimientos administrativos ofertados desde las instituciones municipales. El objetivo es mapear los flujos de trabajo para su optimización y homogeneización.

El GAD ha planificado potenciar el tejido productivo de la localidad mediante el impulso de la industria textil y el comercio asociado. Para ello,

pretende facilitar la tramitación de procedimientos relacionados con el comercio y con la apertura de establecimientos comerciales.

Respecto al catastro, la zona urbana se ha digitalizado de forma completa y se está llevando a cabo el levantamiento de información para las zonas rurales, en convenio con el programa SIG-Tierras. El objetivo del municipio es ofrecer el servicio de consulta de la información catastral en línea.

#### **5.4.1 Análisis del Portal Web**

El portal web, además de ser un medio a través del cual el gobierno local mantiene informado a los ciudadanos sobre diferentes aspectos del municipio y de su gestión, debe ser visto también como una importante herramienta para fortalecer e incentivar la comunicación y acercamiento entre las autoridades y el ciudadano.

El análisis del portal web se realizará usando 2 metodologías:

- La primera, tomará como referencia las cuatro fases mencionadas en el capítulo 2.

La segunda, tomará como referencia la metodología de evaluación para sitios web del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

##### **a. Primer Método**

Se analizan cada una de las 4 fases del gobierno y electrónico y se realiza una ponderación a cada una de las fases:

**Presencia:** en esta fase los portales ofrecen información en línea, búsquedas básicas dentro del sitio y descarga de archivos. Los servicios incluyen cuatro categorías: impresos, plenos/información legislativa, buscador, mapa del sitio.

**Información urbana:** se provee información sobre el callejero (mapa completo de la comuna) y los transportes urbanos que circulan dentro de la

ciudad o que permiten llegar hasta ella. Servicios: callejero/mapa y transportes urbanos.

**Interacción:** se informa al menos un número telefónico y un correo electrónico para contactarse con el municipio. Servicios: correo electrónico, número de teléfono.

**Transacción:** esta etapa incluye fundamentalmente la posibilidad de realizar trámites en forma totalmente electrónica o acceder a la personalización del portal. Servicios: móvil (acceso a través de terminales móviles), trámites online, seguimiento de trámites, certificado digital, carpeta ciudadana, pagos en línea y personalización.

**e-Democracia:** supone el desarrollo de servicios de participación ciudadana online. Por ejemplo, foros de discusión o encuestas sobre asuntos municipales Servicio: participación ciudadana).

Cada una de las fases de madurez supone una ampliación de los servicios ofrecidos y de su complejidad, así como un mejoramiento de la comunicación bidireccional entre los ciudadanos y el GAD.

### **Ponderación**

Para calificación y análisis posterior, se utilizará el índice denominado “e-valor” (Midiendo el Gobierno Electrónico – Análisis de las páginas web municipales en Argentina., 2006). Este se construye a partir de un cálculo ponderado. A cada una de las fases se le atribuye un valor:

Presencia: 0,25

Interacción: 0,75

Transacción: 1

Transformación: 1

Participación ciudadana: 1,25

El modelo de análisis se detalla a continuación:

**Tabla**

Modelo de evaluación de la madurez de gobierno electrónico.

Dimensión	e-servicio	Puntaje	e-valor
Presencia	Leyes/regulaciones	0,25	1,25
	Documentos	0,25	
	Estructura organizacional	0,25	
	Actividades productivas	0,25	
	Horarios de atención	0,25	
Interacción	Correo Electrónico	0,75	3,75
	Direcciones de contacto	0,75	
	Presencia en redes sociales(Twitter, Facebook)	0,75	
	Opiniones, sugerencias	0,75	
	Denuncias y reclamos	0,75	
Transacción	Carpeta ciudadana	1,00	4
	Pagos en línea	1,00	
	Trámites en línea	1,00	
	Seguimiento	1,00	
Trasformación	Transparencia	1,25	3,75
	Web 2.0	1,25	
	Participación ciudadana (encuestas/BLOGS)	1,25	
		<b>TOTAL</b>	<b>12,75</b>

Fuente: Elaboración propia

Este diseño fue desarrollado considerando la perspectiva del ciudadano, por lo tanto, en el relevamiento de los datos se ha procedido a trabajar exclusivamente con la información y servicios disponibles en el portal del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante: <http://www.antonioante.gob.ec/>.

**b. Metodología de evaluación para sitios web del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito** (Quito Honesto C. M., 2011).

El Reglamento para la Certificación de transparencia de la información de los sitios web del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito establece la metodología de evaluación, que contempla los estándares de calificación de

la calidad y cantidad de la información pública, según los siguientes parámetros técnicos:

Tabla

Ponderación de categorías

PONDERACIÓN DE CATEGORÍAS		
<b>1</b>	<b>Disponibilidad de Información Pública</b>	40%
1.1	Cumplimiento de la LOTAIP (Calidad y cantidad)	
<b>2</b>	<b>Usabilidad del sitio web</b>	30%
2.1	El título de la página principal	
2.2	Metadatos de descripción	
2.3	Metadatos de palabras claves	
2.4	Buscador de mapa y sitio	
2.5	Peso de la página inicial	
2.6	Archivos de descarga	
2.7	Estructura	
2.8	Menú vertical	
2.9	Menú horizontal	
2.10	Enlaces	
<b>3</b>	<b>Actualización de la información</b>	15%
3.1	Fecha de la noticia más reciente	
3.2	Disponibilidad presupuesto año en curso	
3.3	Disponibilidad auditoría financiera del último año	
3.4	Disponibilidad Actas de Sesiones	
3.5	Disponibilidad de POA año en curso	
<b>4</b>	<b>Nivel de interacción y respuesta</b>	10%
4.1	Correo Institucional	
4.2	Interactividad de formularios	
4.3	Recursos interactivos	
<b>5</b>	<b>Exactitud de la información</b>	5%
5.1	Confirmación de cargo funcionario	
5.2	Confirmación de horario de atención	
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Fuente: (Quito Honesto A. , 2014)

La ponderación por subcategorías, así como la metodología completa se encuentran en el Anexo 4.

La propuesta metodológica se basa en los siguientes principios:

- Esquema multidimensional, recoge varios aspectos de la calidad.
- Ponderación equilibrada. Aquellos aspectos que pueden introducir mayor error, tienen menos peso en la evaluación final.
- Uso de escalas de Likert, mediante frases valorativas. Aísla la subjetividad del evaluador o evaluadora.
- Sistema automatizado de procesamiento de datos y capacitación al evaluador o evaluadora.
- Almacenamiento histórico para comparaciones y seguimiento de oportunidades de mejora.

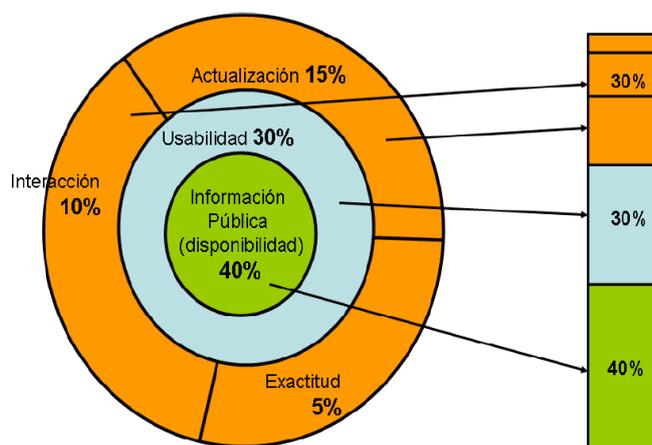


Figura .Ponderación

#### 5.4.2 Evaluación de la página web

##### a) Primer Método.

El portal del GAD de Antonio Ante, aún está en fase de desarrollo, se ha evidenciado una implementación de los servicios y trámites, sin embargo

aún es necesario trabajar en las fases de interacción, transacción y transformación.

- b) La creación de espacios de participación ciudadana aún no son parte del portal, existen canales de comunicación a través de twitter (<https://twitter.com/AtuntaquiGMAA>), Facebook (<https://www.facebook.com/pages/Atuntaqui-Gobierno-Municipal-de-Antonio-Ante/205591076183379>) y YouTube (<https://www.youtube.com/user/AtuntaquiMunicipio/videos?view=0=>) sin embargo estos canales son de una sola vía, pues no hay interacción con el ciudadano.
- c) Los canales se utilizan principalmente para difusión de información.
- d) El nivel actual del portal se limita a ofrecer información básica, un correo electrónico, teléfono; descargar de formularios y consulta de normativa, la fase de transacción aún no ha sido desplegada, el ciudadano tiene que de manera obligatoria acudir a las oficinas del GAD para realizar los trámites.
- e) La fase e transformación, no ha sido desarrollada, siendo este uno de los puntos que debe fortalecerse.
- f) Hay presencia del GAD, sin embargo es imprescindible la decisión político-administrativa para alcanzar la madurez del gobierno electrónico.

En el anexo 5, se encuentra en detalle el análisis realizado al portal web del GAD de Antonio Ante, desde la perspectiva del ciudadano, los resultados se muestran a continuación:

## Tabla

### Resultados Primer Método

Dimensión	e-servicio	Puntaje	Observaciones	Ponderación
Presencia	Leyes/regulaciones	0,10	No están disponibles los reglamentos y ordenanzas	1,00
	Documentos	0,15	Hace falta información y una parte se encuentra desactualizada	
	Estructura organizacional	0,25	-	
	Actividades productivas	0,25	Detalla información sobre turismo y la fábrica textil	
	Horarios de atención	0,25	-	
Interacción	Correo Electrónico	0,60	Hay un formulario para contacto	2,05
	Direcciones de contacto	0,75	-	
	Presencia en redes sociales(Twitter, Facebook)	0,70	Las páginas se encuentran actualizadas	
	Opiniones, sugerencias	0,00	No hay una opción para sugerencias	
	Denuncias y reclamos	0,00	No hay una opción reclamos	
Transacción	Carpeta ciudadana	0,00	No está disponible	0,25
	Pagos en línea	0,00	No están disponibles	
	Trámites en línea	0,00	Existen los flujos, pero aún no se pueden realizar pagos en línea	
	Seguimiento	0,25	Hay una opción, pero no da mayor información	
Trasformación	Transparencia	0,5	No alcanza el nivel de madurez requerido en esta dimensión	0,90
	Web 2.0	0,30	La página aún no incorpora herramientas de la web 2.0 (Gestor de contenidos, Foros, Atención al cliente).	
	Participación ciudadana (encuestas/BLOGS)	0,10	Aún no se ha incorporado herramientas que incorporen la participación ciudadana	
			<b>TOTAL</b>	<b>4,20</b>

**b) Segundo Método.**

La Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción, Quito Honesto realiza un monitoreo por trimestre, con el fin de contar con un comparativo del nivel del cumplimiento de la LOTAIP del Municipio y de sus entidades adscritas.

En el caso del GAD de Antonio Ante, para aplicar este método de evaluación de páginas web se considera dentro del análisis cada una de las Empresas que se encuentran bajo su administración:

- Empresa Pública Fábrica Imbabura (<http://www.fabricaimbabura.gob.ec>)
- Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante (<http://www.epaa.gob.ec>)
- Empresa Pública de Servicios Municipales de Antonio Ante (<http://sermaa.gob.ec>)

El resumen de los resultados obtenidos se presente en la Tabla 20.

En las tablas 21, 22 y 23 se detallan los hallazgos sobre el cumplimiento de la LOTAIP.

**Tabla**

**Resultados Segundo Método**

<b>PONDERACIÓN DE CATEGORÍAS</b>		
<b>1</b>	<b>Disponibilidad de Información Pública</b>	<b>28,80%</b>
1.1	Cumplimiento de la LOTAIP (Calidad y cantidad)	
<b>2</b>	<b>Usabilidad del sitio web</b>	<b>18,90%</b>
2.1	El título de la página principal	
2.2	Metadatos de descripción	
2.3	Metadatos de palabras claves	
2.4	Buscador de mapa y sitio	
2.5	Peso de la página inicial	
2.6	Archivos de descarga	
2.7	Estructura	
2.8	Menú vertical	
2.9	Menú horizontal	
2.10	Enlaces	
<b>3</b>	<b>Actualización de la información</b>	<b>12,00%</b>
3.1	Fecha de la noticia más reciente	
3.2	Disponibilidad presupuesto año en curso	
3.3	Disponibilidad auditoría financiera del último año	
3.4	Disponibilidad Actas de Sesiones	
3.5	Disponibilidad de POA año en curso	
<b>4</b>	<b>Nivel de interacción y respuesta</b>	<b>8,33%</b>
4.1	Correo Institucional	
4.2	Interactividad de formularios	
4.3	Recursos interactivos	
<b>5</b>	<b>Exactitud de la información</b>	<b>3,00%</b>
5.1	Confirmación de cargo funcionario	
5.2	Confirmación de horario de atención	
<b>TOTAL</b>		<b>71,03%</b>

### Hallazgos del monitoreo:

Sobre el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información pública - LOTAIP, los literales en los que se presenta información incompleta o nula son:

**Presupuesto Anual:** Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos.

### Tabla

#### Resultados del literal g del Art7 de la LOTAIP

Artículo 7 de la LOTAIP		Puntaje de Cumplimiento	Observaciones	
g)	1	Presupuesto aprobado para el vigente ejercicio fiscal	0,00	No disponibles
	2	Cédulas presupuestarias de ingresos (mensuales) vigente ejercicio fiscal	0,00	No disponibles
	3	Cédulas presupuestarias de gastos (mensuales) vigente ejercicio fiscal	0,00	No disponibles
	4	Asignación presupuestaria inicial	0,00	No disponibles
	5	Reformas al presupuesto	0,00	No disponibles
	6	Presupuesto codificado	0,00	No disponibles
	7	Presupuesto liquidado de ingresos ejercicio fiscal anterior	0,00	No disponibles
	8	Presupuesto liquidado de gastos ejercicio fiscal anterior	0,00	No disponibles

De los 8 ítems solicitados, no se presenta información que corresponda al año fiscal.

h) Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal.

**Tabla****Resultados del literal h del Art7 de la LOTAIP**

Artículo 7 de la LOTAIP			Puntaje de Cumplimiento	Observaciones
h)	1	Resultados de las auditorías internas al ejercicio presupuestal	0,75	Al año 2013
	2	Resultados de las auditorías gubernamentales al ejercicio presupuestal	0,00	No disponibles

La información que presenta no se encuentra actualizada o no está disponible.

Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones.

**Tabla****Resultados del literal i del Art7 de la LOTAIP**

Artículo 7 de la LOTAIP			Puntaje de Cumplimiento	Observaciones
i)	1	Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones.	0,00	No se dispone de esa información
	2	Plan Anual de Contratación y sus reformas	0,75	Año fiscal 2013
	3	Enlace al Portal COMPRASPUBLICAS	1,00	

La información que se encuentra en el portal, corresponde al ejercicio fiscal 2013.

Sobre la calidad de la información:

Actualización de la información: El principal hallazgo encontrado es que la información no se encuentra actualizada, principalmente para el año 2014.

Nivel de interacción y respuesta: El sitio web no dispone de opciones que faciliten la interacción con el ciudadano, no existen encuestas de opinión o foros, la interacción que existe se realiza a través de los canales en redes sociales, canales que son utilizados principalmente para difusión de noticias.

No hay interacción o falta difusión al ciudadano de la existencia de estos canales de comunicación.

Usabilidad del sitio web: El buscador no funciona y no existe mapa del sitio, por lo que el administrador del sitio web debe verificar y asegurarse que estas opciones se encuentren disponible.

No se publica el peso de los archivos de descarga, este dato es importante porque sirve de referencia a ciudadanos y ciudadanas que consultan la información del sitio web.

### **Resultados de las Empresas que formar para del GAD.**

Se realizó el estudio con el segundo método encontrando, que las 3 Empresas que forman parte del GAD de Atuntaqui, aún se encuentran en la fase inicial del desarrollo de su portal web.

Los resultados son los siguientes:

#### **Tabla**

#### **Resultados del análisis de las 3 Empresas que son parte del Municipio**

<b>EMPRESA</b>	<b>Calidad /100</b>	<b>Cantidad/40</b>
Antonio Ante	71,03	26,80
Fábrica Imbabura	31,78	3,20
SERMA	23,58	4,00
EPAA	36,58	8,00

## 5.5 Retos futuros

### a) Planificación

Para el desarrollo de la planificación, se consideran los 4 factores que permiten el desarrollo e implantación de los servicios que definen el Gobierno Electrónico.

- Seguridad y regulación. La digitalización de la ciudad debe estar alineada con la estrategia de planificación gubernamental a nivel de todo el país. Asimismo, debe aprovechar e integrarse con las iniciativas puestas en marcha para el desarrollo del territorio como consecuencia de la planificación existente para el distrito o circuito al que pertenece la ciudad.

- Relación con la ciudadanía. La oferta de servicios electrónicos responde a las necesidades de los ciudadanos y empresas afincadas en la ciudad. Por ello, es indispensable para determinar cuáles son los servicios más demandados en la ciudad. Estos servicios deberán ser priorizados a la hora de digitalizar los procesos y los mecanismos de gestión.

- Procesos en organismos. El desarrollo de servicios electrónicos permite al gobierno municipal desarrollar su visión de ciudad, de acuerdo a la planificación estratégica existente y a los ejes de acción determinados por las autoridades. Por ello, se deberá priorizar la implantación de servicios que estén directamente alineados con la visión de ciudad.

- Tecnología. La digitalización de servicios se ajusta al grado de preparación de la ciudad y sus habitantes. Esto incluye tanto la capa tecnológica como el resto de la infraestructura de ciudad que permite ofrecer todos los servicios básicos y desarrollar políticas conducentes al buen vivir de los ciudadanos.

### b) Convenio de cooperación

En Agosto de 2013, se firma un convenio entre el GAD Municipal de Antonio Ante y el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la

Información, el documento tiene por objetivo establecer la coordinación interinstitucional entre el Ministerio y los diferentes gobiernos seccionales en temas relacionados con proyectos de E-Servicios, Gobierno Electrónico y Territorios Digitales.

Con estos acuerdos, se abrirán canales de comunicación entre el Ministerio y los Municipios antes mencionados, para agilizar los programas y proyectos de trabajo, que serán manejados en colaboración mutua y permitirán reducir la brecha digital en estos sectores del país. También, forman parte del convenio, la asistencia técnica, capacitaciones e intercambio de experiencias.

Además, para dar cumplimiento a los acuerdos firmados se fijó un plazo de cinco años, con la posibilidad de modificaciones y de extensiones si las partes así lo convienen.

### **5.5.1 Hoja de ruta**

En 2013, se realizó una consultoría para establecer el modelo de Territorio Digital para las ciudades de Atuntaqui y Pedernales, este modelo prioriza los servicios de integración de los elementos digitales de la ciudad y potencia la digitalización de los servicios de la administración municipal. Por un lado, busca la gestión integral de la administración local para mejorar la eficiencia en el uso de recursos públicos (MINTEL, 2014). Por otro lado, esto permite desarrollar canales digitales con los usuarios de los servicios e ofrecer mecanismos de relación a través de un portal web.

De manera específica, en el caso de Antonio se considera que en el segundo nivel de prioridad se debería desarrollar un sistema integral de gestión de tributos para permitir a los ciudadanos la tramitación telemática de pagos de servicios municipales, principalmente impuestos.

Para establecer los servicios que requieren ser implementados, se realizó una encuesta con los siguientes resultados:

Los servicios seleccionados, considerando que su implementación facilitaría el del Gobierno Electrónico en Atuntaqui se recogen en la siguiente tabla:

## Tabla

### Servicios seleccionados

Atuntaqui
Plataforma de integración municipal
Portal del ciudadano para servicios municipales
Gestión integral de la administración local
Kiosko digital

Fuente: (MINTEL, Desarrollo de la metodología y diseño del modelo de territorio digital, 2014)

- Plataforma de integración municipal.** Este servicio consiste en el desarrollo de una plataforma de integración municipal que permita hacer realidad el concepto de Territorio Digital en Ecuador. El objeto del servicio es interconectar los distintos elementos de la ciudad y registrar toda la información generada por los sistemas de digitalización implementados. Para ello, la plataforma de integración tiene una capa tecnológica que interpreta la información digital generada por la ciudad y un repositorio que la almacena de modo centralizado para su posterior consulta.

El uso de la plataforma de integración municipal facilitará la captura, almacenamiento y gestión de información digital de los elementos del ecosistema de la ciudad. Por sus diferentes características, esta información será heterogénea en origen y formato, procediendo de los distintos ámbitos digitales de la ciudad. Para su gestión, se tipificará en función de su origen y naturaleza, y se almacenará en un repositorio común, a través del cual se pondrá a disposición de los agentes conforme a las necesidades de información y controles de accesos establecidos.

- **La Plataforma de integración municipal facilitará la integración de los** sistemas e interconexión de la información digital producida por las diferentes soluciones implementadas. Esto servirá para dar respuesta a las necesidades de tipificación y transmisión segura de la información producida por los prestatarios de servicios: municipio, entidades privadas, otras administraciones, etc.

El sistema de interconexión permitirá la abstracción con respecto a las tecnologías empleadas en los sistemas de Front Office y Back Office, cumpliendo con los requisitos de interoperabilidad, transparencia y estandarización.

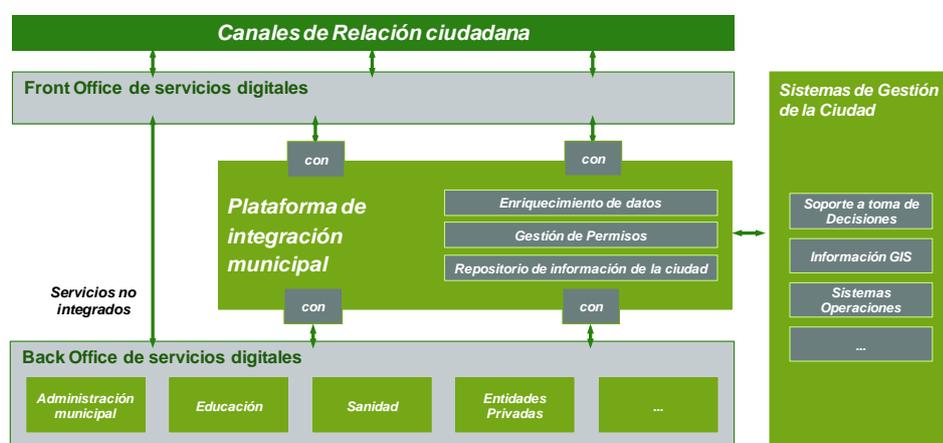


Figura . Arquitectura tecnológica de la Plataforma de integración municipal. Fuente: (MINTEL, Desarrollo de la metodología y diseño del modelo de territorio digital, 2014)

- **Servicio de Portal de servicios municipales para ciudadanos.** La administración local puede impulsar la prestación de servicios implantando un espacio privado del ciudadano (plataforma de acceso segura a la información específica de relación Administración – ciudadano) que contenga los servicios ofrecidos por la entidad.

En Atuntaqui, los servicios tramitados con mayor prioridad responden a la gestión de licencias de actividad de empresas, esencialmente del sector textil, y a la gestión de tributos municipales.

Este servicio supone la implantación de una plataforma web y de servicios que constituya la denominada “Carpeta ciudadana” entendida ésta como el espacio privado de relación Institución – ciudadano desde el que este último podrá consultar información privada y asociada a su relación con la administración local, comunicarse y acceder a aquellas aplicaciones telemáticas que la administración local vaya incluyendo en dicha plataforma.

La Carpeta ciudadana ha de cumplir con diferentes requisitos básicos sobre:

- Apariencia y navegación
- Accesibilidad y escalabilidad

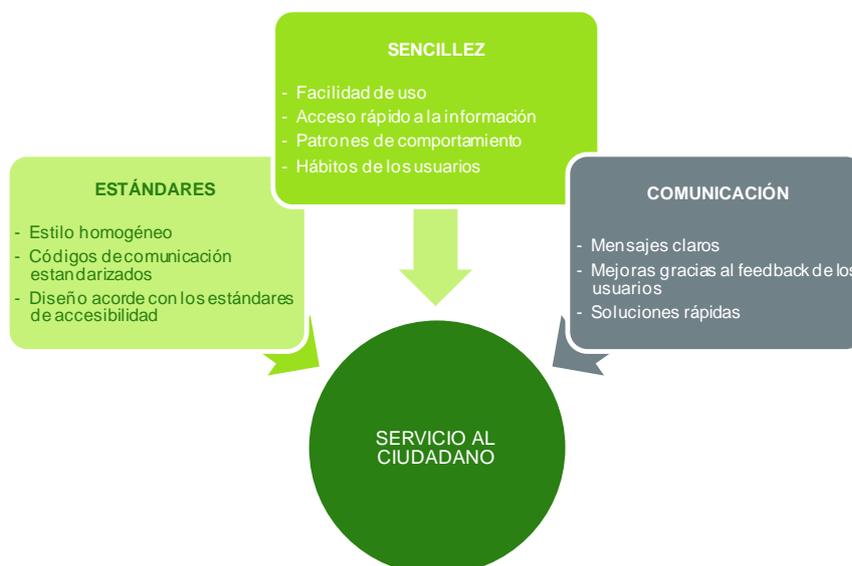


Figura . Requerimientos de servicio al ciudadano (MINTEL, Desarrollo de la metodología y diseño del modelo de territorio digital, 2014)

- **Servicio de Gestión integral de la administración local.** El sistema de gestión de procesos es el servicio encargado de administrar los procedimientos administrativos de un gobierno local, mediante una simplificación y rediseño de procedimientos y una herramienta integrada que cuente con todas las funcionalidades necesarias para realizar la actividad de servicio público requerida a los empleados públicos.

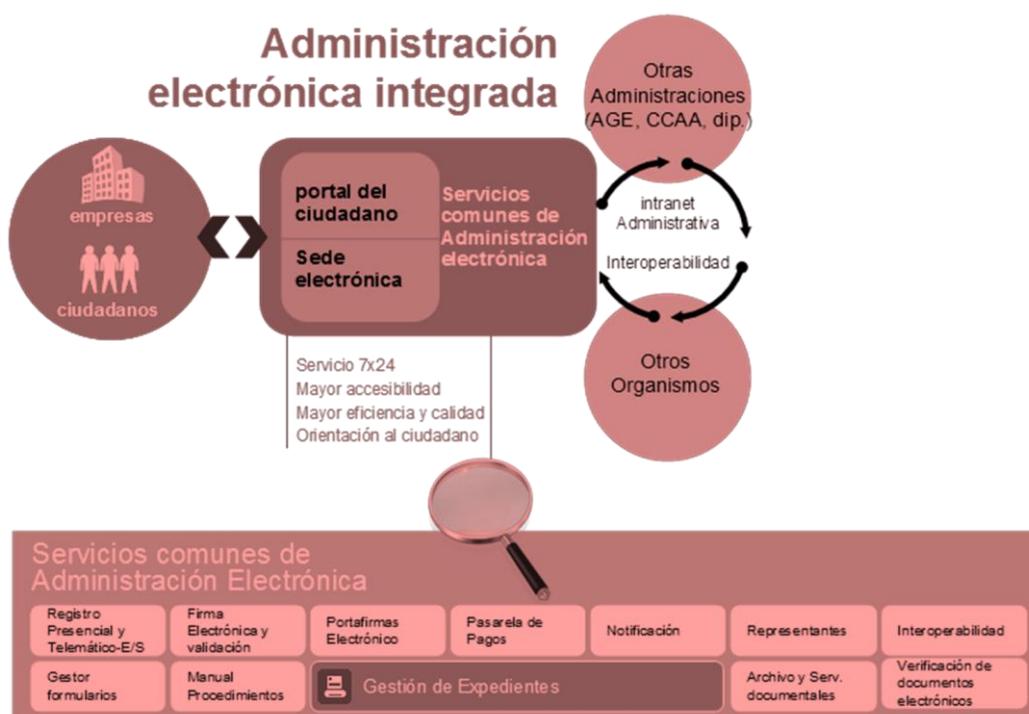


Figura . Esquema del servicio de gestión integral de la administración local.

### 5.5.2 Evaluación Económica del Proyecto´

El análisis económico y social considerará por una parte los costos del proyecto, sin importar las fuentes de financiamiento; a su vez, los beneficios estimados a partir de los resultados de la encuesta especificada anteriormente. Los resultados de este análisis en cambio permitirán demostrar cuan rentable es el proyecto para el conjunto de la sociedad del

área de influencia del proyecto. Los costos estimados a precios de mercado deberán transformarse a precios económicos mediante la utilización de precios sombra (Apéndice 1), para ello el consultor determinará los precios sombra, relevantes para el proyecto con base en la información disponible y más actualizada. En tal sentido y con las establecidas para componente nacional e importado, además mano de obra calificada y equipos, en el cuadro siguiente se presenta los resultados de la cuantificación de los costos de inversión iniciales a precios de eficiencia.

### Tabla

#### Costos de inversión

Componentes de Inversión Inicial	Atuntaqui
Plataforma de integración municipal	1405018,00
Portal ciudadano de servicios municipales	993264,00
Gestión integral de la administración municipal	1375288,00
Kiosco digital	575388,00
<b>TOTAL</b>	<b>4348959,00</b>

Fuente: (MINTEL, Desarrollo de la metodología y diseño del modelo de territorio digital, 2014)

Si consideramos las reinversiones, que según los especialistas debe hacerse cada 4 años cambiando el 70%, y los costos de operación y mantenimiento estimados en alrededor del 10% de las inversiones totales, en el cuadro a continuación se presenta en valor presente los costos de inversión y los de operación y mantenimiento a 10 años.

**Tabla****Resumen de costos de inversión y operación y mantenimiento expresados a precios de eficiencia y en valor presente 12% (dólares)**

<b>Componentes</b>	<b>Atuntaqui</b>
Costos De Inversión	7333135,00
Costos De O&M	2105638,00
Total	9438773,00

## CAPITULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- Las posibilidades que ofrecen las TIC aplicadas a la Administración Pública son innumerables, éstas dependen en buena medida de la innovación y capacidad inventiva de sus ejecutores.
- Los esfuerzos realizados por los diferentes países en constituir una plataforma para el acceso del ciudadano a través del uso de las TIC es un factor importante en el desarrollo de cualquier Estado. Este tipo de iniciativas permiten al ciudadano obtener información de los servicios públicos prestados por las entidades gubernamentales, realizar transacciones acorde con los avances tecnológicos de estos tiempos y participar activamente en la formulación de políticas públicas actuando colaborativamente para crear espacios de participación que permitan obtener beneficios de los diferentes puntos de vista existentes sobre un problema social. Al tocar la esfera de lo social, el Gobierno Electrónico está reformando muchas prácticas que se han venido realizando durante las últimas décadas en lo política y lo social.
- Corea del Sur tiene uno de los más eficientes Gobiernos Electrónicos en el mundo. El proceso que les llevó a este nivel de desarrollo se puede dividir en tres etapas principales: la primera inició a finales de los 90, cuando se estableció la base para la informatización nacional. El segundo período va de finales de los 90 a 2008, época en la que se generó gran cantidad de servicios de Gobierno Electrónico. Y la última etapa va de 2008 a 2012, cuando aquel Estado se enfocó en promover el Gobierno Electrónico. Actualmente, Corea del Sur persigue el 'Gobierno 3.0', que implica proporcionar servicios personalizados mediante la

apertura y compartimiento de datos, tanto en el sector público como en las empresas privadas.

- El Gobierno Electrónico requiere un fuerte compromiso por parte de los líderes del gobierno. Los recursos necesarios para la creación de un entorno propicio para la administración electrónica, incluyen nuevos marcos de política, capacidad de organización y de métodos para el despliegue de recursos humanos y financieros. La creación de capacidad humana también es crítica y debe ser visto como un requisito previo para la implementación del Gobierno Electrónico. La transformación sólo es posible con la estructura de gobernanza derecha combinada con la voluntad política.
- El Plan Nacional de Gobierno Electrónico articula las funciones del Estado, los gobiernos locales y, por supuesto, la participación ciudadana, a través de herramientas tecnológicas, el fortalecimiento de recursos y el desarrollo de capacidades técnicas. Se trata de un proyecto en marcha que espera posicionar al Ecuador hasta el año 2017 como en un referente regional en esa materia.

Para lograr este objetivo es indispensable eliminar la brecha digital entre la Administración Pública y los ciudadanos, fortalecer la comunicación y el trabajo coordinado entre las instituciones gubernamentales, mejorar los sistemas de seguridad en el uso de las TIC, generar confianza en la ciudadanía con respecto a la implementación de nuevas tecnologías, entre otros aspectos. Modelos exitosos de Administración Electrónica alrededor del mundo muestran avances significativos en cuanto a satisfacción ciudadana, disminución de actitudes burocráticas en las instituciones públicas y un ahorro importante de recursos que puede ser destinado a proyectos de diversa índole.

- El Gobierno Electrónico se está convirtiendo en un proceso integral de transformación de la administración pública hacia el desarrollo sostenible. Este cambio no solo implica el diseño y la implementación de prácticas

innovadoras, sino fundamentalmente la transformación de las funciones del gobierno, sus marcos institucionales y procesos de trabajo.

- La implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico en Ecuador, no solo representa un cambio tecnológico, sino una transformación cultural que beneficia a los ciudadanos ya que es un mecanismo que fortalece la transparencia.
- Los objetivos del Gobierno Electrónico son diversos en cada país, pero en todos los casos deben trascender, y lograr la eficiencia de los procesos de gobierno hacia formas que permitan cambios sociales, políticos y económicos en pro del desarrollo humano y la justicia social. No es suficiente con entregar mejores y más eficientes servicios, o reducir la carga burocrática de las instituciones públicas y apuntar a una nueva arquitectura de los procesos administrativos del Estado. Es necesario cambiar los conceptos de gobernabilidad, representación, participación y, en última instancia, transformar la relación entre el gobierno y los ciudadanos, de tal manera que el Estado construya su desarrollo económico y social en un entorno de respeto a la diversidad cultural y los derechos humanos.
- Los gobiernos locales se enfrentan a contextos cada vez más complejos. A sus tradicionales funciones de desarrollo urbano, de provisión de servicios públicos y de gestión administrativa, se suma el desafío de incluir nuevas competencias: la promoción y el desarrollo económico, la defensa de derechos ambientales y del consumidor, y alcanzar mayor inclusión social. En definitiva, las reales necesidades del territorio local. Incorporar tecnologías de la información y la comunicación constituye una precondition para mejorar la gestión pública local mediante la cooperación de la sociedad. Debido a la diversidad, no es sencillo generalizar sobre el impacto de las tecnologías para la gestión local, así como tampoco es posible hacerlo respecto a los métodos más apropiados para su incorporación. Si bien existen denominadores comunes que se vinculan con un nivel de análisis micro, cada municipio

es único en su entorno. Es necesario que cada comunidad identifique de forma colaborativa las tecnologías que servirán en cada situación concreta. Inclusive, cómo pueden ser combinadas de manera estratégica para el beneficio general.

- El gobierno electrónico en Ecuador debe perseguir la mejora de los servicios entregados al ciudadano, aumentar la eficiencia de las dependencias, fortalecer el cumplimiento de la ley y la transparencia, promover los sectores económicos y fomentar la participación ciudadana para una mayor gobernabilidad.
- La utilización de un portal web oficial para una Municipio es una oportunidad que tienen las administraciones locales para modernizar su gestión, simplificar procesos, aumentar su nodalidad y volver más eficientes sus actividades. La correcta operación de un portal web da a los ciudadanos la posibilidad de encontrar a su gobierno las 24 horas del día, los siete días de la semana, y los 365 días del año. El portal web abre la posibilidad de que el funcionamiento del gobierno sea más eficiente, pues con éste se podría ofrecer a todos los posibles usuarios una oficina donde el gobierno reciba y envíe información relevante en operación permanente.

## **6.2 Recomendaciones**

- El gobierno tiene un papel fundamental en la definición de estrategias adecuadas para reducir brechas en el acceso a las TIC, ampliar la infraestructura de TIC con recursos públicos, identificar las opciones más adecuadas y viables para su situación nacional y local, e incorporar como parte esencial de sus estrategias e iniciativas la construcción de capacidades y destrezas para el manejo y uso efectivo de las herramientas y servicios electrónicos que plantee.
- En Ecuador, aún se desconoce cuál es el avance del sector público en materia de gobierno electrónico. Las instituciones vienen trabajando de

forma aislada en proyectos de modernización y automatización tecnológica de sus funciones administrativas, por diferentes razones, en algunos casos los proyectos nacen en los niveles ejecutivos y se llevan a cabo por directrices superiores con la finalidad de responder a una línea estratégica de la institución, se formulan, planifican, asignan recursos, ejecutan y se les realiza seguimiento, con la finalidad de responder a una necesidad nacional e institucional.

- Se hace necesario avanzar en el desarrollo del gobierno electrónico en el ámbito local, con el propósito de habilitar y/o fortalecer las capacidades de prestación de servicios digitales de los gobiernos locales a sus comunidades, con énfasis en la atención de trámites en línea. También es importante fomentar la utilización y sistematización de las TIC como medios para difundir y compartir experiencias en la administración local y en el gobierno electrónico municipal, y en esto tiene un papel fundamental las organizaciones de la sociedad civil y principalmente los programas nacionales de fortalecimiento de las capacidades de GE a nivel local.

## BIBLIOGRAFIA

- (s.f.). Obtenido de <http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans/igov-2010/vision-strategic-plan>
- Midiendo el Gobierno Electrónico – Análisis de las páginas web municipales en Argentina.* (2006).
- AGESIC. (2011). AGESIC. Obtenido de <http://www.agesic.gub.uy/>
- AGESIC. (2013). *Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento.* Recuperado el Junio de 2014, de [http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/3832/1/agesic/intercambio\\_de\\_expedientes\\_electronicos\\_en\\_el\\_estado.html](http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/3832/1/agesic/intercambio_de_expedientes_electronicos_en_el_estado.html)
- Aguilar, L. F. (1992). *El Estudio de las Políticas Públicas.* México: Miguel Angel Porrúa Grupo Editorial.
- Aguirre Portales, R. (s.f.). *EGEA.* Recuperado el 15 de jun. de 2013, de <http://egea.cl/cadena-de-valor-estrategica/>
- Araya, R; Porrúa, M. (2004). *América Latina Puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico.*
- Arroyo, N&Pando, D&CALAMARI, M (2008). *El Gobierno Electrónico, aún lejos de los ciudadanos.*
- Armand, M. (2002). *Historia de la sociedad de la Informacion.* Barcelona: Paidós.
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Montecristi.
- Atuntaqui, A. d. (2013). *Plan Operativo 2013.* Recuperado el Enero de 2014, de [http://www.antonioante.gob.ec/web/?page\\_id=2628](http://www.antonioante.gob.ec/web/?page_id=2628)
- Badía, J; Tello, R. (2009). *Gobierno Electrónico, Acortando la brecha digital.*

- Bermúdez, P., & Araos, C. (2009). *Libro Blanco sobre ciudades digitales en Iberoamérica. AHCJET*.
- Brys, C. Plan Estratégico para el Gobierno Electrónico de la Provincia de Misiones.
- Carrión, H. (2010). La Sociedad de la Información. Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- CELAC (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.
- CEPAL. (2000). Declaración de Floriápolis. *Declaración de Floriápolis*, (pág. 2). Florianópolis.
- CEPAL. (2005). *Políticas públicas para el desarrollo de sociedades de información en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile.
- CEPAL. Libro Blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y El Caribe.
- COMISIÓN DE CONTROL CÍVICO DE LA CORRUPCIÓN (2005). Elementos para un modelo de gestión municipal transparente.
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO (2010). Gestión Pública y Control Social.
- Cuenca, M. d. (2013). *Plan Operativo Anual*. Recuperado el Enero de 2014, de [http://www.cuenca.gov.ec/?q=page\\_planes](http://www.cuenca.gov.ec/?q=page_planes)
- Cuenca., M. d. (2011). *Plan Cuenca 2020*. Cuenca.
- Díaz, C; SIMOLO, I. (2012). Uso de las TIC en los gobiernos municipales de la provincia de Córdoba, Argentina, y el nivel socioeconómico. Revista Iberoamericana CTS.
- DMQ. (2012). *Plan de Desarrollo 2012-2022*. Quito.
- Ekos. (2013). *Gestión Pública. Mejores Prácticas*. Quito: Ekos.

- ELAC. (2007). Plan de Acción Regional. *Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y El Caribe* (pág. 8). Río de Janeiro: eLAC.
- Foro Económico Mundial. (2014). *Reporte de Competitividad Global 2013-2014*. Génova.
- FUNDACIÓN TELEFÓNICA (2008). Las TIC en la administración local del futuro.
- Gramberger, M. (2006). *Participación ciudadana. Manual de la OCDE sobre información, consulta y participación en la elaboración de políticas públicas*. OCDE.
- GRUPO FARO. (2010) Gobierno Móvil: Conceptos, Posibilidades de aplicación y una experiencia en el Ecuador.
- Herreros, M. C. (2009). *Sociedad de la Información en los Países Nórdicos*. Barcelona: Gedisa S.A.
- IMPO. (2008). *Dirección Nacional de Impresiones y Publicaciones Oficiales es la institución* . Recuperado el 2014, de [http://www.impo.com.uy/transparencia\\_estados\\_balances.html](http://www.impo.com.uy/transparencia_estados_balances.html)
- INEC. (2013). *Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) 2012*. Quito.
- ITU. (2009). e-Government Implementation Toolkit.
- ITU. (2014). Medición de la Sociedad de la Información.
- Jaramillo, H. (2014). Régimen Jurídico de la Administración Pública. Ecuador.
- Jiménez, D. M.-J.-R. (2011). La historia de las tic's. *Origen Histórico teoría y Conceptualización de las TIC*.
- LEE, Y. W. (2013). *e-Government of Korea*. Korea.

- LOTAIP. (2010). *Norma Técnica para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). Guía para la creación de Sitios Web.*
- Martínez, L. (2010). *Informática y Sociedad.*
- Morocho, R; Criollo, P. (2010) Gobierno Electrónico para la modernización de la administración pública.
- MDMQ. (2011). *Plan de Desarrollo 2012-2022.*
- MINTEL. (Noviembre de 2011). *Estrategia Ecuador Digital 2.0.* Quito, Pichincha, Ecuador.
- MINTEL. (Diciembre de 2014). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información.* Obtenido de <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-ministerio/>
- MINTEL. (2014). *Observatorio TIC.* Recuperado el Octubre de 2014
- MINTEL. (2014). *Plan Estratégico 2014.* Obtenido de <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/2.-Matriz-6K-Plan-Estrategico-Anual-DPI.pdf>
- MINTEL, M. d. (Julio de 2010). *Plan de Gobierno Digital.* Quito, Pichincha, Ecuador.
- Muñoz, D., Tarárez, A., Cid, M., & Farias, F. (2008). *Administración Electrónica (e-Government): Evolución Histórica y Tendencias Actuales.* Santo Domingo: UNIBE.
- OEA. (2008). *Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico.*
- OEA, O. d. (2008). *Ciencia, Tecnología e Innovación.* Recuperado el Septiembre de 2014, de <http://portal.oas.org/Portal/Topic/CienciaTecnolog%C3%ADaeInnovaci>

%C3%B3n/Programas/GobernabilidadyPol%C3%ADticasP%C3%BAblicas/tabid/565/Default.aspx

Páez, A. (2011). Gobierno Electrónico.

Paredes, H. (03 de 05 de 2011). *Gobernabilidad y Gobernanza*. Recuperado el 08 de 2014, de <http://sociedadeslogicasyconscientes.blogspot.com/2011/05/publicacion-del-paper-para-gobierno.html>: <http://sociedadeslogicasyconscientes.blogspot.com/2011/05/publicacion-del-paper-para-gobierno.html>

Pascual, J. (16 de Agosto de 2005). *Gobernabilidad*. Recuperado el 2014, de <http://www.gobernabilidad.cl/modules.php?name=News&file=print&sid=815>

Peres, W., & Hilbert, M. (2009). *La sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago, Chile: Naciones Unidas, CEPAL.

Petrizzo, M. (2010). *Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional*.

Placencia, L. (2014). *Administración General y Administración Pública*.

PNUD, PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. Elementos para un modelo de Gestión Transparente. 2005.

PNUD, P. d. (2013). *PNUD en el Mundo*. Obtenido de <http://www.undp.org/ec/odm/ARCHIVOS%20TERRITORIALIZACION/gestionmunicipal.pdf>.

Provincias, F. A. (2010). *Guía práctica para la implementación de la Participación Ciudadana en los Gobiernos locales de Andalucía. Estrategias para la Acción*. Andalucía.

Pública, S. N. (s.f.). <http://www.administracionpublica.gob.ec/direccion-de-gestion-de-gobierno-electronico/>. Recuperado el 10 de 2014, de

<http://www.administracionpublica.gob.ec/direccion-de-gestion-de-gobierno-electronico/>

Quisbert, E. (2012). Apuntes Jurídicos. *La Constitución Política del Estado*. La Paz, Bolivia.

Quito Honesto, A. (2014). *Comisión Metropolitana de Lucha contra la corrupción*. Recuperado el Diciembre de 2014, de <http://www.quitohonesto.gob.ec/index.php/que-hacemos/prevencion>

Quito Honesto, C. M. (2011). *Quito Honesto*. Recuperado el Mayo de 2014, de <http://www.quitohonesto.gob.ec/index.php/quienes-somos>

Revelo, H. (03 de 2005). *Imaginar*. Obtenido de [http://imaginar.org/iicd/index\\_archivos/TUS3/gobernabilidad.pdf](http://imaginar.org/iicd/index_archivos/TUS3/gobernabilidad.pdf)

Rueda, A; Pérez, P. El Gobierno Electrónico: Su Estudio y Perspectivas de Desarrollo. 2006.

Riascos, S., Martínez, G., & Javier, S. (2008). *El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel suramérica - casos Colombia y Uruguay*. Recuperado el Junio de 2014, de <http://gyepro.univalle.edu.co/documentos/linc1.pdf>

Sanucho, X. (2007). Incidencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el fomento de las condiciones para la gobernabilidad y propuesta para la implementación de un portal web para el Ministerio de Gobierno. Tesis para la obtención del título de Máster en Seguridad y Desarrollo.

Salguero, C. (16 de Mayo de 2014). *Mejorecoms Guate*. Recuperado el Septiembre de 2014, de <http://mejoremosguate.org/blog/el-foro-permanente-de-las-naciones-unidas-de-pueblos-indigenas-en-new-york-debatio-principios-de-buena-gobernabilidad/>

Sanabria, C., & Jorge, C. (2009). *Sistema Innovativo de participación ciudadana con congresistas*.

- Sánchez-Vanderkast, E. J., & Estudillo, J. (2011). Sociedad de la información incluyente: análisis sobre la región de América Latina y el Caribe. En F. Martínez, *Acceso Abierto a la información en las Bibliotecas Académicas*. Mexico D.F.: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.
- Sangucho, X. (2007). *Incidencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el Fomento de condiciones para la Gobernabilidad y propuesta para la implementación de un portal web para el ministerio de Gobierno*.
- Sanoja, A., Cattafi, R., Caballo, Y., & Zambrano, N. (2006). *Gobierno Electrónico en el Sureste Asiático*.
- SENPLADES. (2011). *Guía de Participación Ciudadana en la Planificación de los GAD*. Quito: Senplades.
- SENPLADES. (2013). *PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013-2017*. Quito.
- Singapore, I. D. (2015). *Singapore's e-Government development*. Recuperado el Julio de 2014, de <http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans/igov-2010/vision-strategic-plan>
- SNAP. (2014). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico*.
- SNAP. (2014). *Secretaría Nacional de la Administración Pública*. Recuperado el 2014, de <http://www.administracionpublica.gob.ec/>
- UE-ALC. (2010). Declaración de la Granja. *V Foro Ministerial Unión Europea - Latinoamérica y Caribe sobre Sociedad de la Información*, (pág. 9). La Granja de San Ildefonso.
- UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones). (2005). *Documentos Finales de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información*. Ginebra.

- UIT. (2003 - 2005). *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información Ginebra 2003 - Túnez 2005*. Obtenido de <http://www.itu.int/wsis/basic/faqs.asp?lang=es>
- UIT. (2005). *Documentos Finales CMSI 2005*. Ginebra.
- UIT. (2013). *Datos y cifras relativos a las TIC*. Ginebra.
- UIT. (2013). *Medición de la Sociedad de la Información*. Ginebra.
- UIT. (14 de Mayo de 2014). *Union Internacional de Telecomunicaciones*. Obtenido de [http://www.itu.int/net/pressoffice/press\\_releases/2014/23-es.aspx](http://www.itu.int/net/pressoffice/press_releases/2014/23-es.aspx)
- UIT, U. I. (2004). Declaración de Principios - Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. *Declaración de Principios. Construir la Sociedad de la Información: Un desafío global para el nuevo milenio*, (pág. 10). Ginebra.
- UIT, Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2013). *Cumbre Mundial sobre la sociedad de la información, Ginebra 2003 - Túnez 2005*. Obtenido de <http://www.itu.int/wsis/basic/about-es.html>
- UNESCO. (2005). *Gobierno Electrónico Local: e-gobierno servicios electrónicos orientados al ciudadano*. Colombia: Universidad Externado.
- UNESCO/IESALC. (Octubre de 2004). *Tecnologías de información y comunicación y educación superior virtual en latinoamérica y el caribe, evolución, características y perspectivas*. Bogotá, Colombia.
- UNPACS, U. N. (2014). *E-Government Survey*.
- UNPAN. (2006). *El gobierno digital de Singapur*. .
- Waldez, F. J. (2010). Sociedad de la Información y del Conocimiento. *Boletín de los Sistemas Nacionales Estadísticos y de Información Geográfica*, 81-92.

## GLOSARIO

- **Carta Iberoamericana**, es el resultado del consenso alcanzado por los gobiernos iberoamericanos. Define un nuevo paradigma en cuanto al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por parte de las Administraciones Públicas.
- **CEPAL**. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- **CMSI**. Cumbre mundial sobre la sociedad de la información
- **FEM**. Foro Económico Mundial
- **GAD**. Gobiernos autónomos descentralizados
- **IDT (Índice de desarrollo de las TIC)**. *“Es un índice compuesto que combina 11 indicadores en una medida de referencia (presentada en una escala de 0 a 10) con la que se supervisan y comparan las evoluciones de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) entre los países.”* (UIT, 2013)
- **INEC**. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- **Infocentro**. Espacios comunitarios de participación y encuentro, en los que se garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) (MINTEL, 2014)
- **PNBV**. (Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017)
- **SENPLADES**. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
- **TIC**. Tecnologías de la información y comunicación

## **ANEXOS**