

Espirales

Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador¹

Impact of electronic government on the public management of Ecuador

Ricardo Alberto Arcentales Macas²

Jinsop Elias Gamboa Poveda³

RECIBIDO – NOVIEMBRE 2018 – ACEPTADO FEBRERO 2019 – PUBLICADO MARZO 2019

¹ Artículo original derivado del proyecto de investigación titulado Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador, fecha de realización entre julio a diciembre del 2018

² Ingeniero Comercial con mención en Administración Financiera, Especialista en Administración Pública, Jefe de Presupuesto, Superintendencia de Compañía de Valores, rarcental@supercias.gob.ec, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8790-9054>

³ Contador Pública, Magister en Administración y Dirección de Empresa, Profesor Agregado 2, Universidad Estatal de Milagro, jgamboap@unemi.edu.ec, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7817-2836>

Resumen

Introducción. El impacto que representa el gobierno electrónico en aplicación a la gestión pública del Ecuador, representa la verdadera transformación del gobierno a nivel global, manifestándose en el cambio de paradigma dentro de la gestión gubernamental, **Objetivo** explicar cómo la fusión que conlleva la utilización intensiva de las TIC, las cuales presentan modalidades distintas como es tanto en la gestión, administración y planificación, todo ello enmarcado como una nueva forma de gobierno. **Materiales y métodos** la investigación es de tipo bibliográfica en el que se utilizó un estudio descriptivo, analítico y sintético. **Resultados** Al final se hace una propuesta de como mejorar y simplificar todos los procesos que se realizan en el soporte institucional, para así facilitar la creación de canales, **Conclusiones** esto permite aumentar la participación de la ciudadanía y también transparentar los servicios o procesos en la administración pública.

Palabras clave

Tecnología de la información, Gobierno electrónico, Instituciones políticas, Gestión de la información.

Abstract

Introduction. The impact that electronic government represents in application to the public management of Ecuador, represents the true transformation of the government at a global level, manifesting itself in the paradigm shift within government management. **Objective** to explain how the fusion that entails the intensive use of ICT, which present different modalities as it is in management, administration and planning, all framed as a new form of government. **Materials and methods** The research is of a bibliographic type in which a descriptive, analytical and synthetic study was used. **Results** At the end a proposal is made on how to improve and simplify all the processes that are carried out in the institutional support, in order to facilitate the creation of channels, **Conclusions** this allows to increase the participation of the citizenship and also to make transparent the services or processes in the administration public.

key words

Information technology, Electronic government, Political institutions, Information management.

1. Introducción

En los organismos públicos es imprescindible el mejorar los servicios, y con ello lograr aumentar su eficiencia, y para así lograr una mayor transparencia y proporcionar una accesibilidad dada vez de mejor calidad, y es por ello que en este contexto las nuevas tecnologías de la información desempeñan un rol fundamental.

Al ser las tecnologías de información las herramientas que al ser aplicadas dan como resultado cambios totalmente radicales en la gestión pública y privada y es bastante paradójico por cuanto son las que sobresalen o sobrepasan a la comprensión y formación de la mayor parte de los reformadores los cuales se encuentran gestionando o financian los grandes proyectos que se están dando en la informatización pública en el Ecuador.

Estos proyectos de gran trascendencia tecnológica conllevan a nivel global enormes dificultades, que pueden sostener grandes fracasos totales o también parciales, así como también resistencias al cambio y una falta de dirección estratégica por parte del área directiva, que por lo regular suelen indicar como un problema que debe ser solucionado en el departamento de informática, es por ello muy difícil que la mayoría de los ejecutivos públicos que presenten una visión tecnológica se encuentren o vengan de las filas de los profesionales en informática.

Cuando este tipo de tecnologías se desarrollan y aplican con éxito lográndose formalizar procesos y obtener un resultado óptimo en las prácticas de trabajo, se dice que la vuelta atrás es bastante difícil.

El objetivo primordial en lo que representa la gestión electrónica constituye el acercar el Estado a los ciudadanos y con ello lograr incrementar la participación en lo que tiene que ver en las decisiones públicas. Es decir, las TI en lo que tiene que ver con la GE constituye un instrumento muy poderoso la cual promueve la participación ciudadana.

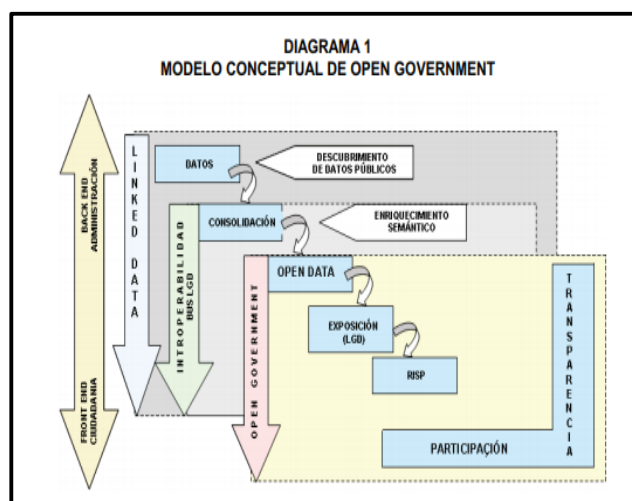
Es imprescindible la existencia de una infraestructura tecnológica adecuada que permita la instalación en el país a un costo bajo y razonable. El proceso de implementación se encuentra basado en el conocimiento y por consiguiente su puesta en marcha está dado por las posibilidades técnicas en el desarrollo de las tecnologías de la información en el proceso de negocios de cada institución pública y el acceso real y fácil por parte de los usuarios.

El impacto que tiene la introducción de las TIC en la planificación estratégica de los servicios públicos está dando como resultado cambios en diversas áreas; salud, economía, impuestos, justicia, etc. Si bien existe un incremento significativo de las TIC en los últimos años esto conlleva a nuevos e interesantes canales en lo que tiene que ver la provisión de servicios a la sociedad, y también en el mejoramiento de la información que llega a los ciudadanos permitiendo su acceso sin límites

Los gobiernos en Latinoamérica en los últimos años han aplicado una serie de reformas estructurales y legales de modernización de la gestión pública esto permite una mejor

instalación de la GE así como también del desarrollo gradual que se da en el desarrollo de los modelos de su evolución.

En lo referente a las reformas que se han dado en el gobierno todas ellas apoyadas en las TIC permiten y afectan la operación interna de los entes públicos generando una serie de externalidades que conllevan el utilizar el internet por parte de los ciudadanos, incrementando las transformaciones gerenciales las cuales pretenden eliminar trabas burocráticas, reducir la documentación, y simplificar los procedimientos Administrativos.



Fuente: Centro Tecnológico especializado en TIC (TIC)

Si bien las políticas de reforma deben permanecer en el tiempo por cuanto no es solo necesario que el Estado como tal realice los planes estratégicos los cuales pueden ser dados a mediano y largo plazo, lo fundamental es que estos sean continuos independientemente de los cambios de gobiernos. Es por ello que la tarea más complicada se da al medir el desempeño de estas estrategias de GE. Se debe conocer al Gobierno Electrónico no como un proyecto de cambio ni es una apuesta a la automatización, constituye en sí un proceso de enriquecimiento de lo que es la vida del ciudadano, lo que va madurante conforme avanzan las etapas las cuales marcan niveles de establecimiento, así como también la consolidación de un Gobierno Electrónico.

En otros países las utilidades de las TIC en el Gobierno Electrónico han jugado un papel primordial, Es por ello que al ser resuelto esos obstáculos existen nuevos retos que necesitan actualizar el enfoque que se tiene en el presente Plan.

Es importante que el gobierno electrónico se encuentre en amplia conexión con la mayoría de aspectos establecidos en la Constitución del Ecuador, como ejemplo de ello se puede indicar " la forma de convivencia ciudadana en diversidad y armonía con la naturaleza lo que permite el Buen vivir" En definitiva el Gobierno Electrónico no constituye el resultado de ingresar al país las nuevas tendencias mundiales supone el aplicar una nueva línea de desarrollo nacional que mantenga los principales avances que estén en la modernidad y mejora entre gobierno y sus actores.

1.1. La accesibilidad a las TIC en Ecuador

“En Ecuador el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos anualmente presenta un informe sobre el acceso de los ecuatorianos a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones. En el informe del 2012, se recopilan cifras que han tenido un crecimiento continuo desde el año 2010. Aunque es cierto que los datos son alentadores, aún el número de personas que acceden a la plataforma digital no supera el cincuenta por ciento” (INEC, 2014).

Se puede determinar que la información y la comunicación producen grandes cambios tanto a nivel social y ciudadano en sus diferentes interacciones. Lo que se denomina la nueva racionalidad permite conformar y fortalecer las redes sociales así como también las comunidades virtuales las cuales permiten tener espacios interactivos así como nuevos colectivos sociales de promoción la cual es independiente y a la vez articulada los cuales permiten generar productos simbólicos los cuales contribuyen poderosamente a fortalecer nuevos procesos de interacción ciudadana donde se acumulan procesos socioculturales y políticos por lo que en las redes se encuentran espacios donde difundir ideas políticas que llenan de sentido la existencia de los cibernautas

Se determina que las redes sociales en la web aplican su principal impacto en las relaciones sociales contemporáneas y se encuentran asociadas a las bondades que permite el ciberespacio, como son la tactilidad, la portabilidad, pluriubicuidad, así como la simultaneidad, además se plantean diferentes relaciones paradójicas entre los individuos que conforman el habitat, lo que permite reconfigurar sistemas, campos sociales, producción de conocimiento, modos de comunicación interpersonal originales y complejos, lo que permite que, facilitar nuevas formas de comunicación e interacción. Es por este motivo que, consiguiendo más allá de los factores estrictamente tecnológicos de interconexión, lo que verdaderamente es importante constituyen las personas, las cuales están históricamente situadas, y que interactúan unas con otras permitiendo intercambios y dando como resultado nuevos sentidos y significados. “Las peculiaridades de la sociabilidad mediada por computador se instituyen en la intersección entre los aspectos humanos y los tecnológicos” (Fragoso, 2009, p. 13).

Cuando se habla de red global constituye “una red es un conjunto de nodos interconectados” (Castells, 2001, p. 15), lo que se quiere determinar es que siendo formas antiguas de asociación y actividad humana estas cobran nueva vida al interactuar con el internet que existe en la actualidad lo que les transforma en verdaderas redes de información que permiten comunicarse con muchas personas a gran escala global y en un tiempo determinado o escogido por el usuario lo que permite que exista la transición hacia una nueva sociedad lo que se denomina la sociedad en red.

Tomando otro enfoque, Christian Fuchs (2008) determina la relación internet y sociedad como un tema importante a ser investigado y el cual está tomando mucha fuerza. Es por esto que se toma en cuenta la relación existente entre Internet y sociedad la misma que se entiende como un verdadero proceso de desarrollo dialectico siendo así también un proceso dinámico que permite unirse en lo que es la diversidad lo que permite tener una amplia visión no solo de constructivismo social ni de determinismo tecnológico

La red de Internet es comprendida, por Fuchs, como un sistema dinámico tecno-social global (Fuchs, 2008, p. 121-139). La cual presenta una característica primordial la cual es la de

constituir un sistema-red que se basa en la estructura descentralizada en la cual los actores que son los individuos de la sociedad se encuentran recreando el conocimiento global y así permiten producir y consumir las nuevas tecnologías, los nuevos significados sociales en las redes que se encuentran interconectadas a computadores (INEC, 2014).

2. Materiales y métodos

La metodología de la investigación nos indica el medio más adecuado para realizar un trabajo investigativo, orientado a entender, manejar, y enriquecer los procedimientos teóricos y empíricos de las ciencias, evitando subjetividad, dogmatismo, impresionismo y estereotipos. El método inductivo, es un proceso analítico-sistemático que parte del estudio de leyes y principios y sigue con casos particulares para llegar a conclusiones generales.

Este artículo se desarrolló bajo el enfoque de bibliográfico, donde el método de investigación que se utilizó, es el inductivo, ya que se basó en fenómenos presentados en lo referente a tendencias del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador en el aspecto social, con el propósito de llegar a conclusiones generales.

3. Resultados

3.1 Las nuevas tecnologías de la información

Con el internet la difusión de las imágenes o spots han adquirido una gran importancia en la sociedad; se puede visibilizar al mundo y que trata de mostrar. En el caso del Spot marca una gran diferencia ya que desempeñan un papel central en la transición entre los grupos de pertenencia natural, la familia y los grupos de referencia voluntarios, amigos, compañeros. Posibilitan que se crucen nuevas tensiones, como atarse a la tradición o romper con ella, asumir conductas globales o afirmar los valores locales

Si bien identificar y definir el nivel cultural constituye un elaborado proceso muy dinámico y arduo, por cuanto consiste en la explicación de conceptos que se encuentran profundamente en interacción tanto con los hábitos así con los modos de ver que tiene cada grupo a nivel social, es decir es una ideología que se encuentra arraigada en cada persona y que da forma a su conducta así como su desarrollo en el entorno, y también se dice que es dinámico por cuanto se produce un debate a nivel de las ciencias sociales, se indica además que la sociedad aplica nuevas actitudes y comportamientos que son el resultado de la transformación de la cultura dominante, y con ello se logra un nuevo paso en el horizonte de estudios, que para la presente investigación es la Cultura Visual, que constituye un nuevo modelo de configuración tanto de la imagen con la realidad actual.

Es por ello que en la época actual y con el surgimiento de la Internet que se tiene imágenes y videos casi a diario de diferentes actos a nivel cultural, es por la revolución tecnológica que se dan este tipo de acercamientos sociales y que une más al conglomerado humano definiendo su cultura y su forma de vida.

De acuerdo a lo que indica Geertz (2003) “hombres no modificados por las costumbres de determinados lugares en realidad no existen, nunca existieron y, lo que es más importante, no podrían existir por la naturaleza misma del caso” (p. 44- 45).

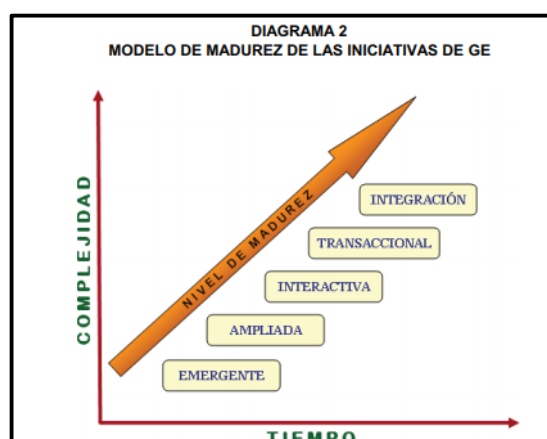
Esto significa que el hombre desde su nacimiento y crecimiento aprende comportamientos es decir tiene costumbres, tradiciones, ritos que identifican su lugar y su cultura (Otero y Pineiro, 2012).

Clifford Geertz en su libro “La interpretación de las culturas”, determina que para llegar a la comprensión de la cultura de una manera antropológica se necesita un análisis por niveles que van desde lo general a lo particular, es por ello que se debe analizar desde cuando el hombre evolucionó tomando como referencia desde que se desarrolla la corteza cerebral, la perfección del sistema nervioso en los referentes del homo sapiens, y cuando este crea sus armas y s vestimenta otorgándose significado a los sucesos que les tocaba hacer frente el hombre se hizo hombre (Otero y Pineiro, 2012).

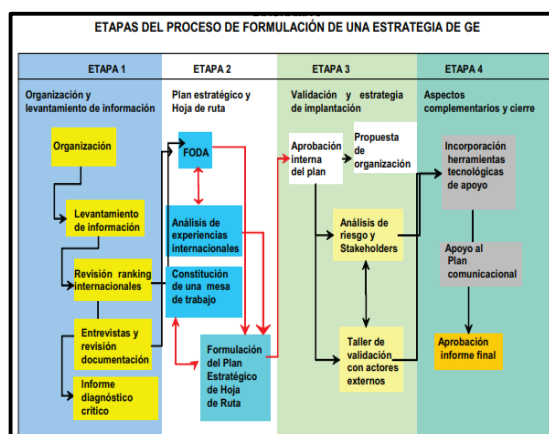
3.2 Modelos de evolución del gobierno electrónico

Se puede determinar que el proceso evolutivo del GE permite el uso y adopción de forma prioritaria de las TC, así como también de las reformas institucionales asociadas. Es de allí que es muy importante conocer el proceso de evolución y el ciclo de vida del desarrollo de un GE. Para Martínez, 2014, el organismo mundial como la ONU permite establecer la clasificación de las iniciativas de Gobierno Electrónico todo ello de acuerdo al grado de desarrollo en el que se encuentra el GE y son las siguientes:

- **Presencia emergente:** Esto se da cuando el país asume el desarrollo del Gobierno Electrónico, pero solo de la información básica la cual se desarrolla vía internet. (Martinez, 2014)
- **Presencia ampliada:** constituye la presencia en las redes en la web y en los buscadores de internet y la interacción a través del correo electrónico.
- **Presencia interactiva:** este tipo de presencia se obtiene por las organizaciones gubernamentales las cuales tienen amplia injerencia en el internet y web donde se proporcionan servicios mediante una interacción mucho más sofisticada, como un ejemplo se puede evidenciar el envío y llenado de formularios (Martinez, 2014).
- **Presencia transaccional:** Este tipo de presencia se establece cuando el gobierno ofrece visas, certificados de nacimiento, defunción, pago de multas y de impuestos (Otero y Pineiro, 2012).
- **Integración total:** se da cuando existe acceso instantáneo a la mayoría de los servicios de manera integrada. Donde para el usuario es casi imperceptible los límites entre los diversos servicios (Martinez, 2014).



Fuente: Elaboración propia en base a modelo ONU y fases de GE Garnert Group.



Fuente: Elaboración propia.

- Formulando una estrategia:** Al realizar una estrategia de GE se debe tomar en cuenta disponer de un modelo de desarrollo sobre las que se realizaran las iniciativas, por ejemplo, al realizar las políticas para la utilización de metadatos, el uso en los diversos estándares de telecomunicaciones, nuevas técnicas en lo servicios, para lo cual se debe realizar un plan básico donde debe constar la utilización de las TIC lo que permite realizar una discusión ordenada (Martinez, 2014).

Si bien los medios de comunicación tradicionales fueron considerados, durante muchos años, la plataforma ideal para desarrollar la comunicación política, el desarrollo de las TICS produjo otro modo de comunicar. Según la investigación publicada por Túnez y Sixto, en la Revista Latina de Comunicación Social sobre Redes sociales, Política y Compromiso 2.0 “En una sociedad avanzada tecnológica y sociológicamente las organizaciones que no utilicen los nuevos soportes y técnicas de la comunicación cibernética están previsiblemente abocadas al fracaso. En esta esfera virtual las redes sociales se erigen como un recurso y canal adecuado para la implementación del marketing político 2.0, creando un escenario donde es posible la interacción con los usuarios” (Tunez y Sixto, 2011).

Las redes sociales acogen nichos de personas con perfiles homogéneos dentro de la, de suyo, heterogénea red de redes. El paradigma de esta tendencia universalizante no ha pasado desapercibido para el mundo de la mercadotecnia, la publicidad y por tanto la comunicación persuasiva en todos sus aspectos. Sin embargo, una de las aplicaciones que sin duda llama más la atención e interés es su reciente aplicación al mundo de la política” (Domínguez, 2009).

Para Fernando Tellado “La acción en redes sociales convierte a cualquier militante en parte integrante de la estrategia de partido, pudiendo sumar voces al objetivo común de ganar representación política en la sociedad para tu partido” (Tellado, 2012).

Según estudios de uso de Internet publicado en Tendencias digitales 2014, en América Latina existen aproximadamente 250 millones de usuarios de internet, lo cual demuestra que cada vez somos más latinoamericanos conectados a la red de redes, lo cual nos convierte en una población con más peso en el ámbito de internet a nivel global representando un 42% de la

población total. Los países con mayor índice de uso son Venezuela con el 88.8%, Chile con el 87,6%, y Argentina con el 85% (Tendencias Digitales, 2014).

El uso de internet en América Latina crece a un ritmo acelerado y las proyecciones de Internet World Stats es que en el 2016 la penetración superará el 53%, lo que supone un crecimiento del 13% anual, mayor a otras regiones del mundo (ADEXNEWS, 2014).

El potencial viral en Redes Sociales alcanza el 60%, lo que evidencia que los Community Manager están sacando provecho de sus contenidos digitales creados a partir de sus necesidades. De acuerdo con el último informe de ComScore "Futuro Digital Latam 2014", los usuarios en América Latina pasan 21,7 horas en línea por mes (Martínez, 2014).

Como un efecto directo del uso de las Tics, en América Latina, los partidos políticos, también están haciendo uso agresivo de sus cuentas en Facebook y Twitter, para realizar campañas políticas a través de imágenes, videos, material multimedia, infografías con la finalidad de viralizar sus contenidos y tratar de influenciar en la intención del voto en elecciones a las diferentes dignidades políticas (Tendencias Digitales, 2014).

4. Discusión

Se puede determinar en esta investigación que son los factores diversos como las nuevas tecnologías, las personas, las reglamentaciones y regulaciones de las políticas públicas, la gestión de proyectos y los procesos los cuales juegan un determinante papel en el éxito de la gestión pública. Es fundamental el conocimiento de las interacciones que tienen las TIC lo que determina en definitiva un mayor valor público.

El uso que se da las TIC por parte del Estado permite que llegue de forma adecuada en los programas emprendidos tanto a la ciudadanía como a las empresas, siendo una tarea que no es fácil, lo que repercute en los beneficiarios directos, la ciudadanía y las empresas, es por ello que los diferentes estamentos gubernamentales cambien o se reestructuren de mejor manera por ejemplo el aumento del intercambio colaborativo entre las diversas agencias al compartir recursos e información esto conlleva al mejor aprovechamiento de las sinergias lo que permite que los negocios sean más eficientes (Martinez, 2014).

Se puede entender como las herramientas como las TIC son fundamentales para mejorar la eficiencia de las diversas entidades que conforman el Estado, con el uso adecuado de las TIC se puede mejorar la gestión pública, así como también la manera como se relaciona con los ciudadanos y las empresas.

Otro de los aspectos relevantes son las inversiones que se realizan en lo referente a proyectos donde existe involucramiento de las TIC que están relacionados con la GE, analizando las posibles fallas que se dan, así como la urgencia del involucramiento de las unidades de negocios afectadas con la parte informática esto no solo para conocer la parte técnica sino además de la interrelación con otros aspectos estratégicos del negocio.

5. Referencias bibliográficas

Albornoz, B. (2007). *Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana* (1ª edición ed.). (B. A. Rivero, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador: RisperGraf.

-
- ADEXNEWS. (30 de 9 de 2014). *Adexperu boletín de noticias N° 680*. Recuperado de <http://www.adexperu.org.pe/BoletinesD/Prensa/BPrensa.asp?bol=1945&cod=107>
- C.A. Araya, D. R. (2005). *Internet Política y Ciudadanía*. Nueva Sociedad (159), 56 - 71. Asamblea.
- Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Montecristi: Publicada en el Registro Oficial No. 449 - 20 de octubre de 2008.
- BID. (2011). *Conexiones del desarrollo: Impacto de las nuevas tecnologías de la información*. (A. Chong, Ed.) Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bwalya, K., Zulu, S., Grand, B., & Sebina, P. *Organization Science Perspective. Conference Understanding the Digital Economy*. Data, Tool and Research. Washington, D.C., Estados Unidos: Department of Commerce.
- Castelo, A., Alarcón, P., y Yela, R. (2015). Factores impulsores del cambio en la administración pública del siglo XXI. *RES NON VERBA* (7), 135.
- CEPAL. (2005). *Indicadores clave de las tecnologías de la información y de las comunicaciones*. Santiago de Chile, Chile: Naciones Unidas.
- CEPAL. (2011). *El gobierno electrónico en la Gestión Pública*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- CEPAL. (2013). *Economía digital para el cambio estructural y la igualdad*. Santiago, Chile: Naciones Unidas.
- CLAD. (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Santiago de Chile: Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago.
- CLAD (2009), "*Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*", aprobada por la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Lisboa, Portugal, 25 y 26 de junio; y adoptada por la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, Estoril, Portugal, 30 de noviembre y 1° de diciembre.
- Cobo, J. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *ZER revista de estudios de comunicación*, 14 (27), 295- 318.
- Dahl, R. (1979). "*Procedural Democracy*" in Peter Laslett and James Fishkin, eds., *Philosophy, Politics, and Society*. New Haven: Yale University Press.
- Gallego, J. (2010). *Tecnologías de la Información y de la Comunicación*. Madrid, España: Editex.
- Heeks, R., y Bailur, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government Information Quarterly*, 24 (2), 243-265.
- Herrera, R., y Gutiérrez, J. (2011). *Conocimiento, innovación y desarrollo*. San José de Costa Rica, Costa Rica: Impresión Gráfica del Este.
- INEC. (2014). *Ecuador en cifras*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Katz, R. (2012). *Banda Ancha, Digitalización y Desarrollo*. Columbia Business School, División de Finanzas y Economía.

- CEPAL. Katz, R., y Callorda, F. (2013). *Impacto del despliegue de la banda ancha en Ecuador. Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información*. Lima: IDRC. CRDI.
- Martinez, C. (2014). El futuro digital en Latinoamérica 2014. *Industria Musical*, 89. Recuperado de <http://industriamusical.es/el-futuro-digital-en-latinoamerica-2014/>
- Manin, B. (1987). *On Legitimacy and Political Deliberation* (Vol. 15). En: *Political Theory*, vol. 15, N°3. Sage Publications.
- MINTEL. (2014). *Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el Desarrollo*. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, Subsecretaría de Fomento de la Sociedad de la Información y Gobierno en Línea, Quito.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2014). *Programa Nacional de Gobierno Digital*. Recuperado de: <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/05/Programa-Nacional-deGobierno-Digital.pdf>
- OCDE. (2003). Utilización de las TIC en el sector público: modelo cuestionario nórdico.
- OCDE. DSTI/ICCP/IIS/RD. | 127 Barragán y Guevara. El gobierno electrónico en Ecuador OCDE, O. p. (2006). *Participación ciudadana. Manual de la OCDE sobre información, consulta y participación en la elaboración de políticas públicas*. París, Francia: Secretaría de la Función Pública.
- Ortiz Sandoval, L. (2012). *La instancia pública de la gestión. Algunas consideraciones sobre la participación ciudadana en el Estado*. *Reforma y Democracia* (54),
- Oszlak, O., y Kaufman, E. (2014). *Teoría y Práctica del gobierno abierto: lecciones de la experiencia internacional*. Buenos Aires: IDRC-CRDI, RED GEALC, Organización de los Estados Americanos. Secretaría Nacional de la Administración Pública. (26 de mayo de 2014). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014 - 2017. Versión 1.0. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado de: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Plan-Gobierno-ElectronicoV1.pdf>
- Sánchez González, J. J. (mayo-agosto de 2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espacios públicos*, 18 (43), 51- 73.
- Figueroa, J. C. (2009). *La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Madrid, España.
- SNAP. (2016). Secretaría Nacional de Administración Pública. Recuperado de [://www.administracionpublica.gob.ec/gpr-gobierno-porresultados/](http://www.administracionpublica.gob.ec/gpr-gobierno-porresultados/)
- Tellado, F. (14 de 10 de 2012). *Navegando con red Fernando Tellado*. Obtenido de <http://tellado.es/social-media-y-campanas-electorales/>
- Tendencias Digitales. (2014). <https://twitter.com/TendenciasD>. Recuperado de https://twitter.com/TendenciasD?original_referer=http%3A%2F%2Ftendenciasdigitales.com%2F&profile_id=23820788&tw_i=550010732684001280&tw_p=embeddedtimeline&tw_w=386242421220073472

Torero, M., y Von Braun, J. (2006). *Information and Communication Technologies for Development and Poverty Reduction: The Potential of Telecommunications*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.

Torres, L., Pina, V., y Acerete, B. (2006). E-Governance Developments in European Union Cities: Reshaping Government's Relationship with Citizens. *Governance: An international Journal of Policy, Administrations, and Institutions*, 12 (9), 277-302.

Tunez, M., y Sixto, J. (2011). Redes sociales, política y Compromiso 2.0: La comunicación de los diputados españoles en Facebook. *Revista Latina de Comunicacion Social*, 930.

UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization). (2006). *Gobernabilidad electrónica Fortalecimiento de capacidades de la gobernabilidad electrónica*. [Folleto] 7. Recuperado de: [files/14896/11412266495egovernance.pdf/e-governance.pdf](https://files.14896/11412266495egovernance.pdf/e-governance.pdf)
