

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN  
ESCUELA DE DIPLOMACIA Y RELACIONES INTERNACIONALES**



**LA INCURSIÓN DEL ECUADOR EN LA ERA DE LA  
DIPLOMACIA DIGITAL. CASO DE ESTUDIO: “CAMPAÑA  
DIPLOMACIA DIGITAL” DE LA EMBAJADA DE ECUADOR  
EN EEUU.**

**AUTORA: MARÍA CUMANDÁ PIÑEIRO JARA**

**2016**

Tutor: Javier Dávalos

## CERTIFICACIÓN DE DIRECTOR

Por medio de la presente dejo constancia de que el proyecto de investigación, presentado por **MARÍA CUMANDÁ PIÑEIRO JARA**, para optar por el título de **INTERNACIONALISTA**, bajo el proyecto de titulación **“LA INCURSIÓN DEL ECUADOR EN LA ERA DE LA DIPLOMACIA DIGITAL. CASO DE ESTUDIO: “CAMPAÑA DIPLOMACIA DIGITAL” DE LA EMBAJADA DE ECUADOR EN EEUU”**. Certifico que es esfuerzo y sacrificio del autor y puede ser sometido a evaluación por el comité de investigación de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurisprudencia.

Quito, 10 de noviembre de 2016.

Javier Dávalos González.

Director del trabajo de investigación.

# DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y HONESTIDAD ACADÉMICA

Yo **MARÍA CUMANDÁ PIÑEIRO JARA**, con el número de cédula **171621689-8**. Estudiante de la **Facultad de Ciencias Sociales y Jurisprudencia**, quien corresponde a la Escuela de **Diplomacia y Relaciones Internacionales**. Declaro que el trabajo de investigación para culminar la carrera titulado **“LA INCURSIÓN DEL ECUADOR EN LA ERA DE LA DIPLOMACIA DIGITAL. CASO DE ESTUDIO: “CAMPAÑA DIPLOMACIA DIGITAL” DE LA EMBAJADA DE ECUADOR EN EEUU”**. Para optar por el título de **INTERNACIONALISTA**, es de mi autoría exclusiva y producto de mi esfuerzo personal; las ideas, enunciaciones, citas de todo tipo e ilustraciones diversas; obtenidas de cualquier documento, artículo, obra, etc. (versión impresa o escrita) están citadas de forma clara y estricta, tanto en el cuerpo de texto como en la bibliografía de documento.

Estoy plenamente informado de las sanciones universitarias y/u otro orden en caso de falsedad de antes declarado.

Quito, 10 de noviembre de 2016.

María Cumandá Piñeiros Jara

## AUTORIZACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Yo **MARÍA CUMANDÁ PIÑEIRO JARA**, con el número de cédula **171621689-8**. Estudiante de la **Facultad de Ciencias Sociales y Jurisprudencia**, quien corresponde a la Escuela de **Diplomacia y Relaciones Internacionales**. En calidad de autora del presente trabajo de investigación **“LA INCURSIÓN DEL ECUADOR EN LA ERA DE LA DIPLOMACIA DIGITAL. CASO DE ESTUDIO: “CAMPAÑA DIPLOMACIA DIGITAL” DE LA EMBAJADA DE ECUADOR EN EEUU**”, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) a hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

Quito, 10 de noviembre de 2016.



María Cumandá Piñeiros Jara

# Contenido

Agradecimientos.....	5
Introducción.....	10
<b>1 Capítulo I.....</b>	<b>15</b>
<b><i>“Las teorías y conceptos claves en la sociedad de la información y el modelo de gestión de gobierno abierto”</i></b> .....	<b>15</b>
<b>1.1 Sociedad de la Información</b> .....	<b>15</b>
1.1.1 Actores que legitiman su poder en las redes sociales.....	18
<b>1.2 Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI) 2003 y 2005</b> .....	<b>19</b>
1.2.1 Ginebra 2003.....	20
1.2.1 Túnez, 2005.....	22
<b>1.3 Etapas del modelo gobierno electrónico, según Naciones Unidas</b> .....	<b>23</b>
<b>1.4 Gobierno Abierto</b> .....	<b>24</b>
1.4.1 Principales herramientas del gobierno abierto.....	26
<b>1.5 Diplomacia 2.0</b> .....	<b>27</b>
1.5.1 “Soft Power o Poder Blando”.....	28
<b>1.6 Políticas públicas en materia digital</b> .....	<b>29</b>
<b>2 Capítulo II.....</b>	<b>32</b>
<b><i>“Normativa vigente en el Ecuador tras el fenómeno digital; Plan de Gobierno Electrónico 2014-2017”</i></b> .....	<b>32</b>
<b>2.1 Evolución del gobierno electrónico en Ecuador</b> .....	<b>33</b>
2.1.1 Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.....	35
<b>2.2 Principios de la Constitución</b> .....	<b>37</b>
<b>2.3 Plan Nacional de Desarrollo 2007- 2010 y Plan Nacional del Buen Vivir 2009 -2013</b>	<b>41</b>
2.3.1 Plan Nacional de Desarrollo 2007- 2010.....	41
2.3.2 Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013.....	43
<b>2.4 Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017</b> .....	<b>45</b>

<b>2.5</b>	<i>Fuente: (Secretaria de la Administración Pública, 2014) Elaboración: autoría propia</i>	45
2.5.1	Objetivos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico.....	51
2.5.2	Estrategias del Plan Nacional de Gobierno Electrónico .....	53
<b>2.6</b>	<b>Competencias del Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información.</b> .....	56
2.6.2	Plan Nacional de Alistamiento Digital (PLANADI) .....	59
2.6.3	Observatorio de las Tecnologías y la Información. ....	61
<b>2.7</b>	<b>Gobierno 2.0 a partir del 2014 en Ecuador</b> .....	61
4.	Capítulo III .....	66
a.	La estrategia de la Embajada de Ecuador en Estados Unidos: Campaña “Diplomacia Digital” y el boletín informativo “Latitude Zero” .....	66
b.	Diplomacia 2.0 a través del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad humana de Ecuador .....	66
c.	La gestión de la Embajada de Ecuador en los Estados Unidos.....	69
5.	La Embajada de Ecuador en Washington y las redes sociales .....	74
a.	Campaña “Diplomacia Digital” y El boletín “Latitude Zero” .....	77
b.	Actividad actual de la aplicación móvil y el boletín informativo.....	81
c.	Análisis de la Campaña “Diplomacia Digital” .....	86

## **Agradecimientos**

Me siento profundamente agradecida por todas las personas que se han encontrado a mi lado y me vieron alcanzar esta meta, el apoyo incondicional de mi madre Cecilia Jara, a mi hermano Camilo Romero y mi familia quienes siempre me han alentado a tomar las mejores decisiones.

También quisiera expresar mi gratitud y reconocimiento a las personas que han brindado su apoyo en la realización de este documento y quienes supieron motivarme hasta el final.

No hay palabras para expresar el apoyo de mis profesores, Franklin Barriga, Walleska Pareja y Javier Dávalos, por el conocimiento transmitido en clase y asuntos afines que permitieron hoy en día alcanzar esta meta, solo me queda darles las gracias de manera infinita.

*Dedicado a mi abuelo, General Luis Piñeiros R,*

*Y mi madre, Cecilia Jara C.*



## Introducción

En el año 2012, en la ciudad de Washington, la Embajada de Ecuador en los Estados Unidos dio inicio a la campaña “Diploma Digital”. La embajadora Nathalie Cely presentó una iniciativa que consistía en posibilitar la comunicación entre autoridades del Ecuador y la comunidad ecuatoriana residente en los Estados Unidos, por medio de herramientas electrónicas que compartían información del Ecuador. Esta campaña se encontraba dividida en dos partes: la primera consistía en una aplicación móvil denominada “Ecuador en los Estados Unidos”, que a su vez se dividía en tres ejes: servicios consulares, turismo en Ecuador y comercio e inversión; la segunda parte de esta campaña incorporó un boletín informativo digital llamado “Latitude Zero”<sup>1</sup> que reforzaba la información y noticias referentes a la Embajada de Ecuador en Estados Unidos (Presidencia de la República Ecuador, 2012).

Las nuevas estrategias aplicadas por la Embajada de Ecuador en los Estados Unidos apostó a incluir el uso de las TIC mediante un modelo de gestión abierto que promovía la participación de la comunidad ecuatoriana y organizaciones sociales conformadas en los EEUU por medio de interacciones virtuales, ejercidas a través de las tecnologías actuales. Este tipo de estrategias ya han sido utilizadas por países del primer mundo como: Nueva Zelanda, Reino Unido, Estados Unidos, España, entre otros, que han optado por emplear la idea de gobierno abierto, para involucrarse en las nuevas tendencias de comunicación (Carranza, 2014). Las TIC han transformado las dinámicas sociales y fuerzan a los gobiernos a participar activamente de estas transformaciones y también invitan a formar parte de estos procesos a través de canales como: Facebook, Twitter, blogs, YouTube, páginas web y aplicaciones móviles oficiales del gobierno para llegar a sus usuarios de manera directa y colectiva (Oszlak, 2013).

---

<sup>1</sup> Para mayor información visitar: <http://www.cancilleria.gob.ec/la-embajada-de-ecuador-en-washington-presento-una-aplicacion-movil/>, consultado el 21 de febrero de 2016.

Las herramientas digitales permiten a los gobiernos acercarse a sus usuarios de manera directa construyendo relaciones eficaces basadas en las buenas prácticas y estrategias gubernamentales, para gestionar mayores demanda de los usuarios (Barros, 2013). En el caso de Ecuador, se quiso implementar una estrategia de comunicación social y masiva que permitió el acercamiento con millones de usuarios, con el fin de promover una comunicación abierta y accesible para responder las demandas actuales por medio de la campaña “Diplomacia Digital”. Para estudiar este caso nos hemos planteado las siguientes de preguntas de investigación: **1) ¿Cuál es el impacto generado por los procesos tecnológicos interactivos que impulsan y favorecen la inclusión social en espacios públicos globales y su incidencia en la diplomacia actual?, 2) ¿Cuáles son los factores que afectaron el funcionamiento regular de la aplicación “Ecuador en los Estados Unidos” y la actualización del boletín informativo “Latitude Zero”?**.

Este trabajo está enfocado en comprender el impacto que generó la iniciativa “Diplomacia Digital” en la comunidad ecuatoriana radicada en los Estados Unidos. La Embajada de Ecuador intentó establecer una interacción de doble sentido entre el gobierno y la ciudadanía por medio de instrumentos tecnológicos. Sin embargo, la iniciativa en los últimos años no ha presentado actualizaciones ni vigencia. Por todo ello, se busca determinar los **factores que afectaron el funcionamiento regular** de la aplicación móvil y la actualización del boletín informativo digital.

Este documento se divide en tres capítulos que buscan analizar los procesos que favorecen la gestión de gobierno abierto mediante el uso de la tecnología. Así, en el **primer capítulo** recopilaremos teorías y conceptos que nos permiten abarcar los conceptos de: “Soft Power o Poder Blando”, “Gobierno Abierto” y “Diplomacia 2.0”.

Joseph Nye, por medio de diferentes conceptos, nos permite identificar los nuevos esquemas que se dan en base a la revolución tecnológica y el ejercicio de poder por parte de la sociedad

civil y las nuevas configuraciones que se presentan. Varios son los libros de este autor que proporcionan información importante para esta investigación como: “La paradoja del poder norteamericano”, “Poder e Interdependencia”, entre otros, que refuerzan los conceptos que utilizaremos en este capítulo. Mediante una ardua investigación, se ha abarcado otros autores que nos permiten conocer más sobre la gestión de gobiernos abiertos que se promueven a través de espacio virtual, como Oscar Ozslak, experto en participación ciudadana y gobierno abierto; y Alejandro Barros, quien ha centrado sus estudios en temas de políticas públicas digitales, participación ciudadana, gobierno abierto, entre otros temas referentes a filosofía 2.0, tal como lo describe en su libro “PolisDigital”. Finalmente, el autor Tom Fletcher, uno de los máximos referentes de la Diplomacia 2.0, Embajador de Reino Unido en el Líbano (2013), aborda temas de Diplomacia 2.0, y los procesos de agilización proporcionados por internet. Estos conceptos que permiten entender las nuevas estrategias y conceptos en las nuevas dinámicas sociales absorbidas por las TIC. La Diplomacia Digital o Diplomacia 2.0, es uno de los principales temas abordar en ese capítulo que a través de este componente los ciudadanos reafirman su participación en los espacios de gobierno abierto (Cabrera, 2014).

Por otro lado, en este capítulo se analizará la manera en que el Ecuador se acoge a las recomendaciones emitidas por parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) otorgadas en la “Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información”, que fueron llevadas a cabo en Túnez en 2003 y Ginebra en 2005<sup>2</sup>, espacios a favor de las TIC donde se busca combatir las desigualdades, orientar el desarrollo impulsados por un compromiso a nivel mundial y conoceremos cual es posición del país en el ranking de “gobierno electrónico”.

El **segundo capítulo** se destinó a la investigación de datos internos del país en cuanto al uso de las TIC y políticas que promueven la participación ciudadana a través de instrumentos digitales.

El gobierno central del Ecuador ha incrementado instituciones especializadas en el uso de TIC,

---

<sup>2</sup> Para mayor información visitar: <http://www.itu.int/net/wsis/basic/about-es.html>, consultado el 21 de febrero de 2016.

para planificar y gestionar de mejor manera los recursos empleados para el desarrollo tecnológico, especialmente en sector público y brindar una atención de excelencia a sus usuarios promoviendo una democracia más abierta y participativa. La Constitución de 2008 permite incorporar instrumentos que faciliten la planificación de las instituciones gubernamentales, tal como está plasmado en el “Plan Nacional del Buen Vivir” de 2009. Este instrumento tiene como objetivo promover el desarrollo y combatir las desigualdades de la población ecuatoriana y edificar una sociedad civil fuerte, libre, justa y democrática (SENPLADES, 2009- 2013).

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2017 se enfocó a nuevas estrategias y viabilizó intereses nacionales mejorando la gestión y la calidad en prestación de sus servicios, acudiendo al uso de las **Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)**, (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013 -2017). Tras estos factores fundamentales se creó **el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE)**, instrumento clave para crear y reforzar un Estado abierto, cercano, eficiente y eficaz mediante un modelo de gestión que permita el desarrollo de gobierno electrónico comprometido y participativo para los ciudadanos (Secretaría de la Administración Pública, 2014).

Para concluir con este capítulo estudiaremos los programas y servicios digitales incorporados por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, con los cuales se busca agilizar y optimizar la atención a los usuarios por medio de plataformas virtuales (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2014).

Finalmente, en el **tercer capítulo** haremos referencia a la gestión de la Embajada de Ecuador en los Estados Unidos mediante la implementación de la Campaña “Diplomacia Digital”, determinando su impacto en la comunidad ecuatoriana en este país. En esta parte final del estudio analizaremos cuáles fueron los factores que llevaron a la cancelación de los procesos de funcionamiento de la aplicación móvil y el boletín informativo digital.

La **metodología implementada** en esta investigación es de tipo **cualitativa**, método de investigación flexible que nos aproxima de manera real a los significados, conceptos y teorías relacionadas. De esta forma, se puede llegar a conclusiones íntegras respondiendo a los retos planteados. Para la elaboración de este estudio fue necesaria una investigación profunda en temas de gobierno abierto, participación ciudadana por medio de las TIC y fue necesario comprender y analizar las normativas, marcos referenciales y otros instrumentos adoptados por el gobierno ecuatoriano, que se enfocan en brindar un mejor servicio electrónico y atención de excelencia al usuario, acogiéndose a la implementación necesaria de un **modelo sostenible de gobierno abierto** que incentiva la participación de los ciudadanos en redes sociales e internet.

De esta forma, en la primera parte de este estudio, nos enfocamos en las teorías de estadistas reconocidos en las RRII que analizan las influencias de nuevos procesos tecnológicos en el campo internacional y cuáles son las implicaciones de este fenómeno global a través de los actores estatales y no estatales se han generado mediante el modelo de “gobierno abierto” (Oszlak, 2013). Para abordar la segunda parte, recopilaremos los principios constitucionales, normativas, leyes, planes y estrategias, tomadas por el gobierno ecuatoriano para eliminar la brecha tecnológica a nivel nacional, de esta manera, promover una igualdad de oportunidades justas que permitan el desarrollo social inclusivo dentro de la población ecuatoriana. Para finalizar, abordaremos el análisis realizado sobre la Campaña “Diplomacia Digital” y el boletín informativo “Latitude Zero”, determinando las estrategias planteadas, que nos permitirán conocer si estos proyectos tienen vigencia hasta la actualidad.

# 1 Capítulo I

## *“Las teorías y conceptos claves en la sociedad de la información y el modelo de gestión de gobierno abierto”*

Específicamente, en este capítulo analizaremos cómo las dinámicas de interacción contemporánea y digitalizada, generan una reconfiguración de las estrategias y tácticas de los actores gubernamentales que pretenden ejercer su poder, imponiendo su presencia en redes sociales y la red. Por todo ello, hemos recurrido a recolectar teorías y conceptos de científicos sociales reconocidos como: Joseph S. Nye Jr., Manuel Castells, Sally Bruch. Se incluye también el análisis de autores contemporáneos como: Tom Flecher, Oscar Oszlak, Alejandro Barros, Pablo Cabrera, expertos en teorías de participación ciudadana, gobierno abierto, diplomacia 2.0 y políticas públicas digitales, fenómenos que hacen referencia a las dinámicas sociales actuales.

### **1.1 Sociedad de la Información**

Durante los últimos años, el internet se ha convertido en un canal de comunicación de los más usados a nivel mundial, permitiendo una intercomunicación de manera rápida y eficiente, sobre todo acogiéndose a las demandas actuales que surgen a través de la “Sociedad de la Información y Conocimiento”(SIC) (Barros, 2013).

El primer autor que enfatizó de las transformaciones sociales después de la revolución industrial, fue Daniel Bell quien destacó el surgimiento de la llamada “sociedad postindustrial” (Rivoir, 2005). El concepto otorgado por este sociólogo se remite a los cambios en la estructura social, las transformaciones económicas durante los años 70, y enfatizó los avances en la ciencia y tecnología<sup>3</sup>. Bell basó sus estudios enfocados a crecimiento del sector de

---

<sup>3</sup> La década de los 70 dejó varios avances tecnológicos como: 1974 tren de alta velocidad y tarjetas de información (actualmente USB) , discos compacto 1979, misiles anti ataque 1970, la Fibra óptica, Correo Electrónico (1971), para mayor información consultar: <http://www.inventos5d.tripod.com/70.html>, visitado el 13 de junio de 2016.

servicio (salud, educación, investigación, gobierno, etc.) y señaló que se da un nuevo orden social basado en el conocimiento<sup>4</sup>.

*“La política del futuro (...) no se basará en las disputas entre grupos funcionales de interés económico por recibir su parte del producto nacional, sino en los intereses de la sociedad comunal, en particular la integración de los grupos desventajados. Se ocupará de inculcar una ética social de responsabilidad en nuestros dirigentes, de la demanda de mayor número de comodidades, de más belleza y mejor calidad de vida de nuestras ciudades, de un sistema educacional más diferenciado e intelectual y de mejorar el carácter de nuestra cultura” (Bell 1976 cit. (Marrero, 2007, pág. 5)).*

A finales de los años 90 Manuel Castells, lanzó una trilogía de libros con el nombre de; “La era de la información. Economía, sociedad y cultura”, donde resaltó los cambios sociales desde la globalización. Según Manuel Castells, La globalización, se basa en las diferentes oportunidades y desafíos que nos presentan las TIC, ya que estas sobrepasan fronteras (Castells, 2001).

Partiendo desde esta concepción, la sociedad de información y el conocimiento podemos resaltar que la tecnológica fortalece el acceso a la información de manera transparente y democrática. Esto favorece el involucramiento de las organizaciones sociales y ciudadanos, que focalizan su ejercicio de poder mediante las interacciones virtuales (Barros, 2012). Además, Manuel Castells señala que en la “revolución” tecnológica de la información y comunicación ha transformado la vida del ser humano, desde el modo de pensar, producir, consumir, gestionar y comunicar. La globalización, la información y las redes digitales, están transformadas por la capacidad del potenciar comunicación y la tecnología, incluso este fenómeno, puede llegar a considerarse la tercera revolución industrial (Castells, 2001).

---

<sup>4</sup> Este sociólogo fundamenta que conocimiento es un conjunto de ideas ordenadas que presentan un juicio razonable y es transmitido a otros a través de algún medio de comunicación (Marrero, 2007).

Tal es el impacto de esta nueva dinámica social, que la Organización de Naciones Unidas, realizó la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, dividida en dos partes: Ginebra 2003 y Túnez 2005.

El propósito de esta Cumbre fue comprometer a los Estados en la construcción de una Sociedad de la Información abierta a las personas de forma integradora, informativa y permita el desarrollo sostenible de las comunidades y los pueblos (ONU, 2004). El resultado de esta cumbre fue alcanzar una Declaración y un Plan de Acción con los principios que deben primar en la transformación de esta sociedad. Donde se dio prioridad al respeto los derechos humanos de cualquier individuo incluyendo el derecho al desarrollo sostenible y el ejercicio democracia (ONU, 2004).

Desde la perspectiva de Giovanni Sartori, los nuevos procesos sociales se fundamentan principalmente en “ser digitales”. Es decir, participar activamente con los instrumentos multimedia donde la información adquiere poder y el conocimiento sobre pasa al individuo. Está claro que internet es una red interconectada, que permite el empoderamiento de la información y conocimiento por parte de los usuarios (Sartori, 2006).

Es aquí que emerge la presencia de los “*ciberciudadano*” quienes desarrollan su poder por medio de la tecnología, de los canales de información y redes sociales. Es en este sentido, los Gobiernos se ven en la necesidad de renovar sus formas de comunicación e información, ya que el internet ha sobrepasado fronteras extendiéndose más allá de los límites de las naciones-estado (Sartori, 2006).

*“El poder es la matriz que constituye la sociedad, afortunadamente el poder no es único si no diverso, complejo y complicado. Por qué no es “el poder”, sino las “relaciones de poder”. Donde hay una dominación institucionalizada (estado) y al mismo tiempo existe un desafío a estas formas de poder, de aquellos cuyos intereses no se encuentran representados en el poder (sociedad civil) y por tanto se da un ejercicio de poder y un contra poder (Castells, 2009)”.*

Obligatoriamente, los actores estatales han replanteado las estrategias y mecanismos que le favorecen, al momento de legitimar su poder en la revolución tecnológica. El modelo de gestión de gobierno abierto<sup>5</sup> ofrece mejores y mayores oportunidades a la sociedad civil e intenta satisfacer múltiples necesidades informativas, de servicio y sobre todo de atención personalizada al usuario (Valdés, 2010). A medida que los gobiernos potencian el dialogo y la interacción con los ciudadanos, estos podrán colaborar activamente con la gestión de un gobierno abierto y participativo (Oszlak, 2013).

### **1.1.1 Actores que legitiman su poder en las redes sociales**

Las estructuras sociales se han visto modificadas por los efectos de la globalización. Los cambios sociales se han visto reconfigurados con la aparición de nuevos actores que ejercen poder mediante el uso de las TIC, de manera directa o indirecta. Las estrategias deben ser reconfiguradas, para poder ejercer el poder con la capacidad de atraer a los individuos por medio de un sistema multipolar, donde la negociación es el mejor método para proceder (Pedraza, De Castro, & Balmaceda, 1994).

Entre algunos de los actores que ha reivindicado su presencia en la red:

*Gobiernos:* los Estados imponen su presencia en redes sociales y en diferentes plataformas digitales. Para legitimar su poder y a su vez, puede responder a las demandas actuales de los diferentes usuarios de internet. Tal como, lo expone Daniel Carranza, experto en políticas públicas digitales. Este autor manifiesta que ya no es una opción para administraciones públicas involucrarse en procesos digitales, más bien representa un compromiso con la sociedad civil. Cada vez más los gobiernos imponen presencia a través de redes sociales, como;

---

<sup>5</sup> Nuevos espacios de comunicación, permiten al ciudadano participar, influir y dar su opinión mediante interacciones digitales realizadas a través de las TIC. La filosofía de gobierno abierto también trae cambios en el modelo de gestión de gobierno como: la democratización de la información, la promoción de la participación ciudadana por parte de los funcionarios de gobierno y la rendición de cuentas (Oszlak, 2013).

Facebook, Blogs, YouTube, Twitter, Google, plataformas oficiales, entre otras aplicaciones que le permiten mantener un contacto cercano con la ciudadanía (Carranza, 2014).

*Organismos No Gubernamentales (ONGs)*, quienes trabajan a interés de un público y de manera centralizada, con métodos de trabajo en red para extender su labor (Rubio, 2012).

*Medios de Comunicación*; los medios de comunicación en internet informan con mayor eficiencia y eficacia. A diferencia de las noticias tradicionales, la información en internet puede ser difundida en horas a sus usuarios democratizando la información. Los medios de comunicación ejercen sus garantías como la libertad de prensa, libertad de comunicación, cuyos contenidos no se encuentran censurados ni controlados (OEA, 2012). Sin embargo, es un gran paso asegurar el libre acceso, democrático y seguro para conseguir uno de los objetivos propuestos en la Cumbre Mundial de Sociedad de la Información y que permita la participación de todos sus actores (CIESPAL, 2013).

La lista de actores es infinita, organismos, entidades, compañías transnacionales, instituciones locales, regionales, nacionales, internacionales, etc. Donde se busca aprovechar el potencial de internet y las redes sociales a través de nuevas estrategias donde se permita incorporar nuevas actitudes frente a los demás actores (Carranza, 2014).

## **1.2 Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI) 2003 y 2005**

La Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI), fue una mesa de negociación donde participaron gobiernos, sector privado y sociedad civil. En esta negociación tripartita se buscaba acuerdos en el marco de reglamentos, normativas y principios que orientaban de manera global en el uso de las TIC (Burch, León, & Tamayo, 2004).

La sociedad civil por su parte, reivindica su presencia a través del uso intensivo de las redes sociales. En los últimos años la participación de la sociedad civil en redes sociales, ha

demostrado ser un claro ejemplo del ejercicio de democracia y participación. Con presencia en prácticamente todas las plataformas sociales como Myspace, LinkedIn, Facebook, Twitter. Los ciudadanos expresan sus opiniones, participan de actividades públicas, de interés social y colectivo por medio del uso de las TIC (Torres, 2008).

### **1.2.1 Ginebra 2003**

La ONU ha implementado el Plan Para el Desarrollo del PNUD, donde se afirmó que las TIC, se han convertido en un instrumento para combatir las desigualdades, orientar el desarrollo y contribuir a un compromiso a nivel mundial, abriendo paso a la Sociedad de la Información. En el año 2003, en Ginebra, se motivó a la realización de la primera fase de la CMSI, donde sus representantes ratificaron su compromiso común para el desarrollo sostenible y mejora de la calidad de vida. Se reafirmó los principios de la Carta de las Naciones Unidas y La Declaración Universal de Derechos Humanos, con el fin de canalizar el potencial de las TIC y favorecer el desarrollo local (Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2005).

La CMSI, corroboró los principios de los usuarios y usuarias en internet basándose en la Declaración Universal de Derechos Humanos, resaltando, el artículo 19, que estipula la libertad de opinión y expresión de cualquier individuo. Este principio que salvaguarda y reconoce el derecho a expresarse, sin ser molestado por causa de las opiniones vertidas; así como a investigar, recibir y compartir información, ya que la comunicación es un proceso social sin limitantes de fronteras y cualquiera puede ser partícipe. (ONU, 2004).

La esencia de la Sociedad de Información se basa en el derecho a la participación y la capacidad de decisión que tiene cada persona. En la Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 29, segundo párrafo se establece; *“Toda persona puede disfrutar sus libertades, y toda persona estará sujeta únicamente a las limitaciones establecidas por ley con el fin de salvaguardar, el bien general y orden público”* (ONU, 1948).

Las ventajas que traen consigo la revolución tecnológica de la información promueven el desarrollo, las condiciones de productividad, crecimiento económico, generar empleos, inclusive mejorar la calidad de vida (ONU, 2004). Los principios fundamentales planteados en la CMSI, sirven para promover las oportunidades que se ofrecen por medio de las TIC, con el propósito de reducir los desafíos y barreras. Contando con la colaboración de actores gubernamentales que promueven la inclusión y el buen uso de las tecnologías, de esta manera, mejoran la infraestructura, para garantizar la accesibilidad a la información, servicios y otros tipos de insumos que se manejan por medios electrónicos, así promover los ejes: disponibilidad, integración y confiabilidad en la gestión de servicios e información que se realicen a través de herramientas digitales, mejorando la atención a los usuarios por parte de instituciones gubernamentales y aportando de manera positiva la construcción de una sociedad informática inclusiva (Unión Internacional de Telecomunicaciones , 2005).

Para esto, las líneas de acción de los gobiernos permiten alcanzar el desarrollo e inclusión a nivel mundial y se basan en dos documentos claves: el *Consenso de Monterrey*<sup>6</sup> y *La Declaración y Plan de aplicación de Johannesburgo*<sup>7</sup>, donde se expresa la necesidad de impulsar al uso de productos digitales, redes, aplicaciones basados en las TICs para poder ayudar a los países en vías de desarrollo a superar la brecha digital mediante la cooperación y la edificación una sociedad global, equitativa y responsable mediante el desarrollo sostenible (ONU, 2004).

La CMSI fue una oportunidad que consensuaba un marco de políticas, enfocadas a construir una sociedad de la información integradora, equitativa y que potencialice el conocimiento mediante el uso las TIC. Estos procesos se han centrado en afrontar los retos y barreras prestando atención a la formulación de estrategias orientadas a la comunicación y las nuevas

---

<sup>6</sup> publicación disponible en: <http://www.un.org/es/conf/ffd/2002/pdf/ACONF1983.pdf>, consultado el 18 de Marzo de 2016

<sup>7</sup> publicación disponible en: <http://www.ambiente.gov.ar/infotecaea/descargas/johannesburgo01.pdf>, consultado el 18 de Marzo de 2016

tecnologías, donde se favorece a la participación por medio del diálogo de las tres partes involucradas (Burch, León, & Tamayo, 2004).

### ***1.2.1 Túnez, 2005***

El 18 de noviembre de 2005, se llevó a cabo la segunda fase de la CMSI, donde se formalizó la Declaración de Ginebra y ejecución del Plan de Acción adoptados durante el 2003, para construir una Sociedad de la Información, abierta y orientada al desarrollo. La evolución de la Sociedad de la Información es uno de los mayores retos, que contribuyen a la mejora del progreso de niños, niñas y adolescentes. Las TIC son un factor primordial para la educación, ciencias, artes y cultura (ONU, 2005).

Entre las recomendaciones de la CMSI llevada en Túnez, se buscaba coordinar programas entre los gobiernos y los demás actores. Así poder financiar el desarrollo de las TIC, con el fin de maximizar los servicios, logrando acelerar el desarrollo y promoción de las TIC. Así, los actores pudiesen participar y cooperar de manera activa en manejo y buen uso de las tecnologías de la información y comunicación. (Unión Internacional de Telecomunicaciones , 2005).

A partir de Ginebra 2003, se dan nuevos enfoques para el uso y promoción de internet y cómo se ha convertido en uno de los recursos mundiales con mayor participación pública, que incentiva a transparentar y democratizar los procesos de diferentes instituciones y organismos de gobierno, pero también estimula a la participación de actores pertenecientes a la sociedad civil (Unión Internacional de Telecomunicaciones , 2005).

La Secretaria de Naciones Unidas estableció el Grupo de Trabajo sobre Gobernanza de Internet (GTGI) para potenciar y promover el desarrollo de marcos referenciales y normativos enfocados a la política pública en relación con la Gobernanza en Internet, retos, barreras y oportunidades que se generan en esta plataforma. Este Grupo de Trabajo está presidido por Nitin Desai, Subsecretario para asuntos sociales y económicos de la ONU, y cuenta con la

participación de 38 miembros, entre observadores, organismos multilaterales de telecomunicaciones (Afonso, 2014).

La GTGI compromete sus esfuerzos al uso positivo de internet y otro tipo de TICs, mediante la promoción positiva de acciones y medidas a favor de uso proactivo de internet; rechaza la ciberdelincuencia, el terrorismo y otros tipo de actos que van en contra de los derechos humanos, usos y abusos proporcionados en el ciberespacio (Afonso, 2014).

### **1.3 Etapas del modelo gobierno electrónico, según Naciones Unidas**

Los nuevos enfoques que dejan las TIC, generan nuevos ordenamientos y modelos de gobernabilidad (Barros, 2012). El gobierno electrónico es una estrategia que permite modernizar los procesos de administración pública para brindar una mejor atención al usuario (Goberna, América Latina, 2013).

La evolución del gobierno electrónico, según la Organización de Naciones Unidas, se basa en cuatro etapas:

1) Etapa emergente: dentro de este nivel se trabaja la información de la gobernanza en línea, como recopilación de sobre política pública, normativas, leyes que permiten el desempeño de los servicios gubernamentales en línea páginas webs oficiales, de instituciones gubernamentales, servicios de consulta, pagos, atención al usuario, recopilación de datos, entre otros.

2) Etapa avanzada: permite la actualización de páginas webs y servicios que ofrecen las instituciones públicas para poder gestionar de mejor manera la relación entre el gobierno y el ciudadano. Estas actualizaciones se deben facilitar y gestionar la página web en diferentes idiomas, descarga de formularios, funciones multimedia, entre otras que permitan un mayor acercamiento con el usuario.

3) Etapa Transaccional: En esta etapa debe existir una madurez en la relación entre el gobierno y los demás actores brindando seguridad y confianza, ya que, dentro de esta etapa se habla de descargas y carga de información datos personales, solicitudes, certificados licencias, formularios e incluso votación electrónica con el fin de facilitar los procesos a la ciudadanía por medio de las TIC.

4) Etapa conectada: esta etapa es la final que permite ejecutar una interacción sólida entre el gobierno y los ciudadanos, permite el intercambio de información fácil y agilizada. De esta manera, los servicios digitales responden de manera ágil cualquier solicitud de los usuarios incluso pueden llegar a brindar servicios personalizados (Secretaría de la Administración Pública, 2014).

Este tipo de desarrollo ha dejado cambios positivos y otros negativos. Principalmente para los países periféricos que no solo cuenta con una brecha social y económica con las potencias mundiales, hoy se suma un salto tecnológico denominado “brecha digital” (Burch, León, & Tamayo, 2004). Para concluir es importante tomar en cuenta que los gobiernos deben trabajar con mayor esfuerzo y así alcanzar un desarrollo favorable en materia digital. Contando con medidas que le permitan ampliar los temas de participación ciudadana, incremento de servicios digitales, transparencia y democratización los procesos gubernamentales a través de plataformas digitales.

## **1.4 Gobierno Abierto**

El gobierno abierto, ha emergido como un nuevo enfoque que potencia el dialogo con los ciudadanos, mejora las capacidades del gobierno y moderniza los procesos de administración pública (Conejero Paz, 2013). Por otro lado, el termino gobierno abierto no es algo nuevo. Durante los años setenta en el Reino Unido utilizó este término para contrarrestar los secretos del gobierno y desarticular los procesos burocráticos. A fines de los 70 ya se buscó implementar nuevas estrategias que le permitiese al gobierno abrir nuevas oportunidades

desde sector público hacia los ciudadanos (Chapman y Hunt, 1987 cit. Goberna, América Latina, 2013, pág. 13).

Para el científico social Oscar Oszlak, el término de gobierno abierto, hace referencia a la comunicación entre los gobiernos con los ciudadanos. En la actualidad los gobiernos se apoyan en la tecnológica disponible para interactuar con el resto de actores permitiendo una comunicación fluida e interacción de doble sentido entre el gobierno y la sociedad civil. (Oszlak, 2012)

*“La tecnología puede producir cambio cultural en presencia de voluntad política, que debería existir tanto desde el Estado como desde la sociedad civil. Por lo tanto, si al menos desde el Estado la voluntad política se ejerciera en todos los planos necesarios como para eliminar o reducir las distintas asimetrías y resistencias comentadas, es posible que una acción sistemática y perseverante del máximo nivel político podría llegar a penetrar e instalarse con habitualidad en las prácticas ciudadanas, de modo que la cultura reflejada en esas prácticas podría llegar a modificarse (Oszlak, 2013)”.*

En definitiva, las filosofía 2.0 está produciendo una verdadera revolución por medio de las TIC, donde se ha posibilitado el intercambio de información, interoperabilidad de los diferentes sistemas, cooperación y participación de los diferentes usuarios (Oszlak, 2012). Existen un sin número de plataformas donde los actores pueden participar activamente a través de internet y los gobiernos han buscado nuevos impulsos que promuevan la idea de gobierno abierto. Las estrategias partir de los años 90, se encuentran ligadas al concepto de gobierno electrónico (e-government) y plantean una administración digital con el fin de modernizar la administración del sector público (Goberna, América Latina, 2013).

El modelo de gestión abierta, involucran la participación de diferentes actores a la vez, de manera que se democratiza la información y se atiende a las demandas de los usuarios de manera más ágil. Este tipo de modelos de gestión promueven la transparencia, la colaboración y

la participación de los usuarios, a su vez admiten y promueven la opinión de los ciudadanos. (Barros, 2012).

#### **1.4.1 Principales herramientas del gobierno abierto**

El gobierno abierto cumple con una serie de principios que fortalecen la democracia y reconocen la importancia de la participación ciudadana, impulsada por un modelo de gestión abierta y participativa.

- 1) La apertura de datos públicos (open data): Es la acción que permite transparentar los datos públicos, con el fin de buscar transparencia, rendición de cuentas y procesos de las instituciones gubernamentales que le permiten al ciudadano tener un máximo provecho de los datos. Sin embargo existen datos que son sensibles para los gobiernos y la ONG Sunlight Foundation, explica que a pesar que existe una política de datos abiertos, muchas de las veces por motivo de privacidad, seguridad u otros motivos , los gobiernos pueden abstenerse de publicar cierta información, para salvaguarda adecuadamente información considerada sensible (Sunlight Foundation, 2012).
- 2) Apertura de procesos (open process): Esta línea hace referencia a facilitar la comunicación entre los gobiernos y la sociedad civil. Así sumar mayor participación, y facilita los procesos gubernamentales de manera más eficientes y eficaces (Goberna, América Latina, 2013).

La TIC es un motor que permite interconectar a diferentes actores al mismo tiempo y los gobiernos deben actuar de manera inmediata y respondiendo a las demandas actuales como es innovación en los procesos gubernamentales, cooperación, intercambio de información, coordinación entre gobierno - gobierno y también entre gobierno - sociedad civil. Es un paso a los nuevos modelos de desarrollo sostenible (ONU, 2014).

## 1.5 Diplomacia 2.0

La diplomacia siempre se ha caracterizado por ser un modelo de relacionamiento entre Estado y Estado. Sin embargo la evolución tecnológica se muestra avanzando rápidamente y los cambios sociales que trae consigo se hacen latentes. En consecuencia a la evolución tecnológica, podemos hablar de una diplomacia pública (diplomacia 2.0, diplomacia digital, diplomacia ciudadana, etc.). Es un proceso que responde a las actuales configuraciones y se maneja a través de la filosofía 2.0 (Borau Boira, García García, & Rodríguez Gómez, 2013).

La entrada al universo 2.0 ha dejado un sin número de oportunidades, aplicaciones tecnológicas, plataformas, interoperabilidad entre los diferentes sistemas y diseños enfocados al usuario. La aceleración en los procesos tecnológicos es notable, y los gobiernos aprovechan el potencial de las TIC, para abrir un espacio de comunicación más fluida con la sociedad civil (Borau Boira, García García, & Rodríguez Gómez, 2013)

Este tipo de diplomacia, se encuentra enlazada con temáticas culturales, sociales, económicas, políticas, entre otras. Todo ello, nos permite la interacción de los diferentes actores que existen en internet, de esta manera, lograr una diplomacia más participativa y abierta, con los actores y respondan de manera favorable en los nuevos procesos de globalización (Rubio, 2012). Este tipo de procesos no pueden ser ajenos a los gobiernos, el internet posee un potencial sumamente alto y la nuevas configuraciones sociales se centran en este canal de comunicación. Si bien lo digo Samuel Stumpf, *“Todas las cosas están sometidas a procesos de cambio y desarrollo hasta llegar al fin de un objetivo”* (Stumpf, 1975). Por lo tanto, sí el objetivo de un gobierno es dominar a los individuos, se debe reconocer la presencia de internet en las configuraciones sociales actuales y buscan llegar a la sociedad civil a través mecanismos mucho más sutiles.

### 1.5.1 “Soft Power o Poder Blando”

El “Soft Power o poder blando”, es la capacidad para conseguir que los demás hagan lo uno quiere sin necesidad de recurrir a la represión o al uso del dinero (Nye, 2009). El poder blando es la capacidad de obtener resultados positivos a través de la persuasión.

Adicionalmente, El profesor Joseph Nye nos permite conocer el concepto de poder blando o “soft power” es aplicable a las nuevas configuraciones globales generando un nuevo valor al intercambio de la información. El autor de esta teoría en su libro “La paradoja del poder norteamericano” señala lo siguiente:

*“El poder blando depende de la capacidad de organizar la agenda política de forma que configure las preferencias de otros. En un contexto personal, unos padres sabios saben que, si han educado a sus hijos con las ideas y valores adecuados, su poder será mayor y durará más que si solo han dado alguna bofetada, suprimido su paga semanal y escondido las llaves del coche.” (Nye Jr., 2002, págs. 30-31)*

En la “era de la información”, se da una reconfiguración de los escenarios con diferentes actores y nuevos mecanismos de comunicación. El poder se vuelve menos coercitivo y tangible, se genera una interdependencia compleja entre los actores (Nye Jr., 2002).

Los Estados están conscientes de que para mantener su papel y ejercer el poder deben enfocarse a nuevas estrategias, basadas en métodos más suaves y accesibles que permitan la participación de todos los actores en las agendas políticas por medio del denominado “poder blando o soft power”, que como se ha señalado, influye enormemente en la relaciones internacionales. Se debe entonces forjar la legitimidad por medio de la percepción internacional con una imagen que demuestre fortaleza pero a la vez debe permitir el diálogo y ser atractivo para el resto de los actores. El acceso al poder blando puede ser un procesos demoroso, lento y difícil pero influyente con resultados a largo plazo (Nye, 2003).

Los gobiernos innovan sus estrategias de comunicación con la sociedad civil y legitiman su poder con su presencia en internet, sin embargo deben mostrar un perfil mucho más abierto, sutil y comprometido con sus ciudadanos (*“Soft Power”*), así es posible cumplir con los objetivos y metas planteados en la CMSI. Los propósitos llevados a cabo en esta cumbre son: maximizar los beneficios sociales, económicos, medioambientales, y la promoción de políticas de la información por medio de planes, estrategias, marcos regulatorios y jurídicos, que permitan el desarrollo de la participación abierta, facilitando el acceso a las TICs (Rubio, 2012). Para finalizar este análisis podemos argumentar que; el poder blando es una técnica de negociación (ganar –ganar); donde los gobiernos buscan legitimar su poder en las nuevas dinámicas sociales y la sociedad civil busca reivindicar su participación en diferentes temas; económicos, políticos, sociales, etc. Por medio de las redes sociales y las plataformas de comunicación actuales.

## **1.6 Políticas públicas en materia digital**

La Organización de las Naciones Unidas, a través del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales publicó, en el año 2014, el Informe sobre Gobierno Electrónico, el cual nos permite verificar los avances en materia de gobierno electrónico para medir las mejoras en los diferentes países a nivel mundial. En los primeros puestos en esta materia de gobierno electrónico y participación digital a nivel global encontramos a:

1. Corea del Sur
2. Australia
3. Singapur
4. Países Bajos
5. Japón

## 6. Estados Unidos<sup>8</sup>

Estos países poseen un desarrollo muy alto en gobierno electrónico, por lo que pueden integrar a los diferentes actores en la sociedad de la información y el conocimiento, brindando nuevas oportunidades en la dimensión digital por medio de un acceso más equitativo y justo para democratizar la información, conocimiento, desarrollo personal y social (Carranza, 2014).

Ninguno de los países latinoamericanos ha llegado al top 10 de los países en desarrollo de TICs, aunque Uruguay es uno de los grandes referentes en la región según el ranking de la ONU, ocupando el puesto 26. Otro referente de la región es Chile en el puesto número 33 y Argentina en 46 (ONU, 2014).

Las diferentes oportunidades que se presentan en la red son favorables para todos los actores. Sin embargo también existen los desafíos que se presentan en internet para los gobiernos, como disminuir la “brecha digital”, presentar igualdad de oportunidades para todos los actores. Es por ello, que los gobiernos deben enfrentar con nuevas estrategias estos procesos e incluir los marcos legales e institucionales que permitan el desarrollo en las TIC, mediante la integración, protección a menores de edad, seguridad y privacidad del usuario, neutralidad en internet, fomentar la participación en redes y otros temas referente a materia digital (ONU, 2014).

Las herramientas de integración permiten la interacción entre los gobiernos y los demás actores de forma armoniosa y segura. Los Gobiernos se ven retados a responder de manera sostenible a los cambios generados por el uso de las TIC. Las últimas décadas también se han visto beneficiados ya que permite transparentar sus gestiones, intercambiar información, incluso colaborar entre instituciones, logrando nuevas formas de liderazgo y efectivizándolas como: coordinación, cooperación, redición de cuentas, innovación en procesos, entre otros,

---

<sup>8</sup> Documento recuperado de:  
[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf) , Consultado el 02 de abril de 2017

que permiten contribuir a la desarrollo sostenible (ONU, 2014). De manera personal podemos decir que; es importante cultivar un compromiso global con todos actores involucrados mediante la participación activa y conectada que se da por medio de las TICs.

## 2 Capítulo II

### *“Normativa vigente en el Ecuador tras el fenómeno digital; Plan de Gobierno Electrónico 2014-2017”*

En este capítulo se presenta información en materia digital a nivel nacional, citando textos oficiales como la Constitución del Ecuador de 2008, en El Plan Nacional del Buen Vivir 2009 - 2013, El Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017, entre otros documentos que fortalecen esta investigación.

Es fundamental conocer las políticas implementadas desde el 2007 ya que refuerzan el desarrollo tecnológico a nivel local. Estas políticas que incentivan el desarrollo ayudan a dinamizar el uso de las TICs, y fomentan el gobierno electrónico. Para Oscar Ozslak un buen desarrollo de políticas digitalizadas y que refuerzan el gobierno participativo permiten: 1) Amplia la información pública disponible para la ciudadanía, 2) Garantiza y mejorar el ejercicio del derecho a la información pública, 3) protege los derechos de usuarios y funcionarios, 4) Incrementa la transparencia de la gestión pública, 5) promueve la participación ciudadana en la gestión estatal, 6) Aumenta la capacidad institucional para una gestión abierta (Ozslak, 2014).

Considerando que las políticas digitales deben mostrarse dinámicas para que puedan adaptarse a los cambios sociales actuales. A su vez estas deben responder reforzar la participación entre el gobierno y los ciudadanos. Alejandro Barros, experto en políticas públicas digitales. Explica que, las políticas que apoyan la digitalización deben adaptarse a entornos cambiantes y tener la capacidad para generar condiciones favorables tanto el desarrollo económico, jurídico, social, cultural para facilitar el acceso a los diferentes actores a la Sociedad de la Información (Barros, 2012).

Por otro lado, analizaremos el papel que juega el Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (MINTEL). Cabe señalar que este organismo es el encargado de incorporar planes y proyectos enfocados al desarrollo tecnológico y gobierno electrónico en el país. También es el ejecutor del “Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017”, que es el instrumento que promueve las prácticas digitales en el sector público. Para finalizar este capítulo, hemos considerado integrar los planes y proyectos en materia digital llevados a cabo por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana como la plataforma de consulado virtual. Esta herramienta digital tiene como fin mejorar los servicios consulares a través de internet (Patiño, 2014).

## **2.1 Evolución del gobierno electrónico en Ecuador**

A partir de 2007, el gobierno central asumió el reto de implementar nuevos modelos de gestión apoyados en las TIC. Durante el discurso de posesión llevado a cabo el 15 de enero del mismo año, a cargo del mandatario Rafael Correa se afirmó que existirían reestructuraciones en el sector público en ese sentido: *“De igual manera se mejorará la atención del sector público, con proyectos como Gobierno Electrónico para que los ciudadanos puedan saber en que se utiliza su dinero, comparar las compras públicas, etc.”***Fuente especificada no válida..**

Con base en este argumento, se buscó introducir herramientas digitales que favorezcan la participación ciudadana y los procesos democráticos en el Ecuador. Desarrollar más la idea anterior para conectar con lo que viene luego. Para el experto Alejandro Barros, el desarrollo de una política digital local, genera grandes ahorros de tiempo y dinero tanto para los Estados como para los ciudadanos (Barros, 2012). Supongamos, en las áreas tributarias, el pago de impuestos en línea evitaría largas colas a los usuarios.

Ahora bien, la visión de la “Revolución Ciudadana” a partir de 2007, también buscó introducir un gobierno digitalizado, con el cual, se buscaba mejoras en la gestión pública, a través de componentes tecnológicos para facilitar la participación de los ciudadanos en la toma de

decisiones públicas y reconociendo la importancia de los procesos democráticos representativos (Gobierno Electrónico de Ecuador, 2016).

Para comenzar a analizar esta política, es importante especificar que existen en dos fases en la digitalización de gobierno. La **primera fase** corresponde a los años 2007- 2013. Durante este periodo, se da la ratificación del Ecuador a la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Mientras que a nivel nacional, se facilitan una serie de alistamientos digitales que posibilitaban a los usuarios acercarse a los servicios electrónicos. Entre los planes implementados encontramos; El Plan Nacional de Desarrollo 2007- 2010 y El Plan Nacional del Buen Vivir 2009 -2013 (SENPLADES, 2013).

La **segunda fase** se da desde 2014 al 2017. Esta fase se enfoca en el fortalecimiento de instrumentos y actores que permiten el desarrollo de un gobierno electrónico más profundo. A partir de los resultados<sup>9</sup> obtenidos en la primera fase, se busca incorporar un instrumento que articule políticas, estrategias, programas y proyectos. Es así que se crea el “Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017”.

Por otro lado, el “Plan Nacional de Desarrollo 2013-2017” también garantiza la importancia de la participación ciudadana, el acceso y uso de las TIC y enfatiza la importancia de los modelos de gestión abierto, participativo, ágil y eficiente (SENPLADES, 2013). El gobierno a través del objetivo 11, busca gobernar los mercados de telecomunicaciones para construir un nuevo sujeto social. Generando un nuevo impulso hacia los territorios digitales y sobre todo permitir que los ciudadanos puedan acceder a los servicios y tramites a través de medios electrónicos (SENPLADES, 2013).

Para concluir podemos decir que, los documentos adoptados en la segunda fase, hacen énfasis a la modernización de los procesos del Estado. Se enfocan a optimizar la calidad de atención a

---

<sup>9</sup> Durante 2014, ONU presentó un estudio sobre el Gobierno Electrónico, denominada “E-Gobierno para el futuro que queremos”, donde se ubicó al Ecuador en el puesto número 83 de 193 países a escala mundial, mejorando 19 puestos en relación a 2012 (Presidencia de la República del Ecuador, 2014).

los usuarios. La democratización de las TIC, se ha mostrado como un desafío ya que los avances son mínimos en una materia tan extensa y evolutiva como es la digitalización de los gobiernos electrónicos.

### **2.1.1 Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico**

El 31 de Mayo de 2007, en Chile, se llevó a cabo la Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Este evento permitió la renovación de los compromisos en lo relativo al uso de las TIC, el fortalecimiento de sus instituciones públicas y la modernización de los mecanismos de gestión, por parte de los gobiernos participantes.

Cabe señalar que este compromiso se adecuó a instrumentos internacionales como: *Consenso de Monterrey*, *La Declaración y Plan de aplicación de Johannesburgo*, *Declaración de los Principios de Ginebra* y *Resoluciones de la CMSI de 2003 y 2005* (CLAD, 2007). En esta cita se establecieron los principios de la Carta Iberoamericana, que impulsan el desarrollo de un modelo de gestión de gobierno electrónico a nivel nacional de los países participantes. De este modo, el instrumento resultante recomienda a los Estados trabajar en los siguientes siete ejes:

- 1) **Planificación del Gobierno Electrónico:** adoptar medidas que favorezcan el desarrollo de los procesos tecnológicos a nivel nacional. Por ello, **los Estados se obligaron a** Definir un plazo, para emplear el impulso de políticas y estrategias que permitan a los Estados crecer en materia digital incluyendo la evaluación, monitoreo para una mejor gestión y producción de las TIC.
- 2) **La transformación de las Administraciones Públicas:** Efectivizar la implementación de un modelo de gestión de gobierno electrónico público eficiente y eficaz, respondiendo a las necesidades del ciudadano actual.
- 3) **La interoperabilidad de los servicios:** Garantizar los efectos positivos de la comunicación y servicios. Es decir precautelar con las medidas necesarias los sistemas

de interoperabilidad<sup>10</sup>, potenciando el acceso a la Sociedad de Información y el Conocimiento.

- 4) **Usabilidad de sistemas y programas:** Incorporar mecanismos digitales de fácil accesibilidad para los usuarios y respondan a las necesidades de todos los actores incluyendo a la sociedad civil.
- 5) **Inclusión digital e info-alfabetización:** Garantizar el desarrollo y consolidación del gobierno electrónico. Este punto compromete a los Estados a establecer políticas, estrategias y programas de inclusión digital para combatir el analfabetismo informático. Esto ayudará a reducir la brecha digital a nivel local y disminuye las barreras digitales que obstaculizan el acceso a los servicios electrónicos.
- 6) **Integración de procesos y servicios:** Desarrollar y construir portales únicos que promueven la cultura digital en la ciudadanía e intensifica la participación de la sociedad civil. Por ello, es importante reconocer que el gobierno electrónico, es un modelo de gestión abierto y participativo, que necesita la cooperación activa de todos los actores involucrados para garantizar la integración y correcto desarrollo digital.
- 7) **El despliegue de las infraestructuras:** Los gobiernos deben ser capaces soportar el incremento de usuarios en internet, reforzando la infraestructura. Es así que los Estados deben implementar mejoras en: fibra óptica, servidores, banda ancha, velocidad, etc. (CLAD, 2007).

Para concluir este tema, podemos decir que la Conferencia Iberoamericana de Gobierno Electrónico vela por inclusión de los servicios universales a través de procesos tecnológicos. Y

---

<sup>10</sup> La administración electrónica del gobierno de España define la interoperabilidad como la capacidad para intercambiar datos, servicios y sistemas entre múltiples actores. Para precisar este concepto, podemos decir que el servicio de transferencias bancarias utilizadas en el sistema financiero y banca es un sistema de interoperabilidad. Para mayor información: [http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae\\_Estrategias/pae\\_Interoperabilidad\\_Inicio/pae\\_Eschema\\_Nacional\\_de\\_Interoperabilidad.html#.V3b\\_t7h97IU](http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/pae_Interoperabilidad_Inicio/pae_Eschema_Nacional_de_Interoperabilidad.html#.V3b_t7h97IU), visitado el 30 de Junio de 2016.

así busca consolidar, un gobierno electrónico, responsable, inclusivo, abierto y participativo, garantizando el correcto desarrollo de los modelos de gestión abierta (CLAD, 2007).

## **2.2 Principios de la Constitución**

La Constitución del Ecuador fue firmada en 2008, la misma que ratifica su compromiso con el desarrollo y progreso del país. Examinaremos brevemente los artículos que enfatizan el uso de las TIC, procesos tecnológicos y científicos que afrontan los nuevos desafíos digitalizados y globales. Y así se impulsa un modelo de gestión abierto y participativo.

De esta manera, en el título II, “Derechos del Buen Vivir”, sección tercera artículo 16, se señala:

*“Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:*

- 1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.*
- 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.*
- 3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.*
- 4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.*
- 5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.”. (Asamblea Nacional, 2008, pág. 14)*

Como se indica en este artículo, la comunicación es una de las herramientas primordiales en la participación, ya que ambos elementos se complementan y poseen la capacidad de satisfacer las demandas de los actores y a su vez favorece los derechos de participación y comunicación de los ciudadanos.

Para continuar con esta revisión del texto constitucional, proseguimos con el capítulo quinto “derechos de participación”; artículo 61. Donde se establece que las ecuatorianas y los ecuatorianos gozan de los siguientes derechos de participación, resaltando el inciso siete:

*Inciso 7. “Desempeñar empleos y funciones públicas con base en méritos y capacidades, y en un sistema de selección y designación transparente, incluyente, equitativa, pluralista y democrática, que garantice su participación, con criterios de equidad y paridad de género, igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y participación intergeneracional.” (Asamblea Nacional, 2008)*

Este artículo responde al modelo de participación ciudadana que se apoya en procesos tecnológicos. Según la ONU, el uso de las TIC, por parte de las instituciones de gobierno, mejora cualitativamente los servicios para los ciudadanos, ya que aumenta la eficiencia y eficacia del sector público; incrementa la transparencia del sector público e incentiva a la participación ciudadana incluyente, justa y equitativa (Secretaría de la Administración Pública, 2014). El autor Jorge Aguirre Sala argumenta lo siguiente. La participación ciudadana puede verse enfocada a una intervención política institucionalizada, donde los individuos interactúan con el Estado, por medio de mecanismos o plataformas oficiales (Aguirre Sala, 2010), es decir que las TIC brindan igualdad de oportunidades para los ciudadanos a través de mecanismos digitales. Para continuar, En el título III, capítulo segundo “Políticas Públicas”, servicios públicos y participación ciudadana, artículo 85, se estipula que:

*“La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:*

*1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.*

*2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.*

*3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.*

*En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.”*

(Asamblea Nacional, 2008)

Comprendemos que las demandas actuales buscan solidificarse? a través de nuevos modelos de gestión. Es por ello que los Estados deben coordinar, implementar y evaluar políticas públicas que vayan de la mano con la participación ciudadana e integren el desarrollo tecnológico, fomentando las buenas prácticas en digitalización y sean de carácter inclusivo (Barros, 2012).

Por su parte, el Ecuador ha mostrado interés en los nuevos modelos de gestión pública a través del “Plan Nacional de Gobierno Electrónico”. Las líneas de acción de este marco referencial se basan en adoptar un modelo de gestión de gobierno electrónico flexible, rápido y eficiente. Este tipo de modelos de gestión abierta, permiten la inclusión, la equidad y mejoran los sistemas de cooperación entre los diferentes actores. Por que facilitan la interacción entre el gobierno, la ciudadanía, el sector productivo y los funcionarios públicos. Este tipo de interacción generará nuevos espacios de participación y colaboración entre los diferentes actores antes mencionados (Secretaria de la Administración Pública, 2014).

Por otra parte los gobiernos buscan implementar nuevas estrategias, que permitan el desarrollo de una democracia participativa. No existen dudas del impacto de las TIC en la política. Esto ha conllevado a que, los Estados busquen aprovechar la interrelación que presenta en estos espacios digitales. (Colombo Villarrasa, 2008)

En el artículo 385 de la Constitución, se establece que:

*“El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:*  
*1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos. 2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales. 3. 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. (Asamblea Nacional, 2008)”*

El internet y las nuevas tecnologías son una realidad actualmente. De esta manera, se conlleva la evolución de políticas públicas que impulsen el desarrollo tecnológico y permita la aplicación de nuevas prácticas enfocadas a la digitalización (Barros, 2012). Por otro lado, UNESCO explica que, la aplicación de los conocimientos de ciencia y tecnología es un proceso que ayuda al desarrollo sostenible en el contexto social y económico (UNESCO, 2005).

*“Ciencia, tecnología e innovación (CTI) son elementos centrales para el desarrollo de sociedades del conocimiento sostenibles. Las capacidades nacionales de CTI son, por lo tanto, un importante motor de crecimiento económico y desarrollo social. Las políticas de CTI, regionales, nacionales, y sub-nacionales direccionan y promueven la inversión y la formación de recursos humanos, creando y fortaleciendo las capacidades necesarias para que la CTI esté al servicio del desarrollo sostenible” (UNESCO, 2016).*

Es decir que el papel importante que desempeña la ciencia y tecnología al momento de impulsar la producción nacional deben contribuir en el plan social y económico para alcanzar un buen vivir, como se indica en el inciso 3 del artículo revisado.

## **2.3 Plan Nacional de Desarrollo 2007- 2010 y Plan Nacional del Buen Vivir 2009 -2013**

### **2.3.1 Plan Nacional de Desarrollo 2007- 2010**

El Plan Nacional de Desarrollo busca concretar medidas que le permitan alcanzar la eficiencia y eficacia en los procesos gubernamentales y servicio público. Uno de los mayores retos planteados en este documento era modificar los sistemas y procesos, incorporando nuevas herramientas al gobierno para gestionar un servicio público de excelencia (SENPLADES, 2007).

En el Plan Nacional de Desarrollo, se recopilan las líneas de trabajo enfocadas a la democracia representativa participativa. Con una mirada integradora, se propone una nueva lógica de estrategias planteadas por medio de objetivos:

- 1) Igualdad, cohesión e integración social y territorial
- 2) Mejorar las capacidades y potenciales de la ciudadanía
- 3) Aumentar la esperanza y calidad de vida de la población
- 4) Promover un medio ambiente sano y sostenible y garantizar el acceso a agua, suelo y aire seguro
- 5) Garantizar la soberanía nacional, paz e integración latinoamericana
- 6) Asegurar un trabajo estable, justo y digno
- 7) Recuperar y ampliar el espacio público
- 8) Afirmar la identidad nacional y fortalecer las identidades diversas y la interculturalidad
- 9) Fomentar el acceso a la justicia
- 10) Garantizar el acceso a la participación pública y política
- 11) Establecer un sistema económico solidario y sostenible
- 12) Reformar el Estado para el bienestar colectivo (SENPLADES, 2007)

Estos ejes buscan armonizar a nivel nacional una sostenibilidad ambiental, equidades y derechos a favor de los ciudadanos. El objetivo 10 se centra en las propuestas de participación pública y política; donde se ha planteado las siguientes metas acción:

- Promover del acceso a la información pública
- Propiciar la rendición de cuentas de los funcionarios públicos y la lucha contra la corrupción
- Promover mecanismos de codecisión y cogestión pública.
- Propiciar el incremento de la participación ciudadana en actividades públicas y el cumplimiento de las cuotas previstas en la ley de Elecciones
- Generar información oportuna y precisa sobre las condiciones de vida de los ecuatorianos y ecuatorianas
- Promover la asociatividad , redes sociales y organización social (SENPLADES, 2007)

Estos metas buscan promover la gobernanza participativa y la gestión pública abierta a la incidencia y al control de redes públicas mixtas (actores sociales y estatales) y a su vez permitan la actividad de sistemas de información y comunicación fluido y masivo enfocado a los intereses públicos. Es así que se procura institucionalizar la participación influencia y control ciudadano bajo este tipo de iniciativas. Con el fin de potenciar los procesos de “revolución” iniciados por el Presidente Rafael Correa.

Este instrumento, a través del eje de revolución social, articulaba una política incluyente, coherente e integradora, donde se pretendía abrir nuevas oportunidades para la ciudadanía. Y así responder a los diferentes desafíos políticos, técnicos que se daban en el país a través de estrategias innovadoras potenciando las libertades y oportunidades de la ciudadanía (SENPLADES, 2007). Este documento aportó para la elaboración del “Plan Nacional Del Buen Vivir” instrumento que fue insertado con su primera edición en el 2009, y funciona con líneas de trabajo principales e importante basadas en una planificación del “buen vivir”, para

duplicar esfuerzos en ejes que demandan atención y evitar el desperdicio de recursos estatales (SENPLADES, 2009).

### **2.3.2 Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013**

El “Plan Nacional del Buen Vivir 2009 -2013”, es un documento donde se plasma la concepción andina de la buena vida. Basada en el desarrollo y progreso de los pueblos andinos de forma armoniosa (SENPLADES, 2009).

Para esta investigación, analizamos al objetivo 10 de este instrumento, donde se garantizaba el acceso a la participación pública y política construyendo un Estado democrático de excelencia. En lo relativo a este objetivo se desarrollaron cinco políticas y lineamientos que permitían mejorar los modelos de gestión de gobierno abierto y de participación ciudadana.

1. Promover la organización colectiva y autónoma de la sociedad civil.
2. Fortalecer, generar e innovar formas de control social y rendición de cuentas a las y los mandantes.
3. Promover la participación política electoral con equidad en los cargos de elección popular, de designación y en las instituciones públicas.
4. Garantizar el libre acceso a la información pública oportuna.
5. Promover el desarrollo estadísticos, cartográfico, para la generación de información de calidad (SENPLADES, 2009).

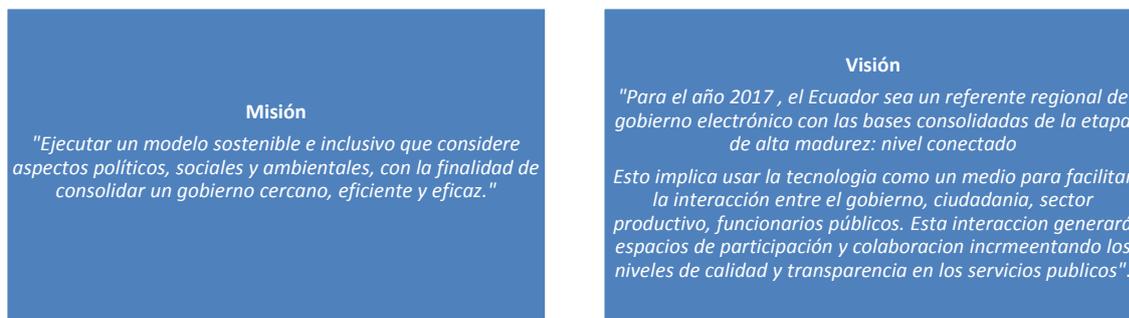
Un gobierno democrático debe ser capaz de estimular la participación ciudadana y fomenta los mecanismos de participación con el Estado promoviendo información precisa y actualizada. Para ello, el lineamiento 10.4, que hace énfasis a garantizar el libre acceso a la información pública y oportuna a través del fortalecimiento de capacidades de las entidades estatales exige transparencia y acceso a la información, difunde información pública oportuna de calidad y clara. Este tipo de información debe ser publicada a través de medios propios del Estado (SENPLADES, 2009).

Por medio de los diferentes canales de comunicación estatales el gobierno debe institucionalizar las audiencias públicas del gobierno central como la rendición de cuentas a la ciudadanía y promoción de procesos de control social. Por ello, se debe ampliar la cobertura de internet y fortalecer las capacidades de la población para acceder a los diferentes servicios que ofrece el gobierno que posibiliten el empoderamiento de la sociedad civil a través de diferentes mecanismos de comunicación (SENPLADES, 2009). Para la autora Celia Colombo en su artículo *“Participación ciudadana en red”*. Expone que el papel de las nuevas tecnologías facilita la participación ciudadana y colabora con los procesos control social y gestión pública. La constante circulación información y contenidos a través de los medios de comunicación emitidos por instituciones gubernamentales con llevan a ejercer procesos democráticos. Donde la ciudadanía participa y se involucra en la gestión pública, se convierten automáticamente en un actor, que se preocupa por interés colectivos y exigen a sus gobiernos a rendir cuentas de las instituciones públicas (Colombo Villarrasa, 2008).

Para concluir podemos decir que el Gobierno ecuatoriano, a través de diferentes herramientas digitales, ha buscado favorecer la interacción entre el actores estatales y los ciudadanos (ONU, 2014). En este sentido, las políticas adoptadas dentro del objetivo 10, punto número 4 del “Plan Nacional del Buen Vivir 2009 -2013”; buscaban responder a las dinámicas sociales digitales y desarrollan espacios de comunicación entre el estado y sus ciudadanos. A partir de la importancia de la participación ciudadana en los procesos públicos se abre para a la elaboración del “Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017”. Este instrumento impulsa los procesos de gobierno electrónico en el país.

## 2.4 Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017

La Secretaria Nacional de la Administración Pública<sup>11</sup>, en el 2014, aportó con la elaboración del Plan de Gobierno Electrónico. En este documento se plantearon estrategias nacionales para involucrar al país en la sociedad de la información y el conocimiento.



2.5 Fuente: (Secretaria de la Administración Pública, 2014) Elaboración: autoría propia

Como podemos analizar, en el "Plan de gobierno electrónico" se busca mejorar la eficiencia de las instituciones estatales a través de la ejecución de un modelo sostenible e inclusivo, con el fin de consolidar un gobierno cercano eficiente y eficaz. La meta planteada es que el Ecuador sea un referente regional para el año 2017, mejorando los sistemas de gestión, procesos y sistemas de calidad. Esto implica usar tecnología a favor de la ciudadanía para generar mejor participación y colaboración de la sociedad civil en los procesos de servicio público (Secretaria de la Administración Pública, 2014).

### **Modelo de Gobierno Electrónico**

Las estrategias planteadas en este documento son:

- 1) Acceso centralizado

---

<sup>11</sup> La Secretaria Nacional de Administración Pública, busca constantemente mejorar la productividad, provisión y acceso a los servicios que presta el Estado Central e Institucional, bajo los más altos estándares internacionales. Este organismo a participado en la elaboración del Plan Nacional de Gobierno electrónico 2014-2017, con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión, a través de políticas, procesos y sistemas de calidad, gobierno electrónico, desarrollo del talento humano y mejoramiento de los índices de transparencia. Información obtenida de la página: <http://www.administracionpublica.gob.ec/valores-mision-vision/>, visitada el 22 de junio de 2016

- 2) Contenidos de capacitación
- 3) Documentos electrónicos
- 4) Accesibilidad y usabilidad
- 5) Disponibilidad en la nube
- 6) Esquema de datos abiertos
- 7) Mecanismos de evaluación de percepción ciudadana
- 8) Derechos patentes del Estado
- 9) Mecanismo de participación ciudadana
- 10) Interoperabilidad (Secretaria de la Administración Pública, 2014)

Es evidente que las tácticas planteadas, buscaban articular de mejor manera las herramientas digitales y los recursos del Estado Así llegar alcanzar los objetivos de este plan que son formar un gobierno abierto, cercano, eficiente y eficaz (Secretaria de la Administración Pública, 2014).

En efecto estos objetivos planteados tienen como finalidad conseguir una interacción positiva entre la ciudadanía y los diferentes sectores públicos y privados, que han optado por utilizar las TIC a su favor y benefician al desarrollo de un modelo de gestión de gobierno abierto, conocido como parque de soluciones<sup>12</sup> (Secretaria de la Administración Pública, 2014).

Por medio de este plan se expone los siguientes pilares, que serán ampliados en un análisis posterior:

- 1) Marco jurídico: se plantea los instrumentos legales y normativos, que permiten la construcción ordenada al modelo de gobierno electrónico del país, garantizando,

---

<sup>12</sup> El termino de parque de soluciones, hace referencia al conjunto de programas, proyectos y normas que apalancan las estrategias para alcanzar los objetivos propuestos, (Secretaria de la Administración Pública, 2014)

operatividad, calidad, sostenibilidad y funcionabilidad, mediante la regularización del modelo de gobierno electrónico.

Entre los elementos habilitadores de este pilar son analizadas en la siguiente tabla:

Leyes y Normativa	Descripción	Fecha de publicación
<b>Ley de Gobierno Electrónico</b>	Es el marco legal que rige el acceso a la información pública y el diseño, a través de este se da la ejecución y herramientas para los procesos y servicios soportados por las TIC, que ayudan a desarrollar el gobierno electrónico en el Ecuador.	
<b>Decreto Ejecutivo No. 867</b>	Se suscribe por medio de decreto ejecutivo la sustitución de la acreditación de firmas electrónicas, mensajes de datos de las entidades públicas; donde se estipula:  <i>“Las instituciones y entidades del Estado, así como empresas públicas... podrán prestar servicios como entidades de certificación de información y servicios relacionados resolución emitida por CONATEL”.</i>  <i>“Las instituciones públicas obtendrán el certificado de firma electrónica de las entidades de Certificación de Información y Servicios Relacionados Acreditadas.”<sup>13</sup></i>	17 de abril de 2002
<b>Decreto Ejecutivo 1014 Software Libre y estándares abiertos</b>	Establece como política pública la utilización de software libre en los sistemas y equipamientos informáticos de la función ejecutiva	10 de abril del 2008
<b>Ley orgánica de transparencia y acceso a la información Pública</b>	Establece los derechos para acceder las fuentes de información pública, de tal manera se puede ejercer la participación democrática de los ecuatorianos con el objetivo de transparentar la administración pública de las diferentes instituciones y empresas públicas. <sup>14</sup>	18 de mayo de 2004
<b>Acuerdo Ministerial No.181 (MINTEL)</b>	Firma Electrónica y Mensajes de Datos; afirma que mediante el reglamento de comercio electrónico. Las instituciones públicas podrán obtener su certificado de firma electrónica para facilitar los servicios ya sean de índole privada o pública. <sup>15</sup>	15 de septiembre de 2011
<b>Decreto Ejecutivo No.1384 Interoperabilidad</b>	Establece políticas públicas que consisten en mantener un esfuerzo permanente por medio de instituciones y empresas públicas para la prestación de servicios y el intercambio de datos de información para la correcta ejecución de servicios públicos <sup>16</sup> .	13 de diciembre de 2012
<b>Decreto Ejecutivo de Firma Electrónica</b>	Fomenta la utilidad de los certificados de firma electrónica de las personas naturales.	

<sup>13</sup> Recuperado de: [https://www.securitydata.net/ec/leyes\\_normativas/Decreto867.pdf](https://www.securitydata.net/ec/leyes_normativas/Decreto867.pdf) , consultado 1 de abril de 2016

<sup>14</sup> Recuperado de: <http://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/09/Ley-Org%C3%A1nica-de-Transparencia-y-Acceso-a-la-Informaci%C3%B3n-P%C3%BAblica-publicada-en-el-Registro-Oficial-Suplemento-No.-337-del-18-de-mayo-de-2004.pdf> consultado: 1 de abril de 2016

<sup>15</sup> Recuperado de: [https://www.securitydata.net/ec/leyes\\_normativas/Acuerdo%20181.pdf](https://www.securitydata.net/ec/leyes_normativas/Acuerdo%20181.pdf) consultado: 1 de abril de 2016

<sup>16</sup> Recuperado de: <http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/Decreto-Ejecutivo-No.-1384-de-13-12-13-DESARROLLO-DE-LA-INTEROPERABILIDAD.pdf> , consultado: 1 de abril de 2016

<b>Decreto Ejecutivo 149 Gobierno Electrónico y Simplificación de Trámite</b>	Establece la rectoría de la Secretaría Nacional de la Administración Pública en el ámbito de Gobierno Electrónico. A su vez define los mecanismos y lineamientos para la simplificación de trámites institucionales	20 de Noviembre de 2013
<b>Accesibilidad WEB</b>	Se establece que Todos los usuarios pueden acceder en condiciones de igualdad a los contenidos. También atribuye a la constitución y operación del Observatorio de Gobierno Electrónico: Normativa que establecerá los procedimientos, metodología de gestión y operatividad.	
<b>Acuerdo Ministerial No.166 Esquema Gubernamental de seguridad de la información (Secretaría de Administración Pública)</b>	Establece las bases, directrices y lineamientos que permiten seguridad de la información para las entidades públicas. Otorgando mayor protección a la los archivos y documentos que permitan generar confianza a la ciudadanía <sup>17</sup>	18 de septiembre de 2013
<b>Norma de Estandarización de Sitios Web:</b>	A través de esta norma se busca facilitar la usabilidad y Accesibilidad de los sitios web de las instituciones gubernamentales.	
<b>Norma de Datos Abiertos:</b>	Establece el modelo, que deben aplicar los organismos e instituciones del Estado, para lograr una efectiva publicación de sus datos	
<b>Normativa de Evaluación de Proyectos TI</b>	Reglamento que regula la correcta postulación, evaluación y seguimiento de Proyectos de TI	
<b>Normativa de Interoperabilidad</b>	Normas técnicas que establecen mecanismos y lineamientos sobre la arquitectura, instrumentación interoperabilidad	
<b>Normativa de Calidad</b>	Se describe los lineamientos y mecanismos para planificar, evaluar y mejorar la calidad de los procesos y servicios que proveen las instituciones	
<b>Norma Técnica de Gestión por Servicios</b>	Establece los lineamientos generales para la adecuada gestión de los servicios públicos.	
<b>Norma de Identidad digital única</b>	Establece los lineamientos técnicos y de procedimientos para la implementación de una identidad digital, segura, confiable que facilita los modelos centralizado de acceso para las soluciones de gobierno electrónico.	

Fuente: (Secretaría de la Administración Pública, 2014) Elaborada: autoría propia.

- 2) Servicios y procesos: este punto responde a las actividades de las instituciones que generan un gran valor y se pretende mejorar las relaciones entre los diferentes actores.

<sup>17</sup>Recuperado de: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/12/Esquema-Gubernamental-de-Seguridades-de-la-Infomaci%C3%83%C2%B3n.pdf> consultado: 1 de abril de 2016

Elementos habilitadores:

- 1) **Portafolio y Catálogo de Servicios:** Estas herramientas facilitan la documentación y administración de todos los servicios que presta una institución.
  - 2) **Carta de Servicios:** Documento de acceso público a través del cual la Administración Pública busca informar a la ciudadanía.
  - 3) **Procesos Sustantivos:** Son aquellos que realizan las actividades esenciales para suministrar los servicios y los productos que ofrece a sus usuarios una institución.
  - 4) **Procesos Adjetivos:** Son aquellos que proporcionan productos o servicios a los procesos sustantivos.
- 3) **Tecnologías de la Información y Comunicación:** Es el conjunto de recursos tecnológicos que capturan los procesos de almacenamiento y transmisión la información (Secretaría de la Administración Pública, 2014).

Este pilar dispone de los siguientes elementos:

- 1) **Plataforma de Pasarela de Pagos:** Facilita la retribución de un bien o servicio a través de un canal electrónico.
- 2) **Plataforma de Interoperabilidad:** Método por el cual se realiza el intercambio de datos e información entre instituciones públicas.
- 3) **Red de Alta velocidad:** Permiten transmitir grandes volúmenes de datos a rápidas velocidades.
- 4) **Centro de servicios compartidos:** puede alojar los recursos necesarios para el procesamiento de información de cualquier institución.
- 5) **Anillo interministerial:** Es la distribución del interfaz de datos por medio fibra óptica para la trasmisión de información.

- 6) **Anillo Institucional:** mediante este recurso se puede salvaguardar los datos institucionales y las entidades anexas ya permite definir los niveles de acceso, seguridad y la interoperabilidad (Secretaria de la Administración Pública, 2014).
- 4) **Personas:** haciendo énfasis al talento humano que genera el uso de las TIC, permite desenvolver conocimientos, habilidades, capacidades y acciones que son referentes a las estrategias planteadas por el gobierno electrónico (Secretaria de la Administración Pública, 2014).

Elementos de este pilar:

- 1) **Competencias:** Implica los conocimientos habilidades y destrezas que desarrolla cada uno de los servidores públicos, proveedores y ciudadanos para comprender y transformar para la ejecución correcta del gobierno electrónico.
- 2) **Flexibilidad o Adaptación al cambio:** Implica cambios de concepciones de formas de trabajo, los cambios que se dan por el desarrollo de Gobierno Electrónico (Secretaria de la Administración Pública, 2014).

### 2.5.1 **Objetivos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico**

Este plan posee tres objetivos, que tienen como meta fortalecer el gobierno electrónico.

#### 1. **Gobierno Abierto:**

Este objetivo dispone a la ciudadanía de información pública de manera abierta y reutilizable. Con la finalidad de que los ciudadanos tengan a mano los materiales necesarios para participar y colaborar en los procesos gubernamentales. Permite fomentar la confianza de la población en las instituciones gubernamentales (Secretaria de la Administración Pública, 2014).

**Estrategias:**

- Esquemas de datos abiertos
- Accesibilidad y usabilidad
- Mecanismos de evaluación desde la percepción de la ciudadanía
- Contenidos de capacitación
- Derechos y patentes del Estado
- Documentos electrónicos
- Contenidos de capacitación
- Disponibilidad en la nube (Secretaria de la Administración Pública, 2014)

## **2. Gobierno Eficiente y Eficaz**

Este objetivo consolida una gestión pública enfocada a resultados. En otros términos este objetivo ayuda a cumplir las metas designadas a las instituciones públicas y mide la satisfacción ciudadana, por medio del uso eficiente de los recursos disponibles (Secretaria de la Administración Pública, 2014).

### **Estrategias:**

- Acceso centralizado
- Contenidos de capacitación
- Derechos y patentes del Estados
- Documentos electrónicos
- Autenticación única
- Interoperabilidad
- Disponibilidad en la Nube
- Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana
- Accesibilidad y Usabilidad (Secretaria de la Administración Pública, 2014)

## **3. Gobierno Cercano**

A través de este objetivo se busca incrementar el número de servicios públicos para que los ciudadanos puedan acceder de manera conectada y de cualquier dispositivo,

desde cualquier parte del Ecuador. Los servicios conectados a internet buscan garantizar la excelencia y la atención ciudadana de manera rápida y personalizada (Secretaría de la Administración Pública, 2014).

**Estrategias:**

- Acceso centralizado
- Contenidos de capacitación
- Documentos electrónicos
- Autenticación Única
- Interoperable
- Disponibilidad en la nube
- Accesibilidad y Usabilidad
- Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana (Secretaría de la Administración Pública, 2014)

Para concluir podemos añadir que los objetivos marcados en este plan buscan acercar a la ciudadanía y al gobierno, utilizando las TIC, la elaboración de un plan de gobierno electrónico puede mostrar las fortalezas y debilidades en las cuales deben trabajar las instituciones estatales.

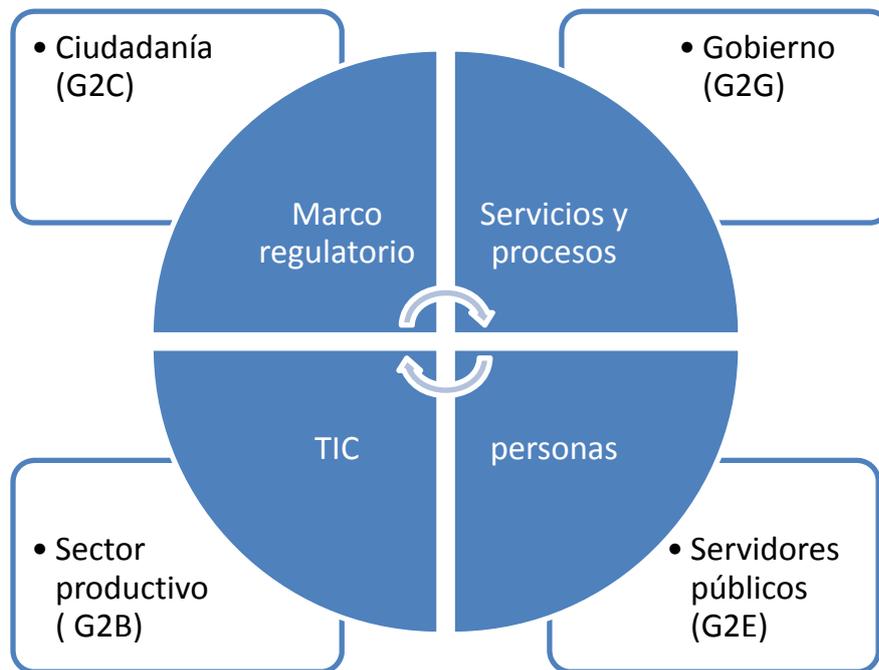
### **2.5.2 Estrategias del Plan Nacional de Gobierno Electrónico**

La Secretaría Nacional de Administración Pública ha desarrollado once estrategias aplicables para este documento:

- 1) Acceso centralizado: que dispone en definir los estándares que dispongan e integren un portal único de acceso, cumpliendo para ellos estándares definidos.
- 2) Contenidos de capacitación: ejecutar soluciones por medio de capacitaciones de esta manera dar un buen uso de las TIC.

- 3) Derechos y patentes del Estado: el Estado actúa como órgano regulador para mejorar y solucionar los usos de las TIC.
- 4) Documentos electrónicos: solución a que utilizar el ámbito digital como solución a enfoque de “cero papeles”, esto implica un beneficio a para el medio ambiente y la solución a repuestas rápidas y ágiles por medio del uso de las TIC.
- 5) Autenticación única: es el acceso a los servicios proporcionados para ejecutar una solución que requiera un usuario o clave única.
- 6) Interoperable: permite el intercambio de información que permite que los servicios sean más eficientes.
- 7) Disponibilidad en la nube: soluciones en cuanto a las plataformas e infraestructura que se encuentren en la nube.
- 8) Mecanismos de participación ciudadana: permite la evolución y seguimiento a los procesos y mecanismos de que permitan integrarse a la ciudadanía.
- 9) Esquemas de datos abiertos: sistemas de diseños y modelos que permiten evaluar la eficiencia y la eficacia de los mecanismos utilizados para mejorar los procesos.
- 10) Esquemas de datos abiertos; es la solución a los diseños y arquitecturas que permiten la apertura a reutilización de los datos.
- 11) Accesibilidad y Usabilidad: permite contemplar soluciones a los servicios para volverlos más accesibles y útiles, buscando atraer a los usuarios. Para esto deberá cumplir con la normativa vigente (Secretaría de la Administración Pública, 2014, pág. 4).

## Actores de Gobierno Electrónico y los modelos de relacionamiento



Fuente: (Secretaría de la Administración Pública, 2014)

Como podemos constatar en el diagrama, este tipo de modelos genera un relacionamiento entre los actores y los gobiernos, es decir, se maneja en cuatro directrices. La primera es del Gobierno para el ciudadano (G2C), que son iniciativas que permiten brindar servicios públicos a favor de los ciudadanos por medio de las TIC (Secretaría de la Administración Pública, 2014).

La segunda es del Gobierno para el gobierno (G2G) y responde a las interacciones de diferentes instituciones del sector público para fomentar la gestión del sector público que sirve para fomentar la eficacia de la gestión, agilidad en los procesos y tramites.

La tercera etapa se construye por medio de sector productivo (G2B), lineamiento que responde la interacción entre el gobierno y sector productivo para el acceso a incentivos, productos y servicios que permitan asegurar, agilizar y beneficiar a los actores del sector productivo.

La cuarta etapa corresponde al ejercicio entre el gobierno y servidores públicos (empleados) (G2E), donde se gestiona el desarrollo del gobierno medido por el talento humano de los servidores públicos, a través de ello, brindar un servicio de alta calidad y productivo (Secretaría de la Administración Pública, 2014, pág. 5).

## **2.6 Competencias del Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información.**

En la actualidad, el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información es el organismo encargado de coordinar acciones de apoyo y asesoría para garantizar un acceso igualitario a los servicios coordinados con el área de telecomunicaciones, que permita asegurar el avance de la población ecuatoriana en materia digital (Aseta, 2011). Es importante realizar un análisis de MINTEL ya que este es el organismo encargado de diseñar, aplicar y sociabilizar las políticas públicas de digitalización a nivel estatal y con la sociedad civil. Basándose en la opinión de Oscar Oszlak, podemos argumentar:

*“El gobierno abierto supone ampliar la esfera de lo público, abrir la caja negra del estado, tornar más transparente la gestión, admitir un mayor protagonismo de la ciudadanía en la administración del gobierno y expandir las posibilidades de brindar más y mejores servicios al público a través de un mejor acceso a los sistemas de información” (Oszlak, 2014).*

Actualmente la mayoría de países cuentan o se dirigen a implementar una política pública en materia digital. Cabe señalar que las políticas de digitalización, buscan incorporar avances tecnológicos que faciliten las interacciones entre actores sociales y estatales para generar vínculos participativos y colaborativos (Oszlak, 2014).

### 2.6.1.1 Planificación Institucional

Para ratificar las funciones de este organismo acudiremos a la misión y visión:

Misión

*"Ser el órgano rector del desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación en el Ecuador, que incluyen las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, que emite políticas, planes generales y realiza el seguimiento y evaluación de su implementación, coordinando acciones con los actores de los sectores estratégicos para garantizar el acceso igualitario a los servicios y promover su uso efectivo, eficiente y eficaz, que asegure el avance hacia la sociedad de la información para el buen vivir de la población ecuatoriana."*

Visión

*"Constituirse en la entidad, referente de la gestión pública, que lidere y gobierne todos los procesos necesarios para que los ciudadanos accedan y generen información y conocimiento, mediante el uso efectivo de las tecnologías de la información y comunicación integrados activamente al proceso de desarrollo social y solidario del Ecuador."*

*Fuente tomada de: MINTEL<sup>18</sup>, Elaboración: autoría propia*

Es necesario que exista un organismo encargado de intervenir en las gestiones de TIC, sea quien diseñe los planes, políticas, monitoree o evalúe los avances en materia digital. Las nuevas modalidades de intercambio de información entre el Estado y la sociedad deben ser conscientes de la importancia del uso de las TIC, y como se revolucionan velozmente. Es necesario intervenir de manera oportuna y óptima en desarrollo de políticas ya que efectivizan los contenidos, la información y servicios (Oszlak, 2014). Además, este tipo de políticas busca establecer el uso efectivo de las tecnologías e integrar el acceso a universal a toda la población para lograr un óptimo desarrollo de las herramientas digitales.

MINTEL cuenta con diez objetivos de esta manera poder ejercer una gestión transparente, coordinada la política en el sector de telecomunicaciones.

---

<sup>18</sup> Recuperado de: <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/valores-mision-vision/>, consultado: 1 de abril de 2016

## Objetivos

Establecer y coordinar la política del sector de las telecomunicaciones, orientada a satisfacer las necesidades de toda la población.

Desarrollar los planes de manera concertada con la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y con la ciudadanía.

Garantizar la masificación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la población del Ecuador, incrementando y mejorando la Infraestructura de Telecomunicaciones.

Apoyar y facilitar la gestión de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo.

Funcionar como enlace entre la gestión del sector y las decisiones presidenciales.

Diseñar y ejecutar programas y proyectos específicos de corto y mediano plazo, que respondan a las políticas de desarrollo del sector.

Liderar los procesos de diseño, creación, implantación, desarrollo y actualización de un Sistema de Información de las Telecomunicaciones.

Realizar investigaciones aplicadas, informes y estudios específicos del sector de las telecomunicaciones y de las condiciones socio-económicas que determinan su desarrollo, que permitan el diseño, la formulación, implementación y evaluación de las políticas sectoriales y el desarrollo institucional.

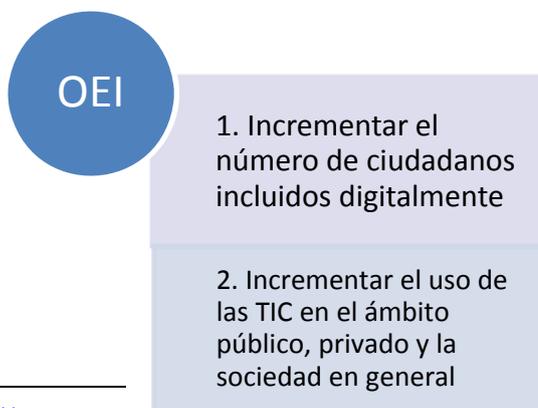
Identificar, coordinar y obtener recursos de cooperación, nacionales o internacionales, alineándolos con las políticas de desarrollo de las telecomunicaciones.

Realizar el monitoreo, seguimiento y evaluación a las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las telecomunicaciones

Fuente tomada de: MINTEL<sup>19</sup>, Elaboración: Autoría Propia

Estos se ven complementados por dos objetivos estratégicos institucionales (OEI) y tres políticas sectoriales, que se enfocan en incrementar los procesos digitales en el Ecuador.

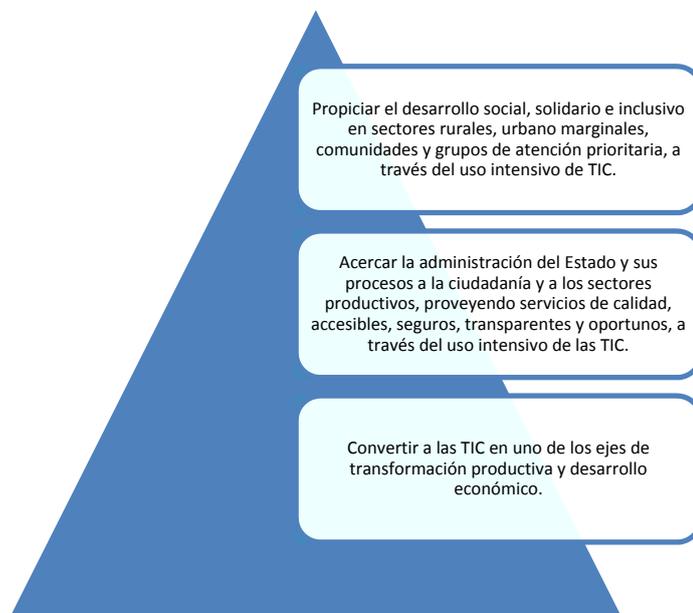
### Objetivos estratégicos institucionales (OEI)



<sup>19</sup> Recuperado de: <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/objetivos/>, consultado: 1 de abril de 2016

Fuente tomada de: MINTEL<sup>20</sup> , Elaboración: Autoría Propia

### 2.6.1.2 Políticas sectoriales



Fuente tomada de: MINTEL<sup>21</sup>, Elaboración: Autoría Propia

También, esta institución es uno de los organismos claves en el Plan Nacional del Gobierno Electrónico 2014-2017, y otros planes que se manejan en conjunto con otras instituciones estatales para fomentar el uso de las TIC con la participación de la sociedad civil, industria, academia y gobierno, documento clave para entender el creciente uso de las TIC en Ecuador<sup>22</sup>.

### 2.6.2 Plan Nacional de Alistamiento Digital (PLANADI)

El Plan Nacional Alistamiento Digital (PLANADI) busca promover el desarrollo cultural, social y económico mediante las TIC, y se ejecuta con el proyecto de Infocentros Comunitarios a nivel

<sup>20</sup> Recuperado de: <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/funciones-atribuciones-2/>, consultado: 1 de abril de 2016

<sup>21</sup> Recuperado de: <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/funciones-atribuciones-2/>, consultado: 1 de abril de 2016

<sup>22</sup> Recuperado de: <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/programas-y-servicios/>, consultado, 2 de abril de 2016.

urbano y rural. Se brinda principal atención a grupos con atención prioritaria y a los sectores menos favorecidos del país (Subsecretaría de Inclusión Digital, 2015).

PLANADI pretende incorporar accesos de internet, capacitaciones en las TIC, de manera favorable se garantizará la democracia participativa, por medio de la apropiación de los conocimientos a través de las TIC, (2015, pág. 3). Este documento se apega a los principios de promoción y uso de tecnologías de la Constitución del Ecuador<sup>23</sup>. Los programas serán ejecutados por MINTEL, basándose en las estrategias planteadas de PLANADI, para promover una mejor calidad de vida donde se impulse el desarrollo productivo de país.

Este plan se encuentra dirigido a todas las comunidades del país con el fin de involucrar a jóvenes, adultos, niños y niñas en el mundo de las TIC, y así, mejorar su calidad de vida siendo beneficiados a nivel personal y colectivo.

#### *Misión*

*“Capacitar a los miembros de su comunidad en el manejo efectivo y eficiente de las tecnologías de la información, la comunicación y participación, brindando de esta manera las herramientas para que los ciudadanos puedan desarrollarse a nivel personal, comunitario y laboral.” (2015, pág. 4)*

#### *Visión*

*“Incentivar en la comunidad el espíritu investigativo, participativo, colaborativo y crítico, que le permitan adaptarse a las nuevas tecnologías, logrado a través de la universalización del acceso al conocimiento y el correcto uso de la tecnología, el mejoramiento y desarrollo integral de sus comunidades.” (2015, pág. 4)*

---

<sup>23</sup> Revisar sección “principios de la constitución” de este documento.

La estructura de este proyecto presenta la oportunidad de incorporar medidas de adaptación tecnológica dentro de la sociedad, buscando una mayor participación ciudadana mediante la alfabetización digital. Proceso sumamente importante al momento de incorporar modelos de gestión abierta, como la propuesta que se intenta ejecutar mediante el “Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017”.

### **2.6.3 Observatorio de las Tecnologías y la Información.**

Además MINTEL, ha incorporado el Observatorio de las TIC,<sup>24</sup> creado en 2013. Organismo que integra las principales estadísticas y estudios en cuanto al desarrollo tecnológico en el país (Observatorio de las TIC., 2016).

Este organismo es ejecutor del “Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017” y a su vez estudia los avances en materia digital en el Ecuador. De igual manera, promueve la capacitación por medio de charlas y foros abiertos gratuitos en materia digital para diferentes actores (sector privado y organizaciones sociales) para promover la participación ciudadana en la gestión estatal (Observatorio de las TIC., 2016).

## **2.7 Gobierno 2.0 a partir del 2014 en Ecuador**

El gobierno ecuatoriano ha buscado implementar estrategias acorde a las nuevas tendencias y de esta manera aumentar la competitividad y mejorar las oportunidades de colaboración entre diferentes actores, utilizando diversas herramientas digitales. El compromiso del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, Secretaria de la Administración Pública, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo e Instituto Nacional de Estadísticas y Cifra. Estos organismos buscan optimizar la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía a través de un ambiente dinámico que permita el dialogo, la colaboración y efectivice el uso de las TIC (Secretaria de la Administración Pública, 2014). Podemos decir que las políticas públicas bien estructuradas incentivan las prácticas digitales como; la inclusión del

---

<sup>24</sup> Recuperado de: <http://www.observatoriotic.mintel.gob.ec/>, consultado 2 de abril de 2016

modelo de gobierno abierto y participativo, también promueve la integración de otros actores (sector privado y organizaciones sociales) (Alvarado, 2014). Este tipo de propuestas se encuentran incluidas en los objetivos del “Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017” como lo hemos visto anteriormente, donde se busca generar un gobierno abierto, cercano, eficiente y eficaz.

La innovación pública acompañada con desarrollo tecnológico, permite implementar nuevas estrategias que acercan a los ciudadanos con el gobierno electrónico. Para reforzar esto hemos acudido al libro “*polisDigital*” de Alejandro Barros. Donde se determinó dos principales líneas que deben trabajar los gobiernos para mejorar sus las prácticas en digitalización (Barros, 2012):

- 1) Procesos vs Funciones: este punto permite la interacción con el Estado, establecer las relaciones en forma directa, servicio público y el ciudadano; mediante la interacción de múltiples actores, servicios públicos y operación lógica.
- 2) Gobernabilidad del proceso: Requiere directrices claras y liderazgo, a través de modelos exitosos, que permiten coordinar los procesos de desarrollo digital y la autoridad de Estado logrando avances significativos en materia de gobierno 2.0 (2012, pág. 78).

Con los lineamientos propuestos por este autor podemos decir que las estrategias implementadas por el gobierno ecuatoriano a través del “Plan Nacional de Gobierno Electrónico” están bien encaminadas. Por qué fomenta; la participación activa de todos los diferentes actores ya sean estatales o civiles, e incentiva el desarrollo de gobierno electrónico a nivel nacional.<sup>25</sup> Como hemos podido analizar en el “plan nacional de gobierno electrónico” estas estrategias trabajan a favor del acceso centralizado, capacitaciones y busca soluciones enfocadas al cuidado del medio ambiente a través de la iniciativa “cero papeles” , donde se

---

<sup>25</sup> Revisar el capítulo II punto 2.4 Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017, de este documento.

promociona el uso de documentos electrónicos . El gobierno central también debe trabajar en infraestructura para mayor acceso a internet, plataformas y software de alta velocidad para poder brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

El resultado de este nuevo modelo de gestión digital nacional. Nos deja las siguientes cifras a nivel nacional podemos constatar las cifras de usuarios de internet, a través del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)<sup>26</sup> donde se demostró el fuerte desarrollo de internet en Ecuador en 2013, ratificando que el 40,4% de la población ecuatoriana ha utilizado internet.

En el estudio **“el uso de internet a nivel nacional”** llevado a cabo por el INEC, en 2013 determinó cuáles son las provincias con mayor acceso. Pichincha con el 53,1%, es la provincia con mayor accesibilidad a internet, seguido por Azuay con 52,1%; mientras que, la provincia con menor acceso fue Los Ríos con el 25,0%. La población participó activamente de una encuesta para determinar las razones por las cuales usaba internet a diario el 32,0% determinó que usaba internet para fuente de información y ocio, mientras que el 4,9% lo utilizó por razones de trabajo. (INEC, 2013)

Para realizar esta afirmación, se toma como base dos datos importantes. Primero, en el enlace ciudadano No. 400<sup>27</sup>, llevado a cabo en 2014, se dio a conocer el desarrollo de la infraestructura de fibra óptica por parte de la Vicepresidencia de la República y el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información (MINTEL), reafirmando el trabajo constante en el ámbito digital tras implementar 35.000 kilómetros de fibra óptica hasta ese año, mejorando la capacidad de internet 12 veces; haciéndolo más rápido y brindando este servicio a 73 de cada 100 ecuatorianos (Correa, 2014).

---

<sup>26</sup> Para mayor información sobre el documento de uso tecnologías de la información y la comunicación en 2013, ingresar al link: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/Resultados\\_principales\\_140515.Tic.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/Resultados_principales_140515.Tic.pdf), visitado el 30 de marzo de 2016

<sup>27</sup> Para acceder al enlace ciudadano No. 400, visitar: [https://www.youtube.com/watch?v=luEvr\\_S1078](https://www.youtube.com/watch?v=luEvr_S1078), visitado el 30 de marzo de 2016.

Segundo, durante el “III Encuentro de Gestión Pública” de MINTEL, en 2015 se enfatizó las reformas en Modelos de Calidad de Servicio, Visión y Cultura del Gobierno en Servicio al Ciudadano, Datos Abiertos (Open Data), Índices de Excelencia, entre otros temas de digitalización donde el Ecuador ha mostrado mejoras visibles. En este evento el señor Vinicio Alvarado aseguró que las mejoras en gestión pública centrada en los ciudadanos son claras. Tanto así que el Ecuador obtuvo el tercer lugar en el concurso “EXCELGOB 2014” de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina<sup>28</sup> (Morejón, 2015). A pesar que el Ecuador ha avanzado pasos gigantescos en la infraestructura de telecomunicaciones, políticas, planes y proyectos donde se impulsa el modelo gobierno electrónico, aún existe mucho camino por recorrer para lograr ser un referente regional y mundial en los procesos tecnológicos. Es necesario que el Ecuador incremente, mecanismos que permitan agilizar la información, servicios otorgados en línea y sobre todo abastecer la demanda de usuarios en internet que va en aumento. Basándose en información otorgada por instituciones gubernamentales con son las cifras de INEC y el pronunciamiento del gobierno de turno. Durante los últimos años, el internet se ha convertido en un canal de comunicación de los más usados a nivel mundial, permitiendo una intercomunicación de manera rápida y eficiente, sobre todo acogiendo a las demandas actuales que surgen por la “Sociedad de la Información y Conocimiento” (Barros, 2013).

Han pasado tres años desde la aprobación del “Plan Nacional de Gobierno Electrónico” sin embargo existen muchos muchos procesos del marco regulatorio que se encuentran “en proceso” de aprobación según la última actualización de este documento donde se ha demostrado que muchos de ellos se encuentran en procesos y algunos ni siquiera existen

---

<sup>28</sup> La Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC), junto con la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Es un espacio de consulta de soluciones documentadas y reconocidas por los gobiernos de la región para una gestión pública centrada en las y los ciudadanos. Para mayor información consultar <http://redgealc.org/premios-a-la-excelencia-en-gobierno-electronico-excelgob2014/contenido/5842/es/>, visitado el 30 de junio de 2016.

como el Anillo gubernamental, la Normativa de identidad única, Normativa de contenidos de capacitación, entre otros elementos que son inexistentes. Son pocos los procesos existentes del plan y que se han logrado consolidar como el Anillo gubernamental, el acuerdo 166 – seguridad de información, decreto 1384- interoperabilidad y el decreto de simplificación de trámites, decreto 1014 y decreto 149. Para concluir podemos decir que, de 36 procesos entre habilitantes, marco regulatorio, procesos y competencias de personas; solo 6 procesos han sido habilitados, otros 3 no existen y el 27 de ellos siguen están en proceso. Las prácticas en gestión digital demandan un gran esfuerzo por parte de todos sus actores. Si existe una correcta planificación, coordinación y acción, se puede garantizar los resultados positivos. La combinación de recursos humanos y las tecnologías en este proceso van de la mano (Barros, 2012). Las implementaciones dadas por el gobierno central de seguro se verán a futuro, al no obtener un base en materia digital, no se puede desarrollar una iniciativa exitosa impulsada por las TIC, tal es el caso de la campaña “Diplomacia Digital”, emitida por el Embajada de Ecuador en los Estados Unidos, donde no se consiguió mayor éxito ni impacto en los usuarios.

### **3. Capítulo III**

#### **La estrategia de la Embajada de Ecuador en Estados Unidos: Campaña “Diplomacia Digital” y el boletín informativo “Latitude Zero”**

En este capítulo analizaremos la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y la Embajada ecuatoriana en los Estados Unidos a través de diferentes recursos digitales como: página web oficial, redes sociales y la aplicación móvil “Web Ecuador en los Estados Unidos”. Estos elementos permiten a los funcionarios de la Embajada contactarse con los usuarios que demandan algún tipo de atención de este organismo. A su vez, la embajada promueve la participación ciudadana, con el fin de impulsar la política, economía, procesos culturales, y turismo del país mediante los nuevos sistemas de información y comunicación (Cancillería de Ecuador, 2012).

Analizaremos también la campaña “Diplomacia Digital” y el Boletín informativo “Latitude Zero”, que son iniciativas importantes, que trataban de posicionarse en las nuevas dinámicas sociales en el 2012, con el fin de facilitar los servicios a los usuarios (Presidencia de la República Ecuador, 2012).

#### **3.1 Diplomacia 2.0 a través del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad humana de Ecuador**

La Cancillería Ecuatoriana y sus organismos anexos han demostrado su interés en la incursión en las TIC. El involucramiento de las herramientas digitales ayudan a reafirmar el ejercicio de participación ciudadana de manera fácil y protegida, brindando respuestas inmediatas a sus usuarios, con especial atención a los ecuatorianos y ecuatorianas radicadas fuera del país (Patiño, 2014).

Así, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana se ha interesado en impulsar el uso de nuevos modelos de la comunicación e información que permitan facilitar la gestión a

sus usuarios, adquiriendo un compromiso para poder brindar una atención con calidad enfocado en los ecuatorianos y ecuatorianas que viven en el resto del mundo (Patiño, 2014).

De acuerdo a los modelos de evolución del gobierno electrónico emitidos por la CEPAL, a través del boletín *“El gobierno electrónico en la gestión pública”*, explica:

*“Las tecnologías son un potente agente “cristalizador” del cambio, siempre que se hayan desarrollado con sentido común, prediseñando y optimizando los procesos de trabajo, y convirtiéndose en una verdadera ayuda para el funcionario y el ciudadano”* (Naser & Concha, 2011).

Ah este tipo de modelos se ha sumado el esfuerzo del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana quien ha planteado su presencia a través de plataformas y sitios web para obtener un mayor acercamiento con sus usuarios y compatriotas que viven en el exterior propone una mejor atención al ciudadano por medio del uso de las TIC. (Patiño, 2014).

Entre los sistemas de interacción digital que maneja este organismo encontramos:

**a. Quipux:** Sistema de Gestión Documental que se utiliza en el sector público para la elaboración de documentos (memorando, oficios, circulares, etc.) que permitan la interoperabilidad entre las instituciones estatales y también acepta la presencia de actores civiles. Varias son las ventajas que dejan los sistemas de información para gestión documental como:

- 1) Digitalización de documentos, esto favorece el ahorro de espacio físico.
- 2) Disminución de riesgo de pérdida por incendios, inundaciones, entre otro tipo de peligros.
- 3) Acceso inmediato de documentos a lo largo del tiempo, acceso flexible por medio de búsqueda de documentos a través de criterios.

- 4) Simultaneidad de varios lectores.
- 5) Reproducción, copia y envío de los documentos a tiempo real.
- 6) Ahorro de recursos físicos y económicos.
- 7) Apoyo a la conservación del medio ambiente<sup>29</sup>.

Entre otros factores, se apoya la implementación y adopción de los sistemas de gestión documental en las instituciones públicas sobre todo porque favorecen el ahorro de tiempo, recursos físicos y económicos en las instituciones (Secretaría Nacional de la Administración Pública , 2013)

**b. Uso de Redes sociales:** las nuevas dinámicas de relacionamiento social se enfocan en la colaboración y participación de los actores a través de las herramientas digitales, ya que, facilitan las dinámicas de interacción entre el gobierno y los ciudadanos (Guadián, 2016) . El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana incluyendo Embajadas del Ecuador a nivel mundial han optado por utilizar las nuevas plataformas digitales como: YouTube, Facebook, Twitter y páginas web, con el fin de mejorar la interacción directa con los ciudadanos.

**c. Consulado Virtual:** Plataforma virtual que ofrece los servicios consulares en línea, como: actos notariales, certificaciones, visas, declaraciones documentadas, legalizaciones, identificación consular, testamentos, poderes, entre otros servicios. Estos facilitan los trámites de la comunidad ecuatoriana radicada en otros países (Ministerio de Relaciones Exteriores y Moviliad Humana, 2013).

Actualmente la libertad de circulación de información y la revolución de la tecnología han permitido una universalización masiva y ágil en los entornos globales, estas permiten el acceso a las culturas y sociedades por medio de las nuevas tecnologías (Rubio, 2012). Los planes y

---

<sup>29</sup> Recuperado de: <http://www.administracionpublica.gob.ec/sgdq-sistema-de-gestion-documental-quipux/>, visitado el 30 de junio de 2016.

proyectos implementados en el Ecuador funcionan como modelos, para que las instituciones públicas optimicen las relaciones con los ciudadanos aprovechando al máximo el uso de las TIC (Sotelo, 2013).

Para Shaun Riordan, la diplomacia del siglo XXI se basa en cuestiones interrelacionadas que exigen funciones clave como: la comunicación, la negociación, la representación de intereses. Este tipo de patrones ya eran reconocidos tradicionalmente, sin embargo, el estilo de vida acelerado contemporáneo ha con llevado que la diplomacia agilite sus procesos y asuma nuevos retos (incluyendo a la interacción con actores como ONG, organismos internacionales, instituciones, ciudadanía, etc.). Esto permite acoplarse a las nuevas necesidades globales y tiene que adaptarse a las exigencias del entorno cambiante (Riordan, Hocking, Melissen, & Sharp, 2012). Tal como se ha demostrado, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana del Ecuador asumió nuevas formas y prácticas con el objetivo de involucrarse en los actuales entornos a través de las diferentes plataformas digitales.

### **3.2 La gestión de la Embajada de Ecuador en los Estados Unidos**

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana afirma en su página web que existe representación del Ecuador en el Estados Unidos, mediante la Embajada de Ecuador que se sitúa en Washington. Actualmente, el señor Francisco José Borja Cevallos desempeña el cargo de embajador extraordinario y plenipotenciario y es el encargado de ejercer la representación oficial del Ecuador en EEUU y velar por los intereses nacionales y de los ciudadanos ecuatorianos<sup>30</sup>.

En Estados Unidos existen 13 consulados de Ecuador que brindan servicios como:

- Trámites de visas
- Pasaportes y tarjetas de identificación

---

<sup>30</sup> Información recuperada de: <http://www.cancilleria.gob.ec/estados-unidos/>, visitada el 25 de Abril de 2016.

- Actas notariales
- Registro electoral
- Planes en beneficio de migrante
- Asistencia general al usuario (Embajada de Ecuador en EEUU, 2009)

La embajada de Ecuador en Estados Unidos, permite conocer sobre los servicios y trámites, a través de su portal web<sup>31</sup>. Cabe indicar que, la plataforma del organismo ecuatoriano, se encuentra realizando mejoras y se ha incorporado una nueva dirección web <http://www.ecuador.org/nuevosite>. En el nuevo enlace, se aplica normas de modernización de los sistemas públicos, propuestos en “Plan nacional de gobierno electrónico”.

Podemos añadir mencionar las nuevas actualizaciones realizadas en la página de la Embajada de Ecuador, que responden con interoperabilidad de las diferentes plataformas gubernamentales como: La Presidencia de la República de Ecuador, Ministerio de Relaciones Exteriores y Banco Central, entre otras actividades. Se incorporan también mecanismos digitales con fácil accesibilidad para los usuarios.

Entre las herramientas digitales que se provee en el portal de la Embajada encontramos información en:

1. **Turismo:** Este botón, re-direcciona al usuario a la página de “All You Need is Ecuador”<sup>32</sup>. En efecto, el portal web invita al usuario a conocer sobre Ecuador y otorga la información correspondiente de las diferentes provincias y lugares turísticos a nivel nacional. Entre los servicios anexos a turismo encontramos: “viajar al Ecuador”, “ama la vida tv”, “Documental All you need is Ecuador” y “Parque Nacional Galápagos”. Estos servicios se presentan en conjunto con el Ministerio de Turismo de Ecuador.

---

<sup>31</sup> Ingresando al link <http://www.ecuador.org/nuevosite/> o <http://eeuu.embajada.gob.ec/> , visitado el 25 de abril de 2016.

<sup>32</sup> Información recuperada de: <http://www.ecuador.travel/> , visitada el 25 de Abril de 2016.

2. **Relación Comercial Ecuador y EEUU:** Es un espacio para conocer sobre las relaciones bilaterales entre Ecuador y Estados Unidos, este documento denominado “Conociendo la relación comercial ecuatoriano- estadounidense” fue realizado por la ex embajadora Nathalie Cely. En esta investigación se menciona la relación comercial bilateral con Estados Unidos y Ecuador<sup>33</sup> y se indica el beneficio mutuo a través de los años, en especial en el 2012 (Embajada de Ecuador en EEUU, 2014) .
3. **Becas:** La embajada de Ecuador, también muestra su compromiso con la educación. Resalta información sobre becas para estudiantes. A través de la pestaña “becas” la página re-direcciona al usuario al programa de becas en Ecuador administrado por la Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Información. Este portal permite conocer información sobre becas y concursos nacionales a nivel superior, vigentes.
4. **Invierte en turismo:** Esta pestaña invita a los usuarios enfocar su atención en la inversión turística, con el fin de fortalecer el desarrollo en sector de turismo. La Embajada pone a disposición de los usuarios el Centro de atención al inversionista, para servir y acompañar durante este proceso a los interesados y poder situarse en Ecuador. Este programa cuenta con el apoyo de los diferentes Gobiernos Autónomos Descentralizados y el Ministerio de Turismo, para garantizar los procesos ágiles y transparentes de alta calidad<sup>34</sup>. El turismo en el Ecuador, representa uno de los principales ejes económicos. Es por ello que la Embajada de Ecuador pretende activar

---

<sup>33</sup> Un documento escrito por la Cámara de Comercio ecuatoriano americano de Guayaquil. Establece que; Estados Unidos reconoció a Ecuador como estado independiente en 1832 y suscribió el primer “tratado de Paz, Amistad, Navegación y Comercio” en 1839, que entró en vigencia pocos años después, teniendo como objetivo contribuir a los intercambios de comerciales, para 1892 culminó la parte de este tratado en área comercial pero se mantuvo vigente la parte de Paz y amistad que continua presente (Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana de Guayaquil, 2013).

<sup>34</sup> Información recuperada de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/invierte-en-turismo>, visitada el 03 de Mayo de 2016.

la inversión turística en el país otorgándole un espacio exclusivo a la inversión en su portal<sup>35</sup> (Ministerio de Turismo , 2014).

- 5. Acción diferida:** La información de este enlace es específica para las personas que ingresaron a los EEUU en infancia y desean conocer sobre el programa Acción Diferida para aquellos llegados en la infancia (DACA con sus siglas en ingles) y que han cumplido los requisitos especificados en este programa y pueden solicitar ser elegibles. DACA está sujeto a dar una autorización de empleo, de esta manera se aplaza la deportación de un individuo. Este programa no confiere un estatus legal al individuo y es exclusivamente para aquellos residentes que han llegado a EEUU antes de los 16 años de edad y han residido continuamente ahí.<sup>36</sup>

La información recopilada hasta aquí, responde a 11 pestañas de la página oficial de la Embajada de Ecuador en Estados Unidos. Esta se encuentra enfocada a la comunicación organismos gubernamentales, organismos de control, organismos financieros, ministerios, cámaras de comercio, universidades, medios de comunicación, entre otros (Embajada de Ecuador en EEUU, 2014). Esto contribuye a un mejor servicio al usuario y permite utilizar el dinamismo de las TIC para atraer el interés del usuario por medio de herramientas útiles que hacen referencia a la imagen positiva de un país que proporcionan una presencia e influencia real en la comunidad (Rubio, 2012). Es decir que las iniciativas, programas y herramientas planteadas en la nueva página web de la Embajada de Ecuador favorecen a la imagen del país

---

<sup>35</sup> La inversión en turismo es importante para el país, durante el boletín 2010- 2014 sobre estadísticas turísticas emitido por el Ministerio de Turismo. Se registraron 1.133 millones de arribos internacionales, la mayor parte de estos aterrizajes corresponde a Europa es 51.4% y 23.2% Asia y El pacifico y 16% restante responde a América. (Ministerio de Turismo , 2014). Dentro de estas cifras se determinó que el 73,8% de quienes deciden visitar Ecuador lo hacen por motivos turísticos, 35,7% es personal de apoyo administrativo y 28.1% responden a la visita de profesionales, científicos e intelectuales, entre otros (Ministerio de Turismo, 2014).

<sup>36</sup> Información recuperada de: <http://www.ecuador.org/blog/?p=2686> , visitada el 03 de Mayo de 2016.

ya que se encuentra orientada a desarrollar nuevos procesos ágiles y rápidos que potencian los servicios hacia los usuarios.

La nueva imagen de la página web muestra una cara renovada por medio de los procesos tecnológicos e informáticos. El experto en web 2.0 Tom O'Reilly señala la importancia de los diseños de web, que deben mostrarse atractivos para un colectivo de personas. De esta manera, los participantes pueden realizar tareas específicas, personalizadas y además se puede obtener información para aprender y participar de manera activa (O'Reilly & Battelle, 2009). La universalización del uso de internet y el acelerado ritmo de vida ha visto como una necesidad digitalizar los diferentes servicios de los organismos estatales para actuar, relacionarse y comunicarse con el resto de actores que se han sumado la tecnología a su favor (Rodríguez Gómez, 2015). Las evidencias nos permiten argumentar que una diplomacia abierta como la que se maneja a través de internet suma apoyo de otros factores más abiertos como la cultura, el turismo, la educación, el deporte etc. Factores que permiten captar la atención de la sociedad a través de la democratización de la información. Este tipo de modelos se vuelven mucho más abiertos ya que permiten el diálogo con la sociedad civil, organizaciones no gubernamentales y promueve la cooperación por medio de la interoperabilidad con las instituciones gubernamentales. Un ejemplo que mide el acercamiento del Ecuador en los procesos tecnológicos y dispone a la ciudadanía información transparente es el Portal de Compras Públicas, [www.compraspublicas.gob.ec/compraspublicas](http://www.compraspublicas.gob.ec/compraspublicas) en el cuál, el ciudadano tiene un beneficio potencial y con especial atención a los procesos de rendición de cuentas, este facilita y fomenta la transparencia de las labores gubernamentales sobre finanzas pero a la vez permite acercarse a con el resto de actores sociales transformando las relaciones entre el gobierno y los ciudadanos (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2008). En el caso de la página web de la Embajada es una iniciativa que sirve a los ciudadanos apoyada en sistemas interoperables, en la nueva página web de la Embajada se da una reestructuración de procesos de innovación de los servicios para el usuario.

### **3.3 La Embajada de Ecuador en Washington y las redes sociales**

Los organismos deben adaptarse a los nuevos desafíos, como es la web 2.0 y la participación de los ciudadanos en los procesos tecnológicos, democratización de la información por medio de diferentes canales incluyendo redes sociales (Barros, 2012). La Embajada de Ecuador en EEUU, promociona sus redes sociales en su página oficial, y posee cuentas oficiales en seis redes sociales:

1. Facebook
2. Twitter
3. Youtube
4. Flickr
5. Instagram
6. Slideshare
7. USSUM

Las redes sociales cumplen con un propósito al momento de conectarse con la sociedad. Las instituciones públicas tratan de influir, informar o atender a los ciudadanos en el entorno digital. De diferentes formas el uso de la web y las redes sociales son herramientas concretas al momento de ejercer una diplomacia pública (Manfredi, 2014). Cabe considerar que es importante para esta investigación analizar cuál es la red social más influyente de la Embajada de Ecuador en EEUU guiándonos por el número de seguidores y así considerar que página posee mayor actividad en el entorno digital de esta institución.

Red Social	Seguidores
Facebook	4.288
Twitter	8.540
Youtube	70
Flickr	19
Instagram	648
Slideshare	0
USSUM	17

El número de seguidores hasta el 19 de agosto del 2016

De esta tabla se evidencia que Twitter es la red social con mayor número de seguidores de la embajada hasta el 19 de Agosto del 2016. Esta red social permite al usuario registrar entradas hasta 140 caracteres. Muchos organismos gubernamentales y personajes políticos se han sumado a los nuevos procesos tecnológicos y se han sumergido a participar activamente en procesos sociales digitales en Twitter formando parte de una nueva forma de hacer diplomacia, denominada “twiplomacia”<sup>37</sup> (Saavedra, 2013).

La presencia de los organismos gubernamentales en las redes sociales es importante ya que permite mantener una comunicación directa e interconectada con varios usuarios a la vez. Los usuarios que prefieren mantenerse al tanto de los eventos e información de la Embajada ecuatoriana en Washington han optado por estar presentes en diferentes redes sociales, pero con mayor acogida en Facebook y Twitter como podemos apreciar en el número de seguidores. El autor, Diego Bassante en su artículo *“Diplomacia Digital. Las relaciones internacionales en tiempos de Twitter y Facebook”*, resalta la importancia de las herramientas digitales que en esta época son consideradas una necesidad:

---

<sup>37</sup> Esto favorece al empoderamiento de político, donde se reducen las barreras entre los actores políticos y el resto de actores, ya que twitter es una página web con una dinámica de peer to peer, es decir que el “tuit” puede ser destinado a una persona de manera directa, y puede el usuario puede exponer su idea. Este fenómeno ha tomado una fuerza tan significativa que existen plataformas digitales que le permiten al usuario saber que personajes en usan esta nueva forma de hacer diplomacia en el mundo, región o país, por medio de la página web twiplomacy.com, obtenemos resultados de las cuentas más influyentes. En el caso de Ecuador encabezando la lista la cuenta de Rafael Correa seguida por la cuenta de presidencia de Ecuador. Es necesario destacar que entre la cuentas con mayor influencia del país está la cancillería de Ecuador y la del canciller Guillaume Long, representantes máximos de las relaciones exteriores del país.

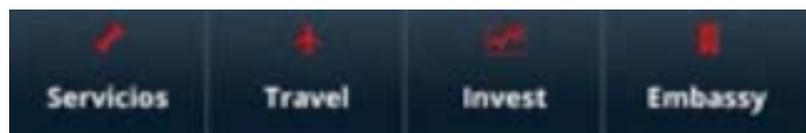
*“Las redes sociales virtuales son formas de interacción social, dadas por un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones. Se pueden ver como un sistema abierto y en construcción continua que involucra a conjuntos de individuos que se identifican en las mismas necesidades, problemáticas y además se organizan para potenciar sus recursos”* (Ángel, 2008 cit. (Bassante, 2015, pág. 79).

Para concluir podemos señalar que las cuentas en redes sociales de la embajada ecuatoriana muestran una gran actividad en Facebook y Twitter. A través de estos espacios la embajada ha diseminado información de manera rápida y práctica. Un ejemplo de ello fue la información difundida el día 16 de abril del 2016, fecha que el Ecuador sufrió un gran terremoto del 7,8 grados, el siguiente a la tragedia la Embajada lanzó un comunicado donde expresaba la solidaridad y condolencias a las familias afectadas. La Embajada tomó cartas en el asunto y comenzó a recibir donaciones para enviarlas teniendo una gran acogida enviando 161 toneladas, las redes sociales fueron un importante canal de comunicación que facilitó contar con el apoyo de los usuarios quienes se hicieron presente frente a esta desastrosa situación que vivió el Ecuador (Ecuadorian community, 2010). En esta nota también se manejó interoperabilidad con organismos que ayuda como cruz roja, Unicef Ecuador, Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos, entre otros organismos que colaboraban en los procesos de recolección de donativos. Este ejemplo demuestra que la Embajada emitió de manera rápida y efectiva información para responder de mejor manera a la emergencia que se vivió en el Ecuador. Las estrategias digitales adoptadas por la Embajada se enfocan sobre todo a mantener una cercanía con la comunidad y trata de responder a temas de interés del momento. A su vez, por medio de estas redes sociales podemos apreciar que existe una gran interoperabilidad de los organismos gubernamentales al momento de compartir información.

### 3.3.1 Campaña “Diplomacia Digital” y El boletín “Latitude Zero”

Para continuar con el análisis del portal de la Embajada ecuatoriana en los EEUU, es necesario recalcar que las pestañas finales de la página web corresponden a la campaña “Diplomacia Digital”. En la cual uno de los factores más importantes de esta campaña era el lanzamiento de una aplicación móvil, disponible para los smartphome de los usuarios denominada “web-app Ecuador en los Estados Unidos”. Ecuador se convirtió en la primera embajada latinoamericana que lanzó una aplicación móvil y un boletín Informativo llamado “Latitude Zero” (Presidencia de la República Ecuador, 2012).

La señora Nathalie Cely, ex embajadora de Ecuador, fue la encargada de presentar la nueva aplicación móvil de la Embajada ecuatoriana y el boletín “Latitude Zero”, este lanzamiento se llevó a cabo en la National Press Club de Washington DC, el 1 de noviembre de 2012. Esta iniciativa fue inspirada para aumentar y facilitar el acceso a la información sobre Ecuador, facilitando la comunicación entre la Embajada y los usuarios. Para esto la aplicación móvil se dividió en cuatro ejes:



*Imagen tomada: (Sensor Tower Inc., 2013)<sup>38</sup>*

---

<sup>38</sup> Información recuperada de: <https://www.youtube.com/watch?v=REUIEd6EqPU> , visitada el 04 de Mayo de 2016.

## 1. Servicios Generales:

En la primera parte encontramos información general sobre consulados de Ecuador en EEUU, acceso a la información de las oficinas comerciales y una opción dirigida a los servicios consulares. Ahora bien, en el caso de los dos primeros botones estos permitían obtener información general como teléfono, encargado de la oficina, dirección, horarios de atención al público de todos los centros situados a lo largo de EEUU. Por medio de esta opción el usuario podía localizar la oficina más cercana y acudir en caso que el trámite fuese de manera presencial o semipresencial, ya que algunos servicios fueron de integrados a los sistemas digitales.



*Imagen tomada: (Sensor Tower Inc., 2013)*

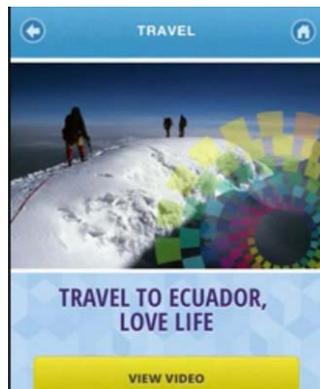
Cabe señalar que en esta opción se maneja que tipos de servicios consulares se prestan a nivel presencial y digital de la Embajada como: preguntas frecuentes, visas, pasaportes y tarjetas de identificación, actas notariales, actos de registro civil, legalizaciones, entre otros servicios. Para finalizar con los servicios de la Embajada del Ecuador encontramos la pestaña de videos instructivos donde se permitía conocer de manera participativa sobre servicios de pasaporte, empadronamiento, menaje de casa y registro civil. En los videos pudimos observar cuales son los requisitos para estos trámites y como se manejan de manera presencial, semipresencial o realizarlo a través de internet.



Imagen tomada: (Sensor Tower Inc., 2013)

## 2. Travel:

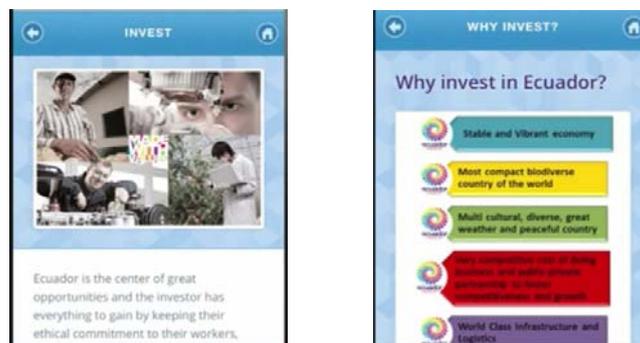
El segundo eje invita al usuario a conocer Ecuador a través de: “ Travel to Ecuador, Love Life”, esta opción presentaba información turística general del Ecuador, nombre oficial del país, extensión territorial capital, forma de gobierno, actual presidente, datos geográficos y una descripción breve de las regiones del Ecuador.



Imágenes tomadas: (Sensor Tower Inc., 2013)

### 3. Trade and Investment:

Este eje permitió explorar las oportunidades de inversión en Ecuador y explicaba por qué invertir en el Ecuador era una opción. Se afirmaba que el en 2012, el Ecuador contaba con una economía estable, justa y competitiva, además se mencionaba su condición de ser un país con gran biodiversidad y un país pluricultural. Además, en este eje el usuario podía obtener asesoría para poder invertir y potenciar proyectos turísticos en el Ecuador (Embajada de Ecuador en USA, 2012).



*Imágenes tomadas: (Sensor Tower Inc., 2013)*

### 4. La Embajada

En este eje el usuario podía obtener información oficial de la Embajada de Ecuador como el nombre del embajador del momento, cargos y competencias que ejerce la Embajada, números de contacto y dirección (Embajada de Ecuador en USA, 2012).

Para concluir, en estas iniciativas digitales lanzadas por la Embajada de Ecuador también se encontraba el boletín informativo “Latitude Zero” que se tenía previsto lanzarlo de manera mensual y donde se destacaba las noticias más importantes del Ecuador, con el fin de informar a la ciudadanía sobre economía, negocios, educación, oportunidades que ofrece la Embajada y el gobierno del Ecuador (Presidencia de la República Ecuador, 2012).

Los procesos digitales responden a la revolución de la información donde millones de usuarios que navegan por internet con diferentes dispositivos como tablets, smartphones,

computadores, entre otros. Es por ello que la visualización en todos estos aparatos debe generar la misma satisfacción al usuario y generar sensaciones idénticas que se transmite por medio de un ordenador (Alvarado, 2014). En el caso de la aplicación móvil, el boletín informativo y la actualización de la página de web, se basaron en utilizar la denominada “Realidad Aumentada” de Marketing digital. Esta acción permite ampliar la información por medio de videos o imágenes haciendo más agradable la experiencia al usuario en la aplicación móvil (Castro, 2016). En el caso de la aplicación “Ecuador en EEUU” sí se incorporaron imágenes y videos para una mejor experiencia visual que responden a las necesidades del consumidor.

### **3.4 Actividad actual de la aplicación móvil y el boletín informativo**

#### ***3.4.1.1 Web-app Ecuador en los Estados Unidos***

La aplicación móvil parecía tener un éxito seguro, ya que se optó por tomar estrategias de primer mundo que se adaptan a las estructuras sociales actuales del siglo XXI (Manfredi, 2014). Hablar de diplomacia ciudadana, participación ciudadana y gobierno electrónico son temas que involucran a la sociedad civil (Orbe León, 2013). Para que un gobierno democrático demuestre un correcto funcionamiento es necesario que los ciudadanos participen de forma real y efectiva en espacios públicos. Estos procesos permiten que los ciudadanos compartan sus opiniones desde sus hogares en los portales digitales (Naser & Concha, 2011). Cabe señalar la importancia de las acciones de la Embajada ecuatoriana en los Estados Unidos cuando optó por lanzarse con estrategias digitales modernas por medio de la campaña “diplomacia digital” y responder al objetivo de servir a la sociedad civil informar y comunicar por medio de una aplicación móvil.

El autor Pablo Cabrera explica que las plataformas y redes sociales tienen una tarea importante en la sociedad de la información y el conocimiento que se desenvuelven en un entorno más directo y participativo (Cabrera, 2014). La web-app “Ecuador en los Estados

Unidos” buscaba servir y acercarse a la ciudadanía en especial con la comunidad ecuatoriana residente en los Estados Unidos y poder brindar una atención de primera como lo especificó Nathalie Cely en el año 2012 durante el lanzamiento de la campaña “diplomacia digital” (Presidencia de la República Ecuador, 2012).

Para el desarrollo de la aplicación móvil se contrató a la empresa TourShepre LLC Support, empresa dedicada a crear servicios de aplicaciones, webs, guías de audio, contenidos, dispositivos plataformas móviles, juegos entre otros insumos tecnológicos. Al poco tiempo la empresa fue absorbida por la compañía “On Cell”, en el año 2013, sin especificación alguna el comunicado al público se lo hizo a través de la red social Twitter en la cuenta de TourShepre<sup>39</sup>.

*“TourSphere es un creador de aplicaciones para móvil que facilita a los museos y ciudades para construir sus propias aplicaciones turísticas. Hemos fusionado con OnCell en 2013. Síguenos” (TourSphere, 2013)*

Este es un primer debilitamiento para aplicación “Web Ecuador en los Estados Unidos”. El mecanismo de la empresa “On Cell” influyó ya que funciona como es un creador de aplicaciones móviles permite la construcción al gusto del usuario diseñándolo el mismo (OnCell, 2016). Esta dinámica pudo haber sido una de las causas que se dieron para que aplicación fuera bajando su rendimiento. El mecanismo de las empresas era completamente diferente TourShepre, creaba, administraba las páginas, incluso daba a conocer su publicidad en diferentes redes sociales<sup>40</sup> (TourSphere, 2013). Por otro lado “On Cell” permite al usuario construir publicar y administrar su página web desde sus servidores (OnCell, 2016).

---

<sup>39</sup>“We moved! Follow us over at @OnCell\_Mobile for the latest on #mobiletech for #museums and destinations, #mobileapps, and #audioguides” emitada el 28 de junio del 2016, la cuenta en redes sociales se mantiene activa e invita al usuario a seguir la cuenta Oncell. Información tomada de <https://twitter.com/toursphere>, , visitada el 19 de Agosto de 2016

<sup>40</sup> En la red social twitter encontramos diferentes links que permitían conocer la aplicación móvil del Ecuador como el post, emitido el

Mecanismos que operan de manera diferente, siendo una de las posibilidades por la cual la herramienta digital de la Embajada se vio afectada.

Otra de las hipótesis que se plantea la desaparición de la aplicación móvil es la baja eficiencia de la plataforma según la empresa Sensor Tower, una empresa reconocida en el mundo digital, aliada y reconocida por grandes compañías como SEGA y Apple (Sensor Tower Inc., 2013). Esta empresa calificó a la aplicación de la Embajada de Ecuador con una F siendo la menor valoración en la escala de calificaciones. Se argumentó en el informe otorgado que la aplicación móvil se mostraba ineficiente, sin visibilidad y no fue internacionalizada (Sensor Tower Inc., 2013). El mundo digital siempre se encuentra en constante actualizaciones, para proporcionar un éxito de un herramienta web es importante determinar que los contenidos resulten atractivos para los usuarios y actualizar los contenidos periódicamente, asegurar que la página se encuentre en correcto funcionamiento (sin un link caído, “página no encontrada, etc.), esto hace posible la visibilidad de una página y muestra su eficiente a través de contenidos actualizados (Echevarría, 2013). La aplicación móvil de la Embajada manejaba un perfil estático, es decir que no se daban actualizaciones porque poseía pestañas fijas de información permanente como lo hemos analizados anteriormente. Podemos decir de manera personal tras lo investigado que el dinamismo que utiliza una plataforma en internet difiere el uso constante de sus usuarios y eso fue lo que le faltó a la aplicación móvil de la Embajada y explica el bajo rendimiento de la “web-app Ecuador en los Estados Unidos”.

Para continuar, el informe realizado por Sensor Tower<sup>41</sup> permite conocer cuántas descargas se dieron mientras que la aplicación estaba activa. Se presentaron alrededor de 5 mil descargas hasta 2013, el 78% de estas descargas se dieron en los Estados Unidos, 3% Italia, 3% Japón, 3%

---

<sup>41</sup> Estos resultados fueron medidos por medio de la Compañía Sensor Tower, empresa dedicada a visibilizar los resultados de mercados y aplicaciones que permiten el seguimiento de tendencias alrededor de mundo. Las aplicaciones son valoradas por número de descargas, servicio, visibilidad, internacionalización, finalmente da a conocer la puntuación final que estas ofrecen. Para conocer acerca de esta plataforma de calificaciones de aplicaciones visitar: <https://sensortower.com/blog/q1-2016-ad-intelligence-data-digest>, Consultado el 09 de Mayo de 2016

Ecuador, 3 % Polonia, 6% España y 4% restantes se dio en otros lugares (Sensor Tower Inc., 2013). Su bajo rendimiento pudo haber sido el causante de la desaparición de la aplicación móvil ya no se encuentra vigente y su último reporte de actualización se dio 31 de mayo del 2013. Analizando el informe de “Sensor Tower” obtenemos los siguientes puntos relevantes en esta investigación.

- 1) La aplicación móvil estuvo activa durante el periodo de un año
- 2) No existía dinamismo de los contenidos de la aplicación ya que eran fijos.
- 3) No fue lo suficientemente conocida y promociona.
- 4) Las descargas en un año son relativamente bajas, con un total de 5mil descargas.

Por consiguiente, podemos decir que faltó mucho en la aplicación móvil, justificada la calificación dada por “Sensor Tower”, es claro que mundo digital es competitivo y debe funcionar como una vitrina para atraer al público. En el caso de esta aplicación móvil se quiso brindar los servicios consulares en línea y promocionar al Ecuador en la parte turística y de inversión, sin embargo solo se contaba con información repetida de otros sitios web gubernamentales, imprecisa y sin dinamismo. A pesar que se decido incluir videos y fotos no fue suficiente para generar una buena aplicación móvil.

No cabe duda que los diplomáticos deben mostrarse dispuestos a colaborar en los procesos digitales y lograr fomentar una comunicación a doble vía entre las instituciones gubernamentales y la sociedad civil (Riordan, Hocking, Melissen, & Sharp, 2012). Podemos argumentar que por medio de la campaña “diplomacia digital” se buscaron nuevas formas de interacción entre la Embajada y la sociedad civil sin embargo los resultados no fueron los esperados. Las dinámicas digitales deben elevar la productividad de las instituciones públicas y hacer más eficientes los procesos y acciones que se quiere presentar al usuario. Las buenas practicas planteadas a este tipo de procesos son fundamentales, tal como lo se lo indica en el Documento “El gobierno electrónico en la gestión pública” escrito por Alejandra Naser para

un boletín de la CEPAL. Donde detalló cuáles son los indicadores que involucran un fracaso o un éxito en proyectos de TIC en el sector público. La clasificación va de la siguiente manera:

- *Fracaso Total: nunca se implementó, o se abandonó de inmediato; o se utilizó, pero sin cumplir con los objetivos que se habían fijado.*
- *Ampliamente Fallido: se lograron algunas metas, pero la mayoría de los usuarios del sistema no obtuvieron los beneficios esperados y experimentaron resultados indeseables de relevancia.*
- *Éxito Parcial/Fracaso Parcial: algunos de los objetivos se cumplieron pero otros no; o bien, hubo resultados indeseables de significación.*
- *Ampliamente Exitoso: la mayoría de los usuarios lograron sus objetivos y no sufrieron resultados indeseables.*
- *Éxito Total: Todos los usuarios cumplieron sus metas y no experimentaron resultados indeseables*
- *Demasiado Pronto para Evaluar: La implementación apenas concluyó, o hay muy poca evidencia para medir los resultados“ (Naser & Concha, 2011)*

Con esta clasificación y la información obtenida de la aplicación móvil de la Embajada del Ecuador en los Estados Unidos, podemos determinar de manera personal, que la aplicación dentro de la clasificación se encuentra en la clasificación de “Ampliamente fallido”: el proceso se logró concretar como un insumo para el usuario, sin embargo la acogida y los beneficios presentados al usuario no fueron los deseados, la aplicación duró muy poco tiempo en activación y su actividad fue mínima.

#### **3.4.1.2 Boletín informativo “Latitude Zero”**

A pesar de que la página web de la Embajada del Ecuador aun existe un enlace para la suscripción a “Latitude Zero”, su última actualización se la realizó en mayo 2015 siendo esta la edición número 30. Este último ejemplar compartió sobre la agenda de la Embajada ecuatoriana en EEUU y la presencia de la Embajada en la feria por el día del planeta del mismo

año. Aquí se presentó las medidas ambientales que se han tomado el Ecuador y como coopera con temas en Cambio Climático. La disputa con Chevron también fue de conocimiento público en este ejemplar, reiterando que Ecuador debía tomar conciencia de los problemas ambientales que se dieron por el caso Chevron-Texaco (Embajada de Ecuador en USA, 2015).

El boletín informativo tenía como objetivo ser un recurso de información masiva donde se busca integrar el acceso universal a la información y fortalecer las capacidades institucionales de la Embajada como el fomento a la transparencia de la información, tanto así que optó en publicar las novedades, eventos, proyectos y agendas mensuales de la embajada. La Embajada a través de boletín buscaba que la sociedad civil se mantenga informada y participara de manera activa.

Es así que en la actualidad ya no se registra actividad en las iniciativas que formaban parte de la campaña “diplomacia digital” varios fueron los factores que afectaron la actividad de las herramientas digitales incorporadas por la embajada. La comunicación e información difundida por la Embajada se da a conocer por redes sociales y la página oficial.

### **3.5 Análisis de la Campaña “Diplomacia Digital”**

Una vez expuesto el caso podemos justificar la segunda pregunta de esta investigación la cual se refería a ¿Cuáles son los factores que afectaron el funcionamiento regular de la aplicación móvil y la actualización del boletín informativo “Latitude Zero”?

En el caso de la aplicación móvil “Web-app Ecuador en los Estados Unidos”. Sin duda es la baja eficiencia de la aplicación, tal como lo demuestra el estudio de la compañía Sensor Tower, la misma que acreditó en su informe que la aplicación de la Embajada Ecuador en los Estados Unidos, no fue lo suficientemente conocida y promocionada, las descargas durante el año de funcionamiento son relativamente bajas, con un total de 5mil descargas a nivel mundial.

Por otro lado el boletín informativo “Latitude Zero” se mantuvo activo hasta mayo 2015 con la edición número 30. Este tipo de procesos funciona ayuda para flexibilizar, optimizar y transparentar la información emitida desde la Embajada. En este tipo de documento deben tener aspectos como la calidad e innovación (Naser & Concha, 2011). La proyección que tenía el boletín informativo es resaltar la diversidad del Ecuador en la parte económica, turística y sobre todo demostrar los avances en materia democrática y que los usuarios se informen de un fuente directa. Durante el lanzamiento de la campaña “diplomacia digital” la Embajadora Nathalie Cely en el 2012 pronuncio las siguientes palabras.

*“A través de nuestra aplicación móvil y nuestro boletín informativo, nos complace poder facilitar la participación directa de todos ustedes con Ecuador, la Embajada, nuestros Consulados y Oficinas Comerciales. Esperamos promover nuevos diálogos y compartir las emocionantes oportunidades que existen para personas que están interesadas en explorar las riquezas que ofrece el Ecuador (Embajada del Ecuador en Estados Unidos, 2012).”*

Los tipos de procesos informáticos lanzados buscaban participar directamente con los usuarios antes que exista participación debe existir interoperabilidad entre las diferentes instituciones públicas, datos abiertos al público , disponibilidad de electronica, accesibilidad de forma rápida. Así los beneficios de los procesos electronicos aplicados en insituciones públicas otorgan grandes beneficios mutuos entre el gobierno y la sociedad (Naser & Concha, 2011). En el caso de la campaña “diplomacia digital” se buscó beneficios directos con la comunidad en general como; facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento del intercambio colaborativos entre insituciones del gobierno, mejor calidad de atención en los servicios ofrecidos por la Embajada. Sin embargo el proyecto fracaso por lo cual como lo clasificado en “ampliamente fallido según las estructuras otorgadas por la CEPAL, esta denominación se da ya que el proyecto electrónico de la Embajada se logró concretar como un insumo para el usuario, sin embargo la acogida y los beneficios presentados al usuario no

fueron los deseados. Podemos decir que el impacto de en la comunidad no fue relevante, esto afecto el funcionamiento regular de los dos insumos otorgados por la Embajada.

## 4 Conclusiones

La propuesta de la campaña “Diplomacia Digital” fue un proyecto innovador donde se propuso la participación ciudadana a través de la utilización de herramientas digitales. Las ideas de “progreso” y “desarrollo” fueron claves para ganar la atención de los ciudadanos y centrar su atención en los logros de la “Revolución Ciudadana” (Casilda B., 2015).

El **interés de esta investigación** se basó en **determinar el impacto de la campaña “Diplomacia Digital” en la sociedad civil**. Como se vio durante este trabajo, la iniciativa contó con dos partes: una aplicación móvil **“Ecuador en los Estados Unidos”** y un boletín informativo digital **“Latitude Zero”**, herramientas promovidas por la **Embajada de Ecuador en los Estados Unidos, en 2012**. Estas herramientas digitales fueron parte de las diferentes **iniciativas y procesos digitales** del Ministerio de Relaciones Exteriores y sus diferentes dependencias en el extranjero, que intentaron promover la democratización de las instituciones del gobierno y la participación ciudadana activa. Sin embargo el apoyo normativo del gobierno central no es claro y los proyectos no pueden ser desarrollados de la mejor manera, es clara la falta de este experiencia este tipo de iniciativas provocó que las autoridades de la Embajada no se percataran de varios errores desde la contratación de la Empresa **“TourShepre “**, empresa a punto de ser absorbida por **“On Cell”**, también existieron errores que fueron grandes en la estructura de la aplicación móvil que hicieron que la plataforma **“Sensor Tower”** una empresa reconocida en el mundo digital, aliada y reconocida por grandes compañías como SEGA y Apple la catalogará como ineficiente, sin visibilidad y sin internacionalización. Más allá del fracaso de la campaña lanzada por la Embajada ecuatoriana en los EEUU, se buscó enfocar nuevas estrategias que permitiesen a los organismos gubernamentales acercarse a la sociedad civil acudiendo a procesos digitales (Secretaria de la Administración Pública, 2014).

De este modo, frente a la primera pregunta de investigación: **¿Cuál es el impacto generado por los procesos tecnológicos interactivos que impulsan y favorecen la inclusión social en espacios públicos globales y su incidencia en la diplomacia actual?**, podemos decir lo siguiente: El resultado obtenido de acuerdo a lo investigado en el primer capítulo responde a que en la actualidad la Sociedad de Información y la Comunicación representa una realidad en las dinámicas sociales, ya que existen un sinnúmero de actores que se suman a estas prácticas, entre ellos los Gobiernos, el sector privado, la sociedad civil, las organizaciones gubernamentales, las ONGs, la Organización de las Naciones Unidas, etc. Quienes por medio de estos procesos pueden transparentar gestiones, intercambiar información, incluso colaborar entre instituciones, logrando nuevas formas de liderazgo y efectivizándolas en áreas como: coordinación, cooperación, redición de cuentas, innovación en procesos, entre otros, que permiten contribuir al desarrollo sostenible (ONU, 2014).

Para corroborar con esta información, en el capítulo dos hemos investigado los documentos nacionales que favorecen a las prácticas digitales donde se optimizan temas como excelencia en atención al ciudadano, democratización de información, la promoción de la participación ciudadana. Si bien es cierto que el gobierno ecuatoriano ya ha comenzado a encaminar y aplicar estrategias del primer mundo, para el uso de herramientas digitales aún existe mucho camino por recorrer para formar parte de la lista de países con modelos abiertos digitales exitosos. El último resultado obtenido en materia digital a favor de Ecuador se dio en el 2014. Por medio de un comunicado de la Presidencia del Ecuador se informó que el estudio avalado por ONU *“E-Gobierno para el futuro que queremos”* se ubicó al país en número 83 de 193 países a escala mundial, mejorando 19 puestos en relación a 2012. Este resultado debe ser una motivación para continuar en los procesos digitales a nivel nacional.

Cabe señalar que a nivel nacional aún existen habilitantes en proceso como la “normativa de dato abiertos”, “normativa de estandarización de sitios web”, “normativa de software

público”, entre otras (Secretaría de la Administración Pública, 2014), que se encuentran “en proceso” o están “inexistentes”. Sin embargo no hemos encontrado documentos visibles que respalden este avance de este tipo de normativas. Al no tener una normativa clara y concisa en los procesos de digitalización, no existirá programa, herramienta ni campaña digital que funcione adecuadamente ya que existe un vacío legal. Estos insumos son básicos al momento de desarrollar una práctica digital ya que estas normativas ya deberían estar concretas, escritas y sociabilizadas con los ciudadanos, antes de comenzar a aplicar los procesos digitales.

Los procesos en materia digital se construyen paso a paso, es fundamental que los Estados implementen políticas digitales con un enfoque dinámico, cambiante y ambiciosas, donde se fortalezcan la igualdad de oportunidades y generen un acercamiento entre los ciudadanos y el gobierno (Barros, 2012).

La segunda pregunta de esta investigación se refería a: **¿Cuáles son los factores que afectaron el funcionamiento regular de la aplicación y la actualización del boletín informativo “Latitude Zero”?**

Con base en las declaraciones de la plataforma digital Sensor Tower, la aplicación no contaba con factores de visibilización e internacionalización que son importantes al momento de promover una herramienta digital destinada al usuario. La primera falla de la “*Web-app Ecuador en los Estados Unidos*” fue la falta de promoción por parte de los organismos pertinentes. Los resultados del estudio aplicado al programa de la Embajada ecuatoriana, constataron que se dieron alrededor de 5 mil descargas a nivel mundial. El 78% de esta cifra respondía a las descargas realizadas en EEUU en el único año de funcionamiento. Considerando que es una aplicación enfocada a la comunidad ecuatoriana radicada en EEUU y tomando en cuenta los datos del Censo Nacional de Estados Unidos en el 2010, que señalan que la comunidad ecuatoriana era de 523mil habitantes (Ecuadorian community, 2010), podemos argumentar que la aplicación no tuvo una acogida favorable ni en los Estados Unidos.

La segunda falla que se dio en este programa es que la compañía contratada para la elaboración de la aplicación móvil fue “**TourShepre** LLC Support” un año después fue reemplazada por la empresa “On Cell”. Sin duda hubo una afectación en el funcionamiento de la plataforma de la Embajada ecuatoriana ya que las dinámicas de ambas empresas son diferentes: “**Toursphere**” asesoraba y creaba para sus clientes páginas webs y “On cell” es una plataforma que permite al usuario crear webs al gusto personal (OnCell, 2016). De acuerdo al estudio realizado por la plataforma Sensor Tower, la aplicación móvil era ineficiente, sin visibilidad y con falta de internacionalización, bajo estas argumentaciones la aplicación de la Embajada de Ecuador fue calificada con una F siendo la menor valoración en la escala de calificaciones de los estudios que se realizan en esta plataforma. Actualmente la aplicación móvil no presenta actividad y las fallas encontradas son claras de porque se afectó el funcionamiento.

El boletín informativo “Latitude Zero” tenía como objetivo ser un recurso de información masiva donde se buscaba integrar el acceso universal a la información y fortalecer las capacidades institucionales de la Embajada. El boletín contó con actividad desde el 2012 hasta mayo de 2015. Este informativo fue exclusivamente informativo y permitía a la ciudadanía conocer sobre la agenda, eventos y otros tipos de actividades de la Embajada (Embajada de Ecuador en USA, 2015). Podemos señalar que la suscripción a la revista era completamente gratuita y al momento de encontrarse en internet una nueva edición se notificaba al usuario por correo electrónico. Las revistas digitales con un buen uso dejan buen número de ventajas como el hecho de que son altamente ecológicas ya que no necesitan papel y tinta. Son accesibles y están disponibles en cualquier momento, son de rápido acceso y se puede incorporar videos, música, links, animaciones y otro tipo de archivos que hacen que la revista se vuelva dinámica y participativa para el usuario. Sin embargo, el contenido que llevaba la revista en muchas ocasiones ya era expuesto en redes sociales y el usuario no tenía nuevas publicaciones que justifiquen el uso del boletín.

Es claro entonces **el fracaso de la campaña “Diplomacia Digital”**. Sin embargo, esta iniciativa hizo historia por ser promovida como la primera en utilizar estrategias digitales desde una embajada latinoamericana, a pesar de que los procesos digitales utilizados no duraron más allá de cuatro de años.

**En definitiva la conclusión de investigación** deja **claros resultados:**

**1. Los procesos normativos deben ser claros, siendo un apoyo para desarrollar iniciativas exitosas.**

**2 En el caso de la campaña “Diplomacia Digital”, primero la falta de experiencia en procesos digitales fue notoria cuando las autoridades no evaluaron el estado de la empresa en aspecto como; situación financiera, cambios administrativos, cualquier tipo de irregularidad que afectase a futuro a la aplicación. Al poco tiempo esta se fusionó con “On Cell” esto dejó un vacío al momento del funcionamiento de la aplicación móvil, porque el mecanismo de las empresas era completamente diferente.**

**3. Otro de los puntos que hay que resaltar, es que no existió una sociabilización correcta de la aplicación móvil, esta aplicación pretendía servir a la comunidad ecuatoriana en el extranjero haciendo énfasis en a quien se radicaron en los Estados Unidos, sin embargo al tratarse de ser una aplicación de la Embajada debió ser internacionalizada, como lo explica el estudio de la plataforma digital Sensor Tower, la aplicación no contaba con factores de visibilización e internacionalización y la catalogó de ineficiente ya que su contenido manejaba con un perfil estático, es decir que no se daban actualizaciones porque poseía pestañas fijas de información permanente.**

**4. El uso de información redundante y repetida hizo que el boletín ya no sea emitido, recordemos que, el boletín informativo “Latitude Zero” era exclusivamente informativo y permitía a la ciudadanía conocer sobre la agenda, eventos y otro tipos de actividades de la**

Embajada. Sin embargo, el contenido que llevaba la revista en muchas ocasiones ya era expuesto en redes sociales y el usuario no tenía nuevas publicaciones que justifiquen el uso del boletín.

5. Tomando en cuenta la clasificación del documento “El gobierno electrónico en la gestión pública” escrito por Alejandra Naser para un boletín de la CEPAL. Donde se detalló cuáles son los indicadores que involucran un fracaso o un éxito en proyectos de TIC en el sector público. En la categoría de “Ampliamente fallido” que responde al siguiente concepto; *“se lograron algunas metas, pero la mayoría de los usuarios del sistema no obtuvieron los beneficios esperados y experimentaron resultados indeseables de relevancia (Naser & Concha, 2011)”*. Podemos determinar que la campaña “Diplomacia Digital” logró desarrollar y concretar los insumos para el usuario, tanto la aplicación móvil “Ecuador en los Estados Unidos” y el boletín Informativo “Latitude Zero”, sin embargo la acogida y los beneficios presentados al usuario no fueron los deseados, la aplicación duró muy poco tiempo en activación y su dinamismo con la sociedad civil fue mínima.

Hoy por hoy la Embajada da a conocer sus principales noticias por medio de redes sociales y pagina web que le permiten mantenerse comunicado con los diferentes actores de la Sociedad de la Información y la Comunicación. La innovación y las nuevas circunstancias que se viven en la actualidad favorecen a los actores a volcarse por la digitalización ya que ahorra tiempo, recursos económicos, facilita la información, le da un acercamiento directo con el usuario, entre otros beneficios (Rodríguez Gómez, 2015). Pero se debe tener en cuenta que la digitalización también tiene un proceso que seguir, para su correcto funcionamiento y beneficiarse de la mejor manera. Por consiguiente, un modelo enfocado a la gobernabilidad electrónica debe ser claro, conciso y sobre todo práctico para el usuario, ayudando a hacer más eficiente el uso de los recursos públicos. Podemos decir entonces que, este desafío pretende abastecer a los diferentes actores de datos útiles con alta usabilidad y sobre todo

responder a las necesidades del usuario, por ello es importante seguir un correcto proceso de la aplicación de modelos de gobierno electrónico. No podemos tener una normativa incompleta en materia digital y saltar el ciclo aplicando herramientas digitales que ofrecen un servicio al usuario. Es necesario en primer lugar conocer a fondo y sociabilizar los conceptos como datos públicos abiertos, interoperabilidad, eficiencia y eficacia al usuario, colaboración y cooperación (Naser & Concha, 2011) para desarrollar iniciativas digitales exitosas y funcionales que permiten interconectar a los diferentes actores del mundo digital.

## 5 Bibliografía

### Libros

Ali, T. (2002). *Choque del fundamentalismo; Cruzadas, yihads y modernidad*. Madrid: Alianza.

Alvarado, V. (2014). Un concepto evolutivo del gobierno electrónico. *Visión del Gobierno Electrónico*, 56- 58.

Barros, A. (2012). *Polisdigital*. Santiago de Chile: creative commons.

Castells, M. (2001). *La era de la información; economía, sociedad y cultura* . Alianza editorial .

Gaarder, J. (2007). *El mundo de Sofía* . Madrid, España: Siruela S.A.

Nye Jr, J. S. (2004). The Information Revolution And American Soft Power. En J. S. Nye Jr., *Power in the global information Age* (págs. 81-87). London: Routledge.

Nye, J. (2003). *la paradoja del Poder Norteamericano*. Madrid, España: Santillana Ediciones Generales S.L.

Pedraza, L. D., De Castro, T., & Balmaceda, H. M. (1994). *Geopoliticay Relaciones Internacionales*. Buenos Aires: Pleamar.

Philippe David, C. (2008). *"La guerra y la paz" - Enfoque contemporáneo sobre la seguridad y la estrategia*. Barcelona, España: Icaria Editorial,.

Rubio, R. (2012). El poder internacional en la red . En J. I. Peña, *Retos de nuestra accion exterior: Diplomacia Pública y Marca España* (págs. 19-21). Madrid : Secretaria General Técnica.

Sartori, G. (2006). *Homo videns, La sociedad teledirigida*. Mexico D.F: Santilla Ediciones.

Stumpf, S. E. (1975). *De Sócrates a Sartre "Historia de la Filosofía"*. Buenos Aires, Argentina : "El Ateneo" Editorial .

Valdés, G. (2010). El fenómeno de la globalización. En F. R. Aravena, *Globalización, América Latina y La diplomacia de Cumbres* (págs. 49-55). FLACSO-Chile.

Waltz, K. (1975). *Teoría de la Política Internacional*. Buenos Aires: Grupo editor latinoamericano.

### **Documentos digitales**

Acuerdo Ministerial 0126. (13 de 09 de 2009). *MINTEL* . Recuperado el 01 de 04 de 2016, de Ministerio de telecomunicaciones: <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Acuerdo-Ministerial-126.pdf>

Asamblea Nacional. (2008). *Constitución del Ecuador*. Recuperado el 02 de 04 de 2016, de Asamblea Nacional: <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>

Asamblea Nacional del Ecuador . (18 de 02 de 2015). *Asamblea Nacional del Ecuador* . Recuperado el 05 de 04 de 2016, de Ley Orgánica de Telecomunicaciones: [https://www.grupotvcable.com/wp-content/uploads/2015/07/ley\\_organica\\_de\\_telecomunicaciones.pdf](https://www.grupotvcable.com/wp-content/uploads/2015/07/ley_organica_de_telecomunicaciones.pdf)

Aseta. (2011). *Sector de Telecomunicaciones, Ecuador*. Recuperado el 01 de 04 de 2016, de ASETA INTERNACIONAL: <http://www.aseta.org/documentos/ECUADORsector.pdf>

Chang, M. L., Holznagel, F., & Krantz, M. (2010). *20 things I learned about Browsers & The Web*. Recuperado el 01 de 03 de 2016, de 20thingsilearned.com: <http://www.20thingsilearned.com/es-419/what-is-the-internet/3>

Colombo Villarrasa, C. (2008). *Participación ciudadana en la red* . Recuperado el 02 de 04 de 2016, de portal iberoamericana de Gestión Cultural: <http://www.gestioncultural.org/boletin/pdf/bgc11-CColombo.pdf>

Corral, C., Morales, S., & Realpe, P. (2007 ). *Plan Nacional de Desarrollo 2007 - 2010* .

Recuperado el 12 de 04 de 2016, de SENPLADES: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/09/Plan-Nacional-Desarrollo-2007-2010.pdf>

CIESPAL. (2013). *CIESPAL*. Recuperado el 28 de 03 de 2016, de La democratización de la

Comunicación y la Información en América Latina:

<https://www.cartercenter.org/resources/pdfs/peace/americas/democratizacion-de-la-comunicaci%C3%B3n.pdf>

IGF. (2015). *Internet Governance Forum*. Recuperado el 26 de 02 de 2016, de

<http://www.intgovforum.org/cms/aboutigf>

INEC. (2013). *Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)*. Recuperado el 30 de 03 de

2016, de Insitituto Nacional de estadísticas y cifras :

[http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/Resultados_principales_140515.Tic.pdf)

[inec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/Resultados\\_principales\\_140515.Tic.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/Resultados_principales_140515.Tic.pdf)

Jaramillo, I. (2014). *Gobierno Electrónico, la satisfacción del Ciudadano*. Recuperado el 10 de 04

de 2016, de *EKOS Negocios*:

[https://issuu.com/ekosnegocios/docs/ge\\_50ca20097ae97c](https://issuu.com/ekosnegocios/docs/ge_50ca20097ae97c)

Martínez, J. P. (2015). *La gobernanza en Internet*. Recuperado el 24 de 03 de 2016, de IGF,

España: [http://www.igfspain.com/doc/archivos/Gobernanza\\_Internet\\_Spain\\_2015.pdf](http://www.igfspain.com/doc/archivos/Gobernanza_Internet_Spain_2015.pdf)

Mell, P., & Grance, T. (2011). *Recommendations of the national institute of Standards and*

*Technology*. Recuperado el 11 de 2016, de National Institute of Standards and

Tecnology <http://faculty.winthrop.edu/domanm/csci411/Handouts/NIST.pdf>

MINTEL. ( 2013). *Ecuador Digital se consolidó en 2013*. Recuperado el 30 de 03 de 2016, de

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información :

<http://www.telecomunicaciones.gob.ec/ecuador-digital-se-consolidó-en-el-2013/>

Naciones Unidas . (04 de 2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Recuperado el 02 de 04 de 2016, de Naciones Unidas:  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/uneclac/unpan045522.pdf>

Naciones Unidas. (2012). *Organización de las Naciones Unidas presenta el Informe anual sobre Gobierno Electrónico – 2012* . Recuperado el 02 de 03 de 2016, de Naciones Unidas :  
[http://www.un.org/es/publications/pdf/un\\_e-government\\_survey\\_2012.pdf](http://www.un.org/es/publications/pdf/un_e-government_survey_2012.pdf)

Nebreda, R. I. (03 de 06 de 2013). *El origen de Internet. El camino hacia la red de redes*. Recuperado el 11 de 01 de 2016, de  
[http://oa.upm.es/22577/1/PFC\\_IVAN\\_NEBREDA\\_RODRIGO.pdf](http://oa.upm.es/22577/1/PFC_IVAN_NEBREDA_RODRIGO.pdf)

ONU. (2 de Septiembre de 2002). *Declaración de Johannesburgo sobre el Desarrollo Sostenible* . Recuperado el 19 de Marzo de 2016, de Naciones Unidas:  
[http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/WSSDsp\\_PD.htm](http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/WSSDsp_PD.htm)

ONU. (2014). *UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2014*. Recuperado el 02 de 04 de 2016, de Department of Economic and Social Affairs:  
[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf)

Oszlak, O. (2012). *GOBIERNO ABIERTO: PROMESAS, SUPUESTOS, DESAFÍOS*. Recuperado el 15 de 06 de 2016, de Conferencia Anual INPAE 2012:  
<http://www.oscaroszlak.org.ar/images/articulos-espanol/Gobierno%20abierto.pdf>

Oszlak, O. (09 de 2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. Recuperado el 23 de 05 de 2016, de OAS:  
<https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5RG.pdf>

Ramirez Aluja, Á. (11 de 2012). *El gobierno abierto en América Latina*. Recuperado el 10 de 04 de 2016, de Política digital: <https://issuu.com/politicadigital/docs/pd70>

Rubio, R. (2012). *Retos de nuestra acción exterior: diplomacia Pública y Marca España*.

Recuperado el 28 de 03 de 2016, de Ministerio de Relaciones Internacionales, España

<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/Ministerio/EscuelaDiplomatica/Documents/C>

[OLECCION%20ESCUELA%20DIPLOMATICA\\_NUM%2018.pdf](http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/Ministerio/EscuelaDiplomatica/Documents/C)

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013 -2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*

*2013 -2017*. Recuperado el 11 de 04 de 2016, de Secretaria Nacional de Planificación y

Desarrollo:

<http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013->

[2017.pdf](http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-)

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013 -2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*

*2013 -2017*. Recuperado el 11 de 04 de 2016, de Secretaria Nacional de Planificación y

Desarrollo:

<http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013->

[2017.pdf](http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-)

SENPLADES. (2009- 2013). *Plan Nacional del Buen vivir* . Recuperado el 13 de 04 de 2016, de

SENPLADES: <http://planbuenvivir.senplades.gob.ec/>

Subsecretaria de Inclusión Digital. (2015). PLANADI. Recuperado el 02 de 04 de 2016, de

*MINTEL*:

<http://sgsi.mintel.gob.ec/planadi/guiasTematicas/GuiaIntroduccionAlasTIC.pdf>

Unión Internacional de Telecomunicaciones . (2005). *documentos Finales Ginebra 2003- Túnez*

*2005*. Recuperado el 21 de Marzo de 2016, de UIT:

<https://www.itu.int/net/wsis/outcome/booklet-es.pdf>

Viceministerio de la Sociedad de la Información y del Conocimiento. (2016). *DOTACIÓN DE*

*CONECTIVIDAD Y EQUIPAMIENTO PARA ESCUELAS FISCALES Y ORGANISMOS DE*

*DESARROLLO SOCIAL A NIVEL NACIONAL*. Recuperado el 04 de 04 de 2016, de Viceministerio de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.: <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/Dotacion-de-Conectividad-y-Equipamiento-para-Escuelas.pdf>

### **Sitios Web**

Afonso, C. (28 de 12 de 2014). *Asociación para el Progreso de las Comunicaciones*. Recuperado el 21 de marzo de 2016, de Grupo de Trabajo sobre Gobernanza de Internet: el comienzo: <http://www.apc.org/es/news/grupo-de-trabajo-sobre-gobernanza-de-internet-el-c>

Barros, A. (27 de 11 de 2013). *Framework de Arquitectura Tecnológica – Sector Público*. Recuperado el 30 de 03 de 2016, de [yogobierno.org](http://yogobierno.org): <http://yogobierno.org/framework-de-arquitectura-tecnologica-sector-publico/>

Fondo Monetario Internacional. (10 de 2001). *Prespectivas de la economía Mundial* . Recuperado el 23 de 03 de 2016, de La revolución de la tecnología de la información: [https://books.google.com.ec/books?id=OYMrCNvdc6MC&pg=PA154&lpg=PA154&dq=Frank+Levy+y+Richard+Murnane+economia+en+internet&source=bl&ots=tczsfQuv11&sig=wvc57Q-Dz\\_VN3IBW2nnn3uUAcWU&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQmeWrs9nLahWERCYKHZlpCnsQ6AEIGjAA#v=onepage&q&f=f](https://books.google.com.ec/books?id=OYMrCNvdc6MC&pg=PA154&lpg=PA154&dq=Frank+Levy+y+Richard+Murnane+economia+en+internet&source=bl&ots=tczsfQuv11&sig=wvc57Q-Dz_VN3IBW2nnn3uUAcWU&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQmeWrs9nLahWERCYKHZlpCnsQ6AEIGjAA#v=onepage&q&f=f)

INEC. (16 de 05 de 2014). *1,2 millones de ecuatorianos tienen un teléfono inteligente (Smartphone)* . Recuperado el 05 de 04 de 2016, de *Instituto nacional de estadística y censo*: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/12-millones-de-ecuatorianos-tienen-un-telefono-inteligente-smartphone/>

Internet Corporation For Assigned Names and Numbers. (2016). ¿Qué es ICANN?. Recuperado el 30 de 03 de 2016, de *Internet Corporation For Assigned Names and Numbers*  
<https://www.icann.org/resources/pages/faqs-2014-01-22-es>

MINTEL. (2009). *Misión y Visión*. Recuperado el 24 de 03 de 2016, de MINTEL:  
<http://www.telecomunicaciones.gob.ec/>

MINTEL. (2016). *Autoridades*. Recuperado el 02 de 04 de 2016, de Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información:  
<http://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-ministerio/>

Observatorio de las TIC. (2016). *MINTEL*. Recuperado el 02 de 04 de 2016, de Observatorio de las TIC.: <http://www.observatoriotic.mintel.gob.ec/>

THINK & DO TANK. (2014). *GOBERNANZA DE INTERNET EN ECUADOR*. Recuperado el 24 de 03 de 2016, de THINK & DO TANK: <http://gobernanza.net.ec/>

Torres, V. D. (2008). "Nuevas herramientas para la participación ciudadana" . Recuperado el 30 de 03 de 2016, de CENTRO DE ESTUDIOS PARLAMENTARIOS CEP-UANL:  
<http://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/redipal/CVI-41-08.pdf>

UNICEF. (2014 -2016). *Pantalla amigas*. Recuperado el 24 de 03 de 2016, de e-derechos:  
<http://www.pantallasamigas.net/otros-webs/e-derechos-infancia.shtm>

Secretaria de la Administración Pública. (2014). *Plan Nacional de Gobierno Electronico*. Recuperado el 02 de 04 de 2016, de Gobierno electronico:  
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/planv1/index.html>

SRI . (2013- 2017). *Nuevos lineamientos 2013-2017*. Recuperado el 11 de 04 de 2016, de SRI:  
<http://www.sri.gob.ec/>

Vergara, A. (2011). *debate de la neutralidad de red hacia la internet abierta y sostenible*.

Recuperado el 23 de 03 de 2016, de IGF:

[http://www.igfspan.com/doc/archivos/IGF\\_2011\\_-\\_Conclusiones\\_-](http://www.igfspan.com/doc/archivos/IGF_2011_-_Conclusiones_-)

## **Artículos**

Carranza, D. (2014). *Informe eGob 2014 – ¿Cómo rankea América Latina?* Recuperado el 01 de

04 de 2016, de [yogobierno.org/](http://yogobierno.org/): [http://yogobierno.org/informe-egob-2014-como-](http://yogobierno.org/informe-egob-2014-como-rankea-america-latina/)

[rankea-america-latina/](http://yogobierno.org/informe-egob-2014-como-rankea-america-latina/)

Ekos negocios. (2015). "Conectividad y producción una formula que si funciona". *EKOS*

*ECUADOR*, 49-50.

Flores, F. (2014). *La Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC)*. Recuperado el

30 de 03 de 2016, de Cloud computing: ¿viviendo en una nube?:

<https://www.apc.org/es/blog/cloud-computing-viviendo-en-una-nube>

Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Recuperado el 18 de 08 de 2016, de CEPAL:

[http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El\\_Gobierno\\_electronico\\_en\\_la\\_gestion\\_Publica.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El_Gobierno_electronico_en_la_gestion_Publica.pdf)

Nye, J. (2009). Get Smart. *Foreign Affairs* , Versión digital.

Presidencia de la República del Ecuador. (04 de 07 de 2014). *Ecuador avanza 19 puestos en*

*ranking de desarrollo de Gobierno Electrónico de la ONU*. Recuperado el 08 de 04 de

2016, de <http://www.presidencia.gob.ec/>: [http://www.presidencia.gob.ec/ecuador-](http://www.presidencia.gob.ec/ecuador-avanza-19-puestos-en-ranking-de-desarrollo-de-gobierno-electronico-de-la-onu/)

[avanza-19-puestos-en-ranking-de-desarrollo-de-gobierno-electronico-de-la-onu/](http://www.presidencia.gob.ec/ecuador-avanza-19-puestos-en-ranking-de-desarrollo-de-gobierno-electronico-de-la-onu/)

## **Entrevistas**

Cabrera, P. (10 de 02 de 2014). Diplomacia 3.0. (A. Internacionales, Entrevistador)

Correa, R. (29 de 11 de 2014). ENLACE CIUDADANO.

