

Gobierno Electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana

Electronic Government: an approach to the Ecuadorian reality

Evelyn Jazmín Del Pezo Izaguirre
Universidad Santa María, Ecuador

Autor para correspondencia: edelpezo@me.com

Fecha de recepción: 04 de Mayo de 2017 - Fecha de aceptación: 10 de Mayo de 2017

Resumen: El estudio analiza el origen, la evolución del gobierno electrónico en el Ecuador y su situación en el contexto mundial, tomando como referencias páginas web de organismos públicos que ofrecen, a manera de consultas, información personal y pública de interés ciudadano, que permite corroborar y, en alguna medida, conocer el nivel de productividad de las herramientas tecnológicas implementadas en el gobierno con relación a la ciudadanía, sin dejar de lado los componentes estratégicos que aportan a la consecución del e-Gobierno. Finalmente, se presenta la reflexión del autor respecto a las experiencias e información obtenida en el proceso de conocer la situación de la Gobernanza Electrónica Ecuatoriana que, si bien evidencia las iniciativas y las propuestas formales existentes, aún quedan pendientes definir lineamientos de referencias y control permitan contrastar el nivel de compromiso y participación ciudadana.

Palabras claves: Administración digital, e-participación, gobernanza electrónica, gobierno electrónico.

Abstract: This study analyzes the origin, evolution of Electronic Government in Ecuador and its situation in the world context, considering as reference web pages of the public organisms; which offer a form of consultancy, personal and public information of citizen interest; which allows Corroborate, in addition, to know the level of productivity of the technological tools implemented in the government having a relationship with the citizenship, without leaving aside the strategic components that contribute to the achievement of electronic government. Finally, the author's reflection on the experiences and information obtained in the process of the Ecuadorian Electronic Governance situation is presented, in spite of the evidence, initiatives and formal proposals, there is still a need to define reference guidelines and Control; that allow to contrast the level of commitment and citizen participation.

Key Words: Digital management, e-participation, electronic governance, Electronic government.

Introducción

El avance del internet y de las TIC's, ha llevado a que los actores del entorno se acoplen a las nuevas formas de leer, trabajar e investigar que se presentan, promoviendo el uso de la información y la generación de conocimiento como una fuente de desarrollo humano.

Actualmente, existen sociedades del conocimiento para quienes el uso de la tecnología permitirán el intercambio de la información, administrar de mejor manera los procesos, alcanzar el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

El gobierno electrónico Ecuatoriano, evidencia trabajo en el uso e implementación de tecnología en la administración pública, y la interacción con la ciudadanía; sin embargo, no existe evidencia de los niveles de usabilidad por parte de los diferentes actores involucrados.

Este trabajo identifica hasta el año 2016, las acciones que se han llevado a cabo a través de la implementación del gobierno electrónico en el país, así como los servicios en línea disponibles en la *web* a través de los cuales se fomenta la participación ciudadana, con el fin de: socializar los esfuerzos llevados a cabo por las diferentes organismos gubernamentales, de tal manera que puedan servir de base para la realización de trabajos futuros que permitan conocer su nivel de usabilidad y aceptación por parte de los usuarios involucrados.

Inicios del Gobierno Electrónico

Al gobierno, se lo identifica como el “grupo de personas responsables de la gestión de la vida pública”, a manera general, basada en lo expresado por Castelazo, se lo concibe como el encargado de liderar al país hacia el cumplimiento de objetivos que promuevan su desarrollo.

Su accionar está en la administración pública, que se orienta a “hechos concretos que inciden en el mundo vital de las clases sociales y los individuos”. En virtud de sus razones estratégicas, la automatización de sus procesos es clave, al buscarse “el equilibrio entre la reducción de su simplicidad operativa y sus costos”. Al incorporarse a las actividades administrativas el uso de las TIC's, estas permitieron implementar páginas *web* institucionales informativas, incorporando luego servicios como el correo electrónico y la descarga de formatos para trámites internos, indicios de adopción de las primeras fases del gobierno electrónico.

En 1990, las empresas adoptaron el uso de los Sistemas de Información para la Gestión (MIS), sin embargo, a pesar de ser la misma solución tecnológica, los organismos públicos las referenciaban como Sistemas de Información para Gestión Pública (PMIS), lo que les llevó a identificar accionares diferentes por el contexto de aplicación al que se enfocaba. A partir de entonces, y con iniciativa de los Estados Unidos, se dio origen al Gobierno Electrónico, también identificado como *e-Gobierno*, Gobierno Digital o Administración Electrónica (ver figura 1), que se apoya en el uso de las TIC's (ver figura 2).

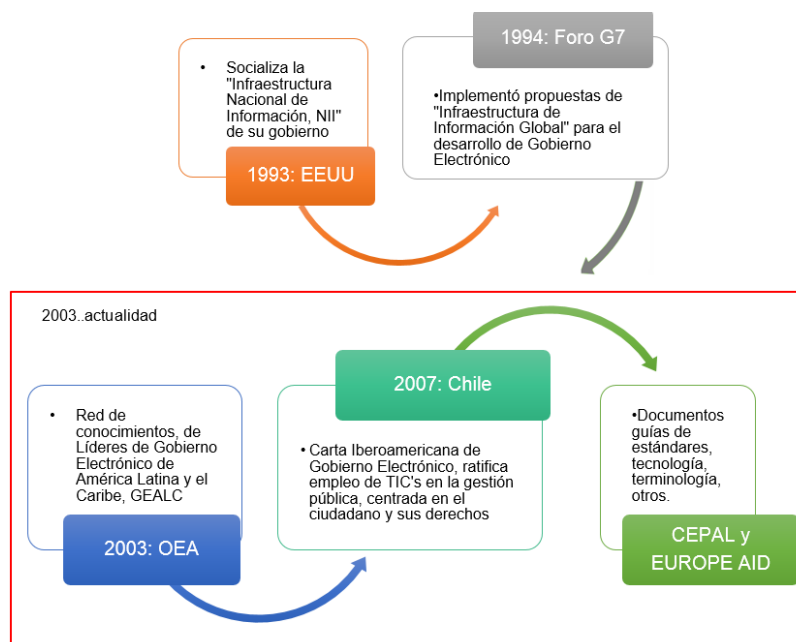


Figura 1. Origen del Gobierno Electrónico [3][4][5][6]



Figura 2. Componentes generales del Gobierno Electrónico

Compromiso integral del Ecuador para implementar el e-Gobierno

En el 2014, Ecuador adopta formalmente la gobernanza digital (ver figura 3), y con el “Plan de implementación del Gobierno Digital” ratifica la construcción de un país conectado, promoviendo la excelencia en la prestación de los servicios públicos. Su presupuesto referencial 2014 - 2015 era de \$421.869.204,66 (dólares americanos), destinando para servicios y procesos el 49,2%, seguido de las TIC's con un 33%, las personas un 15,3% y finalmente el marco regulatorio con un 2,5%.

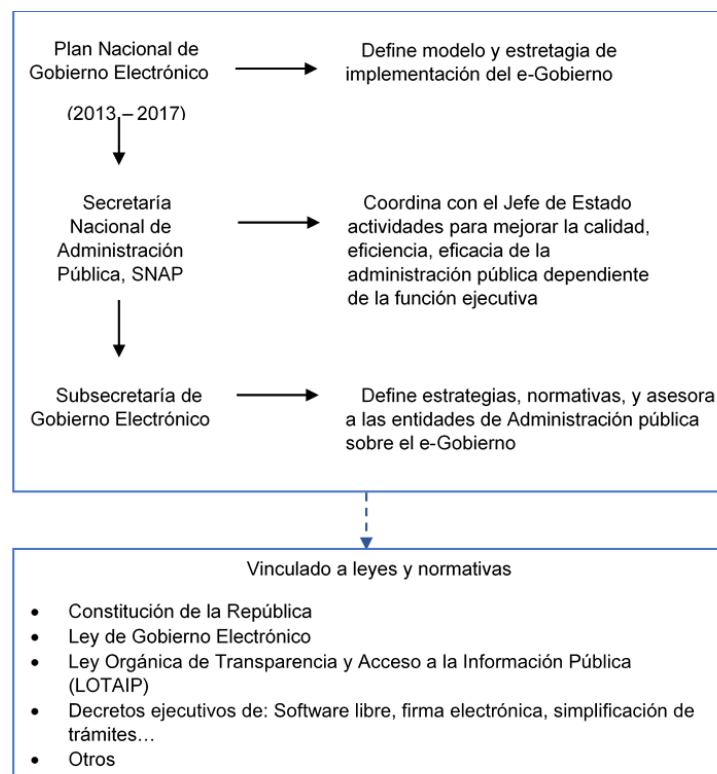


Figura 3. Estructura del Gobierno Electrónico Ecuatoriano

Elementos que aportan al desarrollo del gobierno electrónico Ecuatoriano

El portal “Trámites Ciudadanos”, centraliza la información de los procedimientos a seguir para la realización de un trámite específico en el sector público, y cada entidad, es responsable de mantener actualizada su información. El portal registra 344 empresas, de las cuales el 70,93% tienen enlaces publicados para trámites y, de ellas el 35,66% hace referencias a enlaces que no funcionan (ver Tabla 1).

Tabla 1. Resumen de la información clasificada por sectores que registra la página web “Trámites Ciudadanos”

#	Sectores	Total de trámites o enlaces registrados	Empresas Registradas		
			En la página	Enlaces publicados	
				Funcionan	No funcionan
1	Financiero	97	10	10	0
2	Servicios Básicos	1	1	1	0
3	Trabajo	151	3	2	0
4	Salud	30	7	6	3
5	Educación	72	9	7	2
6	Ambiental	54	5	5	0
7	Productivo	322	15	12	0
8	Comercial	64	4	4	0

9	Seguridad	214	10	8	2
10	Transporte	247	10	10	1
11	Gobierno Seccional	2353	201	126	72
12	Eléctrico	73	12	12	2
13	Hídrico	23	4	3	0
14	Telecomunicaciones	133	9	8	1
15	Vivienda	7	1	1	0
16	Electoral	1	1	1	0
17	Social	205	28	19	3
18	Justicia	22	2	2	0
19	Hidrocarburífero	33	8	4	0
20	Minero	22	4	3	1
Total de enlaces registrados		4124			
Total de empresas registradas			344		
Total de empresas registradas con enlaces publicados				244	
Total de enlaces publicados que no funcionan/están deshabilitados					87

También está el Sistema Nacional de Información (SNI)¹, que centraliza y comparte información relacionada con la planificación del desarrollo y las finanzas públicas; sin embargo, no registra información actualizada relacionada con el uso de las TIC's.

En el 2014 la promulgación de la “Guía de Política Pública de Datos Abiertos” permite a la DINARDAP a través del portal “Dato seguro”, centralizar la información pública de varias entidades y compartirla. En la actualidad hay 12 entidades registradas, de este total, 7 permiten generar las consultas, y solo 5 de ellas las presentan de manera completa en relación al formato preestablecido de información que debe generar. Hay pocas consultas que pueden imprimirse, y algunas de ellas no contemplan los datos personales del usuario que la generó, lo que resta beneficios de uso al portal (ver Tabla 2).

Tabla 2. Empresas registradas en “Dato Seguro” como proveedoras de Información

#	Entidad	Información	
		Disponible	Completa
1	Agencia Nacional de Tránsito (ANT)	No	No
2	Consejo Nacional Electoral (CNE)	Sí	Sí
3	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)	Sí	No
4	Ministerio de Relaciones Laborales	Sí	No
5	Policía Nacional	Sí	Sí
6	Registro Civil	Sí	Sí

¹ SNI recibió, en el 2015, por parte de la ONU, el “United Nations Public Service Awards”, categoría “Promoción de Enfoques de Gobierno Integral en la Era de la Información”

7	Registros de la Propiedad	No	No
8	Registros Mercantiles	No	No
9	Senescyt	Sí	Sí
10	Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP)	No	No
11	Servicio de Rentas Internas (SRI)	Sí	Sí
12	Superintendencia de Compañías (SC)	No	No

Otro elemento estratégico implementado, es el uso de las firmas electrónicas. Según informes de ARCOTEL, Ecuador a enero del 2016, cuenta con 4 empresas de “Certificación Electrónica”, que a su vez tienen vinculadas 29 entidades que ofertan este servicio a nivel nacional. Estas reportan desde el 2013, un incremento anual de alrededor del 30% en la emisión² de certificados, lo que evidencia el uso de firmas electrónicas en el medio, más no necesariamente a nivel de gobierno (Tabla 3).

Tabla 3. Certificados Electrónicos emitidos en el Ecuador desde el 2013 al 2016

Certificados Electrónicos (Firmas Electrónicas)	2013	2014	2015	ENERO-2016
Revocados o anulados	8.636	22.351	36.464	36.858
Vigentes o en uso	43.927	66.094	92.986	93.207
TOTAL DE CERTIFICADOS EMITIDOS	54.576	90.459	131.465	130.065

El Consejo Nacional Electoral, también promovió la iniciativa de gobierno digital, aprobando en el 2013 el proyecto piloto del voto electrónico en 3 provincias, a partir de entonces prevé, ir incorporando más provincias al proceso y desarrollar software propio que permita procesarlos.

En general en el *internet*, también se encuentran otros tipos de servicios disponibles, tales como:

- Gobierno por Resultados (GPR), que da seguimiento al cumplimiento de los objetivos propuestos y resultados alcanzados, con la finalidad de optimizar el control de presupuesto del estado. También se encuentran las disposiciones y acuerdos ministeriales, capacitaciones, estrategias de migración a software libre, entre otras.
- Red Socio Empleo y el Sistema Integrado de Talento Humano que promueve la inclusión laboral y social.
- Servicio de Rentas Internas, que permite a los contribuyentes gestionar y administrar su información tributaria.
- Las instituciones y organismos del sector educativo, permiten rendir las pruebas de admisión a universidades hasta consultar el registro de los títulos profesionales en el país.

² Certificados electrónicos vigentes

- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, oferta servicios en línea para los afiliados y las empresas en general, permitiendo la afiliación de empleados, la solicitud de préstamos, separar citas médicas, entre otros.

Al 2015 los porcentajes de usuarios por internet fijo se han incrementado en un 18% en el último año, en relación a los usuarios de internet móvil con una tasa fija de incremento de aproximadamente un 4%, esto sin olvidar mencionar la existencia de 2.667 cibercafés [9]. Adicionalmente, a marzo del 2016, el país cuenta con aproximadamente 60 mil kilómetros de fibra óptica, 833 Infocentros Comunitarios³, y 164 mil ciudadanos dejaron de ser analfabetos digitales en el 2015.

De manera complementaria, se adicionan los proyectos:

- “Dotación de Conectividad y Equipamiento para Escuelas Fiscales y Organismos de Desarrollo Social a Nivel Nacional”⁴, que ha beneficiado con equipos e infraestructura⁵ a 3.546 instituciones y prevé dotar de conectividad a un total de 3.535 entidades educativas, durante su periodo de vigencia, (2010 al 2016).
- “Zonas *WIFI*”, implementadas por los municipios de Riobamba, Cuenca, Guayaquil, Ibarra y Loja⁶, en lugares de mayor concurrencia ciudadana.
- “Bachiller Digital”⁷ del municipio de Guayaquil que entrega *tablets* gratuitas a bachilleres de colegios fiscales y fiscomisionales, como incentivo al esfuerzo académico.

Se han elaborado nuevos reglamentos y normas técnicas a nivel de telecomunicaciones, que promueven el tendido de redes físicas aéreas; y la prestación de servicios a través de Cable Submarino, que permitió incrementar 200 veces la velocidad actual de transmisión de datos en el país.

Es relevante el estándar de diseño web 3.0 que se ha aplicado a los sitios gubernamentales dependientes de la función ejecutiva (Fig. 5), que mantienen unificada la imagen institucional, y mejoran la experiencia de navegabilidad y accesibilidad del usuario.

³ Espacios tecnológicos que permiten capacitar y acceder, de manera gratuita, a las TIC.

⁴ Proyecto enmarcado en los artículos 16, 17 y 26 de la Constitución de la República en los cuales se indica el alcance y desarrollo que deben tener las TIC's en el país.

⁵ El proyecto del MINTEL proporcionó equipos e infraestructura solo hasta el año 2014, e incluyen en la entrega a entidades educativas, docentes y estudiantes.

⁶ Diario El Comercio, noviembre 6 de 2014, <http://www.elcomercio.com/actualidad/zonas-wifi-gratis-ecuador.html>.

⁷ Fundación Ecuador, <http://fe.org.ec/bachiller-digital/>.

Logo institucional		Imagen que promociona Ecuador			Redes Sociales
Menú					
Búsqueda					
Accesibilidad	Noticia relevantes Slider de imágenes		Temas importantes - Enlaces textuales - Enlace de imagen	Entérate Enlaces de imagen	
Transparencia	Servicios Enlaces varios			Tu Gobierno informa Videos	
	Contacto ciudadano	Ventanilla Única de Comercio Exterior	Sistema Nacional de Informacion (SIN)		
Escudo del Ecuador		Dirección y datos de la institución		Logo/imagen Ecuador ama la vida	

Enlaces fijos con información común que se replica en todas las páginas institucionales

Figura 4. Diseño estándar aplicado a los sitios web gubernamentales

El gobierno, estableció el “Plan Nacional de Capacitación para el Sector Público 2015 - 2017” como una política pública, que orienta los procesos de capacitación a través de lineamientos estratégicos y metodológicos [16], complementario al que reciben los servidores públicos, para acceder a los servicios en línea que utilizan las instituciones en las cuales laboran.

Lo descrito anteriormente aporta al trabajo de implementación del *e-Gobierno*, sin embargo al momento:

- No se han encontrado estudios estadísticos recientes que den a conocer el nivel de adopción y uso de las TIC's, tampoco información referente a inversiones o proyectos que realice el gobierno para el desarrollo de la infraestructura tecnológica, los que permitirían ayudar a identificar el nivel de participación ciudadana.
- No existen normativas o lineamientos en las instituciones públicas que demanden tener información de usabilidad de sus servicios en línea; sin embargo, se ha considerado dentro del Plan Nacional de *e-Gobierno* y esperan tenerla hasta finales del 2017 para poder ejecutarlas en el 2018.
- Finalmente, las Naciones Unidas realiza un censo que establece el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI), enfocado a medir la predisposición y la capacidad de las administraciones nacionales para utilizar las TIC's en la prestación de los servicios públicos, que ubica al Ecuador en el segundo grupo de los países con mejor desempeño en América [18], que evidencia los esfuerzos y compromisos del gobierno por propender a su desarrollo electrónico (ver Tabla 4).

Tabla 4. Ubicación del Ecuador en el Ranking del censo de *e-Gobierno* de las Naciones Unidas, periodos del 2012 al 2016

Año	Ecuador en el Ranking UN		Índice EGDI min. 0, máx. 1
	Puesto	Evolución	
2012	102	--	0.4869

2014	83	↑19	0.5053
2016	74	↑9	0.5625
Total de países evaluados: 193			

Aportes desde la academia al desarrollo del gobierno electrónico

El gobierno electrónico genera interés académico y científico, que busca su desarrollo, por tanto, conscientes de que su implementación conlleva cambios que involucran la participación electrónica de ciudadanos y el compromiso del gobierno, han motivado a investigar entre otros puntos:

- El entorno y contexto de los usuarios en sus diferentes roles, desde el enfoque cognitivo orientado a la atención de clientes a través de una plataforma web, e incluso a las normas subjetivas y los niveles de confianza (al gobierno, a lo social, y a las TIC's) que incentivan tal participación.
- La trascendencia de la gobernanza digital del gobierno central a los seccionales, en el que su enfoque de gestión, administración, e incluso el nivel de aceptación y confianza van a diferir, debido a la cercanía y a la diversidad de actividades que involucran al ciudadano.
- El desarrollo de aplicaciones, por la importancia de conocer cómo a partir de prototipos basados en modelos de arquitectura de software, permiten capturar los requerimientos de los usuarios que representan el gobierno, así como propuestas de modelos que consideren desde el almacenamiento de la información histórica, hasta el análisis de la información que se presenta en las páginas web, enfocándose a la necesidad e interés de cada usuario, identificando que sus perfiles difieren por el nivel de educación, experiencia, entre otros.

Finalmente, toda retroalimentación es clave para pulir aspectos no considerados o salidos de control, con el objetivo de aprender de experiencias anteriores, y la gobernanza electrónica no es un caso apartado, pues a medida que avanza la tecnología, que los gobiernos cambian, se requerirán más investigaciones en las cuales, la academia es solo una de las aristas que contribuyen a su desarrollo.

Conclusiones y recomendaciones

La implementación del gobierno electrónico en el Ecuador ha permitido:

- Un acercamiento del gobierno con la ciudadanía, permitiéndoles conocer y dar seguimiento a las gestiones administrativas que realizan.
- Inclusiones de participación académica, laboral, tributaria, de salud, entre otras; mediante el uso de la tecnología, permitiéndoles optimizar tiempo y dinero.
- Evidenciar la informalidad de cómo se presenta la información institucional en algunos gobiernos seccionales, a manera de blogs, carentes de imagen corporativa, de estándares de diseño, de una dirección web institucional. Más aún, cuando son quienes mayor acercamiento tienen a la ciudadanía por la cotidianeidad de sus problemas y requerimientos.

- Identificar que no hay estudios:
 - Enfocados a medir el nivel de usabilidad de los servicios en línea que oferta el gobierno, beneficios percibidos *versus* los recibidos, cuántos organismos del estado utilizan firmas electrónicas, entre otros [26].
 - Actualizados que se hayan socializado, y que permitan conocer características relacionadas al uso de la tecnología en el país.

Adicionalmente, sería conveniente mejorar algunos aspectos como:

- Centralizar los servicios en línea, e integrar la información completa del usuario que la genera, de tal manera que pueda sumarle validez al proceso.
- Establecer estrategias de socialización y de uso, que permitan conocer cuáles y qué procesos se pueden generar de manera electrónica en el país.
- Unir esfuerzos para evidenciar la transparencia y la seguridad de los procesos, a través de estudios que permitan cotejar los resultados de adopción de los servicios en línea entre las entidades benefactoras.
- Ampliar las políticas de gobierno electrónico a los seccionales, definiendo estándares y requerimientos mínimos para la implementación de sus páginas web.
- Publicar en las páginas *web* gubernamentales las noticias con fecha, en su mayoría no la registran, restándole imagen institucional.

Bibliografía

- UNESCO. (2005). Hacia las sociedades del conocimiento. (UNESCO, Ed.) Obtenido de <http://www.unesco.org/publications>. Consultada el 21/03/2016.
- OEA, Organización de los Estados Americanos. (2001). e-Gobierno. Obtenido de <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>. Consultada el 21/03/2016.
- Ruelas, A. L., & Pérez Arámburo, P. (2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. Flacso Andes, UNIrevista 1 (3).
- OEA, Organización de los Estados Americanos. (2016). Programas de e-Gobierno. Obtenido de <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci%C3%B3ndelEstadoyGobernabilidad/NPA/UsoEficientedeTICs/tabid/1169/language/es-CO/default.aspx>. Consultada el 23/03/2016.
- CLAD, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2007). CLAD. Obtenido de <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>. Consultada el 21/03/2016.

- CEPAL. (2007). ONU NACIONES UNIDAS - CEPAL. Obtenido de Repositorio DIgital: http://www.cepal.org/es/search?as_q=gobierno%20electronico. Consultada el 24/03/2016.
- SNAP, Secretaría Nacional de Administración Pública. (2014). Gobierno Electrónico. Obtenido de <http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/planv1/index.html>. Consultada el 22/03/2016
- SNAP, Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). Trámites Ciudadanos. Obtenido de <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/>. Consultada el 28/03/2016.
- ARCOTEL. (2015). ARCOTEL, Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. Obtenido de Biblioteca de Estadísticas: <http://www.supertel.gob.ec/>, Servicio de Acceso a Internet, (SAI): <http://www.arcotel.gob.ec/servicio-acceso-internet/>. Consultada el 30/03/2016.
- SNI - SENPLADES. (2014). SNI - Sistema Nacional de Información. Obtenido de <http://sni.gob.ec/inicio>. Consultada el 25/03/2016.
- DINARDAP - Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. (2014). Datos Públicos. Obtenido de <http://www.datospublicos.gob.ec/la-institucion/>. Consultada el 01/04/2016.
- DINARDAP - Dato Seguro. (2013). Dato Seguro. Obtenido de <https://www.datoseguro.gob.ec>. Consultada el 01/04/2016.
- Alharbi, A., Kang, K., & Hawryszkiewicz, I. (2016). The Influence of Trust and subjective Norms on Citizens Intentions to Engage in E-participation on E-government Websites. Australasian Conference on Information Systems, 2015, Adelaide.
- MINTEL - Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información. Obtenido de <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/ecuador-cuenta-con-aproximadamente-60-mil-kilometros-de-fibra-optica/>. Consultada el 11/04/2016.
- Dawei, L. (2008). Models on Web-Based Information Gap between e-Government and Citizens. En 2008 ISECS International Colloquium on Computing, Communication, Control, and Management (Vol. 3, pp. 156-160).
- Ministerio del Trabajo. (Noviembre de 2015). Ministerio del Trabajo. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/Plan-Nacional-de-Capacitacion-para-el-Sector-Publico-2015-2017.pdf>. Consultada el 07/04/2016.
- CEGE - Centro de Gestión Gubernamental. (2016). CEGE. Obtenido de <http://www.cege.gob.ec/>. Consultada el 29/03/2016.

ONU, Organización de las Naciones Unidas. (2016). Administración Pública de las Naciones Unidas. Obtenido de <https://publicadministration.un.org/es/Research/UN-e-Government-Surveys>. Consultada el 14/04/2017.

Scholl, H. J. (2015). E-Government: Information, Technology, and Transformation. Routledge, New York, USA.

CEPAL. (2007). ONU Naciones Unidas - CEPAL. Obtenido de Repositorio Digital: http://www.cepal.org/es/search?as_q=gobierno%20electronico, archivo: http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf. Consultada el 21/04/2016.

Pozo, J. P. (2014). Mundo electoral. Año 7 - No. 20, 86-93.

ARCOTEL. (2016, marzo 18). Informe de Rendición de Cuentas 2015 [Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones]. Obtenido de <http://www.arcotel.gob.ec/la-arcotel-presento-su-informe-de-rendicion-de-cuentas/>. Consultada el 19/04/2017.

Subsecretaría Nacional de la Administración Pública. (2013). GPR – Gobierno por Resultados – Secretaría Nacional de la Administración Pública. Obtenido de <http://www.administracionpublica.gob.ec/gpr-gobierno-por-resultados/>. Consultada el 19/04/2016.

Ministerio del Trabajo. (2012). Socio Empleo. Obtenido de <http://www.socioempleo.gob.ec/socioEmpleo-war/paginas/index.jsf>. Consultada el 19/04/2016.

Servicio de Rentas Internas del Ecuador. (1997). Servicio de Rentas Internas del Ecuador. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec>. Consultada el 19/04/2016.

SNAP. (2017, abril). Soporte de Gobierno Electrónico – Secretaría Nacional de la Administración Pública. Obtenido vía correo electrónico el 19/04/2017.

Presidencia de la República del Ecuador. (s. f.). Gabinete de la Revolución Ciudadana. Obtenido de <http://www.presidencia.gob.ec/gabinete-de-la-revolucion-ciudadana/>. Consultada el 20/04/2017.

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. (s. f.). Sistema Nacional de Nivelación y Admisión. Obtenido de <http://www.snaa.gob.ec/>. Consultada el 20/04/2016.

SENESCYT. (s. f.). SENESCYT - Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. Obtenido de <http://www.senescyt.gob.ec/web/guest/consultas>. Consultada el 20/04/2016.

IESS. (s. f.). Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social. <https://www.iess.gob.ec/>. Consultada el 20/04/2016.

OEA. (2009, agosto 1). OEA - Organización de los Estados Americanos: Democracia para la paz, la seguridad y el desarrollo. Obtenido de http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp. Consultada el 21/04/2017.

SNAP. (2015, noviembre). Gobierno Nacional cuenta con nuevos sitios web versión 3.0 con accesibilidad – Secretaría Nacional de la Administración Pública. Obtenido de <http://www.administracionpublica.gob.ec/lanzamiento-de-las-paginas-web-gubernamentales-version-3-0/>. Consultada el 21/04/2017.

Cuadrado, J., Mancha, T., Villena, J., Casares, J., González, M., Marín, J. M., & Peinado, M. L. (2010). *Política Económica. Elaboración, objetivos e instrumentos*. (4ta ed.). McGraw-Hill, Madrid, España.

Gobierno es el “grupo de personas responsables de la gestión de la vida pública”

Zavariz Vidaña, A. (2010). La comunicación gubernamental en los ayuntamientos de Veracruz, periodo 2008-2010. Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/azv/concepto_de_gobierno.html. Consultada el 21/04/2017.

Guerrero, O. (2010). *La administración pública a través de las Ciencias Sociales*. Fondo de Cultura Economica, México.

“hechos concretos que inciden en el mundo vital de las clases sociales y los individuos”.

Ramos, O. R. (2013). *Nuevas Tendencias en el Negocio Electrónico*. Palibrio, Bloomington, Indiana, USA.

“el equilibrio entre la reducción de su simplicidad operativa y sus costos”.

Rana, N., & Dwivedi, Y. (2015). Citizen’s adoption of an e-government system: Validating extended social cognitive theory (SCT). *Government Information Quarterly* 32 (2): 172-181.

De Araujo, M. H., & Reinhard, N. (2015). Factors influencing the use of electronic government services in Brazil. *REGE - Revista de Gestão*, 22(4), 585-596.

Somma, N., Labarca, C., Gálvez, M., & Godoy, S. (2016). ¿Qué ocurre con la confianza cuando los gobiernos locales se vuelven virtuales? Explorando los determinantes de la confianza en sitios web municipales en Chile. *Comunicación y sociedad*, (25), 157-182.

Abu-El Seoud, M., & Klischewski, R. (2015). Mediating Citizen-Sourcing of Open Government Applications – A Design Science Approach. En *Electronic Government* (pp. 118-129). Springer, Cham.

Nica, E., & Potcovaru, A.-M. (2015). Effective m-government services and increased citizen participation: Flexible and personalized ways of interacting with public administrations. *Journal of Self-Governance and Management Economics*, 3(2), 92-97.

Anthopoulos, L., Reddick, C. G., Giannakidou, I., & Mavridis, N. (2016). Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare.gov website. *Government Information Quarterly*, 33(1), 161-173.