

RESUMEN:

En la presente tesis se realiza un análisis del concepto de Gobierno Electrónico y como este puede ser incorporado a la Ilustre Municipalidad de Cuenca. Con el fin de llegar a este objetivo se revisaron varios temas, entre ellos, la sociedad de la información, las tecnologías de la información y comunicación; cuál es la legislación referente al tema; el Estado y su nuevo rol; además de conceptos específicos sobre lo que es el Gobierno Electrónico, delimitando la definición; dimensiones; las ventajas de incorporar una estrategia de este tipo; además de revisar los problema que se pueden generar en su implementación. De igual manera, se revisaron los principios que determinan el accionar de una estrategia de este tipo y las etapas para ser implementados.

Por último, se realizó una revisión del estado actual del Gobierno Electrónico en la Ilustre Municipalidad de Cuenca, analizando los planes y proyectos que se están ejecutando y se ejecutarán en todo el año 2010; así como el Proyecto de Ordenanza que viabiliza esta estrategia.

PALABRAS CLAVES

Derecho, derecho informático, gobierno electrónico, sociedad de la información, tecnologías de la información y comunicación, e-gobierno.



INDICE:

<i>RESUMEN:</i>	1
<i>ABSTRACT:</i>	6
<i>INTRODUCCIÓN:</i>	7
<i>Capítulo I:</i>	9
<i>GENERALIDADES DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN - TICS</i>	9
1. Introducción:.....	9
2. La Sociedad de la Información	9
2.1. Evolución Histórica	9
2.2. La eLAC.....	11
2.3. Políticas a nivel internacional para la Sociedad de la Información	13
2.4. La Sociedad de la Información en Ecuador	15
2.4.1. El libro blanco de la Sociedad de la Información	15
2.4.2. Agenda Nacional de Conectividad:.....	16
2.5. Concepto de Sociedad de la Información	18
3. Las Tecnologías de la Información y Comunicación	19
3.1. Desarrollo Histórico.....	19
3.2. Concepto	20
3.3. Situación en Ecuador con relación a la Región Andina	22
3.4. Ventajas de su incorporación.....	26
4. El Estado y su nuevo rol.....	27
5. Legislación referente al tema	30
<i>Capítulo II:</i>	37
<i>EL GOBIERNO ELECTRÓNICO</i>	37
1. Introducción:.....	37
2. Conceptos	38
3. Delimitación.....	41
4. Dimensiones del gobierno electrónico.....	43
4.1. e-Administración:.....	44
4.2. e-Democracia:	46
4.3. E-Gobernanza:	47
5. Ventajas de la incorporación de un gobierno electrónico	48
6. Problemas al desarrollar el gobierno electrónico.....	50
6.1. Facilitar el acceso a los ciudadanos a las TICs:	50
6.2. Preparar y adaptar la organización y el municipio a las TICs:	53
6.3. Dimensión relacional de las administraciones locales en el uso de las TICs: 56	
7. El gobierno electrónico: relación entre las telecomunicaciones y la administración	57
8. Etapas del gobierno electrónico	59
9. Principios del gobierno electrónico.....	61
10. Experiencias de otros países en Gobierno Electrónico.....	67
<i>Capítulo III:</i>	78



<i>EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CUENCA</i>	78
1. Antecedentes:	78
2. El Gobierno Electrónico en la Ilustre Municipalidad de Cuenca	78
3. Estudio de la ordenanza en su situación actual	84
3.1. Antecedentes:.....	84
3.2. Considerandos:.....	84
3.3. Ordenanza:	85
3.3.1. Objeto, Ámbito y Principios:.....	86
3.3.2. Deberes y derechos:.....	87
3.3.3. El sistema de Gobierno Electrónico.....	90
3.3.4. Conformación de los diferentes órganos del sistema	92
3.3.5. Servicios del Gobierno Electrónico:	93
3.3.6. Áreas del Gobierno Electrónico:	93
3.3.7. Confidencialidad y seguridad:.....	94
<i>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS:</i>	96
<i>BIBLIOGRAFÍA:</i>	101
<i>ANEXOS:</i>	105
ANEXO 1: Ordenanza para el impulso y desarrollo de una estrategia de Gobierno Electrónico en el Cantón Cuenca.....	105



Universidad de Cuenca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE DERECHO

Maestría en Derecho Informático

**Gobierno Electrónico: La incorporación de las Tecnologías de la
Información y Comunicación en la Ilustre Municipalidad de Cuenca.**

**Tesis previa a la obtención del título en Máster en Derecho Informático
con Mención en Comercio Electrónico**

Autora: María Cristina León Carvajal

Directora: Mgtr. María Paulina Casares Subía

Cuenca, marzo de 2010



Universidad de Cuenca

Las ideas y opiniones que se exponen en la presente tesis son de exclusiva
responsabilidad de su autora.

María Cristina León Carvajal
Autora



ABSTRACT:

En la presente tesis se realiza un análisis del concepto de Gobierno Electrónico y como este puede ser incorporado a la Ilustre Municipalidad de Cuenca. Con el fin de llegar a este objetivo se revisaron varios temas, entre ellos, la sociedad de la información, las tecnologías de la información y comunicación; cuál es la legislación referente al tema; el Estado y su nuevo rol; además de conceptos específicos sobre lo que es el Gobierno Electrónico, delimitando la definición; dimensiones; las ventajas de incorporar una estrategia de este tipo; además de revisar los problemas que se pueden generar en su implementación. De igual manera, se revisaron los principios que determinan el accionar de una estrategia de este tipo y las etapas para ser implementados.

Por último, se realizó una revisión del estado actual del Gobierno Electrónico en la Ilustre Municipalidad de Cuenca, analizando los planes y proyectos que se están ejecutando y se ejecutarán en todo el año 2010; así como el Proyecto de Ordenanza que viabiliza esta estrategia.



INTRODUCCIÓN:

La incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación - TICs ha originado cambios muy drásticos en varios espacios del quehacer diario de las personas e instituciones; entre los cuales podemos enumerar los ámbitos tecnológico, social, laboral, político, económico, entre otros; de manera que existe un creciente nivel de informatización y automatización de procesos. Dichos procesos en Ecuador aún son débiles debido a la brecha digital existente, dando como resultado que las TICs no sean desarrolladas como en otros países y conforme a la tecnología de punta que existe a nivel mundial.

Actualmente existen una gran cantidad de sitios Web gubernamentales, tanto estatal como seccional; que buscan satisfacer las necesidades de la población de manera oportuna, veras y eficiente. Por ello, esta investigación se concentrará en el estudio de la situación actual del gobierno electrónico en la Ilustre Municipalidad de Cuenca. Sin embargo, cabe recalcar que los portales del gobierno central también tienen su importancia por la relación que tienen con los ciudadanos; empero, en este caso limitaremos al gobierno local por el contacto directo con la población.

Existen tendencias mundiales en cuanto a cómo debe ser la administración pública; donde se busca la descentralización del trabajo y funciones, que exista un proceso democrático, con fases rediseñadas y mejoradas; además de incorporar servicios a distancia, trasladando las facultades y presupuestos, con el fin de democratizar y socializar la información. Ante ello, la tecnología debe responder a estas necesidades con el uso interno de comunicaciones, creciendo la demanda de Internet, facilitar el trabajo mediante el comercio electrónico y servicios financieros digitales, además de contar con sistemas integrales de información y administración del conocimiento.



De lo anteriormente anotado se desprende la necesidad de incorporar una estrategia de gobierno electrónico, que no es sencillo ni barato. Es necesario realizar una buena definición de lo que es el Gobierno Electrónico, ya que en caso de estar mal concebido puede constituir un grave error de tipo político y financiero. Un modelo de e-gobierno debe ser considerado como una herramienta que permita lograr un desarrollo económico, ahorro presupuestal, así como el sustento de un gobierno eficiente y transparente.

El objetivo de esta tesis es analizar las características de un gobierno electrónico y como se pueden incorporar estas tecnologías en la Ilustre Municipalidad de Cuenca; para ello en el primer capítulo se hará un análisis de lo que es la Sociedad de la Información y las Tecnologías de la Información y Comunicación - TICs, cuál es el nuevo rol del Estado con la incorporación de estas tecnologías y si existe alguna legislación referente al tema. Para el segundo capítulo se examinará el concepto, delimitación y dimensiones de lo que es el Gobierno Electrónico; además de las ventajas y problemas que existen al desarrollar estrategias de este tipo; en el caso de querer incorporar un proceso así dentro de una administración ver cuáles son las etapas y los principios que le rodean. En el tercer capítulo se profundizará en la situación actual de la Ilustre Municipalidad de Cuenca en cuanto a este tema; haciendo un estudio del contexto, el estado actual del proyecto de la ordenanza y aportes a la misma.

Capítulo I
GENERALIDADES DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN - TICS

1. Introducción:

En la época en la que estamos viviendo, existe un desarrollo acelerado de las tecnologías entre ellas las tecnologías de la información y comunicación, además de cambios a nivel mundial en los ámbitos político, social, económico y cultural; dando como resultados grandes revoluciones en las esferas: económica, sociocultural-política y tecnológica. La información es poder, por ello en varias épocas de la historia ha tenido un valor relevante, y más en la actualidad al sumar el elemento del avance de la revolución tecnológica donde se busca difundir el conocimiento a través de estas tecnologías. Es por ello necesario referirnos a la Sociedad de la Información y a las Tecnologías de la Información y Comunicación.

2. La Sociedad de la Información

2.1. Evolución Histórica

La evolución de la sociedad de la información se ha dado por la forma en que las TICs han ido avanzando y cambiando la manera de actuar de las personas, creando nuevas formas de pensar, comunicarse y, dando como resultado nuevos modos de crear conocimiento y transferir la información.

Conforme A. Mattelart, citado en el estudio Gobernabilidad y Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs); “la Sociedad de la Información es



un proceso que apareció con la masificación de los radio-receptores y el desarrollo de la radiodifusión, proceso mediante el cual se habría iniciado la relativización de las nociones de tiempo y espacio en la comunicación y la divulgación de la información y las dimensiones de su impacto social”¹

Cronológicamente daremos como punto de partida el año de 1945, cuando se creó la Organización de las Naciones Unidas, donde nació la necesidad de crear un foro que aborde temas de seguridad y cómo mejorar los aspectos del desarrollo humano. Por ello en las Cumbres de Presidentes y Jefes de Estado que trataban sobre los temas de desarrollo, se justificó la necesidad de tener una discusión de alto nivel y escala mundial en varios temas y campos; dentro de los cuales por las nuevas dinámicas sociales se determina que un tema a ser analizado son las nuevas tecnologías, lo que se desprende en los años setenta, cuando se percibe que la sociedad industrial empieza a evolucionar hacia un modelo distinto, donde el control y la optimización de los procesos industriales, se comienzan a relacionar con el procesamiento y manejo de información.

En el año de 1998 dentro de la Resolución 73 de la Conferencia de Plenipotenciarios de Minneapolis de la Unión Internacional de Telecomunicaciones se resolvió celebrar una Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), que estaría inscrita dentro del programa de las Naciones Unidas; siendo el Consejo Económico y Social en 1999, quien resuelve que en las reuniones del año 2000, estuviesen dedicadas al tema de “El desarrollo y la cooperación internacional en el siglo XXI: la función de la tecnología de la información en el contexto de una economía mundial basada en el saber”².

¹ Revelo H, Hector y Karina Palacios. Gobernabilidad y Tecnologías de Información y Comunicaciones. Quito: Infodesarrollo.ec, 2005.

² Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL. Programa de la Sociedad de la Información. 2 de enero de 2010 <<http://www.eclac.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/socinfo/noticias/paginas/2/32522/P32522.xml&xsl=/socinfo/tpl/p18fst.xml&base=/socinfo/tpl/top-bottom.xml>>.



Además se determinó que existirían dos fases de esta Cumbre, la primera en el año 2003 a llamarse Cumbre de Ginebra, donde se elaboró los primeros aportes con la Declaración de Principios y el Plan de Acción; y en el año 2005, la Cumbre de Túnez, en la que se analizó y evaluó los adelantos conseguidos en la aplicación del Plan de Acción y se elabora una agenda con objetivos hasta el año 2015.

Paralelamente al proceso de preparación de la CMSI en sus dos fases, las regiones del mundo realizaron reuniones para buscar su posición frente a la Cumbre; de aquí nace que, para la región de Latinoamérica y el Caribe como reunión preparatoria a la Cumbre de Ginebra se realizó la reunión ministerial de Bávaro - República Dominicana; y para la Cumbre de Túnez se crea el eLAC2007 (Plan de Acción Regional sobre la Sociedad de la Información para América Latina y el Caribe) como estrategia regionalmente concertada que concibe a las TICs como instrumentos de desarrollo económico e inclusión social; siendo una estrategia hasta el 2015 acorde a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y la CMSI.

2.2. La eLAC

El desarrollo histórico de la eLAC se da a través varias reuniones, una de ellas efectuada en julio del año 2000, donde se aprobó la Declaración de Florianópolis que apuntaba al uso de las TICs para el desarrollo. Además de varias reuniones entre los años 2001 al 2003, por parte del Grupo de Tarea sobre las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de las Naciones Unidas, donde se destacó la importancia de la colaboración de las partes para hacer frente a este desafío. En agosto de 2002, se llevó a cabo la Agenda de Conectividad para las Américas y el Plan de Acción de Quito, donde se insistió en la necesidad de formular programas de acción y estrategias nacionales. En el año 2003, se dio un paso muy importante por medio de la Declaración de Bávaro para establecer los principios para la



transición hacia sociedades de la información identificando las características del fenómeno en la región.

En el año 2005, se llevaron a cabo las reuniones preparatorias para la segunda fase de la CMSI de Túnez y en la Conferencia Ministerial Regional de América Latina y el Caribe, celebrada en Río de Janeiro, se culminó con el documento Compromiso de Río que instituyó el eLAC 2007, es decir, el Plan de Acción de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe; por último, en el año 2008, se acordó el Compromiso de San Salvador que aprobó el segundo Plan de Acción – eLAC2010, que será monitoreada en la reunión del Perú del año 2010 donde se verá cual es el Plan de Acción a corto plazo ajustado hasta el año 2015.

La estrategia para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe apunta a³:

- Conformar una metaplataforma del accionar público-privado para coordinar los esfuerzos de varios sectores, a fin de generar sinergias, evitar la duplicación de esfuerzos, y potenciar proyectos regionales, mediante la cooperación y el intercambio de mejores prácticas a nivel regional.
- Impulsar estrategias e iniciativas nacionales en áreas específicas, estableciendo lineamientos de acción y definiendo indicadores que orienten sobre el grado de avance en el desarrollo de la sociedad de la información.
- Profundizar conocimiento en temas críticos para apoyar la definición, diseño, implementación y evaluación de políticas.
- Intermediar entre las necesidades de los países de la región y el ritmo de desarrollo mundial, considerando las particularidades regionales en marco de las metas de la comunidad global.

³ eLAC. Estrategia para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe. 18 de enero de 2010 <<http://www.eclac.org/socinfo/elac/>>.



Para el eLAC 2010, aprobado dentro de la segunda Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América y el Caribe en el año 2008, tenía como finalidad la construcción de una sociedad de la información integradora y orientada al desarrollo; proponiendo las siguientes metas en orden de prioridad:

- a. Educación;
- b. Infraestructura y acceso;
- c. Salud;
- d. Gestión pública;
- e. Sector productivo;
- f. Instrumentos de política y estrategias;

2.3. Políticas a nivel internacional para la Sociedad de la Información

Existen varios esfuerzos de organizaciones interregionales y bloques de países para adoptar políticas y planes, sin embargo estas son iniciativas aisladas, de aplicación reducida y particulares. En la primera fase de la CMSI (Ginebra 2003), se adoptaron principios fundamentales o rectores para el desarrollo de la Sociedad de la Información a nivel mundial, reafirmando algunos derechos humanos ya establecidos⁴. Estos principios se refieren a construir esta sociedad como un desafío global para el nuevo milenio dentro de los siguientes ámbitos:

- a. Visión común de la Sociedad de la Información: Se busca encauzar el potencial de las TICs para promover los objetivos de desarrollo de la Declaración del Milenio; reafirmar los derechos humanos y libertades fundamentales; defender el principio de igualdad de los Estados; reconocer que la ciencia desempeña un papel cardinal en el desarrollo de la Sociedad de la Información; así como la educación, el conocimiento, la

⁴ CONATEL. «Asociación de Empresas Proveedoras de Servicios de Internet, Valor Agregado, portales y tecnológicas de la Información.» 2006. 17 de enero de 2010
<http://www.aeprovi.org.ec/index.php?option=com_remository&Itemid=75&func=download&id=11&chk=8b3a34014524a2e43b1248f4ff15feca&no_html=1&fname=libro_blanco_sociedad_informacion.pdf>.



información y la comunicación son esenciales para lograr el progreso, la iniciativa y el bienestar de los seres humanos. Además se considera a las TICs como un medio y no un fin; así como las oportunidades que brinda a las mujeres, y a grupos marginados y vulnerables de la sociedad. Busca la construcción de una Sociedad de la Información integradora, solidaria, asociada y con la cooperación de los gobiernos y partes interesadas.

- b. Una Sociedad de la Información para todos: Principios fundamentales: Se estableció que se debe garantizar que las oportunidades que ofrecen las TICs redunden en beneficio de la comunidad; siendo estos los principios fundamentales para la construcción de una Sociedad de la información Integradora; dentro de la cual la función de los gobiernos es la promoción de estas tecnologías. Así mismo la conectividad es considerado un factor habilitador indispensable para la creación de la Sociedad de la Información, donde la infraestructura deben estar bien desarrolladas, adaptadas a las condiciones de cada lugar. Por último, otro principio busca desarrollar y aplicar políticas que creen un clima favorable para la estabilidad, previsibilidad y competencia legal a todos los niveles, con el fin de atraer más inversión privada para el desarrollo de la infraestructura. En general los principios fundamentales tratan los siguientes temas:

- Acceso a la información y al conocimiento,
- Creación de capacidad,
- Fomento de la confianza y seguridad en la utilización de las TICs,
- Creación del entorno propicio;
- Diversidad e identidad culturales, diversidad lingüística y contenido local;
- Medios de comunicación;
- Dimensiones éticas de la Sociedad de la Información; y,
- Cooperación internacional y regional.

- c. Hacia una Sociedad de la Información para todos, basada en el intercambio de conocimientos, para lo cual se acordó colaborar para



definir respuestas a los problemas que se planteen y a la aplicación del plan de acción; evaluar y seguir los progresos realizados para la reducción de la brecha digital con el fin de lograr el cumplimiento de las metas que se encuentran en la Declaración del Milenio; y por último: generar, intercambiar, compartir y comunicar información y conocimiento entre todas las redes del mundo.

2.4. La Sociedad de la Información en Ecuador

En nuestro país, el proceso de preparación para la sociedad de la información fue liderado por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL; por medio del Decreto Ejecutivo No. 1781 de 29 de agosto del 2001, se creó la Comisión Nacional de Conectividad, que establecía el mandato de formular y proponer una Agenda Nacional de Conectividad que contenga políticas, planes y programas para el desarrollo y difusión de las tecnologías de la información y comunicación en las áreas de; Educación, Salud, Medio Ambiente, Comercio, Industria, Turismo, Seguridad y Gobernabilidad; y de esta forma definir la posición de Ecuador en la reunión de Ginebra del año 2003.

2.4.1. El libro blanco de la Sociedad de la Información

En nuestro país se creó el Libro Blanco de la Sociedad de la Información como una estrategia para el desarrollo de la sociedad de la información, ya que se considera que existe un retraso en referencia a otros países. Del análisis efectuado dentro de dicho libro encontramos que existe una evidente dispersión de esfuerzos y recursos por parte del Estado, ya que se ha destinado importantes montos de recursos en adquisición y adopción de TICs pero no se ha logrado una mejora en los procesos y niveles de eficiencia. Sin embargo existen organizaciones no gubernamentales y académicas que desarrollan esfuerzos por llevar los beneficios de las TICs a comunidades y grupos menos favorecidos a través de iniciativas de



educación, capacitación, investigación, desarrollo de telecentros, apoyo a organizaciones sociales, entre otros formatos de proyectos⁵.

El Libro Blanco, se creó por parte del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, en razón de que la Comisión Nacional de Conectividad no cumplió con los objetivos para los que fue propuesta, ya que no fue estructurada con un enfoque multisectorial y participativo; por lo que para la formación del Libro Blanco se convocó a los actores de la sociedad para reflexionar acerca de los distintos elementos que componen la Sociedad de la Información y el Conocimiento y para reflexionar acerca de los elementos que la componen; y a su vez proponer una estrategia coherente y permeable a los constantes cambios de la evolución tecnológica.

2.4.2. Agenda Nacional de Conectividad:

La Agenda fue aprobada como política prioritaria del Estado en el año 2002, mediante el Decreto Ejecutivo No. 3393; es un plan que articula políticas, estrategias, programas y proyectos dirigidos a dotar de capacidad de comunicación al interior de la sociedad ecuatoriana y con su entorno subregional y global, así como garantizar el ejercicio al acceso y uso de manera justa y democrática a las TICs para permitir el desarrollo integral de los habitantes. Los ejes en los que se basa la agenda son: Infraestructura para el acceso, Teleducación, Tele-salud, Gobierno en Línea y Comercio Electrónico.

Dentro de la agenda se hace en primer lugar una evaluación del cumplimiento de las estrategias plantadas en el año 2002, en cada uno de los programas enumerados anteriormente, se ve cuáles han sido las

⁵ CONATEL. «Asociación de Empresas Proveedoras de Servicios de Internet, Valor Agregado, portales y tecnológicas de la Información.» 2006. 17 de enero de 2010
<http://www.aeprovi.org.ec/index.php?option=com_remository&Itemid=75&func=download&id=11&chk=8b3a34014524a2e43b1248f4ff15feca&no_html=1&fname=libro_blanco_sociedad_informacion.pdf>.



iniciativas y los avances hasta el año 2005; a continuación se hace un diagnóstico en cada una de las áreas; dando como resultado las siguientes:

- a. Infraestructura para el acceso: Insuficiente desarrollo de la telefonía fija y servicios de banda ancha, falta capacidad de salida internacional y altos costos de acceso a Internet.
- b. Teleducación y Tele salud: Insuficiente incorporación de TICs en el ámbito educativo y de salud pública; falta normalizar procesos educativos y de evaluación académica.
- c. Gobierno en Línea: Desigualdad en el desarrollo del Gobierno en Línea, existe un incipiente avance del derecho de acceso a la información pública y falta lograr eficiencias en la conectividad gubernamental.
- d. Comercio Electrónico: Existe el marco legal adecuado, pero el comercio electrónico no se desarrolla.

De este análisis se desprendió lo siguientes ejes estratégicos conforme cada programa:

- **Programa de Infraestructura para el acceso:** Este es un eje transversal para los otros programas, permitiendo que el país sea moderno, competitivo y equitativo para responder a las necesidades de desarrollo de la población.
- **Programa de Teleducación:** Propone iniciativas y proyectos que utilizan las TICs para complementar y modernizar las metodologías y formas de enseñanza, en la educación formal, en la educación continua, la capacitación y el entrenamiento.
- **Programa de Tele salud:** Plantea iniciativas y proyectos que utilizan las TICs para ofrecer servicios de salud, en prevención, diagnóstico, estadísticas y tratamiento de enfermedades y dolencias, así como la capacitación continua tanto de profesionales de la salud como del público en general, en especial en zonas rurales y urbanas marginales del país.
- **Programa de Gobierno en Línea:** Formula iniciativas y proyectos que utilizan las TICs para facilitar que el Estado esté al servicio del ciudadano



en forma oportuna, democrática, eficiente y efectiva, con el fin de garantizar la probidad y transparencia de sus actos y la oferta de sus servicios tales como: información; trámites; contrataciones públicas; y participación ciudadana, para lograr de esta manera utilizar la tecnología que permita innovar las relaciones gobierno – ciudadano.

- **Programa de Comercio Electrónico:** Presenta iniciativas y proyectos que utilizan las TICs para el desarrollo de un entorno que promueva la incorporación a la economía digital en términos competitivos para favorecer las actividades productivas, tales como el comercio, la agricultura, la ganadería, el turismo y la industria.

2.5. Concepto de Sociedad de la Información

La Sociedad de la Información es un término que se ha comenzado a utilizar para dar un nombre a la sociedad que trabaja de forma importante con la información dentro de sus actividades. Es así que existen varios conceptos respecto a este tema entre los cuales podemos incorporar los expresados dentro el Libro Blanco de la Sociedad de la Información⁶:

- Nombre que se da a la sociedad que se configura a partir de la popularización de Internet, basada en la transmisión de conocimientos generalizada.
- Conglomerado humano cuyas acciones de supervivencia y desarrollo esté basado predominantemente en un intensivo uso, distribución, almacenamiento y creación de recursos de información y conocimientos mediatizados por las nuevas tecnologías de información y comunicación.
- Sociedad de la Información es un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y administración pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera.

⁶ CONATEL. «Asociación de Empresas Proveedoras de Servicios de Internet, Valor Agregado, portales y tecnológicas de la Información.» 2006. 17 de enero de 2010
<http://www.aeprovi.org.ec/index.php?option=com_remository&Itemid=75&func=download&id=11&chk=8b3a34014524a2e43b1248f4ff15feca&no_html=1&fname=libro_blanco_sociedad_informacion.pdf>.



De estos conceptos podemos decir que cada persona u organización no solo dispone de fuentes conocimiento, sino tiene la capacidad ilimitada para acceder a información generada por otras personas u organizaciones; es por ello que la expresión “Sociedad de la Información” designa una forma nueva de organización de la económica, sociedad y todas las interrelaciones entre los seres humanos; constituyéndose en un factor de transformación social.

3. Las Tecnologías de la Información y Comunicación

3.1. Desarrollo Histórico

Las tecnologías de la información y comunicación han evolucionado de manera acelerada, todo su desarrollo se da en el siglo XX, anterior a este siglo solamente se creó el telégrafo electrónico y existe la introducción del teléfono. Desde 1900 existen avances importantes como el envío de señal de radio a través del Atlántico por parte de Marconi, en 1926 se crea el servicio trasatlántico de radio-teléfono y en el año 1939 se construye el primer computador digital. En la década de los cincuenta el cable coaxial llega de costa a costa, se ofrece el servicio de marcación directa a distancia y existen las primeras llamadas telefónicas transatlánticas por cable.

En el año de 1962, aparece el primer satélite de comunicación en órbita, llamado Telstar I; en esa misma década, comienza la operación ARPANET que es considerado como el progenitor del Internet. Para el año 1974, se acuña el termino Internet y en el año 1977, en Chicago se instala el primer sistema de fibra óptica de servicios completos. A partir del año 1983, en Estados Unidos comienza a existir la red de telefonía celular. Un importante avance se daría en el año 1988, cuando se prueba el primer sistema celular digital y se completa la fibra óptica trasatlántica.



Desde la década de los noventa se vuelve todavía más rápida la evolución de las tecnologías; es así que se introduce los mensajes de texto a través del celular, se privatiza la administración del Internet, existe un software que entrega voz de calidad telefónica y música de calidad de CD a través de Internet; además de existir por ejemplo en los hogares de Reino Unido, la transmisión de datos por sistema eléctrico y en Japón, se introducen las primeras conexiones de fibra óptica residenciales.

En nuestro país, las TICs tienen su propia evolución, tomando como línea de partida el año de 1876 cuando llega el teléfono a Ecuador; posteriormente el uso del ferrocarril a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX. En el año 1901, comienza la época de la telegrafía inalámbrica. La radio comenzó a partir de los años 20. En 1925, se inicia el servicio de teletipo y por primera vez se hace escuchar la radiofonía inalámbrica (la radio que hoy conocemos). En 1950, se consolidó la televisión. Con la técnica televisiva, el sistema tradicional de comunicación a larga distancia se colocó en el umbral de las telecomunicaciones. El Internet por su parte llegó en la década de los 80 y la utilización del correo electrónico a mediados de los años 90.

3.2. Concepto

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TICs, son dispositivos que permiten el acceso a la Sociedad de la Información, por ejemplo radio televisión y teléfonos fijos (considerados TICs antiguas), y, los teléfonos móviles, los ordenadores personales e Internet (nuevas TICs). Según el informe sobre Desarrollo Humano del año 2001 del PNUD, "la tecnología ha tenido siempre una importancia decisiva en el progreso de la humanidad. Los avances alcanzados a finales del siglo XX han llevado a expresar que estamos en presencia de una verdadera revolución



tecnológica, la cual, como tal, afectará profundamente a todas las personas en todos los países”⁷.

Según este informe las TICs son: “el conjunto heterogéneo de herramientas y recursos tecnológicos diseñados para crear, almacenar, diseminar y gestionar información y comunicarla transmitiéndola de un punto geográfico a otro, de una persona a otra, a un grupo a o toda la comunidad; y que comprenden hardware y software de computadoras, receptores de radio y televisión, equipos de transmisión y telecomunicación, redes y sistema multimedia”.

Para la Comisión Económica para América Latina, CEPAL, las TICs son un: “sistema tecnológico mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores, es decir, las TICs 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”⁸.

Para Juan Fernando Bossio, las TICs incluyen “no sólo a las nuevas tecnologías asociadas a lo digital e Internet sino a todas las diferentes tecnologías que, como la radio o el papel, sirven al recojo y organización de información y a su comunicación”⁹.

Por su parte “las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación/Conocimiento, NTICs, serán consideradas como los medios e instrumentos, físicos o virtuales, a través de los cuales, al tiempo que

⁷ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD. Las Tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo humano. Quito: RIMANA, 2001.

⁸ Revelo H, Hector y Karina Palacios. Gobernabilidad y Tecnologías de Información y Comunicaciones. Quito: Infodesarrollo.ec, 2005.

⁹ Revelo H, Hector y Karina Palacios. Gobernabilidad y Tecnologías de Información y Comunicaciones. Quito: Infodesarrollo.ec, 2005.



verificar intercambios de datos e información, es posible efectuar intercambios interpersonales -comunicación- entre dos o más interlocutores ubicados en puntos distantes entre sí¹⁰. Aquí se enmarca dentro de la definición el tema de la distancia y del tiempo.

3.3. Situación en Ecuador con relación a la Región Andina

El nivel de preparación de un país para su incorporación a la Sociedad de la Información, desemboca en el análisis de la infraestructura (telecomunicaciones y redes electrónicas); es decir, pasa por el análisis del nivel de desarrollo de las TICs. En nuestro país, la situación en cuanto a las tecnologías de la información y comunicación en comparación a los países de la región no es favorable; y esto se debe a varios factores estructurales que han limitado su mejora, expansión y acceso.

Dentro del estudio: La situación de las TICs – Acceso a infraestructura en la Región Andina¹¹ se muestra la situación de acceso, presentando varios análisis estadísticos y cuantitativos; mostrándonos una idea clara de la situación de nuestro país. Las tecnologías que se compararon en este estudio son: telefonía fija, móvil, acceso a Internet por banda ancha y acceso a televisión por suscripción.

¹⁰ Revelo H, Hector y Karina Palacios. Gobernabilidad y Tecnologías de Información y Comunicaciones. Quito: Infodesarrollo.ec, 2005.

¹¹ Imaginar. «Imaginar.org.» 2008. 9 de Marzo de 2009 <<http://www.imaginar.org/docs/TIC-CAN.pdf>>.

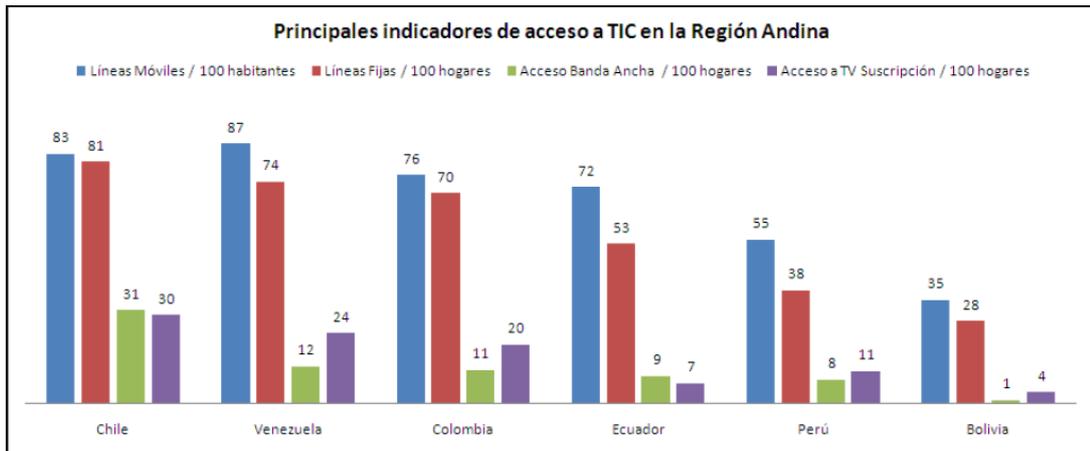


Ilustración 1: Indicadores de acceso TICs en la región andina (Imaginar, 2008)

A continuación se encuentra un gráfico en el cual se evidencia los principales indicadores de acceso a TICs en la Región Andina y Chile en una proporción de cada 100 hogares, con excepción de las líneas móviles que están en relación a cada 100 habitantes. En esta ilustración se evidencia que nuestro país se encuentra en el cuarto puesto solamente por encima de Perú y Bolivia. En cuanto al acceso a banda ancha estamos dentro del promedio de penetración; pero se evidencia una notable diferencia en lo que respecta a la telefonía fija siendo el país con mejor penetración Chile. En lo que tiene que ver con telefonía móvil existe una tendencia a que cada día más habitante cuenten con esta tecnología, la que ha aumentado considerablemente en los últimos años. En el siguiente cuadro se muestra la misma información pero agrupado por tecnología.

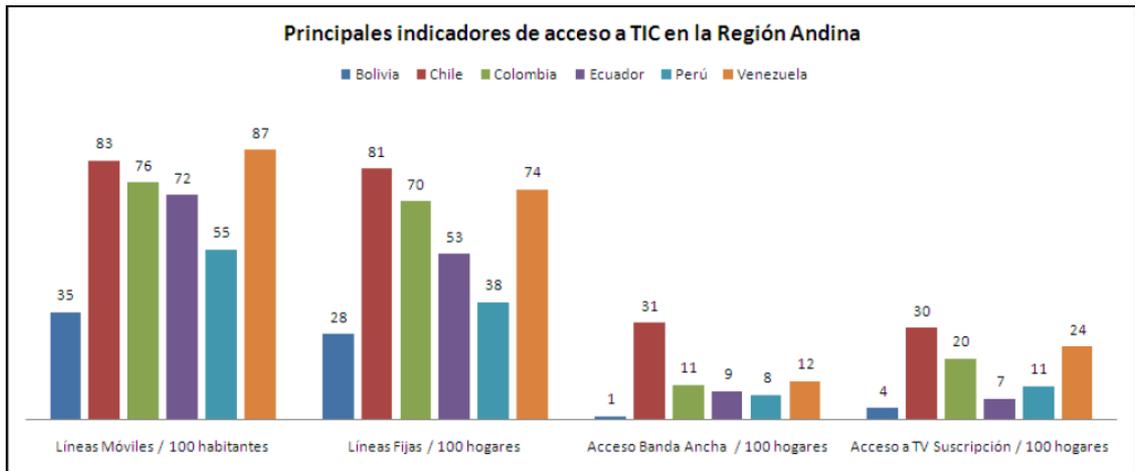


Ilustración 2: Principales indicadores de acceso a TICs en la región andina (Imaginar, 2008)

En cuanto a penetración del Internet entre los años 2006 y 2007 se muestra que Chile continúa siendo el país con mayor penetración en la región y junto a Argentina con aproximadamente el 50%; por su parte, Ecuador se ubica en la posición 8 de los 10 países sudamericanos, registrándose un crecimiento del 11.3 % al 12.3% en los últimos años:

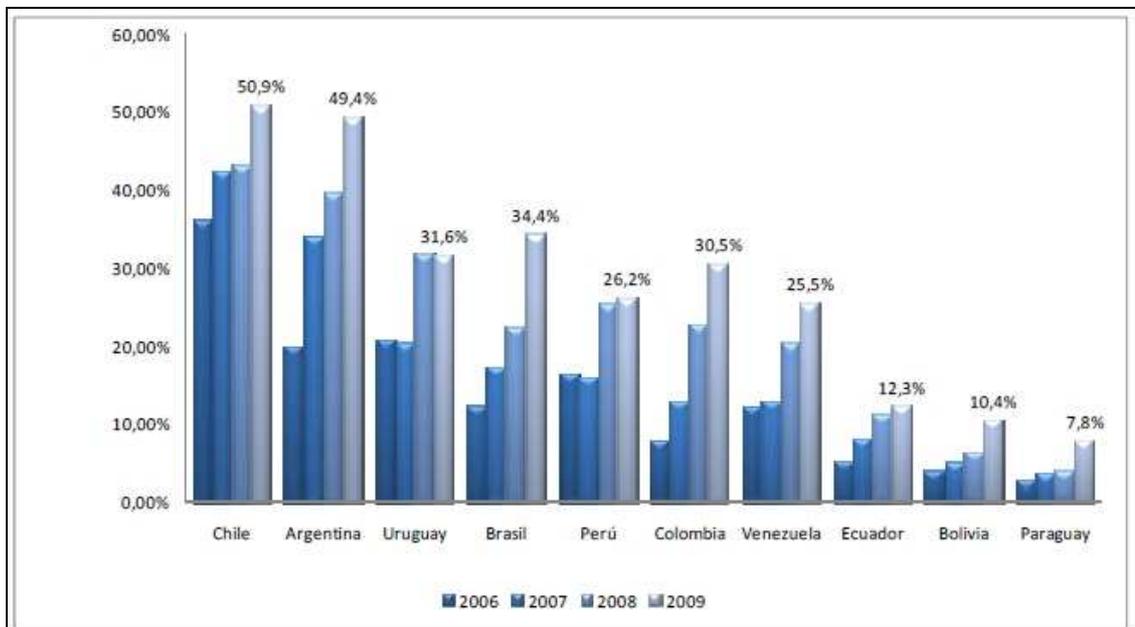


Ilustración 3: Penetración de Internet en Sudamérica. (Imaginar, 2008).

En cuanto al número de suscriptores de banda ancha en relación a la superficie total del país; es decir, el nivel de dispersión del acceso a la banda



ancha; podemos observar que nuestro país se muestra con un alta densidad a saber porque nuestro territorio es el más pequeño de la región; situación que se agudiza para el caso de Bolivia, donde se cuenta con un gran territorio y el nivel de penetración es bajo.

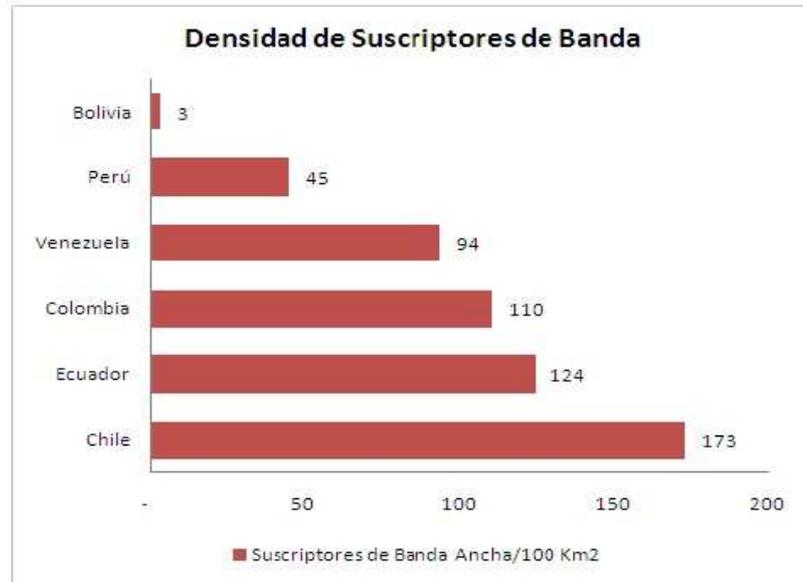


Ilustración 4: Densidad de suscriptores de banda ancha. (Imaginar, 2008)

Por su parte el acceso por cable a tecnologías de banda ancha en Chile, Colombia y Ecuador el acceso por cable es representativo; mientras que en Perú prácticamente el 100% se lo hace a través de línea telefónica. Es necesario tomar en cuenta que en Colombia y Ecuador el acceso puede ser por otros medios por ejemplo el inalámbrico.

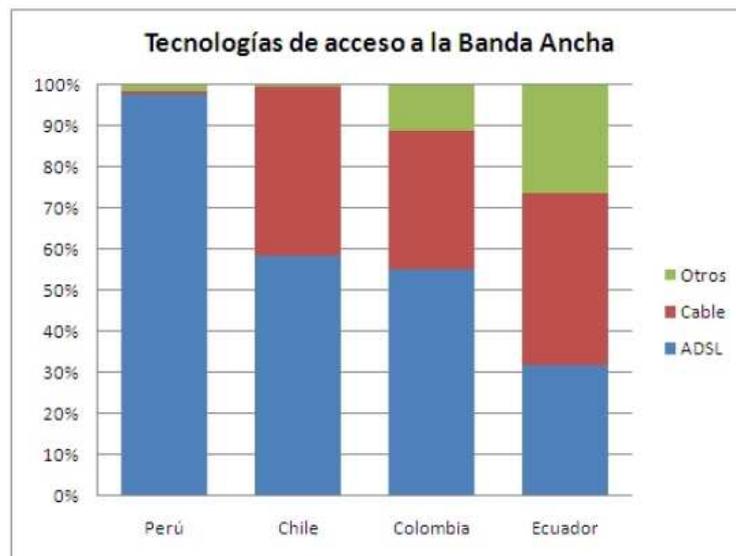


Ilustración 5: Tecnologías de acceso a la banda ancha (Imaginar, 2008)

De los datos antes mencionados podemos concluir que Ecuador con respecto a otros países se encuentra por debajo en lo que se refiere a acceso a las TICs y sus costos son altos.

3.4. Ventajas de su incorporación

Ante la incorporación de las TICs en la sociedad existe una expectativa optimista ya que se ha mostrado con estas tecnologías, la capacidad de aumentar el acceso a la información y conocimiento a una velocidad y en una extensión no imaginada; dando como resultado un horizonte de estímulo a la creatividad, de posibilidades de comunicación para hacer respetar los derechos humanos, de más libertad y menos exclusión parece abrirse ante la humanidad. También la de nuevos desarrollos económicos y actividades laborales organizadas de manera diferente¹².

En el caso de los países subdesarrollados, son herramientas que pueden servir para eliminar las fronteras de los mercados, ya que facilita los procesos de comercialización, comunicación y transportes. Sin embargo, su

¹² Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD. Las Tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo humano. Quito: RIMANA, 2001.



simple introducción en el mercado no garantiza el desarrollo de los pueblos, ya que depende del contexto en el cual está inmerso, ya que es necesaria la existencia del entorno y condiciones propicias para que realmente constituya una herramienta que mejore la calidad de vida de las personas. Las tecnológicas deben apuntar a contribuir a resolver los problemas sociales, económicos y políticos de las personas.

Entre las ventajas que podemos enumerar de las TICs se encuentran:

- Producir bienes de manera más eficiente al des localizar los subsistemas productivos y flexibilizar el proceso,
- Reducir costos sobretodo en los proceso de comercialización, ya que los productos y servicios se muestran de una manera más económica.
- Fortalecer el comercio internacional de servicios, y,
- Disminuir las barreras de entrada en los mercados.

4. El Estado y su nuevo rol

Como el objetivo último de toda la actividad del Estado y de la sociedad civil, de la economía y de las acciones sociales, de la ciencia y de la técnica, de la política, es el mayor bienestar de todas las personas, la ampliación de sus oportunidades, su vida en libertad y en paz, entonces, los resultados de esta revolución tecnológica interesan al desarrollo humano¹³.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) han cambiado la forma en que vivimos de manera radical, es así, que hoy en día se desarrolla una revolución informática global; dando como resultado una nueva sociedad y consigo el nacimiento de nuevas instituciones o la transformación de las antiguas. El derecho en este caso se ve forzado a evolucionar.

¹³ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD. Las Tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo humano. Quito: RIMANA, 2001.



Desde la revolución industrial a mediados del siglo XVII hasta la actualidad, ha existido interacción entre la sociedad y la tecnología ya que ambas se complementan; Sin embargo, es necesario acordar políticas de Estado que encaucen a las TICs, ya que se necesita una guía que permita que estas tecnologías no se conviertan en una herramienta de exclusión social, inequidad, tensión y violencia. Es justamente la esperanza que ofrecen las TICs para cambiar la situación de pobreza y alcanzar el desarrollo son las que impulsan la posibilidad de ser implementadas.

En nuestro país existe varias leyes que se relacionan con el tema de las TICs y la Sociedad de la Información; es así que la norma suprema del Estado en su artículo 16, numeral segundo expresa que todas las personas tenemos el derecho a “el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación”; ante lo cual conforme el artículo 17: “el Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación”, y al efecto: “Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación, en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.¹⁴”

Así mismo, en el artículo 262: “Los gobiernos regionales autónomos tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las otras que determine la ley que regule el sistema nacional de competencias”: numeral sexto: “Determinar las políticas de investigación e innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías, necesarias para el desarrollo regional, en el marco de la planificación nacional”.

Por último existe dentro de la Constitución toda una sección sobre la ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales; que va desde el artículo 385 al 388, que enuncian la existencia del sistema nacional de

¹⁴ Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República del Ecuador. Montecristi, 2008.



ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, que tiene como finalidad la generación, adaptación y difusión de conocimientos científicos y tecnológicos; además de recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales y por último el desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

Dentro de este sistema, estarán instituciones del Estado, universidades y escuelas politécnicas, institutos de investigación públicos y particulares, empresas públicas y privadas, organismos no gubernamentales y personas naturales o jurídicas, que realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación y aquellas ligadas a los saberes ancestrales. El Estado como ente rector será el responsable de facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo; promoverá la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir. Para la ejecución de estos objetivos destinará los recursos necesarios y destinará un porcentaje para proyectos mediante fondos concursables.

Por otro lado, el Gobierno debe cumplir hasta el año 2015, con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, los cuales dentro del Objetivo 8, que busca fomentar una asociación mundial para el desarrollo; siendo una meta que en colaboración con el sector privado, velar por que se puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular de las tecnologías de la información y de las comunicaciones. Los indicadores propuestos para esta meta son:

- Número de líneas de teléfono por cada 100 habitantes
- Número de abonados a teléfonos celulares por cada 100 habitantes
- Número de usuarios de Internet por cada 100 habitantes



El uso de las TICs, dentro del gobierno electrónico crea una presión en los gobiernos para que replanteen las formas tradicionales de administración: la estructura piramidal heredada de prácticas basadas en el uso del papel, en el contacto localizado, y en la cultura de atesorar información está siendo transformada por el establecimiento de relaciones en red. Las TICs, no sólo facilitan el intercambio de información y la participación en la toma de decisiones, sino que también hacen más difícil el monopolio de la información, la centralización de la toma de decisiones y el reforzamiento de jerarquías. Como resultado, el gobierno electrónico a la vez provoca a necesidad de reforma y es, en sí mismo, una forma de reinventar las estructuras y los procedimientos tradicionales¹⁵.

5. Legislación referente al tema

En el artículo 249 de la Constitución Política de la República del año 1998 se expresaba: “Será responsabilidad del Estado, la provisión de servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, fuerza eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, facilidades portuarias y otros de naturaleza similar. Podrá prestarlos directamente o por delegación a empresas mixtas o privadas, mediante concesión, asociación, capitalización, traspaso de la propiedad accionaria o cualquier otra forma contractual, de acuerdo con la ley. Las condiciones contractuales acordadas no podrán modificarse unilateralmente por leyes u otras disposiciones. El Estado garantizará que los servicios públicos, prestados bajo su control y regulación, respondan a principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad; y velará para que sus precios o tarifas sean equitativos”; artículo que con la actual Constitución no ha cambiado su esencia, expresa que el Estado es el responsable de la provisión de servicios públicos entre los cuales se encuentra las telecomunicaciones; y

¹⁵ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD. Las Tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo humano. Quito: RIMANA, 2001.



que serán proporcionados directamente o por delegación a empresas mixtas o privadas¹⁶.

A partir de este artículo se ha desarrollado la infraestructura de las telecomunicaciones desde el año 2001, cuando se dictaron una serie de medidas orientadas a su expansión. Entre las cuales se encuentra el Decreto Ejecutivo No. 1790: Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial 404 el 4 de septiembre del 2001; que tiene varios artículos relevantes como son:

- Art. 22: Dispone la implementación de los proyectos del servicio universal en áreas rurales y urbano-marginales, que no hayan sido contemplados en los planes de expansión, financiada con recursos provenientes del FODETEL.
- Art. 23: Establece que el Consejo Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL definirá el conjunto de servicios que constituyen el servicio universal y establecerá el Plan de Servicio Universal, señalando las metas a alcanzarse y los procedimientos para su aplicación. Este plan contemplará los planes de expansión de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y los proyectos para zonas rurales y urbano-marginales financiados por el Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones en Áreas Rurales y Urbano Marginales - FODETEL.
- Art. 24: Establece que los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán asumir la provisión de servicios en las áreas rurales y urbano-marginales que abarca el territorio de su concesión.

En el Art. 58 de la Ley para la Transformación Económica del Ecuador que reforma al artículo 38 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, establece que todos los servicios de telecomunicaciones se brindarán en régimen de libre competencia; y, dispone que el CONATEL, en uso de sus facultades, expedirá el Reglamento pertinente, el que deberá contener las

¹⁶ Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República del Ecuador. Montecristi, 2008.



disposiciones necesarias para la creación de un Fondo para el desarrollo de las telecomunicaciones en las áreas rurales y urbano marginales, con aportes que se determinen en función de los ingresos de las empresas operadoras de telecomunicaciones.

A partir de esta fecha existen varias resoluciones del CONATEL que son relevantes para nuestra materia de estudio entre las cuales se encuentra:

- Resolución No. 379-17-CONATEL-2000 (5 de septiembre del 2000): se aprobó el Plan de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en el que se estableció como política de Estado fomentar la difusión del Internet, como una prioridad nacional, ya que constituye un medio para el desarrollo económico, social y cultural del país, también pretende fomentar la prestación de los servicios de telecomunicaciones, para lograr el servicio y acceso universal a través de Plan de Servicio Universal, de tal forma que los proyectos del FODETEL se enmarcan dentro de los objetivos y lineamientos del Plan de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
- Resolución No. 380-17-CONATEL-2000 (5 de septiembre del 2000): se resuelve declarar como política de Estado el acceso universal y el servicio universal dentro de los servicios de telecomunicaciones, e impulsar la promoción del uso de la red de Internet, como herramienta para el desarrollo cultural, social, político y económico del Estado ecuatoriano.
- Resolución No. 394-18-CONATEL-2000 (R.O. 193, 27-X-2000): se aprueba el Reglamento del FODETEL, reformado mediante resolución número 588-22-CONATEL-2000.
- Resolución No. 589-22-CONATEL-2000 (R.O. 235, 2-I-2001): se expide el Reglamento de Ejecución de Proyectos y Contratación de Servicios del FODETEL, mismo que es reformado mediante resolución 075-03-CONATEL-2002 (R.O. 528, 02-03-06).



De acuerdo al Decreto Ejecutivo No. 1781, publicado en el Registro Oficial 400 del 29 de agosto de 2001, se constituyó la Comisión Nacional de Conectividad, con la facultad de conformar Comisiones Técnicas Especiales, con la participación de funcionarios de alto nivel de las instituciones competentes para la definición de programas nacionales como son: Infraestructura de Conectividad, Teleeducación, Tele salud, Comercio Electrónico y Gobierno en Línea. Estas comisiones técnicas especiales fueron aprobadas mediante la resolución No. 07-02-CONNECTIVIDAD-2001 del 21 de noviembre del 2001. Para el año 2002 por medio del CONATEL se incorpora la telefonía pública como servicio público.

En septiembre de 2002, mediante resolución No. 05-03-CNC-2002, la Comisión Nacional de Conectividad aprobó la Agenda Nacional de Conectividad, misma que en diciembre de ese mismo año, por medio del Decreto Ejecutivo No. 3393 del 27 de noviembre del 2002, fue establecida por el Presidente de la República como política de Estado.

A más de los artículos mencionados, dentro de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP, en el artículo 7 enuncia que las instituciones del Estado deben difundir por medio de un portal o sitio Web una información mínima actualizada considerada como obligatoria:

- a. Estructura orgánica funcional, base legal, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos;
- b. Directorio completo de la institución y distributivo de personal;
- c. Remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación;
- d. Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias;
- e. Texto íntegro de contratos colectivos vigentes, anexos y reformas;



- f. Publicación de formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción;
- g. Presupuesto anual, 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;
- h. Resultados de auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal;
- i. 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;
- j. Listado de las empresas y personas que han incumplido contratos;
- k. Planes y programas de la institución en ejecución;
- l. Detalle de los contratos de crédito externos o internos
- m. Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía (metas e informes de gestión e indicadores de desempeño);
- n. Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos;
- o. El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata esta Ley;

En el caso de la Función Judicial, Tribunal de lo Contencioso Administrativo y el Tribunal Constitucional, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones. Los organismos de control del Estado, así también publicarán el texto íntegro de las resoluciones ejecutoriadas, así como sus informes, producidos en todas sus jurisdicciones. En el caso del



Banco Central, publicará los indicadores e información relevante de su competencia de modo asequible y de fácil comprensión para la población en general. Para los organismos seccionales deben informar oportunamente a la ciudadanía de las resoluciones que adoptaren, mediante la publicación de las actas de las respectivas sesiones de estos cuerpos colegiados, así como sus planes de desarrollo local.

De esta ley y su importancia se desprende la necesidad de crear mecanismos de información que permitan a las instituciones del Estado transparentar los procesos de contratación, ejecución de obras, ejecución presupuestaria; así como establecer sistema informáticos, para que los ciudadanos tengan acceso a información clara respecto de los trámites que se realizan, así también los servicios y obras que ofrecen. Es así que la Superintendencia de Telecomunicaciones creó la Norma Técnica para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), aprobada por la Comisión Nacional de Conectividad, que tiene como fin ser una guía para la creación de sitios Web.

Esta norma es una guía para las personas que desarrollan las mismas, por lo cual haremos referencia a los puntos más relevantes que trata esta norma

- **Definición del Sitio Web:** En esta sección se delimita el concepto de arquitectura de la información; entendida como el conjunto, para ser encontrados y utilizados por los usuarios, de manera simple y directa. Lo que se busca es que si un usuario entra por primera vez en un sitio pueda reconocer a quien pertenece y encontrar la información pertinente. Dentro de los elementos se encuentra dentro de la arquitectura de la información son los objetivos del sitio, audiencia, contenidos, estructura, sistemas de navegación y diseño visual; cada una de ellas con el fin de conseguir las metas de la organización y visibilizar los contenidos.



- a. **Definición de la Estructura del Sitio:** En esta sección se debe definir la forma que tendrá el sitio, dentro de lo cual se trabaja en la estructura del sitio, el árbol de contenidos y los sistemas de navegación que se ofrecerá a los usuarios para que avancen a través de los contenidos.
 - b. **Definición de los sistemas de navegación:** Se entiende que es la generación de los sistemas de acceso a los contenidos del sitio.
 - c. **Definición del diseño visual:** En este paso lo que se busca es la generación del diseño visual de las pantallas del sitio: para lo cual se debe trabajar en la estructura de las paginas, bocetos de diseño, borradores de página y maqueta Web.
- **Diseños Web y estándares:** En esta sección se encuentra desarrollado lo referente al diseño para el rápido acceso, entendido como que las paginas se desplieguen rápidamente y sin dificultades técnicas; así como que las paginas puedan ser visualizadas por los usuarios de la misma manera en que sus autores la construyeron; además de ver técnicas para accesibilidad, es decir la capacidad para presentar los contenidos de las páginas a personas con alguna discapacidad. Por último es necesario hacer referencia a la experiencia del usuario, entendido como la experiencia que vivirá el usuario al navegar por sus páginas; siendo su objetivo que cada persona que visite el sitio encuentre lo que está buscando de manera simple, con el fin de regresar al sitio y contar a otros sobre su contenido y funcionalidad.
 - **Esquema general de sitio Web:** en esta sección existen los diagramas específicos para cada parte de la página, es así por ejemplo como debe ser la distribución en la página principal, el área de encabezado, el menú general, menú superior y el cuerpo de la página.



Capítulo II: **EL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

1. Introducción:

El Estado es el principal generador, administrador, recopilador y difusor de información en un país; sus registros y archivos recogen un sinnúmero de datos esenciales para el desenvolvimiento normal de la sociedad¹⁷. Sin embargo, dicha información ha sido manejada de manera restringida y centralizada; aunque por la demanda de información y la incorporación de las TICs, estos procesos debieron evolucionar con el fin de viabilizar las relaciones con los ciudadanos, para entregar servicios de calidad y de fácil acceso; sirviendo de apoyo para la difusión de programas y la rendición de cuentas. Se puede realizar trámites, generar confianza y mejorar la comunicación al interior y hacia afuera del gobierno.

Desde los años noventa con la incorporación de las TICs en todos los ámbitos se ha afectando a la ejecución de diferentes procesos dentro de las organizaciones entre esas al gobierno y la administración. Así como a la economía, donde el comercio electrónico forma un punto relevante de desarrollo. Debemos recordar que la utilización de las TICs para mejorar los procesos de gobernabilidad no es un fin en sí mismo, sino un medio; existiendo ventajas para la sociedad siempre y cuando exista un involucramiento directo con los usuarios.

¹⁷ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD. Las Tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo humano. Quito: RIMANA, 2001.



2. Conceptos

El gobierno electrónico en los últimos años se ha venido desarrollando en diferentes áreas y desde diferentes campos; así por ejemplo, en las empresas y en la reingeniería de los procesos en el sector público, el desarrollo de páginas Web gubernamentales o la forma de organización. El uso de las TICs crece día tras día por los altos beneficios que genera, es así que en el sector público se posibilita la transformación gradual de las relaciones con los ciudadanos.

Debemos recordar que las TICs, son herramientas que tienen la capacidad de configurar las estructuras organizativas y los modelos de gestión, en este caso pública, ofreciendo una respuesta ágil, eficiente, transparente y de calidad a los usuarios de los servicios del Gobierno; pasando de ser instituciones burocráticas a estructuras flexibles y con resultados.

De lo anotado se desprende que, el Gobierno Electrónico a más de la ventaja tecnológica que nos presenta, también ayuda a la institución en el servicio ya que afecta los valores, principios, reglas y comportamientos en las instituciones públicas¹⁸. Además, el proceso de incorporación, desarrollo y sostenibilidad tiene un carácter político más que técnico, ya que la tecnología puede facilitar la creación de varios procesos pero estos están en poder de los actores que serán los que toman la decisión de ocuparlos o no.

Existen varias acepciones que podemos dar al término gobierno electrónico, entre las principales tenemos:

¹⁸ Criado Grande, Juan Ignacio y M^a Carmen Ramilo Ara. «e-Administración ¿un reto o una nueva moda?» 2003. 3 de enero de 2010
<http://www.laciudadhumanizada.es/attachments/085_Articulo.pdf>.



- La utilización de Internet y la *World Wide Web* para ofrecer información gubernamental y servicios públicos a los ciudadanos¹⁹;
- Es la migración de la información, los procesos, los trámites, los servicios y las transacciones de la administración pública de procedimientos manuales y basados en papel a procedimientos informáticos, redes telemáticas y a mensajes de datos²⁰.
- Es el uso que hace el Estado de las TICs, con el fin de simplificar procedimientos administrativos internos y ahorra costos, otorgar transparencia a determinados trámites y a ciertos procesos políticos, ampliar y hacer más eficiente y eficaz la prestación de servicios públicos, y difundir información de interés para la comunidad, abriendo canales para la participación ciudadana²¹.
- Para el Gobierno de Nueva Zelanda es: La manera en que los gobiernos emplean las nuevas tecnologías para proporcionar a las personas un mejor acceso a la información y a los servicios gubernamentales, mejorar la calidad de los servicios y dar más oportunidades para participar en los procesos y en las instituciones democráticas²².
- La aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas²³.

El Gobierno Electrónico se refiere al uso de las TICs por parte de las instituciones del gobierno, transformando las relaciones con el ciudadano,

¹⁹ Criado Grande, Juan Ignacio y M^a Carmen Ramilo Ara. «e-Administración ¿un reto o una nueva moda?» 2003. 3 de enero de 2010

<http://www.laciudadhumanizada.es/attachments/085_Articulo.pdf>.

²⁰ UNESCO, Universidad Externado de Colombia. «Concope.» agosto de 2005. Consortio de Consejos Provinciales del Ecuador. 3 de enero de 2010 <<http://www.concope.gov.ec/archivos/e-gobierno.pdf>>.

²¹ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD. Las Tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo humano. Quito: RIMANA, 2001.

²² Ramío Matas, Carles. «UNPAN.» octubre de 2002. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. 3 de enero de 2010 <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043805.pdf>>.

²³ Criado, J. Ignacio y Ma. Carmen Ramilo. «Hacia una visión integrada del Gobierno Electrónico.» 2003. 10 de febrero de 2010 <http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=1012139&orden=70419>.



empresas y otras agencias gubernamentales y que engloba los siguientes elementos^{24 25}:

- a. Está relacionado con la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación;
- b. Implica innovación en las relaciones internas y externas de una administración con otras agencias gubernamentales, con sus propios empleados, con empresas y el ciudadano;
- c. Afecta a la organización y función de gobierno en lo relativo al acceso a la información, prestación de servicios, realización de trámites y participación ciudadana;
- d. Busca optimizar el uso de los recursos para lograr de los objetivos gubernamentales;
- e. Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos; y,
- f. Es un medio y no un fin en sí mismo.

Con el Gobierno Electrónico lo que se busca es mejorar la relación del gobierno con los ciudadanos y empresas con respecto a la prestación de servicios, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión gubernamental; y la potenciación y mejora de las dinámicas de gobernabilidad²⁶. Sin embargo, todas las particularidades enunciadas anteriormente no definen correctamente lo que es el gobierno electrónico al no ser un concepto exhaustivo; por lo que Gartner Group enunciado por Criado & Ramilo y Cardona, lo determina de la siguiente manera:

“El gobierno electrónico es la continua optimización de la prestación de servicios públicos, la participación democrática ciudadana y de la

²⁴ Coordinación General de Servicios de Cómputo Académico - Centro de Investigación y Estudios Avanzados del IPN. «Centro de Investigación y Estudios Avanzados del IPN.» 3 de enero de 2010 <<http://www.cinvestav.mx/Portals/0/cgsca/E-Gobierno.pdf>>.

²⁵ Cardona, Diego. «Primer Congreso Catalán de Gestión Pública.» septiembre de 2002. 3 de enero de 2010 <<http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Cardona.pdf>>.

²⁶ Criado Grande, Juan Ignacio y M^a Carmen Ramilo Ara. «e-Administración ¿un reto o una nueva moda?» 2003. 3 de enero de 2010 <http://www.laciudadhumanizada.es/attachments/085_Articulo.pdf>.



gobernanza mediante la transformación de las relaciones internas y externas a través de las tecnologías de la información y comunicación e Internet.^{27 28}

3. Delimitación

Existen elementos que deben estar dentro del gobierno electrónico; entre los cuales podemos enunciar los siguientes²⁹: Es necesario el establecimiento de una intranet gubernamental segura y una base de datos central para facilitar la cooperación y una interacción más eficiente entre las agencias gubernamentales; debe existir la prestación de servicios públicos a través de Internet; aplicaciones de comercio electrónico para conseguir transacciones gubernamentales más eficientes, como para la contratación pública; y, con el fin de garantizar una mayor transparencia y rendición de cuentas de los gobiernos se debe implementar la democracia digital.

Así también implica la existencia de relaciones internas y externas. Dentro de las externas encontramos: la participación ciudadana entendida como interacción entre los ciudadanos y representantes elegidos, con el fin de participar en la toma de decisiones que afectan a las comunidades; y, la prestación de servicios públicos y acceso a la información pública: de esta manera se garantiza la atención a los requerimientos de los ciudadanos. Por otra parte, dentro de las relaciones internas se encuentra a integración horizontal que permite la creación de los servicios externos entre distintas entidades de la administración.

²⁷ Criado, J. Ignacio y Ma. Carmen Ramilo. «Hacia una visión integrada del Gobierno Electrónico.» 2003. 10 de febrero de 2010

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=1012139&orden=70419>.

²⁸ Cardona, Diego. «Primer Congreso Catalán de Gestión Pública.» septiembre de 2002. 3 de enero de 2010 <<http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Cardona.pdf>>.

²⁹ Criado, J. Ignacio y Ma. Carmen Ramilo. «Hacia una visión integrada del Gobierno Electrónico.» 2003. 10 de febrero de 2010

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=1012139&orden=70419>.



Todas estas relaciones cubren los diferentes sectores del gobierno electrónico; que también empatan con las interacciones que se llevan a cabo a través de Internet; a saber:

- a. **G2G:** Relaciones entre entidades gubernamentales
 - a. **G2E:** sub categoría de las G2G, entendidas como las relaciones entre entidades gubernamentales y sus empleados
 - b. **G2B:** Relaciones entre entidades gubernamentales y empresas (provisión de bienes y servicios e intercambio de información)
 - c. **G2C:** Relaciones entre entidades gubernamentales y ciudadano (Prestación de servicios públicos e intercambio de información); donde los ciudadanos desempeña diferentes roles.
 - a. Solicitante de servicios e información
 - b. Es sujeto de las normas, regulaciones y decisiones definidas por la administración
 - c. Participante de los procesos de definición de políticas publicas
 - d. Elector de sus representantes.

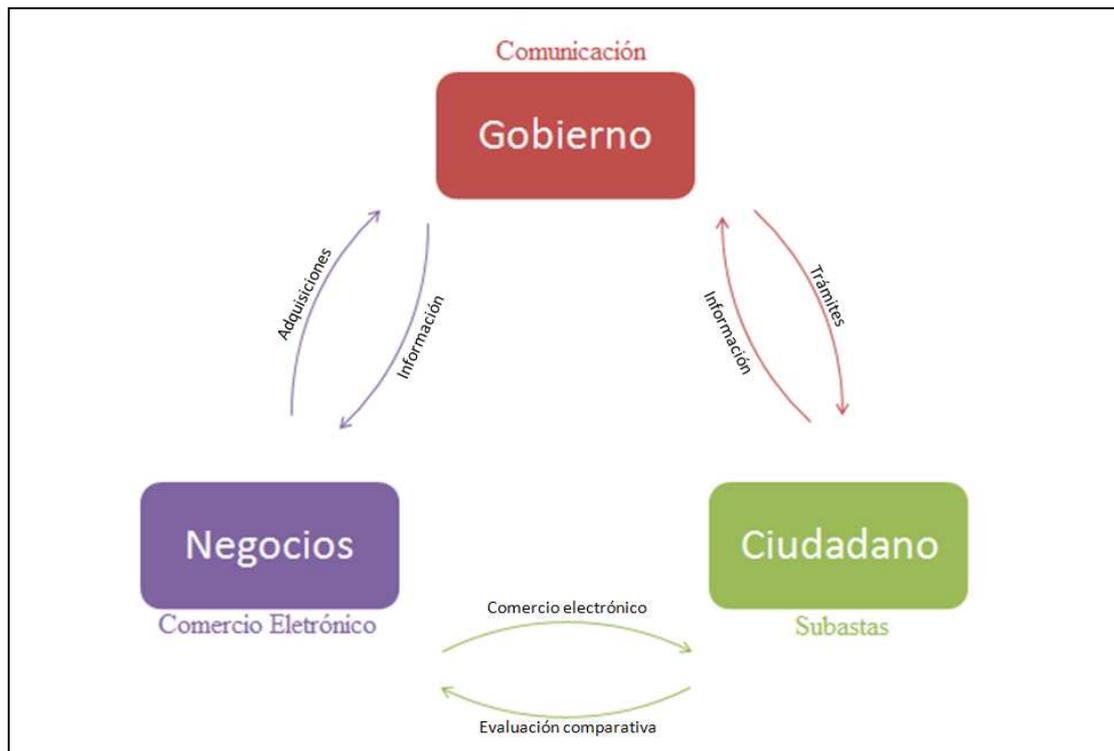


Ilustración 6: Relaciones de las interacciones en Internet (**Cardona**)

4. Dimensiones del gobierno electrónico

El gobierno electrónico tiene tres dimensiones que son: e-Administración, entendido como el rol de los prestadores de servicios y mejora de la gestión interna, es decir tramitación de servicios, formulación de quejas y sugerencias; e-Democracia, el rol de promotores e impulsores de procesos de consulta y extensión de los procesos democráticos para la toma de decisiones; y, e-Gobernanza, es el rol de dinamizadores del proceso de elaboración de políticas públicas, buscando la participación de agentes críticos.

Estas dimensiones lo que buscan es un modelo de Gobierno y administración Pública capaz de resolver los problemas sociales, estableciendo principios, reglas y valores que delimiten el camino a seguir



con el fin de conseguir consensos para los problemas sociales y mejorar la calidad de las políticas y servicios públicos.

4.1.e-Administración:

La administración cuenta con gran cantidad de datos e información que deben ser procesadas y distribuirse por medio de las TICs a través del sitio Web y los portales con los que cuenta; requiriendo la siguiente información³⁰:

- **Subir al sitio Web los servicios existentes:** Se entiende poner en línea información y consulta de trámites, así como la realización de estos trámites vía *online*; su objetivo es fortalecer la prestación de bienes y servicios. Sin embargo es necesario crear mejores condiciones de conectividad de las personas, para lo cual se debe aumentar el número de personas con acceso a la red, a través de lugares de acceso gratuito por ejemplo telecentros en las juntas parroquiales;
- **Creación de nuevos servicios y programas:** Esto implica toda una revolución tecnológica, ya que pasamos de los programas y servicios tradicionales a otros nuevos, moderno y eficientes; por ejemplo obtención de certificados y pago de impuestos por vía electrónica. Además se pueden incorporar nuevos servicios como información meteorológica, estado de tráfico, por donde circula el servicio público de transporte entre otros;
- **Incorporación de herramientas tecnológicas para la gestión interna:** En este sentido se puede integrar intranets dentro de la administración, con gestores de documentación, *data warehouse*³¹ y *data mining*³²;

³⁰ Criado Grande, Juan Ignacio y M^a Carmen Ramilo Ara. «e-Administración ¿un reto o una nueva moda?» 2003. 3 de enero de 2010

<http://www.laciudadhumanizada.es/attachments/085_Articulo.pdf>.

³¹Un **almacén de datos** (del inglés *data warehouse*) es una colección de datos orientada a un determinado ámbito (empresa, organización, etc.), integrado, no volátil y variable en el tiempo, que ayuda a la toma de decisiones en la entidad en la que se utiliza. Se trata, sobre todo, de un expediente completo de una organización, más allá de la información transaccional y operacional, almacenado en una base de datos diseñada para favorecer el análisis y la divulgación eficiente de datos



- **Actualización de la estructura organizacional:** Dentro de la incorporación del gobierno electrónico es necesario incorporar nuevas estructuras, con equipos de trabajo que se organicen por procesos mejorando la prestación de los servicios;
- **Responsables políticos:** Es necesario que exista el respaldo político para la incorporación del Gobierno Electrónico. Lastimosamente, muchas veces el apoyo se consigue como resultado de una negativa evaluación comparativa de la administración de diferentes gobiernos locales o centrales; o por temor a ocupar estas posiciones. Así mismo, es necesario que exista directivos que velen por la incorporación de las TICs y que exista una comunicación fluida entre todos ellos con el fin de no tener iniciativas y proyectos aislados por desconocimiento.
- **Predisposición de los empleados o servidores públicos:** Para ellos supone un esfuerzo dentro de su trabajo, ya que con la implementación conlleva la necesidad de adquirir nuevos conocimientos; y las TICs en este sentido serán herramientas facilitadoras del trabajo.
- **Empresas proveedoras de TICs:** Son las interesadas en generalizar el uso de las TICs, pero que a veces se olvidan las peculiaridades de cada circunscripción y las diferencias de las administraciones.
- **Consultoras:** Son las que participan en las distintas fases de los proyectos, como en la definición, propuesta y desarrollo de proyectos de e-Administración; además de realizar las evaluaciones y recomendaciones.
- **Asociaciones empresariales:** Son las que tienen interés porque las administraciones públicas simplifiquen sus procedimientos con el fin de agilizar los trámites
- **Ciudadanos:** Valorarán positivamente la realización de tramites simples por cualquier canal y sin importar la hora; de esto se desprende la

(especialmente OLAP, *procesamiento analítico en línea*).
(http://es.wikipedia.org/wiki/Almacén_de_datos);

³²La **minería de datos (DM, Data Mining)** consiste en la extracción no trivial de **información** que reside de manera implícita en los **datos**. Dicha información era previamente desconocida y podrá resultar útil para algún proceso. En otras palabras, la minería de datos **prepara, sondea y explora** los datos para sacar la información oculta en ellos. (http://es.wikipedia.org/wiki/Data_mining);



necesidad de servicios por diferentes canales como presencial, telefónico y telemático.

4.2. e-Democracia:

Las TICs pueden ser una puerta para que diferentes actores participen en los procesos democráticos, con el fin de mejorar de alguna manera los mecanismos de representatividad a través de espacios existentes; en este sentido estas tecnologías pueden ayudarnos con el fin de fomentar una mayor consulta y extensión de los procesos. Por ejemplo, se puede evitar la asimetría en la información a través del acceso a la red y sus contenidos; capacitando para general valoraciones y animarles a ser parte del proceso democrático. Así también, se pueden desarrollar aplicaciones sencillas para extender la información y el intercambio de ideas, se debe habilitar nuevos canales que refuercen la información sobre actividades y propuestas gubernamentales, y temas que afectan a la comunidad en general.

Se puede implementar en un sistema de votación presencial por medio de urnas digitales como alternativa al voto clásico, que representa un conteo rápido evitando errores. También caben los sistemas de votación remoto por medio de las redes de comunicación. Sin embargo, estos sistemas más que tecnológicamente necesitan de la voluntad política para ser implementados; así se podría simplificar los procesos en las tomas de decisiones. Por último, se puede desarrollar procesos plurales de discusión u participación con el fin de debatir en foros con otros ciudadanos.

Entre los actores para el desarrollo de este tipo de proyectos encontramos:

- **Ciudadanía:** Son actores relevantes ya que sin su participación e interés los procesos de desarrollo local pueden ir al fracaso.
- **Representantes de las cámaras:** Se debe incorporar las demandas formuladas a los procesos de discusión, a través de canales como



telefónico y telemático; con el fin de que las peticiones se le puedan añadir un valor agregado de deliberación, capacidad para articular consensos, e implicar a la ciudadanía.

- **Gobierno y administraciones públicas:** El Gobierno debe avanzar para entregar a los ciudadanos información que garantice la transparencia en la actividad política pública y no solamente datos sin análisis, serios o comprensibles. Lo que se busca es articular y facilitar acuerdos de intereses y alternativas de acción con los actores críticos con el fin de lograr el éxito de las políticas y proyectos.
- **Partidos políticos:** A ellos les corresponde el papel de intermediarios y dinamizadores de los procesos sociales de discusión, de esto se desprende, la necesidad de la revisión de los programas electorales y políticos para su discusión y que la oposición se encargue de nuevos aportes para los ciudadanos a que intervengan en debates o foros.
- **Medios de comunicación:** Ellos pueden apoyar a enriquecer el análisis y comparar las realidades dentro de la información que presenta el gobierno y las administraciones.
- **Universidades, sectores no lucrativos y privados:** Son impulsores de la ciudadanía con el fin de fomentar iniciativas a través de las TICs.

4.3. E-Gobernanza:

La e-Gobernanza sirve para dinamizar la elaboración de políticas públicas; actualmente las personas desean involucrarse directamente en los procesos políticos; siendo necesario diseñar los mecanismos necesarios para la coordinación. Las TICs en este caso, se convierten en herramientas que permiten las posibilidades de un modelo relacional e interactivo de gobierno.

La e-Gobernanza, es una oportunidad para el desarrollo de nuevas dinámicas de relación entre los ciudadanos, ampliando el diálogo y la implicación de los sujetos; dando como resultado la generación de capital



social y contar con mayores posibilidades para resolver los problemas sociales complejos y multidimensionales.

5. Ventajas de la incorporación de un gobierno electrónico

Una de las ventajas de la incorporación de un sistema de gobierno electrónico como parte del proceso de reforma de la gestión pública es que, se puede intervenir por ejemplo en la planificación presupuestaria y la gestión financiera, la función pública y las relaciones laborales, la organización y métodos de aprovisionamiento, la auditoria y la evaluación. Esta ventaja más que nada es la operacionalización de las TICs en el sector público como canales de comunicación con los ciudadanos, complementario a los canales tradicionales; además se puede proveer la información necesaria para el establecimiento de relaciones de mercado con proveedores.

Se entiende que dentro del proceso de la nueva gestión pública habrá la incorporación de estas tecnologías dando como resultado un proceso de creación de políticas públicas con flujos importantes de información, generando un proceso donde existe participación, colaboración y consenso por parte de varios actores de la sociedad.

Es un servicio que se puede prestar en tiempo real, las veinte y cuatro horas del día y no restringiéndose a un horario como sucede en el caso de tener que acercarnos a las oficinas de una dependencia pública, de manera que, se optimiza los recursos humanos, técnicos y financieros; además que se considera una administración que no se detiene, siempre disponible. El Gobierno o administración que implemente este estilo tendrá un modelo con un mayor grado de cooperación e interacción con los ciudadanos, ya que existe un eficiente y eficaz manejo de la información.



Sin embargo, cabe mencionar que estas ventajas y otras que puedan darse en cada administración serán tangibles siempre y cuando las TICs sean optimizadas y garantizando los derechos que tienen sus usuarios; por lo que es necesaria una regulación que permita afianzar los principios constitucionales.

El gobierno electrónico es una oportunidad para la relación de Estado – Ciudadanos, para facilitar el acceso de las personas a la información pública relevante, transparentando los trámites y proceso de toma de decisiones; se somete al permanente escrutinio de la comunidad, dando como resultado la necesidad de rendir cuentas y con ello reducir las prácticas de corrupción pública. De lo cual se contribuye a fortalecer la confianza de la ciudadanía en el Estado, o generarla en el caso de no haber existido. Además se puede incorporar procesos de consulta, comunicación, participación y acceso a información, resultando sujetos más activos en los procesos de diseño, implementación y evaluación de políticas públicas. De lo que se desprende como resumen que las TICs aplicadas al gobierno electrónico pueden contribuir a fortalecer la legitimidad del Gobierno y del Estado, mejorar la calidad de las decisiones, y a familiarizar a la comunidad con los asuntos de políticas públicas³³.

Además de las ventajas enunciadas anteriormente, podemos decir que otras ventajas son³⁴:

- Fácil de usar, conectando a la gente a los distintos niveles de gobierno nacional e internacional, de acuerdo a sus preferencias y necesidades.
- Disponible y de acceso universal, en la casa, el trabajo, los centros educativos, las bibliotecas y otras localidades apropiadas a cada comunidad.
- Generan confianza a través de la privacidad y seguridad.

³³ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD. Las Tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo humano. Quito: RIMANA, 2001.

³⁴ Coordinación General de Servicios de Cómputo Académico - Centro de Investigación y Estudios Avanzados del IPN. «Centro de Investigación y Estudios Avanzados del IPN.» 3 de enero de 2010 <<http://www.cinvestav.mx/Portals/0/cgsca/E-Gobierno.pdf>>.



- Innovador y enfocado a resultados, enfatizando velocidad y capacidad de absorber y/o adaptar avances tecnológicos.
- Colabora con soluciones desarrolladas entre aliados públicos, privados, no-gubernamentales y centros de investigación.
- Optimo en costos y beneficios, a través de una estrategia de inversión que produzca ahorros, ganancias, y beneficios a largo plazo.
- Transformacional, fomentando tecnología a través de liderazgo personal y organizacional para cambiar la forma de hacer gobierno, y no solo automatizando las prácticas y procesos existentes.

6. Problemas al desarrollar el gobierno electrónico

El momento de plantearse incorporar una estrategia de gobierno electrónico, se puede encontrar con varias barreras que tienen que ser resueltas; el problema que más afecta es de orden político antes que tecnológico, por lo que es necesario un compromiso expreso para liderar un proceso de cambio. En este sentido, estos procesos deben abordarse desde un plan estratégico para su incorporación, teniendo definido el objetivo de lo que se desea conseguir; para ello en muchos casos se necesitará una redefinición de la administración en cuanto su estructura, objetivos y la forma de gestión.

A continuación se encuentran tres tipos de problemas que pueden generarse, y se debe tener en cuenta cuando se realiza la implementación del gobierno electrónico³⁵:

6.1. Facilitar el acceso a los ciudadanos a las TICs:

³⁵ Criado Grande, Juan Ignacio y M^a Carmen Ramilo Ara. «e-Administración ¿un reto o una nueva moda?» 2003. 3 de enero de 2010
<http://www.laciudadhumanizada.es/attachments/085_Articulo.pdf>.



Lo que se busca aquí es que no exista una fractura social por el uso de estas tecnologías; para esto es necesario definir sistemas de seguridad; y, potenciar la autenticación de las relaciones entre la administración y los ciudadanos; a través de la incorporación de las TICs, que exista una democracia local, es decir, participación democrática para los procesos de elaboración de políticas públicas y otros procesos ciudadanos que pueden ser facilitados por Internet.

6.1.1. Evitar la desigualdad con base tecnológica y facilitar el

acceso a colectivos diferenciados: Nivel de acceso que tiene los ciudadanos a los servicios que prestamos a través de la Web, es necesario recordar que el objeto de estas tecnologías es facilitar la vida de las personas, por lo que se requiere que su acceso sea para un gran número de sujetos. Para ello es indispensable realizar una formación y sensibilización sobre las ventajas y potencialidades del uso de Internet; por ejemplo a través de cursos promovidos por la administración, campañas, etc.

Otro punto que deber ser solucionado, es el acceso al Internet mediante puntos gratuitos, como por ejemplo dentro de las instalaciones municipales o en salas específicamente diseñadas con este objetivo.

También pensar que se hará por los adultos mayores, personas que viven en zonas rurales o con capacidades especiales y minorías étnicas. En el caso de adultos mayores se puede capacitar, instalar equipos y crear portales con información propia de su interés. Para las minorías étnicas es necesario diseñar estrategias para integrarles a los nuevos cambios que se están realizando. En el caso de personas con capacidades especiales como personas sordas se debe diseñar todos los componentes



que permitan una no exclusión eliminando los obstáculos que impiden una comunicación entre personas sordas y oyentes. De igual forma en el caso de personas con discapacidad visual se deben desarrollar dispositivos adaptados para el acceso de estas personas, por ejemplo con conversores de lenguaje braille, mensajes de sonidos y sobretodo el diseño de Web sin barreras de accesibilidad como se realizan en otros países.

6.1.2. Seguridad, encriptación y autenticación: Uno de los mayores miedos que se tiene al navegar en Internet se da por la seguridad que se tiene; y en el caso de la Administración esta cuenta con información y datos delicados que pueden ser vulnerados si existe un mal manejo. Se puede afectar a la privacidad, intimidad, credibilidad y legitimación cuando se maneja información sensible. Por ello, es necesario garantizar que la información que se encuentre alojada sea confidencial; y solo las personas que deban tener acceso a ellas puedan hacerlo; esto se consigue a través de sistemas de encriptación, claves asimétricas y autenticación.

6.1.3. Aumento de la calidad democrática: Lo que se busca es ampliar las posibilidades de decisión y participación de los ciudadanos en la toma de decisiones. Se puede con estas tecnologías transparentar las acciones que realiza la administración, sus proyectos, iniciativas y políticas; además de presentar una rendición de cuentas, realizado como un modelo de dos vías, es decir, donde los ciudadanos también se hacen responsables de los resultados por el seguimiento que han realizado a los diferentes planes ejecutados.

Se puede pensar muchas otras formas de interacción por ejemplo con debates en línea, discusiones virtuales sobre el



diseño de políticas, noticias que informen lo que se está haciendo, transmisión de los debates, entre otros.

6.2. Preparar y adaptar la organización y el municipio a las TICs:

Se refiere por una parte a las personas al interior del gobierno y por otra promover determinados servicios públicos a través de Internet, es decir, orientar los servicios a las necesidades de los ciudadanos para no crear los mismos problemas que existe tradicionalmente.

También existen problemas en cuanto al mantenimiento y actualización de los proyectos tecnológicos y páginas Web, además de contar con los recursos económicos necesarios para la ejecución de cualquier proyecto. No se debe ir más allá de donde se puede, entendido como la idea de satisfacer las necesidades conforme las posibilidades de determinada administración y no sobrepasarse a las que puede tener otra administración.

Por último, es necesario realizar una evaluación del proyecto, que debe ser antes, durante y después del mismo tanto a nivel social como económico: con el fin de ir retroalimentado el proceso.

6.2.1 Formación de los empleados en Internet: Es necesario proporcionar a los empleados una visión de las oportunidades que ofrecen los nuevos servicios a incorporar, con el fin de que no exista resistencia en cuanto a cambiar la manera de realizar las cosas. Muchas veces existe una baja disposición a aplicar los nuevos conocimientos proporcionados a través de cursos y seminarios en razón de problemas de tiempo que se derivan de la nueva forma de hacer las cosas, antes de observar los resultados concretos que a la larga optimizan el tiempo; o porque existe una falta de integración entre los objetivos organizativos y las expectativas del empleado.



Es importante por lo anotado anteriormente realizar una formación en el uso de Internet como una herramienta de trabajo, en el uso de nuevos equipos, entre otros. La capacitación debe ser dirigida al trabajo que desempeñan, para que se sientan satisfechos con los resultados de su trabajo. Además debemos pensar ya en nuevas formas de realizar las labores como por ejemplo en el domicilio a través del teletrabajo, donde se trabaje por resultados en vez de cumplir determinado número de horas. Dentro de la malla de conocimientos que deben pasar los empleados, está el uso de intranets, que posteriormente será la forma para las capacitaciones, es decir, *online*.

Existen varios servicios que se pueden realizar vía electrónica como el pago de tributos, alquiler de instalaciones municipales, entre otros. Sin embargo, es necesario que se analicen la diversidad de necesidades que tienen los ciudadanos; ya que son cada día más y de diferente índole, necesitando mayor flexibilidad en cuanto a la forma de respuesta de la Administración.

Debe existir sistema integral e intercomunicado entre todos los niveles de la administración con el fin de satisfacer las necesidades de los administrados, dejando de un lado la visión tradicional de departamentos; esto se puede ir solucionando con el uso de intranets para que los empleados y trabajadores conozcan información de otras unidades y servicios. Otro método es el uso de ventanillas únicas, espacios integrados de diferentes instituciones, que permiten el acceso de los ciudadanos independientemente del tipo de administración, horario, tema o ubicación.



En conclusión, proyectos realmente importantes son los que pueden abarcar un amplio número de servicios públicos y que sean de fácil acceso.

6.2.2 Desarrollo y mantenimiento de proyectos de e-administración, las páginas Web: Este es un punto relevante dentro de la incorporación de procesos de gobierno electrónico; existen varias posibilidades con el fin de mantener y desarrollar proyectos tecnológicos y de páginas Web; entre ellos: contar con una persona o personas de la administración encargada de esta labor; subcontratar el desarrollo y mantenimiento de estos sitios; o, participar mancomunadamente con otras administraciones para el desarrollo de proyectos conjuntos. Resulta interesante, en caso de contar con un equipo interno, que este sea multidisciplinario e interdepartamental para que mantenga la página el sentido global con todas las dimensiones de la organización.

6.2.3 No ir más allá de las propias posibilidades: Para implementar una estrategia de gobierno electrónico es necesario comenzar con ideas pequeñas que puedan dar resultados tangibles en poco tiempo y después ir incorporando proyectos más complejos. Esta táctica permite atender las expectativas sociales y satisfacerlas; de esta forma podemos ir midiendo la efectividad que se tiene con la incorporación de la nueva herramienta; como los ciudadanos y empleados de la Administración actúan con la misma. Esto nos sirve para capitalizar la experiencia y optimizar los recursos.

6.2.4 Evaluación: Es necesario realizar una evaluación del proceso que estamos implementando; estableciendo cuales serán los



criterios de evaluación. Por ejemplo saber el perfil de los usuarios de nuestro sitio Web y sus necesidades, requerimientos y tecnologías. La evaluación que realicemos es todo un proceso que deberá ir modificando la lógica con la cual comenzamos la estrategia de gobierno electrónico. El motivo de esto es con el fin de ir resolviendo las dificultades que se presenten en el camino.

6.3. Dimensión relacional de las administraciones locales en el uso de las TICs:

Tiene que ver con los problemas que se pueden encontrar en el momento de articular o gestionar las relaciones de la administración con su entorno. Dentro de este punto se encuentra la Ventanilla Única, entendida como la colaboración entre varias instituciones del estado; el Internet, que ofrece oportunidades para crear lazos con el sector privado y dinamizar la vida económica y social de un determinado territorio; y, por último, la capitalización de experiencias previas en el tema con el fin de reconocer los resultados de determinados procesos.

6.3.1. De la ventanilla única a la dimensión relacional entre administraciones públicas: Este es un sistema intercomunicado de registros de todas las instituciones del gobierno. Para esto es necesario desarrollar proyectos multinivel en TICs con el fin de hacer frente a la falta de recurso humanos, técnicos y financieros que pueden existir en algunas instituciones.

6.3.2. Relaciones público-privadas y desarrollo local: Se pueden crear redes en torno a servicios que se pueden ofrecer, no solo con instituciones públicas, se puede colaborar con el sector privado; dando como resultado proyectos tecnológicos complementarios que cuentan con la participación activa de empresas privadas, de



esta forma también puede apoyarse al desarrollo económico local.

6.3.3. Aprovechar las buenas prácticas y experiencias más innovadoras: Utilizar las buenas y malas experiencias de otros nos sirve como un gran aliado en el conocimiento de lo que se ha hecho, antes de que nosotros emprendamos un proceso. Actualmente existe una gran cantidad de documentos que pueden ser modelos a seguir dependiendo nuestras necesidades.

7. El gobierno electrónico: relación entre las telecomunicaciones y la administración

Existen brechas dentro de las sociedades que se dan como resultado del proceso histórico; estas pueden ser de carácter social, digital o económico de cada región o país; donde las TICs pueden tener un papel importante con el fin de generar conocimiento, metodologías, técnicas y herramientas 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.

La Gobernabilidad, es el resultado de las relaciones del Estado con la 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 participación directa y efectiva de la 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



respuesta³⁶. Donde las tecnologías de la información y comunicación pueden apoyar este proceso a través de los portales o sitios Web del gobierno, por medio de un sistema de gestión de gobierno, financiera, etc.

A nivel local, la gobernabilidad se entiende que está dirigida para órganos seccionales como consejos provinciales y municipales; comunidades indígenas o afro americanas, las juntas parroquiales, las federaciones y organizaciones barriales; instituciones que sean claves para democratizar el poder y la descentralización.

A nivel del gobierno central, también existe una metodología para la incorporación de una estrategia de gobierno electrónico, la cual orienta a Estado en cuáles son los recursos y medios que se deben habilitar para la implementación; es así que se implemento tres áreas para mejorar la gestión pública de la administración central (Subsecretaría de Informática - Gobierno Nacional de la República del Ecuador):

Servicios a los ciudadanos: Busca la introducción progresiva del uso de las TICs en todos los procesos que se brinda a la ciudadanía, considerando la interrelación entre las entidades públicas; así como fomentar y promover el acceso de los ciudadanos a estos servicios e informaciones por medio de estas tecnologías, sin ser considerado gasto público y disminución de la calidad del servicio; además de considerarse un servicio completo conforme a las necesidades. Se ve la necesidad de la creación de ventanillas únicas, ubicadas en las dependencias gubernamentales y también que se puedan acceder vía *online* (www.tramitesciudadanos.gov.ec). Por último es necesario establecer niveles de seguridad para el uso y manejo de documentos electrónicos.

³⁶ Revelo, Hector. «Imaginar.org.» marzo de 2005. Gobernabilidad y Tecnologías de la Información y Comunicación. 12 de febrero de 2010
<http://www.imaginar.org/iicd/index_archivos/TUS3/gobernabilidad.pdf>.



Procesos Internos Gubernamentales: Se busca mejorar la eficiencia operacional interna, desarrollando programas continuos de capacitación a los funcionarios públicos y con un sistema de gestión documental; para lo cual se creará indicadores de gestión para la evaluación. Además de implementará el Decreto Presidencial 1014, de Software Libre, como una política de gobierno; se desarrollará mecanismos que permitan, faciliten y promuevan al interior de las instituciones las comunicaciones a través de las TICs.

Participación Ciudadana: Adopción de medidas para proporcionar información a la ciudadanía, considerando opiniones y sugerencias, y facilitar la participación ciudadana y la transparencia; monitorear el cumplimiento de la LOTAIP y su norma técnica para sitios Web.

8. Etapas del gobierno electrónico

Para iniciar un proyecto de implementación del gobierno electrónico, se debe contextualizar el entorno social, económico y político, administrativo del lugar; ya que se debe analizar los problemas.

El gobierno electrónico en este sentido, es un proceso de transformación del estado que puede darse en cinco etapas no necesariamente consecutivas y, que son³⁷:

³⁷ Unesco - Universidad de Externado de Colombia. Guía de Gobierno Electrónico local: servicios electrónicos orientados al ciudadano. Bogota, 2005.

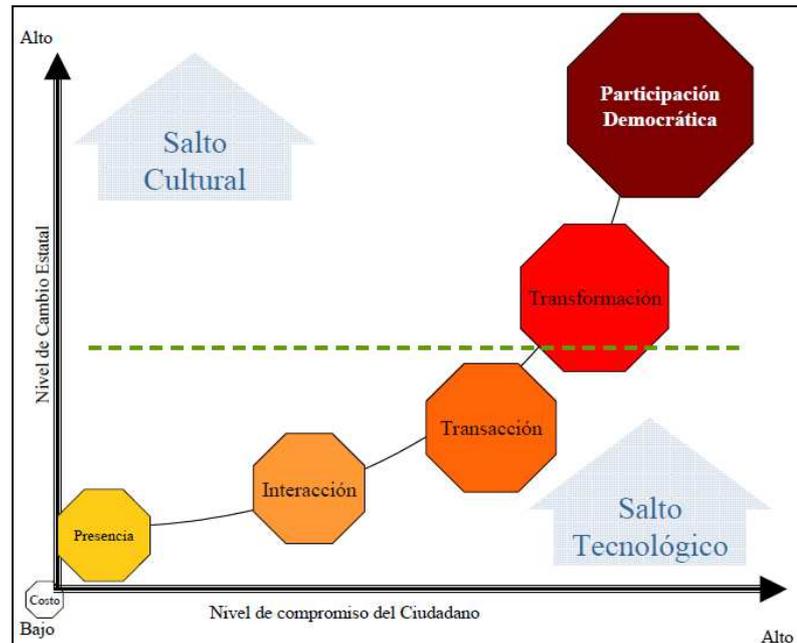


Ilustración 7: Fases del Gobierno Electrónico (Cardona)

- a. **Etapa de Información o de presencia emergente:** en esta etapa el gobierno nacional, regional o local tiene presencia en Internet, por medio de su sitio Web; donde se encuentra información general, básica y estática; en este tipo de sitio no existe ningún tipo de interactividad.
- b. **Etapa de interacción o presencia mejorada:** en esta etapa se puede ver que se permite en el sitio Web la búsqueda de documentos, almacenar y bajar de la red formularios. Es aquí donde el público tiene acceso a información importante, aunque para completar los trámites deben acercarse en físico a las oficinas del gobierno. También se puede contactar con la administración a través del correo electrónico; a este nivel han llegado gran cantidad de instituciones
- c. **Etapa transaccional o interactiva:** Existe una mayor interactividad, los ciudadanos pueden adelantar y completar trámites en línea. Para esto es necesario aplicaciones dinámicas que permiten hacer por ejemplo pagos en línea; hasta este punto el avance es tecnológico, aun no es necesario implicar a las estructuras funcionales o administrativas de los gobiernos;



se entiende que en esta etapa todos los adelantos que se han realizado corresponden a la automatización de las actividades que se desarrolla.

- d. Etapa de transformación:** Aquí es necesario un salto cultural, generando un reto para la implementación porque es necesario la redefinición de los servicios gubernamentales y la operación de la administración a partir de las TICs, con el fin de crear una integración entre agencias y los diferentes niveles de gobierno y con otros sectores. Por ejemplo, se puede utilizar *Enterprise Resource Planning* – ERP³⁸ (que en español se entiende como sistemas de planificación de recursos empresariales) y *Customer Relationship Management* – CRM³⁹ (software para la administración de la relación con los clientes, que sirve para la toma de decisiones), se pueden crear ventanillas únicas y sistemas de agencias cruzadas con servicios compartidos. En esta fase de desarrollo del gobierno electrónico se encuentra muy pocas entidades a nivel mundial.
- e. Etapa de participación ciudadana o democrática:** Para esta etapa, se entiende que se utilizan las TICs para facilitar la participación activa de los ciudadanos en la formación, discusión y evaluación de las políticas públicas y el ejercicio del voto. Además de existir una integración de distintas agencias gubernamentales.

9. Principios del gobierno electrónico

³⁸ Los sistemas de planificación de recursos empresariales, o ERP (por sus siglas en inglés, *Enterprise resource planning*) son sistemas de información gerenciales que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía comprometida en la producción de bienes o servicios. http://es.wikipedia.org/wiki/Planificación_de_recursos_empresariales

³⁹ La administración de la relaciones con los clientes, CRM, es parte de una estrategia de negocio centrada en el cliente. Una parte fundamental de su idea es, precisamente, la de recopilar la mayor cantidad de información posible sobre los clientes, para poder dar valor a la oferta. La empresa debe trabajar para conocer las necesidades de los mismos y así poder adelantar una oferta y mejorar la calidad en la atención. http://es.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management



Existen principios que deben ser observados tanto en la administración tradicional como al incorporar procesos de gobierno electrónico y estos son⁴⁰:

a. Principio de legalidad:

Principio fundamental en la gestión pública, según el cual tanto la Constitución como otras leyes definen las atribuciones de los órganos públicos, en este caso la Ley Orgánica de Régimen Municipal, donde las autoridades deben regirse al impero de las leyes ajustándose a sus directrices. Este principio se justifica en razón que el Estado está al servicio de los ciudadanos, limitando su accionar al marco legal vigente; como es derecho público se puede hacer lo que está expresamente permitido y lo que no está permitido se entiende que está prohibido.

En este sentido, para el desarrollo e incorporación de procesos de gobierno electrónico, es necesario que se encuentren enmarcadas en las funciones, obligaciones y responsabilidades de la autoridad y definidas de manera expresa en la ley; en este caso respaldados por la Constitución de la Republica, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Régimen Municipal con las ordenanzas complementarias expedidas por el órgano competente de la circunscripción; es decir los Concejos Cantonales o Consejos Provinciales. Además trabajar con leyes complementarias como la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, que viabilizan que exista información, servicios y transacciones a través de las TICs como herramienta. Es necesario aclarar que en el momento que exista una garantía de la protección de los derechos de los ciudadanos se generará la confianza debida en el proceso.

b. Principio de igualdad:

⁴⁰ Unesco - Universidad de Externado de Colombia. Guía de Gobierno Electrónico local: servicios electrónicos orientados al ciudadano. Bogota, 2005.



Conforme la Constitución de la República en el artículo 11 expresa: El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios; numeral segundo⁴¹:

“Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.

El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.”

De este artículo se desprende que el Estado debe garantizar la igualdad entre las personas, y que esta sea una característica real y efectiva. Es así que con el Gobierno Electrónico este postulado es materializado con la facilidad de acceder a la red pública desde cualquier lugar en el que se encuentre, sin discriminación de cualquier índole, por ejemplo estrato o nivel de educación. Dentro de este principio también cabe que no se puede discriminar a las personas por no contar con un computador y/o acceso a la Web; para lo que es necesario que las autoridades puedan implementar lugares en cada junta parroquial para citar un ejemplo donde se pueda acceder al servicio.

⁴¹ Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República del Ecuador. Montecristi, 2008.



Así mismo, es necesario que el portal del gobierno sea amigable, es decir, de fácil navegación, actualizado, interactivo; que cumpla con normas de accesibilidad que se encuentran dentro de la Norma Técnica para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

c. Principio de transparencia

En este caso las TICs y sobretodo el Internet permiten fortalecer la credibilidad de los procesos que se realizan, ya que el ciudadano puede conocer las decisiones que se toman, siendo observadas, conocidas y hasta discutidas por ejemplo en la construcción de políticas públicas; así como con la creación de información que puede ser revisada. Es en este sentido, que la transparencia es necesaria con el fin de legitimar el proceso de gobierno electrónico, ya que se podrá revisar mayor cantidad de información, servicios y transacciones dando como resultado una administración transparente.

Por ejemplo se pueden realizar las siguientes acciones:

1. Debe estar dentro del sitio Web normas, reglamentos y requisitos de los servicios que presta el organismo;
2. Que exista capacitación a los funcionarios sobre las tecnologías que se están incorporando y crear incentivos
3. En cada uno de los departamentos o dependencias se debe dar ejemplo de probidad en las labores que se realiza
4. En caso de servicios en línea, que el ciudadano pueda dar seguimiento al trámite.

d. Principio de eficacia

Dentro del gobierno electrónico se entiende este principio como, el uso de las tecnologías con el fin de mejorar la gestión pública y de esta forma



apoyar a la administración al cumplimiento de sus metas y finalidades. Es por ello que debe existir una sustitución de forma progresiva de los trámites y servicios manuales o que se encuentran en papel, convirtiéndolos en mensajes de datos, es decir online. La administración debe realizar una planificación con presupuesto sobre proyectos a implementar en el campo de las TICs, definiendo las etapas en las que se irá incorporando. Además se debe pensar en alianzas estratégicas con varios sectores como universidades, empresas del sector privado para la reducción de costos y siendo socios de la ejecución de estos proyectos.

Al final este proceso debe ser conveniente para el ciudadano, es decir, que el beneficio que reciba al obtener información o un servicio a través de los nuevos medios, sea superior a los que recibiría en forma física.

e. Principio de economía

Se entiende que los procedimientos deben ser ágiles, racionalizados, económicos tanto para la administración como para el usuario, exigiendo los documentos, copias y autenticaciones estrictamente necesarios. Es por ello que este principio se muestra como la reducción de tiempo y dinero en cada transacción. Para la implementación y mantenimiento del gobierno electrónico se puede equiparar eliminando trámites burocráticos y gasto de insumos.

f. Principio de celeridad

Se define como el impulso oficioso de procedimientos administrativos, eliminación de trámites innecesarios, es decir velocidad, prontitud, menos trámites, procesos, burocracia. Un ejemplo de procesos que aplican este principio son los formularios en línea. Una vez institucionalizado el gobierno electrónico, este principio puede ser entendido como la redefinición de procesos internos, utilización de la intranet, mejoramiento de la



comunicación entre la administración y los funcionarios con el fin de soportar los servicios que se presta, eliminación de trámites innecesarios y creación de ventanillas únicas de atención.

Puede incorporarse valores agregados como salas de chat, foros de discusión, entrega de información a través de mensajes de texto enviados al celular con información y noticias. También a través del sitio Web se podrá consultar los trámites realizados y hacer un seguimiento a los mismos.

g. Principio de imparcialidad

Este principio se entiende como un derecho de los ciudadanos a no ser discriminados, dando el mismo trato; tiene relación con los principios de transparencia y publicidad; ya que con el uso de las TICs se puede dar como resultado que se favorezca a determinadas personas o instituciones, en detrimento de otros; como en el caso de la contratación pública.

También se puede ejercer este principio con la utilización de foros, chats, video conferencias, y correos para escuchar a los usuarios así como para su participación en la creación de políticas públicas.

h. Principio de publicidad

Conforme este principio se debe dar a conocer a los administrados las decisiones tomadas por la autoridad, por ejemplo por medio del correo electrónico informar sobre las decisiones y notificaciones en determinado proceso. La información a ser publicada debe ser veraz, íntegra, actualizada y completa, de lo contrario se pierde credibilidad y por ende los usuarios preferirán utilizar canales tradicionales de información.



10.Experiencias de otros países en Gobierno Electrónico

Existen varios países alrededor del mundo que han implementado el gobierno electrónico dentro de sus actividades comunes; sobre todo por ser considerado un proceso que obedece una tendencia internacional que actualmente estamos viviendo como resultado de varias la ejecución de varias cumbres y declaraciones.

A este respecto, existen varios estudios que hacen referencia a la situación que han enfrentado diferentes países en el tema; es así que la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales - FLACSO, publicó un estudio sobre las experiencias de gobierno electrónico en la región andina: una visión en conjunto⁴²; que nos da insumos sobre la situación de estos países en el tema; entre los casos referidos en este estudio tenemos:

1. **Bolivia:** Cuenta con una estrategia Digital que fue desarrollada por el Programa Nacional de Gobernabilidad (PRONAGOB), donde el Estado es el de facilitador y gestor; y los sectores de la sociedad trabajan en la coparticipación e inserción en la toma de decisiones; sin embargo esta estrategia no fue aplicada.

Localmente existe en el Municipio de la Paz una estrategia de información dentro de la relación que mantiene el gobierno local con el ciudadano; enfocada a la creación de micro espacios informativos de las principales radioemisoras en la web, con el fin de ofertar los servicios y a la mejora de la gestión administrativa; esta iniciativa puede ser considerada que sienta las bases para organizar el gobierno electrónico dentro de este municipio, con lo que se aumenta la eficiencia en la administración y se mejora la realización de trámites para el ciudadano.

⁴² Albornoz, María Belén y Martín Rivero. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. octubre de 2007. 25 de abril de 2010 <http://www.flacso.org.ec/docs/gob_electronico.pdf>.



2. **Colombia:** Cuenta con el programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción, que busca construir lineamientos, políticas y un plan de acción con el fin de combatir la corrupción en la administración pública. Este programa tiene autonomía de todos los ministerios; su objetivo es entregar instrumentos que pueden ser usados por el sector público y privado, con el fin de investigar y sancionar actos de corrupción pública. El medio con que se realiza estas acciones es a través de la definición de políticas desde el ejecutivo y se extiende a los otros poderes. Además existe la Agenda del Gobierno Electrónico que es parte de la Agenda de Conectividad, donde se ha propuesto trabajar en trámites electrónicos, contratación electrónica, intranets, consultas, registro de afiliados, entre otros.

El estado Colombiano también cuenta con una página de Gobierno en Línea (www.gobiernoenlinea.gov.co) en la cual se cuenta con información sobre trámites y servicios de las entidades públicas en Internet. Desde la sociedad civil, por ejemplo existe una propuesta impulsada hacia la alcaldía de Pasto, dentro del Proyecto Internet para la rendición de cuentas a nivel municipal. Las conclusiones de este estudio demuestran que para lograr el impacto positivo de proyectos de gobierno electrónico es necesario que exista previamente un proceso maduro de participación real y efectiva; y, una experiencia de interlocución deliberación y participación activa en la toma de decisiones públicas.

3. **Ecuador:** En nuestro país un punto de referencia sobre el tema de gobierno electrónico es el Municipio de Quito, que impulso una estrategia sin enmarcarse en un proyecto de gobernabilidad pre-establecido; respondiendo a las necesidades del Alcalde; sin embargo es necesario estudiar por qué los mecanismos de participación desarrollados por el Municipio no son apropiados por la ciudadanía; siendo que estos mecanismos no son de conocimiento popular o no han sido validados por la propia comunidad; situación por la cual efectivamente no funcionan,



porque no se propiciado una ciudadanía articulada capaz de interlocutar con el decisor público.

En cuanto al Gobierno Central el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información está impulsando la estrategia Ecuador Digital, que tiene como uno de planes al Gobierno Electrónico con el fin de acercar la administración del Estado y sus procesos a la ciudadanía y a los sectores productivos, proveyendo servicios de calidad, accesibles, seguros, transparentes y oportunos, a través del uso intensivo de las TICs; entre las líneas a trabajar se encuentra el Plan Nacional de Gobierno el línea; programa de conectividad para el Estado; programa de mejora de la administración pública a través de las TIC; programa de capacitación y alistamiento digital para el sector público; programa de desarrollo del Registro Civil; programa de desarrollo del servicio postal universal; y, programa de normalización de aplicaciones web de los gobiernos autónomos y descentralizados.

4. **Venezuela:** El gobierno electrónico venezolano no propicia la democracia participativa y democrática, puesto que sus contenidos y niveles de participación no viabilizan la propuesta, no facilitan los canales, no establecen los puentes necesarios entre el gobierno electrónico y las comunidades, no lo divulga lo suficiente entre sus espacios, como por ejemplo los Infocentros, considerados la primera piedra del gobierno electrónico.

Cuenta además con una agenda de gobierno electrónico impulsado por el Centro Nacional de Tecnología de la Información; donde se elabora el marco conceptual y el plan estratégico del Gobierno de Venezuela. La agenda se enfoca a soluciones técnicas para la construcción del gobierno en línea. También podemos referirnos al Programa Punto de Acceso que es impulsado por el CONATEL permitiendo a las comunidades obtener información, desarrollo educativo, reducción de desigualdades de acceso



a los servicios de telecomunicaciones; es una plataforma construida en software libre. En el año 2000 se creó el Programa de Infocentros como pilar del gobierno digital, siendo puntos de acceso y espacios de masificación del Internet.

A continuación se muestran algunos ejemplos específicos de buenas prácticas en temas de gobierno electrónico alrededor del mundo⁴³:

a. Sitio Web de la ciudad de Dunedin, en Nueva Zelanda

Descripción: En este sitio se puede determinar que cuenta con un diseño amigable y de fácil navegación

Objetivo: Permitir a los ciudadanos que cuenten con un dialogo rápido, permanente y eficaz con las autoridades

Dirección Web: www.cityofdunedin.com

⁴³ Unesco - Universidad de Externado de Colombia. Guía de Gobierno Electrónico local: servicios electrónicos orientados al ciudadano. Bogota, 2005.



The screenshot shows the Dunedin City Council website. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Accessibility, Contact Us, News, and a search bar. Below the navigation bar is a large banner image of Dunedin. To the right of the banner is a sidebar with quick links for Rates Information, Maps, Jobs @ Council, Webcams, Bus timetables, and Civil Defence, along with a phone number: 477 4000.

STATUS REPORTS

- Road conditions (11 May 2010)**: General winter driving conditions are currently in effect, please take care at all times. (Accompanied by a yellow diamond warning sign icon)
- Sports grounds (11 May 2010)**: All DCC sports grounds are open today. (Accompanied by a green checkmark icon)

WHAT'S ON IN DUNEDIN

Council Meetings | All Events

May 2010

Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

POPULAR LINKS

- > A-Z
- > Building Consent info
- > Cemeteries search
- > Dunedin Art Gallery
- > Dunedin Public Libraries
- > Food grades search
- > Pay parking fines

COMMUNICATIONS

- > Contact your councillor
- > Currently consulting on
- > District Plan Changes
- > Feedback
- > Fix It
- > Minutes and agendas
- > Public Notices

INFORMATION ABOUT

- > Draft Annual Plan
- > Digital Strategy
- > Doing business
- > Funding and Grants
- > Plans and Reports
- > DCC Trustpower Awards
- > Visiting Dunedin

MEDIA RELEASES

- Chief Post Office's Future Sorted (11 May 2010)**: The former Chief Post Office building in Princes Street will be given a new lease on life - but not as a new site for the city's central library.
- DCC Moves To Recover Stop The Stadium Debt (10 May 2010)**: The DCC has initiated legal proceedings to recover the debt owed to it by Stop The Stadium Society Inc.
- Dunedin Heritage Fund Allocates Almost \$110,000 (10 May 2010)**

FEATURED EVENTS

- Dunedin Midwinter Carnival**: Come to Dunedin's city centre to watch a spectacular Lantern Procession to celebrate the longest night and shortest day.
- Free Performances - NZ Music Month**: This year's Music Month sees a fantastic array of talent.

Confidence in Council decision making

30
40
50

2002 2004 2006 2008

Belief that Council makes decisions in best interests of the community (%)

WEALTHY COMMUNITY

b. Telecentros en red

Descripción: Programa del gobierno español dirigido a municipios de zonas rurales y núcleos urbanos desfavorecidos

Objetivo: Facilitar el acceso a las nuevas tecnologías tanto a las poblaciones rurales como a los colectivos menos integrados con el fin de lograr su participación efectiva en la sociedad de la información

Dirección Web: www.internetrural.red.es

Impulsamos los telecentros en red



mapa | glosario | accesibilidad | contact

PORTADA SERVICIOS SECCIONES SOBRE TELECENTROS

Martes, 11/05/01

Servicios destacados

FORO
El punto de encuentro de usuarios de telecentros
[¡Regístrate!](#)

BOLETINES
Información de las actividades llevadas a cabo en Telecentros.
[¡Suscríbete!](#)

DIRECTORIO DE TELECENTROS
Localización de los telecentros

NOTICIAS
La actualidad en los telecentros: historias, iniciativas y eventos

Secciones

GUÍA PRÁCTICA DE INTERNET
Aprende a utilizar los servicios que ofrece Internet: comprar, vender, buscar, etc.

El Senado acogerá los actos de conmemoración del día mundial de Internet



El próximo 17 de Mayo, con motivo del Día Mundial de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, el Presidente del Senado español, Javier Rojo, y el Comité de Impulso del Día de Internet, formado por más de 40 colectivos sociales, reunirán a destacados representantes del mundo político, empresarial, mediático, cultural y social para reflexionar sobre la ciudadanía digital y hacer entrega de los Premios de Internet 2010.

[Continuar leyendo](#)

educ@conTIC



060.es
Un número para todo y para todos



Noticias

Red Social para Alcaldes



11.05.10.- La Federación Española de Municipios y Provincias FEMP, ha puesto en marcha una iniciativa pionera: Crear una red social exclusiva para alcaldes y funcionarios municipales, donde intercambiar impresiones y documentos relacionados con la gestión de sus localidades.

[Continuar leyendo](#)

Telecentros a la caribeña



10.05.10.- La enorme distancia que antaño suponía el Océano Atlántico, se ha encargado las nuevas tecnologías de acortarla hasta límites insospechados. Hasta el punto, de que una región como Asturias y la República Dominicana intercambien experiencias en el marco de Internet.

[Continuar leyendo](#)

TDI



Soporte a usuarios

SOPORTE A USUARIOS DE TELECENTROS GESTIONADOS POR RED.ES

Certificaciones

Certificado de AENOR en calidad para las actividades del programa Telecentros, según la norma internacional UNE EN-ISO 9001:2000

Confianza Online

Compromiso ético, responsabilidad y confianza.

FEDER

Cofinanciada por el FEDER (Programa Operativo Sociedad de la Información) en las regiones objetivo 1.

Contra el Cibercrimen



05.05.10.- En su reunión del día 26 de Abril, el Consejo de la Unión Europea ha propuesto la creación de un Centro para combatir el cibercrimen que estaría facultado para revocar dominios y direcciones IP.

[Continuar leyendo](#)

OSI



oficina de seguridad del internauta
901 111 121

Últimas entradas en el foro de Telecentros

- [Dinamizadores y responsables] Cambios en el Foro
- [Dinamizadores y responsables] Estado laboral dinamizadores
- [Dinamizadores y responsables] Re: ¿Qué pasa con el foro?
- [Blogs y webs de telecentros] Nuevo Blog del Telecentro La Roca de La Sierra
- [Blogs y webs de telecentros] Blog del Telecentro de Sanzoles
- [Actividades, cursos y talleres] Re: Taller de "060", la Administración cerca de ti"

Utilidades



[SIGPAC](#)



plan **avanza2**

redtrabajo



mapa de la web | glosario | accesibilidad | contacto

validar XHTML 1.0 | CSS 2.0

Información sobre red.es - Aviso Legal - @ red.es - Plaza Manuel Gómez Moreno s/n Edificio Bronce 28020 Madrid Tlf. 91 212 76 20

c. DeclaraNET



Descripción: Sistema de la Secretaría de la Función Pública del Estado Mexicano

Objetivos: Permitir a los servidores públicos que presenten sus declaraciones de situación patrimonial; se utiliza un sistema de firmas y certificados electrónicos para la verificación de identidad.

Dirección Web: www.declaranet.gob.mx



d. Liverpool

Descripción: la ciudad de Liverpool cuenta con alianzas con el sector privado para la realización de trámites en línea, como por ejemplo el pago con tarjeta de crédito entre otros.

Objetivos: Desarrollar de mejor manera los servicios electrónicos que presta la ciudad.

Dirección Web: www.liverpool.gov.uk



The screenshot shows the Liverpool City Council website. At the top left is the council logo. The header includes navigation links: 'A - Z | Site map | Accessibility help | Contact us' and an 'Advanced search' bar. The date 'TUESDAY 11 May 2010' is displayed. A sidebar on the left lists categories: Home, Business, Community and living, Contact, Council, government and democracy, Education and learning, Environment, Feedback, Health and social care, Housing, Jobs and careers, Legal services, Leisure and culture, News, Policing and public safety, Social and equality issues, Transport and streets, and Your life. The main content area features a large image of a building. Below it is the 'Latest news & events' section with three items: '2010 Election Results', 'TV Licensing campaign', and 'Light Night'. To the right is the 'Do it online' section with buttons for 'Report it', 'Pay it', 'Find it', 'Say it', and 'Apply'. Below that is the 'My Neighbourhood' section with a search bar and 'Live Air' section. At the bottom right is the 'Your council' section and a '2010' banner.

e. Curitiba – Brasil

Descripción: Es un sitio Web que ofrece varios servicios electrónicos como por ejemplo, formularios, compras públicas en línea entre otros

Objetivos: Contar con un modelo de gobierno electrónico eficaz pro medio del compromiso de las autoridades locales y la comunidad

Dirección Web: www.curitiba.pr.gov.br



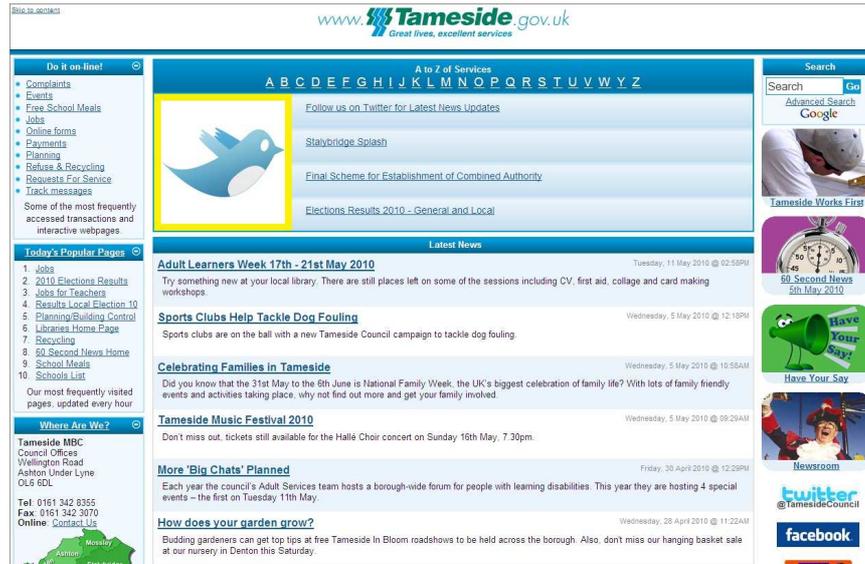
The image shows a screenshot of the Curitiba Prefeitura website. At the top, there is a banner with the Curitiba coat of arms and the text "CURITIBA PREFEITURA DA CIDADE". Below the banner is a navigation menu with options: "A Cidade", "Cidadão", "Turista", "Investidor", "Servidor", "Gabinete do Prefeito", and a search bar. On the left side, there are several vertical menus: "ACESSO RÁPIDO" with dropdowns for Secretarias e Órgãos, Serviços On-Line, Serviços Informativos, Sites da Prefeitura, and Links Úteis; "SERVIÇOS MAIS ACESSADOS" listing services like Avarás, Certidões, Coleta de Lixo, etc.; and "PROGRAMAS" with logos for "Comunidade Escola", "Gripe A (H1N1)", "IPTU", and "LEI ANTIFUMO". The main content area features a large aerial photo of Curitiba with the year "2003" overlaid, and a headline: "Obras mudam a paisagem da Vila Audi, no Uberaba, e a vida dos moradores da região". Below this is a news section titled "AGÊNCIA DE NOTÍCIAS" with several articles, including "Bom Negócio em Santa Felicidade, Pilarzinho, Mercês e Orleans" and "Acompanhe passo a passo as obras de ampliação do Mercado Municipal". On the right side, there are several widgets: "TV Prefeitura" with a video player, "Rádio Prefeitura" with a microphone icon, "SERVIÇOS" with icons for "Gastos da Prefeitura", "Contrato de Gestão", "Todos os funcionários da PMC", "Canteiro de Obras", and "Previsão do Tempo". At the bottom, there is a footer with contact information for the Prefeitura Municipal de Curitiba, including the address, phone number, and social media links.



Descripción: El portal de la ciudad de Tameside en Reino Unido cuenta con servicios en línea que fue construida con la consulta de los ciudadanos

Objetivos: Ofrecer una amplia gama de servicios electrónicos integrados en un solo punto de acceso

Dirección Web: www.tameside.gov.uk



g. Medellín

Descripción: Dentro de su sitio Web se puede realizar la consulta en línea de la información relacionada con los procesos de contratación del municipio.

Objetivos: Divulgar por parte de las dependencias públicas del municipio la información relativa a los contratos y temas de interés ciudadano

Dirección Web: www.medellin.gov.co



Medellín
Portal de la Ciudad

English Version

Medellín
Sala de prensa

Usuario
Contraseña

[Contáctanos](#) / [Mapa del Sitio](#) / [Preguntas Frecuentes](#) / [¿Olvidó su contraseña?](#) / [Regístrate](#)

FERIA DEL SUBSIDIO DE VIVIENDA

Ingreso a la feria y trámites SIN COSTO

Mayo 13, 14 y 15

COLISEO UPB

CONSULTE REQUISITOS

444 2080

Sólo para habitantes de Medellín

INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HABITAT DE MEDELLIN ISVIMED

Vivendas con Corazón

Alcalde de Medellín

Actualidad Mayo 11 de 2010

FERIA DEL SUBSIDIO DE VIVIENDA 2010
 La Feria del Subsidio de Vivienda 2010, se realizará el 13, 14 y 15 de Mayo en la Universidad Pontificia Bolivariana -Coliseo Polideportivo- ingreso por Circular 1 con Carrera 73. El ingreso a la feria y trámites sin costo.

"El sector de la Justicia cuenta con nosotros": Alcalde de Medellín

Feria del Subsidio de Vivienda 2010
 La confianza del empresariado rodea el salto de Medellín en el ranking de las más competitivas de Latinoamérica

El 10 de mayo se abren las inscripciones para el Fondo EPM

Pago de impuestos

Contratación
Alcalde de Medellín

Pico/Placa

Clima en Medellín

+ Secretarías y Entes Descentralizados

+ Programas y Proyectos

Ciudadanos
El portal de la ciudad mas cerca que nunca.

Visitantes
Bienvenido a Medellín, nuestra ciudad lo recibe con los brazos abiertos.

Negocios
Una ciudad emprendedora con miles de oportunidades para todos.

Servidores Públicos del Municipio de Medellín
Nuestra ciudad, es nuestro orgullo

Secciones más visitadas

<p>Ciudadanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Contratación - Servicios (24051) - Ciudadanos - Salud - Encuesta Sisben (13171) - Ciudadanos - Contratación - Selección Abreviada (12815) - Ciudadanos - Contratación - Licitaciones Públicas (6067) - Ciudadanos - Medio Ambiente - Noticias y Eventos - Noticias - El 22 de abril se celebrará el Día de la Tierra y el Día sin Carro en el Área Metropolitana (3715) 	<p>Visitantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visitantes - Quiero Vivir en Medellín - Oferta Inmobiliaria (1374) - Visitantes - Quiero Conocer y Visitar a Medellín - Datos generales de la ciudad (565) - Visitantes - Quiero Estudiar en Medellín - Guía de Educación Superior (359) - Visitantes - Quiero Conocer y Visitar a Medellín - Historia y símbolos de Medellín (287) - Visitantes - Quiero Estudiar en Medellín - Guía de Educación Técnica (233) 	<p>Negocios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Negocios - Quiero hacer negocios en Medellín - Datos generales de la ciudad (380) - Negocios - Medio Ambiente - Secretaría del Medio Ambiente (148) - Negocios - Quiero hacer negocios en Medellín - Galerias de imagenes (140) - Negocios - Medio Ambiente - Comparendo Pedagógico (101) - Negocios - Quiero hacer negocios en Medellín - Galerias de videos (93) 	<p>Servidores Públicos</p> <p style="font-size: x-small;"> Usuario <input type="text"/> Contraseña <input type="text"/> <input type="button" value="Ingresar"/> Correo Remoto </p>
---	---	---	---



Capítulo III:

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CUENCA

1. Antecedentes:

La Ciudad Santa Ana de los Ríos de Cuenca, es la capital de la Provincia del Azuay, se encuentra ubicada en la región Centro Sur del Ecuador. Su altura promedio es de 2.560 metros sobre el nivel del mar. Su historia se materializa en asentamientos cañarís; incásicos; y a partir de su fundación en 1557, de hispanos y mestizos. Fue nominada por la UNESCO como “Patrimonio Cultural de la Humanidad” en diciembre de 1999, por su capacidad de integrar las influencias culturales. Cuenca se ha consolidado como eje de desarrollo de la Región Centro Sur que comprende las Provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago; actualmente, esta perspectiva se ha ampliado, consolidándose una nueva región que articula el Sur del Ecuador y el Norte del Perú.

El cantón Cuenca está conformado por 15 parroquias urbanas y 21 parroquias rurales; abarca un área aproximada de 3.661.56 km², de las cuales 69.23 km² ocupa el área urbana de la ciudad de Cuenca. Su población es de aproximadamente 417.632 habitantes, de los cuales 138.637 habitantes (63.831 hombres y 74.806 mujeres) se asientan en el área rural, distribuidos en 487 comunidades.

2. El Gobierno Electrónico en la Ilustre Municipalidad de Cuenca



El 26 de abril del 2009, se realizaron elecciones generales para elegir presidente, vicepresidente, asambleístas y dignidades locales, entre ellas alcaldes y concejales. Dando como resultado que el primero de agosto, comience a trabajar una nueva administración en la ciudad de Cuenca, dirigida por el Dr. Paúl Granda como Alcalde de la Ciudad. La propuesta de gobierno se basa en la instrumentación de nuevas estrategias de planificación y gestión, incluyentes y emprendedoras; que permitan iniciar una gestión eficiente con miras a la construcción de una ciudad humana, emprendedora, ordenada y democrática⁴⁴.

Al año 2020, la visión de la ciudad es de Cuenca, Ciudad de las Ciencias y del Conocimiento, que integra la planificación y la gestión en el marco de una Cuenca generadora y exportadora de conocimiento y servicios de alto nivel. Uno de los planes que se ha diseñado es el “Plan Estratégico Corporativo de Gobierno Electrónico 2010 – 2020”; en el cual se diseñan las estrategias que incorporará la Municipalidad en este tema; además, la Comisión de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Electrónico, está trabajando en el proyecto de una ordenanza que viabilice este plan; mismo que entrará en debate del Concejo Cantonal a mediados del mes de marzo de 2010. Dentro del Plan Estratégico, se ha visto que incorporar la estrategia de gobierno electrónico se hará en diferentes fases; siendo el año 2010, cuando comienza el proceso; habiendo sobretodo proyectos pilotos que se irán incorporando paulatinamente en toda la Institución; pasando de la fase de presencia, a la interacción, transacción, transformación, y finalmente participación democrática.

Para el año 2010, dentro del Plan Operativo Anual – POA, se cuenta con cinco ejes de acción: planeamiento; infraestructura; inclusión social; gobierno y administración; y, movilidad y transporte; la inversión será de 72.290.635,63 dólares de los Estados Unidos de América. En el eje Gobierno y Administración existe el subsistema llamado gobernabilidad y

⁴⁴ —. «Ilustre Municipalidad de Cuenca.» diciembre de 2009. Informe de Gestión Agosto - Diciembre de 2009. 5 de febrero de 2010 <<http://www.cuenca.gov.ec/contenido.php?id=734>>.



gobierno electrónico, con los componentes operativos de “Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) al servicio cantonal” y “Comunicación”; donde aproximadamente se invertirá 2.000.000,00 dólares. Conforme al referido el plan operativo, los proyectos a ejecutar en cuanto a la incorporación de una estrategia de Gobierno Electrónico son⁴⁵:

- a. **Sistema de Recaudación Unificado:** Se busca facilitar la recaudación de tasas y valores facturados por los servicios prestados por las empresa de la Municipalidad de Cuenca; habilitando un sistema común a las empresas municipales para que puedan reportar los valores a ser cobrados a los ciudadanos. Esta recaudación podrá hacerse por Internet y otros mecanismos electrónicos; además de facilitar el pago en cualquier ventanilla de las empresas del grupo, estableciendo convenios y procesos interinstitucionales para la recaudación y cruce de cuentas. La inversión será de \$13.600 dólares.
- b. **Sistema de trámites de control municipal:** El objetivo es facilitar a los ciudadanos la gestión de trámites de control municipal, habilitando el envío de documentos y el registro de tramites vía Web, el pago de tasas y valores relacionados por Internet y otros mecanismos electrónicos y transparentando el flujo de trámites de control con el fin de incrementar su eficiencia. La inversión será de \$80.000,00 dólares.

En la primera fase se implementará este plan en el área de control urbano; realizando el levantamiento, simplificación, optimización y automatización de procesos. Se está trabajando en los trámites de gestión de patentes y permiso único de funcionamiento. En este proceso se involucrará a todas las instituciones que realicen aprobaciones parciales como por ejemplo Ministerios de Turismo, Salud, Ambiente, Educación, Gobernación, SRI, Registro Civil, entre otros. Dentro de la

⁴⁵ Ilustre Municipalidad de Cuenca. «Ilustre Municipalidad de Cuenca.» 2010. 10 de febrero de 2010 <http://www.cuenca.gov.ec/download/contenido/242_PRESUPUESTO2010.pdf>.



segunda fase se abrirá este proceso para que sea en línea, desde la solicitud hasta el pago del servicio.

c. Ventanilla Electrónica Municipal: Será el portal único de gestión, consulta, venta y recaudación, de servicios de las empresas municipales, donde los ciudadanos puedan acceder de manera centralizada y eficiente. Para su implementación se ha pensado identificar los trámites que cada una de las empresas realiza y automatizar su flujo de trabajo; realizar gestión de trámites en línea, así como la venta de servicios y la recaudación de valores; de manera que se consolidarán los servicios electrónicos. Se ha estimado que la inversión para este proyecto será de \$497.600,00 dólares. Actualmente está siendo implementada en la Empresa Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento – ETAPA.

d. Implementación de proyecto piloto de gestión documental basado en el sistema Quipux: El objetivo es la implementación de este sistema en las empresas municipales para mejorar el control de ingresos y flujo de documentos en las dependencias. La inversión será de \$46.000,00. Entre las facilidades de la implementación de este sistema tenemos⁴⁶:

- Creación, envío, recepción, almacenamiento y clasificación de memorandos, oficios y circulares y anexos.
- Búsqueda, recuperación y presentación de documentos, incluido el flujo conforme al orgánico regular.
- Acceso al sistema de usuarios internos y externos (ciudadanos) a las instituciones.
- Organización y clasificación de documentos digitales en carpetas o expedientes virtuales.
- Control de documentos impresos almacenados en archivos físicos.
- Recepción, captura e ingreso de documentos impresos.

⁴⁶ Subsecretaría de Informática. Subsecretaría de Informática de la Secretaría Nacional de Administración Pública. 16 de febrero de 2010 <<http://www.informatica.gov.ec/index.php/quipux-desc/quipux-funcionalidad>>.



- Firma electrónica personal de documentos.
- Firma manuscrita de documentos impresos desde el sistema.
- Reportes estadísticos de documentos creados y enviados, tramitados, pendientes, archivados.
- Almacenamiento permanente y transferencia de archivos o expedientes.
- Creación compartida de documentos.
- Administración de instituciones, áreas, carpetas virtuales, numeración y formatos de documentos.
- Generación de documentos digitales (o para imprimir) en formato PDF
- Seguridad y auditoria a través de usuarios, perfiles y archivos de auditoria

Actualmente, el proyecto piloto se está implementando en el área de planificación, existiendo soporte permanente.

e. Sistema de información integral para la planificación local, la gestión y el desarrollo (SIIPGD): Se busca organizar y sistematizar en los niveles público, técnico y político toda la información: socio-económica, de infraestructura y ambiental con la finalidad de apoyar los procesos educativos, empresariales e institucionales, proporcionando información oportuna y confiable, accesible y democrático por medio de las TICS; reglamentada mediante una ordenanza municipal a fin de obligar a los diferentes actores y agentes locales que inciden sobre el territorio a proporcionar periódicamente datos e informaciones que permitan la georeferenciación, sistematización y automatización de los principales indicadores de nuestro desarrollo humano. La inversión para este proyecto será de \$1.139.889,00 dólares.

f. Piloto de CRM Corporativo a nivel del Municipio de Cuenca: Los CRM son software para la administración de la relación con los clientes, lo que se busca es mejorar la atención a los ciudadanos proporcionando información adecuada y brindando un seguimiento oportuno a los



incidentes relacionadas a cada una de las empresas municipales. Se invertirá \$150.000,00 dólares. Se tiene planificado realizar todo un proyecto de inteligencia corporativa, donde se recopilará la información que se tiene en la Municipalidad para realizar el análisis respectivo, por ejemplo indicadores de gestión y desempeño humano; la meta de realizar este proceso es mejorar los objetivos de cada empresa, tanto en tiempo, calidad de servicios y el impacto que tiene en el bienestar ciudadano.

Lo que se busca es realizar un proyecto donde se defina la cadena de valor de los servicios que presta la Municipalidad, haciendo una arquitectura de datos dentro del mapa de procesos; es decir, analizar los procesos que se ejecuta y mejorarlos para que sean eficientes.

- g. Sistema de hospitales, farmacias y dispensarios:** Se desarrollará un sistema informático de gestión hospitalaria, dispensarios y farmacias, para las empresas orientadas a la atención médica en el cantón; cuya inversión es de \$36.411,00 dólares.

- h. Cedula Electrónica:** Se está analizando la posibilidad de desarrollar un documento único de identificación ciudadana; su utilización será como medio de acceso para el consumo y explotación de servicios públicos y privados en el cantón; se invertirá en este proyecto \$45.000,00 dólares.

- i. Adecuación de Oficinas (Unidad de Informática Corporativa):** El objetivo es dotar de la infraestructura básica requerida para su operación a la Unidad de Servicios Informáticos; la inversión será de \$25.000,00 dólares. Empresas pequeñas de la Municipalidad por ejemplo la Empresa Municipal de Servicios de Cementerio, Sala de Velaciones y exequias - EMUCE y la Empresa Municipal de Servicios de Terminales de Transporte Terrestre – EMTET no contaban con automatización de procesos; con la Unidad de Informática Corporativa se ha mejorado esta situación.



3. Estudio de la ordenanza en su situación actual

3.1. Antecedentes:

La ordenanza para el impulso y desarrollo de una estrategia de Gobierno Electrónico en el Cantón Cuenca, actualmente se encuentra en debate de la Comisión de participación ciudadana, transparencia y gobierno electrónico; por lo que analizaremos dicho proyecto que a mediados de marzo pasará al Concejo Cantonal para su debate y aprobación(Anexo 1).

3.2. Considerandos:

Dentro de los considerados de una ordenanza se encuentra la justificación y el motivo por el cual se creó la misma; en el caso de esta, las ideas que merecen especial atención son:

La Municipalidad de Cuenca reconoce la necesidad de contar con procesos que vuelvan a sus servicios eficientes y ágiles; para lo cual consideran necesario impulsar una estrategia de Gobierno Electrónico con el fin de mejorar las relaciones entre el gobierno y la ciudadanía, optimizar los servicios que se ofrece, incrementar la eficiencia y eficacia; crear nuevos mecanismos de participación y facilitar la transparencia.

Reconoce la importancia que tiene la Sociedad de la Información al facilitar la difusión de la información por medio de las tecnologías de la información y estrategias para reducir la brecha digital, para ampliar la cobertura tecnológica y el acceso a las TICs, con el fin de fomentar la participación ciudadana informada, la educación, cultura y democracia directa.



Se fundamenta en la Constitución Política de la República en los artículos 61⁴⁷, 95⁴⁸ y 102⁴⁹, donde se consagra el derecho a la participación en los asuntos de interés público, para lo cual las ciudadanas y ciudadanos, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, en el control popular de las instituciones del Estado, la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano.

Por último, el artículo 278⁵⁰ de la Constitución que establece como obligación de las personas y colectividades en la búsqueda del buen vivir, participar en las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.

3.3. Ordenanza:

⁴⁷ **Art. 61.-** Las ecuatorianas y ecuatorianos gozan de los siguientes derechos:

1. Elegir y ser elegidos. 2. Participar en los asuntos de interés público. 3. Presentar proyectos de iniciativa popular normativa. 4. Ser consultados. 5. Fiscalizar los actos del poder público. 6. Revocar el mandato que hayan conferido a las autoridades de elección popular. 7. Desempeñar empleos y funciones públicas con base en méritos y capacidades, y en un sistema de selección y designación transparente, incluyente, equitativo, pluralista y democrático, que garantice su participación, con criterios de equidad y paridad de género, igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y participación intergeneracional. 8. Conformar partidos y movimientos políticos, afiliarse o desafiliarse libremente de ellos y participar en todas las decisiones que éstos adopten.

Las personas extranjeras gozarán de estos derechos en lo que les sea aplicable.

⁴⁸ **Art. 95.-** Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.

⁴⁹ **Art. 102.-** Las ecuatorianas y ecuatorianos, incluidos aquellos domiciliados en el exterior, en forma individual o colectiva, podrán presentar sus propuestas y proyectos a todos los niveles de gobierno, a través de los mecanismos previstos en la Constitución y la ley.

⁵⁰ **Art. 278.-** Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

1. Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.
2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.



A continuación analizaremos el estado actual de la ordenanza y se harán los aportes necesarios conforme las necesidades de la misma.

3.3.1. Objeto, Ámbito y Principios:

En el artículo primero de la ordenanza dice que su objeto es impulsar y desarrollar de una estrategia a nivel municipal de Gobierno Electrónico. En el artículo 2 enuncia que el ámbito será en los siguientes niveles de aplicación:

- a. Atención al ciudadano: se busca una relación más eficiente y eficaz entre el municipio y la ciudadanía a través de una atención ininterrumpida
- b. Gestión Interna: Establecer procedimientos internos simples, estandarizados, con flujos de trabajo claro, optimización y automatización de procesos mejorando la gestión interna del municipio
- c. Fortalecimiento de la democracia: creación de mecanismos de participación, información e involucramiento. Así mismo se busca generar mecanismos para transparentar la gestión pública y rendición de cuentas.

Cabe mencionar que en la ordenanza al hablar del ámbito y enunciar los niveles de aplicación, contiene un error en el concepto, ya que el ámbito es la circunscripción donde se aplicará la ordenanza, en este caso el cantón Cuenca.

Los principios que maneja esta estrategia conforme el artículo 4 son: la eficiencia y eficacia, la neutralidad tecnológica, la unificación y estandarización, la participación, el acceso e igualdad, la transparencia, la seguridad, confidencialidad y seguridad de datos y la autenticación de documentos y responsabilidad sobre los datos. En el principio de participación enuncia que se generará mecanismo que contribuya en la construcción de una democracia participativa, siendo uno de sus niveles la resolución a través de proceso plebiscitarios; aquí se está mezclando el



tema del gobierno electrónico con el voto electrónico, ya que una cosa son los mecanismos de participación como foros, debates, correos electrónicos, boletines; y otra, es el sufragio por medios electrónicos.

El principio de acceso e igualdad busca contribuir a la reducción de las desigualdades existentes en el acceso y la utilización de las nuevas tecnologías al aplicar soluciones tecnológicas, informáticas y físicas que permitan el acceso universal a información de manera rápida, segura y oportuna; es decir estamos hablando de la reducción de la brecha digital.

En cuanto a la transparencia, versa que se generarán mecanismos de acceso que permitan investigar y evidenciar la labor y la gestión desempeñada por las entidades públicas y autoridades; en este sentido debemos aclarar que la transparencia no es investigar, se está hablando de dos cosas diferentes; en este caso la administración transparentará su gestión; pero los ciudadanos y órganos de control son los que investigarán por ejemplo acciones de corrupción. En este caso debería señalar que facilitará procesos de investigación.

Por último, el principio de autenticidad de los documentos, dice que se garantizará que toda la información que circula en medios electrónicos de las entidades, corporaciones, y empresas públicas de la Municipalidad de Cuenca son documentos oficiales y por lo tanto deberán estar reconocidas y validadas por las institución responsable de emitir las y los organismos de control; es decir que el principio sería de equivalencia funcional para los documentos emitidos electrónicamente.

3.3.2. Deberes y derechos:

En cuanto a los deberes y derechos, se encuentran enunciados desde el artículo 4 al 7, dentro de los cuales están los que corresponden a los ciudadanos y los de la Administración Municipal.



Los derechos con los que como ciudadanos contamos son:

- a) Respuesta clara, directa e inmediata a través de medios electrónicos utilizados para el acceso a la información pública, en los plazos establecidos en la LOTAIP, en la ordenanza y demás normas conexas.
- b) El acceso a contenidos de calidad, comprensibles e identificados con la realidad política, económica, social, ambiental, de educación, cultural, seguridad y movilidad de Cuenca
- c) El conocimiento de todos los procesos que se generan en la administración pública, por medio de canales electrónicos
- d) Acceso a la información pública por medio canales electrónicos,
- e) Capacitación para el correcto uso de las tecnologías de información y comunicación que proveen las entidades, instituciones, corporaciones y empresas públicas. En este caso sería mejor decir que se difundirá como usar los servicios telemáticos proporcionados por la Municipalidad.
- f) La confidencialidad, protección e inviolabilidad de los datos personales para que no se destinen a otra finalidad, y
- g) La privacidad y seguridad de la información que circula por medios electrónicos.

Como deberes de la ciudadanía se encuentra:

- a) Proteger y mantener los bienes y servicios que provee entidades, corporaciones, y empresas públicas a través del uso de las TICs; en este caso a través del uso de las TICs no se provee bienes; sino solo servicios.
- b) Utilizar los servicios electrónicos de buena fe y sin abusos;
- c) Respetar los procedimientos y mecanismos electrónicos de las entidades, corporaciones y empresas públicas ;
- d) Denunciar mal uso de los bienes y servicios ofertados a través de las TICs.



Por su parte las entidades públicas locales conforme el artículo 6, tienen el derecho de propiedad intelectual de los contenidos; sobre todos los proyectos, planes y estrategias que se generen en el ámbito de la administración convencional y electrónica. En materia de información reservada, se observan las disposiciones y procedimientos de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La LOTAIP,⁵¹ en este sentido habla de la información pública y de información confidencial; dentro de la información confidencial no reservada como versa la ordenanza, esta información personal no sujeta a publicidad derivada de los derechos personalísimos y fundamentales enunciados en los derechos civiles y del debido proceso. Su uso ilegal dará lugar a acciones legales pertinentes.

En el artículo 7 se habla de los deberes que tienen estas entidades son:

- a) Contar con infraestructura tecnológica adecuada para proveer servicios de calidad, eficientes y eficaces para la ciudadanía;
- b) Contar con mecanismos masivos de rendición de cuentas y de fomento a la transparencia de la gestión pública;
- c) Desarrollar las acciones y políticas que garanticen la ejecución de la estrategia de gobierno electrónico y el impulso de la sociedad de la información en el cantón Cuenca;
- d) Ejecutar acciones que contribuyan a reducir la brecha digital y democratizen el acceso de la ciudadanía a los servicios ofertados a través del TICs;

⁵¹**Art. 6.- Información Confidencial.-** Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en los artículos 23 y 24 de la Constitución Política de la República.

El uso ilegal que se haga de la información personal o su divulgación, dará lugar a las acciones legales pertinentes.

No podrá invocarse reserva, cuando se trate de investigaciones que realicen las autoridades públicas competentes, sobre violaciones a derechos de las personas que se encuentren establecidos en la Constitución Política de la República, en las declaraciones, pactos, convenios, instrumentos internacionales y el ordenamiento jurídico interno. Se exceptiona el procedimiento establecido en las indagaciones previas.



- e) Crear mecanismos que haciendo uso de las tecnología fomenten la participación ciudadana informada, responsable y deliberante; y,
- f) Establecer políticas públicas tendientes a garantizar el efectivo uso de las TICs en el cantón Cuenca.

3.3.3. El sistema de Gobierno Electrónico

Dentro del sistema existirá por una parte la Asamblea Cantonal de Gobierno Electrónico, creado como un espacio ciudadano para dar cumplimiento al plan de conectividad del Cantón y difusión de las políticas públicas de gobierno electrónico (artículo 8).

También se creará una Coordinadora Cantonal de Gobierno Electrónico (CCGE) que formulará y ejecutará las políticas; entre sus competencias se encuentra:

- a) Estandarizar y unificar las funciones relativas a la conectividad a través del uso de las TICs entre las dependencias y empresas públicas de la Municipalidad; y las interfaces para habilitar la conectividad con otras empresas y organizaciones;
- b) Formular, elaborar y fiscalizar las políticas que garanticen la gobernabilidad electrónica cantonal;
- c) Impulsar el desarrollo de estrategias y mecanismos que contribuyan a masificar y universalizar el acceso a las TICs;
- d) Elaborar informes del avance en el cumplimiento de la presente ordenanza ante el Consejo Cantonal.
- e) Difundir, capacitar, entrenar a la ciudadanía para el uso efectivo de las soluciones implementadas. Nombrar al Secretario Técnico de Gobierno Electrónico mediante un concurso público de méritos con postulación, veeduría y derecho a impugnación ciudadana.
- f) Aprobar la Agenda Cantonal de Conectividad y los planes operativos anuales elaborados por la Secretaría Técnica de Gobierno Electrónico.



El ente ejecutor de las políticas formulada por la Coordinadora Cantonal será la Secretaría Técnica; correspondiéndole conforme el artículo 10 las siguientes funciones:

1. Elaborar la Agenda Cantonal de la Sociedad de la Información como la herramienta que define las acciones emprendidas con miras a cumplir las políticas formuladas por el CCGE en materia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información
2. Elaborar el plan operativo y presupuesto anual
3. Elaborar informes semestrales del avance en la ejecución de los planes operativos y Agenda Cantonal de la Sociedad de la Información y presentarlo al CCGE,
4. Definir estándares en TICs y validar los planes estratégicos y los planes operativos informáticos y de telecomunicaciones de las distintas entidades, instituciones, corporaciones y empresas públicas de la Municipalidad en el marco de Agenda,
5. Alinear las estrategias propias de la Municipalidad, con sus procesos de atención ciudadana y, diseñar, desarrollar e implementar plataformas y herramientas que haciendo uso de las TICs permitan consolidar, estandarizar y unificar los procesos genéricos de las distintas entidades, instituciones, corporaciones y empresas públicas de la Municipalidad.

Por último, según el proyecto de la ordenanza se creará la comisión de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Electrónico dentro del I. Consejo Cantonal; sin embargo, cabe aclarar que en la primera sesión de este órgano en el mes de agosto de 2009, esta comisión ya fue creada. Entre sus deberes se encuentran:

1. Elaborar las ordenanzas que den el marco regulatorio para el impulso de la estrategia de Gobierno Electrónico a nivel cantonal y el impulso de la sociedad de la información;



2. Fiscalizar la correcta ejecución y aplicación de las ordenanzas en este marco aprobadas;
3. Elaborar la agenda legislativa que contribuya en la ejecución de la Agenda Cantonal de la Sociedad de la Información y los planes operativos elaborados por la Secretaría Técnica.

3.3.4. Conformación de los diferentes órganos del sistema

La Asamblea Cantonal será integrada por la persona que ejerza la Alcaldía de la ciudad; miembros del Directorio, vale aclarar que suponemos que se entiende el directorio de la Coordinadora Cantonal de Gobierno Electrónico; las máximas autoridades informáticas de la Corporación Municipal y de las entidades públicas y privadas del Cantón; entendemos que se quiere decir las personas que tengan interés en participar en la Asamblea.

Para el caso de la Coordinadora Cantonal, de acuerdo al artículo 17, el directorio que estará integrado por:

- La Alcaldesa o Alcalde de la Ciudad;
- La Presidenta o Presidente de la Comisión de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Electrónico;
- La Secretaria o Secretario de Gobierno y Administración del Municipio de Cuenca; y,
- La Secretaria o Secretario Técnico de Gobierno Electrónico.

En los artículos 22, 23 y 24 versa sobre la Secretaría Técnica de Gobierno electrónico. La persona en la cual recaerá la titularidad será nombrada mediante concurso público de meritos y contará con un equipo técnico conforme al plan operativo anual. El financiamiento de la Secretaría será de responsabilidad de la Municipalidad; pero deberá gestionar fondos a nivel nacional e internacional para contribuir a la ejecución del plan operativo.



3.3.5. Servicios del Gobierno Electrónico:

Los servicios del gobierno electrónico están enunciados desde el artículo 26 al 28; se garantiza la disponibilidad de los servicios públicos que se pongan a través de canales electrónicos ininterrumpidamente. Estos canales deberán contar con la seguridad necesaria para garantizar la autenticidad e integridad de la información. Se deberá generar mecanismos y estrategias que contribuyan a garantizar el acceso por parte de la ciudadanía a los servicios públicos, a través de las TICs; además estos servicios deben ser accesibles desde sistemas y aplicaciones sin costo para el usuario. Entre los deberes de las entidades, instituciones, corporaciones y empresas públicas de la Municipalidad se encuentra:

- a) Asegurar la disponibilidad y acceso a la normativa completa a través de medios electrónicos;
- b) Facilitar toda la información administrativa que, por prescripción legal, se tenga que hacer pública y se especificará, en todos los casos, el órgano administrativo autor del acto publicado; entendemos que en este caso están hablando de la normativa efectuada por la LOTAIP;
- c) Incorporar progresivamente los trámites y procedimientos administrativos para la tramitación por medios electrónicos;
- d) Presentar a la ciudadanía la guía de información de todo el proceso administrativo general;
- e) Promover la eliminación de certificados y, en general, de documentos en papel, siempre que sea posible remplazarlos por documentos electrónicos, certificados en caso de ser necesario; y,
- f) Promover la comunicación digital entre funcionarios de las entidades, instituciones, corporaciones y empresas públicas de la Municipalidad de Cuenca y del cantón.

3.3.6. Áreas del Gobierno Electrónico:



Se busca desarrollar tele-servicios públicos de calidad como: tele-educación, tele-medicina, tele-seguridad, tele-transporte, tele-turismo, tele-comercialización, tele-ambiente, tele-trabajo entre otros. Además se fomentará mecanismos y espacios de participación e interacción con la ciudadanía por medio de:

- 1) Generar las herramientas que garanticen interacción con la ciudadanía a través distintas plataformas y medios tecnológicos;
- 2) Crear o generar vínculos con redes sociales para el trabajo coordinado en temas trascendentes para el cantón;
- 3) Crear y mantener un portal cantonal de servicios públicos dinámico, ágil y de acceso fácil;
- 4) Crear estrategias para valorar y reducir la brecha digital existente:
 - a. Estudiar la forma de contar con conectividad Internet de mejor calidad y a precios razonables,
 - b. Ampliación en la cobertura de Internet en territorios en los que actualmente no se cuenta con este servicio.
 - c. Fortalecer la organización barrial y parroquial mediante la implementación de telecentros y sistemas de interconexión en las administraciones zonales que permitan alimentar y disponer de la información pública; para múltiples fines;
 - d. Crear y fortalecer una Red de Telecentros especializados como Centros de Servicio con mayor valor agregado para la comunidad en la cual residen.
- 5) Capacitar a la ciudadana en el uso y acceso efectivo a las Tecnologías de Información y,
- 6) Promover y difundir el uso de las TICs en el cantón Cuenca.

3.3.7. Confidencialidad y seguridad:

La protección, seguridad, reserva y confidencialidad de la información a ser generada, almacenada y administrada a través de medios electrónicos, es de responsabilidad tanto de la entidad generadora, cuanto de la entidad



Universidad de Cuenca

receptora de la misma. Para las transacciones a efectuar por parte de los ciudadanos se realizara mediante el número de cedula y el código único de identificación digital; se entiende que este código será personal e intransferible como sucede en las claves que se nos entrega con la tarjeta de crédito.



CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS:

Con la presente investigación se pretende encontrar mecanismos que puedan ayudar a mejorar los procesos de gobernabilidad en el Ecuador y específicamente en la Ilustre Municipalidad Cuenca; a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación. Debemos recordar que el desarrollo tecnológico en los últimos años ha sido de gran importancia, y en este sentido Ecuador ha quedado relegado, por lo que es necesario que el Gobierno incorpore estrategias que facilite el buen ejercicio de sus actividades ante los mandantes, pudiendo ser reflejado por medio del gobierno electrónico.

La Sociedad de la Información, designa una nueva forma de organización de la economía y la sociedad; donde las TICs facilitan los procesos de gobernabilidad ya que existe la capacidad de obtener y compartir información, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera, es decir, cada persona u organización dispone de sus propias fuentes de conocimiento y la capacidad casi ilimitada de acceder a la información generada por otras personas.

El gobierno electrónico es una herramienta que puede ser utilizada para mejorar los procesos que tiene determinada localidad, posibilitando la transformación gradual del contenido y forma de las relaciones del Estado con sus mandantes; sin embargo, depende de los recursos, capacidades y prioridades de la administración que integre este componente. Parte del ordenamiento jurídico que viabiliza la incorporación de esta herramienta, se encuentra en la Constitución Política de la República; leyes secundarias



como la Ley Especial de Telecomunicaciones y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El gobierno electrónico se lo puede entender como el uso de las TICs por parte de las instituciones del Estado para ofrecer información, facilitar la realización de trámites y servicios de manera telemática; de manera que se simplifican los procesos administrativos, ahorrando costos y propendiendo a la transparencia en la gestión pública. Entre los elementos que deben considerarse en el gobierno electrónico se encuentra:

- Establecer una intranet gubernamental segura para garantizar la interacción entre las instituciones;
- Prestar servicios públicos en línea;
- Facilitar la democracia digital por medio de una mayor transparencia y con procesos de rendición de cuentas.

Son tres dimensiones que pueden abarcar el Gobierno Electrónico: la e-Administración, entendida como el rol de la administración al prestar servicios; e-Democracia, es el rol de promotores e impulsores de procesos de consulta y extensión de los procesos democráticos para la toma de decisiones; y, e-Gobernanza, es el rol de dinamizadores del proceso de elaboración de políticas públicas, buscando la participación de agentes críticos.

Para lograr la implementación de un modelo de Gobierno electrónico es necesario involucrar a la población que será beneficiaria de esta; ya que caso contrario no será posible promover la apropiación social de Internet y los servicios con los que cuenta. Además se debe trabajar con los servidores públicos, ya que son los responsables de los servicios que se presta a la comunidad, es decir, son actores principales en la incorporación de nuevas tecnologías; para ello es necesario ampliar su visión; promover la realización de una reingeniería de procesos para mejorar y automatizar antiguos procedimientos y prácticas obsoletas.



Además es necesario realizar todo un diagnóstico de la institución, con el fin de conocer cuáles son las demandas de la administración; saber que tecnologías deben incorporarse como instrumentos que faciliten y potencialicen las reformas gubernamentales. En muchos casos será necesario adquirir nuevos equipos, tanto hardware, software e infraestructura de telecomunicaciones.

Entre los elementos más importantes para ejecutar una estrategia de gobierno electrónico está en primer lugar que exista la decisión política y apoyo por parte de las autoridades de la administración; caso contrario el proceso puede caerse en el momento que no muestre resultados tangibles de manera inmediata o por los costos de implementación. Además es necesario que se cuente con un equipo con la suficiente autoridad para ejecutar todos los pasos necesarios; es necesario que el equipo sea multidisciplinario conforme a los requerimientos de cada una de las áreas. Se debe definir métricas y estándares para la evaluación de los avances y resultados; los mismos que deben haber sido planificados anteriormente.

Una vez implementado un modelo de este tipo se conseguirá mejorar los servicios que se presta a la ciudadanía; se mejora la productividad y eficiencia de cada una de las dependencias de la Administración; se incrementa la calidad de vida de las comunidades sobretodo de las marginadas; dando como resultado final el fortalecimiento de la administración, mostrar un buen gobierno y se amplía la participación ciudadana.

Como resultados de la incorporación de una estrategia de gobierno electrónico tendremos:

1. La transformación de la Administración a una eficiente y transparente;
2. Los servicios prestados serán de mejor calidad;
3. Se reduce la burocracia;



4. Puede existir por parte de las instituciones públicas una mejora en cuanto a la receptividad y respuesta a las necesidades de los ciudadanos;
5. Creación y/o mejora de procesos de rendición de cuentas;
6. En debates de tipo político y publico, se fomentará la participación de la ciudadanía; y,
7. Nuevamente existirá confianza por parte de los ciudadanos en las instituciones públicas.

En la Municipalidad de Cuenca, este proceso de incorporación de las TICs a los servicios que presta ha comenzado; actualmente se cuenta un plan estratégico hasta el año 2020; que busca el mejoramiento de los sistemas informáticos con los que cuentan las instituciones que componen esta administración. Se ha creado planes piloto con el fin de ir incorporando paulatinamente nuevos procesos; lo que se busca es pasar de una etapa de presencia emergente a través de Internet, a procesos de interacción o transacciones donde los ciudadanos podrán realizar trámites en línea.

Este proceso tiene dos componentes, por un lado esta lo que se oferta a los clientes externos, es decir, a los ciudadanos; a los cuales se les mostrará una administración eficaz y eficiente; y por otra se encuentran los clientes internos que son los servidores municipales a los cuales la incorporación de las TICs les facilitará el trabajo y mejorará su desempeño. Entre los primeros avances se encuentra la creación de un sistema de recaudación unificada; sistema de control de trámites y gestión documental; la creación de una ventanilla electrónica para la realización de consultas, trámites, servicios. Además de sistemas de información integral y sistemas para administrar la relación con los clientes.

En cuanto a la ordenanza, considero en términos generales que es necesario hacer una revisión de forma; ya que existen términos confusos y existe información que debería estar en muchos casos en disposiciones



Universidad de Cuenca

transitorias o en un reglamento de viabilice a la ordenanza; además de puntualizaciones que podemos encontrar en el texto de análisis.



BIBLIOGRAFÍA:

- Albornoz, María Belén y Martín Rivero. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. octubre de 2007. 25 de abril de 2010 <http://www.flacso.org.ec/docs/gob_electronico.pdf>.
- Alfa Redi. Alfa Redi - Revista de Derecho Informático. 3 de enero de 2010 <http://www.alfa-redi.org/area_tematica.shtml?x=204>.
- Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República del Ecuador. Montecristi, 2008.
- Batista, Carlos. «UNESCO.» enero de 2003. Las TIC para la Gobernabilidad: La contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la gobernabilidad local en America Latina. 26 de abril de 2010 <http://www.ips.org/mdgs/wp-content/uploads/2009/03/batista_report_esp_final.pdf>.
- Cardona, Diego. «Primer Congreso Catalán de Gestión Publica.» septiembre de 2002. 3 de enero de 2010 <<http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Cardona.pdf>>.
- Carrión Gordon, Hugo. «Imaginar.» octubre de 2003. 10 de febrero de 2010 <http://www.imaginar.org/docs/P_gobierno.pdf>.
- Cervino, Mauro y Alicia Richero. «Flacso Ecuador.» junio de 2006. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales . 3 de enero de 2010 <<http://www.flacso.org.ec/docs/gobernanza.pdf>>.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL. Programa de la Sociedad de la Información. 2 de enero de 2010 <<http://www.eclac.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/socinfo/noticias/paginas/2/32522/P32522.xml&xsl=/socinfo/tpl/p18f-st.xsl&base=/socinfo/tpl/top-bottom.xsl>>.



- CONATEL. «Asociación de Empresas Proveedoras de Servicios de Internet, Valor Agregado, portales y tecnologicas de la Información.» 2006. 17 de enero de 2010 <http://www.aeprovi.org.ec/index.php?option=com_remository&Itemid=75&func=download&id=11&chk=8b3a34014524a2e43b1248f4ff15feca&no_html=1&fname=libro_blanco_sociedad_informacion.pdf>.
- Congreso Nacional del Ecuador. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública . Quito: Registro Oficial , 2004.
- Coordinación General de Servicios de Cómputo Académico - Centro de Investigación y Estudios Avanzados del IPN. «Centro de Investigación y Estudios Avanzados del IPN.» 3 de enero de 2010 <<http://www.cinvestav.mx/Portals/0/cgsca/E-Gobierno.pdf>>.
- Criado Grande, Juan Ignaciio y M^a Carmen Ramilo Ara. «e-Administración ¿un reto o una nueva moda?» 2003. 3 de enero de 2010 <http://www.laciudadhumanizada.es/attachments/085_Articulo.pdf>.
- Criado, J. Ignacio y Ma. Carmen Ramilo. «Hacia una visión integrada del Gobierno Electrónico.» 2003. 10 de febrero de 2010 <http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=1012139&orden=70419>.
- eLAC. Estrategia para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe. 18 de enero de 2010 <<http://www.eclac.org/socinfo/elac/>>.
- Ilustre Municipalidad de Cuenca. «Ilustre Municipalidad de Cuenca.» 2010. 10 de febrero de 2010 <http://www.cuenca.gov.ec/download/contenido/242_PRESUPUESTO_2010.pdf>.
- —. Ilustre Municipalidad de Cuenca. 2009. 10 de febrero de 2010 <www.cuenca.gov.ec>.
- —. «Ilustre Municipalidad de Cuenca.» diciembre de 2009. Informe de Gestión Agosto - Diciembre de 2009. 5 de febrero de 2010 <<http://www.cuenca.gov.ec/contenido.php?id=734>>.
- —. POA - Eje Gobierno y Administración . Cuenca, 2010.



- Imaginar. «Imaginar.org.» 2008. 9 de Marzo de 2009 <<http://www.imaginar.org/docs/TIC-CAN.pdf>>.
- —. «TIC - CAN 2008.» 2008. Situación de las TIC - Acceso a Infraestructura en la Región Andina. 15 de enero de 2010 <<http://www.imaginar.org/docs/TIC-CAN.pdf>>.
- Iriarte, Erick. «Alfa Redi.» marzo de 2004. 3 de enero de 2010 <<http://www.alfa-redi.com/rdi-articulo.shtml?x=1227>>.
- Jurado Vargas, Romel. Diagnóstico de las Políticas de TIC en el Ecuador. Quito, 2005.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD. Las Tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo humano. Quito: RIMANA, 2001.
- Ramió Matas, Carles. «UNPAN.» octubre de 2002. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. 3 de enero de 2010 <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043805.pdf>>.
- Revelo H, Hector y Karina Palacios. Gobernabilidad y Tecnologías de Información y Comunicaciones. Quito: Infodesarrollo.ec, 2005.
- Revelo, Hector. «Imaginar.org.» marzo de 2005. Gobernabilidad y Tecnologías de la Información y Comunicación. 12 de febrero de 2010 <http://www.imaginar.org/iicd/index_archivos/TUS3/gobernabilidad.pdf>.
- Royo Montañés, Sonia. «Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.» marzo de 2008. 3 de enero de 2010 <http://www.aeca.es/pub/refc/prestesis/Royo_2008_REFC.pdf>.
- Sieber, Sandra, Josep Valor y Valentin Porta. «IESE Business School.» noviembre de 2007. 3 de enero de 2010 <<http://www.iese.edu/research/pdfs/OP-08-03.pdf>>.
- Subsecretaría de Informática - Gobierno Nacional de la República del Ecuador. 18 de enero de 2010



- <<http://www.informatica.gov.ec/index.php/gobierno-electronico/metodologia>>.
- Subsecretaría de Informática. Subsecretaría de Informática de la Secretaría Nacional de Administración Pública. 16 de febrero de 2010 <<http://www.informatica.gov.ec/index.php/quipux-desc/quipux-funcionalidad>>.
 - The Boston Consulting Group. «Mercado de Telecomunicaciones.» 20 de enero de 2010 <<http://bligoo.com/media/users/1/50369/files/Mercado%20Telecomunicaciones%20BCG.pdf>>.
 - Unesco - Universidad de Externado de Colombia. Guía de Gobierno Electrónico local: servicios electrónicos orientados al ciudadano. Bogota, 2005.
 - UNESCO, Universidad Externado de Colombia. «Concope.» agosto de 2005. Consortio de Consejos Provinciales del Ecuador. 3 de enero de 2010 <<http://www.concope.gov.ec/archivos/e-gobierno.pdf>>.
 - Universitat Oberta de Catalunya. «Gobierno Electrónico y Servicios Públicos.» marzo de 2004. 3 de enero de 2010 <http://www.uoc.edu/in3/pic/esp/pdf/PIC_Generalitat_esp.pdf>.



ANEXOS:

ANEXO 1: Ordenanza para el impulso y desarrollo de una estrategia de Gobierno Electrónico en el Cantón Cuenca

ILUSTRE MUNICIPIO DE CUENCA

CONSIDERANDO:

- Que la Municipalidad de Cuenca desarrolla su política, planificación, y gestión para garantizar el desarrollo del cantón,
- Que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación,
- Que la Municipalidad de Cuenca pone de manifiesto la importancia que le asigna a la sociedad de la información en la perspectiva de avanzar a un cantón ágil, eficiente al servicio de los cuencanos y cuencanas,
- Que la sociedad de la información es aquella en la cual la propagación, acumulación e identificación de información es posible gracias a las nuevas tecnologías de la información y comunicación
- Que Gobierno Electrónico implica el uso estratégico de las tecnologías de la información y comunicación, en la generación de servicios gubernamentales de calidad
- Que las tecnologías de información y comunicación, TIC, agrupan las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de información, principalmente de informática, Internet y telecomunicaciones.



- Que la municipalidad de cuenca, impulsará el desarrollo de una estrategia de Gobierno Electrónico como un eje estratégico a su gestión para simplificar e intensificar las relaciones entre gobierno y ciudadanía, para mejorar cualitativa y cuantitativamente los servicios e información ofrecidos a la ciudadanía, para incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, para fomentar la transparencia del sector público y para generar mecanismos de participación ciudadana.
- Que la constitución ecuatoriana establece el acceso a la comunicación e información como uno de los derechos fundamentales que garantizan el Buen Vivir
- Que la Municipalidad trabajará por garantizar que la información sea un bien de la sociedad, al generar estrategias que contribuyan a reducir la brecha digital, al ampliar la cobertura tecnológica y asegurar el acceso equitativo a las tecnología de información y comunicación
- Que, los Arts. 61, 95 y 102 de la Constitución de la República consagran el derecho a la participación en los asuntos de interés público, para lo cual las ciudadanas y ciudadanos, incluidos aquellos domiciliados en el exterior en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, en el control popular de las instituciones del Estado, la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. Dicha participación se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria, en donde la TIC juega un rol facilitador fundamental.
- Que, el Art. 278, establece como obligación de las personas y colectividades en su búsqueda por el buen vivir el participar en las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles. Por tanto el contar con herramientas que potencien la participación ciudadana es fundamental y, hoy en día, la TIC son una herramienta probada de éxito en este ámbito.



- Que se deben generar estrategias para masificar el uso y acceso de los servicios de información (Internet, etc.) de forma que resulten mecanismos efectivos para fomentar la participación ciudadana informada, la educación, la cultura y la democracia directa.

En ejercicio de la atribución que le confiere el primer literal del artículo 63 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

Expide

Ordenanza para el impulso y desarrollo del Gobierno Electrónico en el Cantón Cuenca

CAPITULO I

Sección I

De las disposiciones generales

Artículo 1. Objetivo: Esta ordenanza contiene las normas orientadas a desarrollar las políticas públicas para el impulso y desarrollo de la estrategia municipal de Gobierno Electrónico con miras a vincularlo a la sociedad de la información.

Artículo 2. Ámbito: Esta ordenanza tiene tres niveles de aplicación:

Atención al ciudadano: Este ámbito considera el establecimiento de nuevas formas de relación municipio – ciudadanía con miras a brindar servicios en forma eficiente y eficaz los 7 días de la semana las 24 horas del día ininterrumpidamente.

Gestión Interna: Este ámbito busca el establecimiento de procedimientos internos desburocratizados, simplificados, estandarizados, con flujos de trabajo claros, que faciliten la integración de los sistemas de los diferentes servicios optimizando y automatizando los procesos municipales mejorando la gestión interna tanto del municipio como de las personas jurídicas constituidas por éste.

- Gestión Gobierno a Gobierno



- Gestión Gobierno – Sector Productivo Sector Privado (pueden haber empresas públicas que sean productivas)

Fortalecimiento de la democracia: Este ámbito supone, a través del uso de las tecnologías de información y comunicación, la creación de mecanismos de participación, información e involucramiento del ciudadano en el quehacer municipal y la creación de estrategias que aseguren el acceso equitativo a la sociedad de la información. Generando mecanismo permanentes, eficientes y masivos de transparencia de la gestión pública y rendición de cuentas. Pues permite tener acceso a información Institucional de carácter pública y de interés de la ciudadanía y, por otro lado, la difusión de toda la información referida al desarrollo de la gestión pública, cumplimiento de los planes operativos anuales y planes de trabajo ofertados en campaña. Cumpliendo con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Sección II

Principios

Artículos 3. Para el impulso del Gobierno Electrónico en el cantón Cuenca se considerarán los siguientes principios:

1. **Eficiencia y eficacia:** Simplificación, optimización y automatización de los procesos administrativos tanto internos como entre los organismos, para garantizar servicios públicos efectivos
2. **Neutralidad Tecnológica:** Las entidades públicas del cantón utilizarán las tecnologías de información y comunicación en función de brindar servicios de calidad que respondan a las necesidades de la colectividad y de sus intereses.
3. **Unificación y Estandarización:** Las entidades públicas del cantón Cuenca unificarán, estandarizarán e incluirán en todos los procesos administrativos de las entidades públicas la gestión y uso de las TIC.



4. **Participación:** Generación de mecanismos que contribuyan en la construcción de una democracia participativa. Considerando tres niveles: 1. De opinión a través de consultas a la población, 2. De resolución a través de proceso plebiscitarios y 3. Deliberativa al generar compromiso cívico online por parte de la ciudadanía.
5. **Acceso e igualdad:** Contribuir en la reducción de las desigualdades existentes en el acceso y la utilización de las nuevas tecnologías al aplicar soluciones tecnológicas, informáticas y físicas que permitan el acceso universal a información de manera rápida, segura y oportuna.
6. **Transparencia:** Generar mecanismos de acceso que permitan investigar y evidenciar la labor y gestión desempeñada por las entidades públicas y autoridades.
7. **Seguridad y confidencialidad de los datos:** Enmarcar el proceso administrativo bajo una infraestructura tecnológica segura y confiable que garantice el respeto e inviolabilidad a la intimidad que procura la interacción virtual y el almacenamiento persistente de los datos.
8. **Autenticidad de los documentos:** Garantizar que toda la información que circula en medios electrónicos de las entidades, corporaciones, y empresas públicas de la Municipalidad de Cuenca son documentos oficiales y por lo tanto deberán estar reconocidas y validadas por las institución responsable de emitir las y los organismos de control.
9. **Responsabilidad sobre los datos:** Garantizar la fidelidad en la recepción, almacenamiento, generación y entrega de datos e información, en los procesos administrativos.

SECCION III

DEBERES Y DERECHOS



Artículo 4. Derechos de los ciudadanos: La presente ordenanza está regida por los siguientes derechos ciudadanos:

1. Respuesta clara, directa e inmediata a través de medios electrónicos utilizados para el acceso a la información pública, en los plazos establecidos en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, LOTAIP, este código y demás normas conexas.
2. El acceso a contenidos de calidad, comprensibles e identificados con la realidad política, económica, social, ambiental, de educación y cultural, seguridad, movilidad de Cuenca
3. El conocimiento de todos los procesos que se generan en la administración pública, por medio de canales electrónicos
4. Acceso a la información pública por medio canales electrónicos,
5. Capacitación para el correcto uso de la tecnologías de información y comunicación que proveen las entidades, instituciones, corporaciones y empresas públicas,
6. La confidencialidad, protección e inviolabilidad de los datos personales para que no se destinen a otra finalidad,
7. La privacidad y seguridad de la información que circula por medios electrónicos.

Art. 5. Deberes: Son deberes de la ciudadanía en materias reguladas por esta ordenanza:

- e) Proteger y mantener los bienes y servicios que provee entidades, corporaciones y empresas públicas de la Municipalidad de Cuenca a través del usos de las TIC;
- f) Utilizar los servicios electrónicos de buena fe y sin abusos;
- g) Respetar los procedimientos y mecanismos electrónicos de las entidades, corporaciones, y empresas públicas de la Municipalidad de Cuenca;
- h) Denunciar mal uso de los bienes y servicios ofertados a través de las TIC.



Art. 6. Derechos de las entidades públicas locales: son derechos en materia regulada por esta ordenanza:

Propiedad intelectual de los contenidos.- Corresponde a las entidades públicas salvo disposición legal o contractual en contrario, la propiedad intelectual sobre todos los proyectos, planes y estrategias que se generen en el ámbito de la administración convencional y electrónica. En materia de información reservada, se observan las disposiciones y procedimientos de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Art. 7. Deberes de las entidades públicas del cantón Cuenca.

Corresponde:

- g) Contar con infraestructura tecnológica adecuada para proveer servicios de calidad, eficientes y eficaces para la ciudadanía;
- h) Contar con mecanismos masivos de rendición de cuentas y de fomento a la transparencia de la gestión pública;
- i) Desarrollar las acciones y políticas que garanticen la ejecución de la estrategia de gobierno electrónico y el impulso de la sociedad de la información en el cantón Cuenca;
- j) Ejecutar acciones que contribuyan a reducir la brecha digital y democratizen el acceso de la ciudadanía a los servicios ofertados a través de las TICs;
- k) Crear mecanismos que haciendo uso de las TICs fomenten la participación ciudadana informada, responsable y deliberante;
- l) Establecer políticas públicas tendientes a garantizar el efectivo uso TICs en el cantón Cuenca.

SECCIÓN IV

DEL SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Art. 8. Asamblea Cantonal de Gobierno Electrónico: Se conforma la Asamblea Cantonal de Gobierno electrónico como el espacio ciudadano de



socialización y de rendición de cuentas de las labores ejecutadas para dar cumplimiento al plan de conectividad del Cantón Cuenca y la difusión de las políticas públicas de gobierno electrónico.

Art. 9. Coordinadora Cantonal de Gobierno Electrónico (CCGE).- Se crea, la Coordinadora Cantonal de Gobierno Electrónico, que tiene a su cargo la formulación y ejecución de las políticas en el ámbito de Gobierno Electrónico para el Cantón Cuenca. Corresponde al Concejo:

- g) Estandarizar y unificar las funciones relativas a la conectividad a través del uso de las TICs entre las dependencias y empresas públicas de la Municipalidad de Cuenca; y las interfaces para habilitar la conectividad con otras empresas y organizaciones;
- h) Formular, elaborar y fiscalizar las políticas que garanticen la gobernabilidad electrónica cantonal;
- i) Impulsar el desarrollo de estrategias y mecanismos que contribuyan a masificar y universalizar el acceso a las TICs;
- j) Elaborar informes del avance en el cumplimiento de la presente ordenanza ante el Consejo Cantonal. (Semestrales hasta el 2012, luego serán anuales)
- k) Difundir, capacitar, entrenar a la ciudadanía para el uso efectivo de las soluciones implementadas. Nombrar al Secretario Técnico de Gobierno Electrónico mediante un concurso público de méritos con postulación, veeduría y derecho a impugnación ciudadana. De acuerdo a la respectiva ordenanza.
- l) Aprobar la Agenda Cantonal de Conectividad y los planes operativos anuales elaborados por la Secretaría Técnica de Gobierno Electrónico.

Art. 10. Secretaría Técnica de Gobierno Electrónico (STGE): Se crea la Secretaría Técnica de Gobierno Electrónico como el ente cantonal ejecutor de las políticas formuladas por el CCGE.

Corresponde a la Secretaría:



1. Elaborar la Agenda Cantonal de la Sociedad de la Información como la herramienta que define las acciones a ser emprendidas con miras a cumplir las políticas formuladas por el CCGE en materia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información
2. Elaborar el plan operativo y presupuesto anual con miras a cumplir la Agenda Cantonal de la Sociedad de la Información para la respectiva aprobación del CCGE hasta
3. Elaborar informes semestrales del avance en la ejecución de los planes operativos y Agenda Cantonal de la Sociedad de la Información y presentarlo al CCGE,
4. Definir estándares en TICs y validar los planes estratégicos y los planes operativos informáticos y de telecomunicaciones de las distintas entidades, instituciones, corporaciones y empresas públicas de la Municipalidad de Cuenca en el marco de Agenda,
5. Alinear las estrategias propias de la municipalidad, con sus procesos de atención ciudadana y, diseñar, desarrollar e implementar plataformas y herramientas que haciendo uso de las TICs permitan consolidar, estandarizar y unificar los procesos genéricos de las distintas entidades, instituciones, corporaciones y empresas públicas de la Municipalidad de Cuenca.

Art. 11. Comisión de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Electrónico: Crear la comisión de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Electrónico dentro del I. Consejo Cantonal. Corresponde a la comisión:

1. Elaborar las ordenanzas que den el marco regulatorio para el impulso de la estrategia de Gobierno Electrónico a nivel cantonal y el impulso de la sociedad de la información;
2. Fiscalizar la correcta ejecución y aplicación de las ordenanzas en este marco aprobadas;



3. Elaborar la agenda legislativa que contribuya en la ejecución de la Agenda Cantonal de la Sociedad de la Información y los planes operativos elaborados por la STGE.

Sección V

De la conformación de la Asamblea Cantonal de Gobierno Electrónico

Art. 12 Asamblea Cantonal de Gobierno Electrónico: Estará integrada por la Alcaldesa o Alcalde de Cuenca, miembros del Directorio, las máximas autoridades Informáticos de la Corporación Municipal y de las Entidades públicas y privadas del cantón Cuenca.

La convocatoria será abierta a través de los medios de comunicación, Web del Municipio y diversos mecanismos electrónicos, de manera que la ciudadanía pueda participar como oyente.

Art. 13: Presidencia de la Asamblea: La presidencia recae en la Alcaldesa o Alcalde de Cuenca.

Art. 14: Los miembros de la Asamblea: tendrán voz y voto en las sesiones.

Art. 15: Sesiones ordinarias: Serán de tipo anual y se convocaran con 48 horas de anticipación. Las decisiones se tomarán con mayoría simple.

Art. 16: Sesiones extraordinarias: Serán convocadas por petición del Alcalde con 48 horas de anticipación pudiendo ser convocadas las veces que se consideren necesarias.

Sección VI

De la conformación del Coordinadora Cantonal de Gobierno Electrónico



Art. 17. Directorio: El CCGE tendrá un directorio integrado por la Alcaldesa o Alcalde de Cuenca o su delegado, , la Presidenta o Presidente de la Comisión de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Electrónico, la Secretaria o Secretario de Gobierno y Administración del Municipio de Cuenca, y la Secretaria o Secretario Técnico de Gobierno Electrónico quien actuará como secretario.

El Directorio deberá convocar de acuerdo al tema a tratar a entidades público y privadas, profesionales y funcionarios responsables o concedores de los temas a tratar y ciudadanía para debatir y analizar los temas a tratar.

Art. Presidencia de la Asamblea Cantonal de Gobierno Electrónico:

Art. 18: Presidencia del Consejo: La presidencia será rotativa entre los integrantes del directorio que tienen voz y voto, y durarán en sus funciones un año

Art. 19: Los miembros del Directorio tendrán voz y voto en las sesiones a excepción del secretario quién participara únicamente con voz.

Los delegados e invitados a participar en temas concretos, tendrán derecho a voz únicamente.

Art. 20: Sesiones ordinarias: Serán de tipo mensual y se convocaran con 48 horas de anticipación. Las decisiones se tomarán con mayoría simple.

Art. 21: Sesiones extraordinarias: Serán convocadas con 24 horas de anticipación pudiendo ser convocadas las veces que se consideren necesarias.

Sección VII

De la conformación del Secretaría Técnica de Gobierno Electrónico



Art. 22: Secretario Técnico: Será nombrado mediante un concurso público de méritos con postulación, veeduría y derecho a impugnación ciudadana. De acuerdo a la respectiva ordenanza.

Art. 23: Financiamiento: El financiamiento de la secretaría será de responsabilidad del Municipio de Cuenca.

Además de gestionar fondos a nivel nacional e internacional que contribuyan a la ejecución del plan operativo.

Art. 24: Equipo Técnico: El equipo estará conformará de conformidad al Plan Operativo Anual. El equipo en caso de requerirlo, en base al perfil profesional, podrá solicitar la colaboración bajo la modalidad de comisión de servicios o la integración permanente del o los funcionarios de las entidades, instituciones o empresas públicas de la Municipalidad de Cuenca.

Sección VIII

De la conformación de la Comisión de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Electrónico

Art. 25. Conformación: La comisión será conformada en el Consejo Cantonal, de acuerdo a lo previsto en la Ley de Régimen Municipal.

Sección IX

De los servicios del Gobierno Electrónico

Art. 26. Calidad y seguridad de la información a través de canales electrónicos: Garantizar la disponibilidad de los servicios públicos que se pongan a disposición por parte de las entidades, instituciones, corporaciones y empresas publicas de la Municipalidad de Cuenca y del cantón a través de canales electrónicos las veinte y cuatro horas, todos los días del año ininterrumpidamente. Los canales electrónicos deberán contar con la



seguridad necesaria para garantizar la autenticidad y la integridad de la información digital que contienen.

Art. 27 Accesibilidad: Corresponde a las entidades, instituciones, corporaciones y empresas públicas de la Municipalidad de Cuenca y del cantón:

- a) Generar los mecanismos y estrategias que contribuyan a garantizar el acceso por parte de la ciudadanía a los servicios públicos, a través de las TICs.
- b) Garantizar que los servicios electrónicos, objeto de esta ordenanza sean accesibles desde sistemas y aplicaciones sin costo para el usuario.

Art. 28. Funcionalidad administrativa digital: Corresponde a las entidades, instituciones, corporaciones y empresas públicas de la Municipalidad de Cuenca y del cantón:

- g) Asegurar la disponibilidad y acceso a la normativa completa a través de medios electrónicos
- h) Facilitar, a través de medios electrónicos, toda la información administrativa que, por prescripción legal, se tenga que hacer pública y se especificará, en todos los casos, el órgano administrativo autor del acto publicado
- i) Incorporar progresivamente los trámites y procedimientos administrativos para la tramitación por medios electrónicos.
- j) Presentar a la ciudadanía la guía de información de todo el proceso administrativo general
- k) Promover la eliminación de certificados y, en general, de documentos en papel, siempre que sea posible remplazarlos por documentos electrónicos, certificados en caso de ser necesario.
- l) Promover la comunicación digital entre funcionarios de las entidades, instituciones, corporaciones y empresas públicas de la Municipalidad de Cuenca y del cantón.



Sección X

De las áreas del Gobierno Electrónico

Art. 29. Sociedad de la Información: Para fines de esta Ordenanza el diseño, gestión y aplicación de las redes y servicios de comunicaciones, para el transporte, almacenamiento y procesamiento de cualquier tipo de información (datos, voz, vídeo, etc.) con miras a generar servicios públicos de calidad, exige el desarrollo de procesos que permitan ir sentando las bases para una administración pública electrónica, acceso universal al Internet, tele servicios tales como: teleeducación, telemedicina, teleseguridad, teletransporte, teleturismo, telecomercialización, teleambiente, teletrabajo entre otros.

Sección XI

Confidencialidad y seguridad

Art. 30. Resguardo de la privacidad: La protección, seguridad, reserva y confidencialidad de la información a ser generada, almacenada y administrada a través de medios electrónicos, es de responsabilidad tanto de la entidad generadora, cuanto de la entidad receptora de la misma.

Art. 31 Código único de identificación digital: El acceso seguro a los servicios públicos digitales de las entidades, instituciones, corporaciones y empresas públicas de la Municipalidad de Cuenca y del cantón, será realizado mediante el numero de cedula y el código único de identificación digital a nivel provincial o cantonal.

Sección XII

De las áreas del Gobierno Electrónico



Art. 32 Participación ciudadana.- La estrategia de Gobierno Electrónico a ser impulsada en el cantón, fomentara mecanismos y espacios de participación e interacción con la ciudadanía a través de:

1. Generar las herramientas que garanticen interacción con la ciudadanía a través distintas plataformas y medios tecnológicos;
2. Crear o generar vínculos con redes sociales para el trabajo coordinado en temas trascendentes para el cantón;
3. Crear y mantener un portal cantonal de servicios públicos dinámico, ágil y de acceso fácil;
4. Crear estrategias para valorar y reducir la brecha digital existente:
 - a. Estudiar la forma de contar con conectividad Internet de mejor calidad y a precios razonables,
 - b. Ampliación en la cobertura de Internet en territorios en los que actualmente no se cuenta con este servicio.
 - c. Fortalecer la organización barrial y parroquial mediante la implementación de telecentros y sistemas de interconexión en las administraciones zonales que permitan alimentar y disponer de la información pública; para múltiples fines;
 - d. Crear y fortalecer una Red de Telecentros especializados como Centros de Servicio con mayor valor agregado para la comunidad en la cual residen.
5. Capacitar a la ciudadana en el uso y acceso efectivo a las Tecnologías de Información y,
6. Promover y difundir el uso de las TICs en el cantón Cuenca.

Transitorias:

PRIMERA: Es de responsabilidad del Secretario Técnico de Gobierno Electrónico, conformar el equipo operativo base que viabilice la ejecución del plan operativo en un plazo no mayor a 30 días desde su nombramiento.