

Carrera de Periodismo

Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del Grado de:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación, mención Periodismo

Tema:

Estado actual de Gobierno Electrónico en los ámbitos informacionales, relacionales y transaccionales en los portales web de los Gobiernos Municipales de la Sierra ecuatoriana.

Autor

Enrique Alejandro Díaz Barrera

Tutora

Patricia Henríquez Coronel, PhD.

Co-tutora

Rocío Saltos Carvajal, PhD.

Manta - Manabí - Ecuador

2017

Título

. “Los ámbitos del gobierno electrónico en los GADM del Ecuador región Sierra”.

Declaración de autorización y originalidad.

Yo, Díaz Barrera Enrique Alejandro, estudiante de la modalidad de Periodismo de la Facultad Ciencias de la Comunicación de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, DECLARO:

Que el trabajo que presento para su exposición y defensa titulado: “Los ámbitos del gobierno electrónico en los GADM del Ecuador región Sierra”, es original y que todas las fuentes utilizadas para su realización han sido debidamente citadas en el mismo.

Que la versión digital presentada es una versión fiel a la versión impresa (aprobada en la defensa y corregida).

En calidad de autor de la obra, informo a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, mi decisión de concederle en forma gratuita, no exclusiva y por tiempo ilimitado la autorización para:

- Archivar, reproducir, convertir (como se define más abajo), comunicar y/o atribuir su documento públicamente en formato electrónico.
- Conservar más de una copia de este documento y, sin alterar su contenido, convertirlo a cualquier formato de fichero, medio o soporte, para propósito de seguridad, preservación y acceso.
- Dejo constancia de que la obra estará disponible al público para que el Repositorio Digital Universitario haga de ella un uso justo y respetuoso de mis derechos de autor, siendo requisito citar la fuente, reconocer la autoría de quien fuera este documento.

Enrique Alejandro Díaz Barrera

C.I. 060402995-9

Certificado del Tutor**EN CALIDAD DE TUTOR DE TRABAJO INVESTIGATIVO, CERTIFICO QUE:**

El trabajo de investigación realizado por el egresado, Díaz Barrera Enrique Alejandro, sobre el tema: “Estado actual de Gobierno Electrónico en los ámbitos informacionales, relacionales y transaccionales en los portales web de los Gobiernos Municipales de la Sierra ecuatoriana”, previo a la obtención del Grado de Licenciado en Comunicación Social, mención Periodismo, ha sido dirigido y supervisado por mí, de acuerdo a los principios de la investigación científica.

Patricia Henríquez Coronel, PhD.

TUTORA

Certificado del Co-Tutor**EN CALIDAD DE CO-TUTOR DE TRABAJO INVESTIGATIVO, CERTIFICO QUE:**

El trabajo de investigación realizado por el egresado, Díaz Barrera Enrique Alejandro, sobre el tema: “Estado actual de Gobierno Electrónico en los ámbitos informacionales, relacionales y transaccionales en los portales web de los Gobiernos Municipales de la Sierra ecuatoriana”, previo a la obtención del Grado de Licenciado en Comunicación Social, mención Periodismo, ha sido dirigido y supervisado por mí, de acuerdo a los principios de la investigación científica.

Rocío Saltos Carvajal, PhD.**CO-TUTORA**

Dedicatoria

A mis padres Daniel Díaz y Alicia Barrera, que nunca me dejaron renunciar a mis ideales, a quienes no les importó la distancia, siempre estuvieron ahí para mí dándome su bendición. Por eso y más les amo incondicionalmente

A mis hermanas y hermano, a mis familiares que siempre con una palabra de aliento supieron levantarme el ánimo, y a mi novia Jennifer Bravo, por ser un pilar fundamental en mi vida personal y académica.

Agradecimiento:

A mis maestros, que supieron guiarme en todo mi proceso de formación, a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, por abrir sus puertas y dejarme crecer dentro de ella, a mi mamá de corazón Martita y a mi tío “papi” Rodrigo, que todo este tiempo han estado pendientes de mí tanto en lo personal como académico, y a mi tutora, Patricia Henríquez, que es la persona que supo verter sus conocimientos en mí, para que todo esto sea posible. Ing. Ítalo Bécquer, Ing. Xavier Barragán e Ing. Denisse Vera por aportar con sus conocimientos en este proyecto.

Resumen

La investigación que se presenta a continuación trata sobre el tema de Gobierno Electrónico, el cual podemos definir como una maniobra del Estado para ofrecer a sus ciudadanos un servicio mejorado de información de manera clara y de calidad, perfeccionando recursos mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). La característica principal de esta manera de gobernar es la llamada Gobernanza, que permite a los ciudadanos intervenir en la toma de decisiones junto con sus mandantes. Para evaluar los portales Web de cada municipio de la Sierra ecuatoriana, se desarrolló una lista de cotejo donde se calificaron varios indicadores que se desprenden de los criterios de información, participación ciudadana y transacción, que nos permite analizar el grado de madurez de la página digital.

Palabras Clave: Gobierno Electrónico, Gobernanza, TIC, Páginas Web, Sierra, e-Gobierno, GADM, Municipios, Información, Participación, Transacción.

Índice de Contenidos

	Pág.
Título	1
Declaración de autorización y originalidad.	2
Certificado del Tutor	3
Certificado del Co-Tutor	4
Dedicatoria	I
Agradecimiento:	II
Resumen	III
Índice de Contenidos	IV
Índice de Gráficos	VIII
1 Introducción	1
2 Marco Conceptual	2
2.1 Planteamiento del Problema	2
2.2 Formulación del Problema	3
2.3 Delimitación Espacial	3
2.4 Delimitación Temporal	3
2.5 Objetivos	4
2.5.1 Objetivo General	4
2.5.2 Objetivos Específicos	4
2.6 Justificación	5
2.7 Viabilidad Legal	6
3 Bases Teóricas	7

	V
3.1 Estado del Arte	7
3.2 Marco Teórico	9
3.2.1 Definiciones de Gobierno Electrónico	9
3.2.2 Etapas de evolución del Gobierno Electrónico	13
3.2.3 Gobierno Electrónico en Ecuador	15
3.2.4 Participación Ciudadana e Información	18
4 Marco Metodológico	20
4.1 Tipo de investigación o alcance	20
4.2 Técnicas de investigación	20
4.3 Determinación de la población (universo, muestreo)	20
4.3.1 Población.	20
4.3.2 Muestra.	21
4.1 Resultados de la evaluación de los Portales Web de los GAD Municipales de la Sierra ecuatoriana.	22
4.1.1 Resultados del ámbito Informacional.	22
4.3.2.1 Atención Personalizada.	22
4.3.2.2 Publicación de Decretos.	22
4.3.2.3 Publicación de Acuerdos.	23
4.3.2.4 Información de Contacto.	24
4.3.2.5 Traducción de la Página.	24
4.3.2.6 Rendición de Cuentas.	25
4.3.2.7 Información Comprensible para el Ciudadano Común.	26
4.3.2.8 Guía de Ocio.	26

4.3.2.9	Información Turística.	27
4.3.2.10	Información de Actualidad.	27
4.3.2.11	Información Institucional.	28
4.3.2.12	Estructura Orgánica Funcional.	29
4.3.2.13	Directorio Completo de la Institución.	29
4.3.2.14	Formularios o formatos de solicitudes.	30
4.3.2.15	Información del Presupuesto Anual que Administra la Institución	31
4.3.2.16	Resultados de las Auditorías Internas y Gubernamentales.	31
4.3.2.17	Información de Transporte.	32
4.1.2	Resultados del ámbito Relacional.	33
4.1.2.1	Redes Ciudadanas.	33
4.1.2.3	Consulta Popular.	34
4.1.2.4	Chats.	35
4.1.2.5	Encuestas on-line.	36
4.1.2.6	Valoración de Servicios Públicos.	36
4.1.2.7	Buzón de Quejas y Sugerencias.	36
4.1.2.8	Capacitación.	37
4.1.2.9	Presupuesto Participativo.	38
4.1.3	Resultados del ámbito Transaccional.	39
4.1.3.1	Pagos.	39
4.1.3.2	Descarga de Archivos.	40
4.1.3.3	Consultas.	41
4.1.3.4	Solicitudes de Turno de Atención.	41

4.1.3.5 Servicios de Apps.	42
4.1.3.6 Gestión de Documentos.	43
5 Conclusiones	44
6 Recomendaciones	45
7 Recursos generales	46
7.1 Recursos Humanos	46
7.2 Recursos Materiales	46
8 Referencias Bibliográficas	47
9 Anexos	51

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Atención Personalizada	22
Gráfico 2. Publicación de Decretos	23
Gráfico 3.Publicación de Acuerdos	23
Gráfico 4. Información de Contacto	24
Gráfico 5. Traducción de Página	25
Gráfico 6. Rendición de Cuentas	25
Gráfico 7. Guía de Ocio	26
Gráfico 8. Información Turística	27
Gráfico 9. Información de Actualidad	28
Gráfico 10. Información Institucional	28
Gráfico 11. Estructura Orgánica Funcional (Organigrama)	29
Gráfico 12. Directorio Completo de la Institución	30
Gráfico 13. Formularios o formatos de solicitudes	30
Gráfico 14. Información del presupuesto anual que administra la institución	31
Gráfico 15. Resultados de las auditorías internas y gubernamentales	32
Gráfico 16. Información de transporte urbano	32
Gráfico 17. Redes Ciudadanas	33
Gráfico 18. Acceso a la Silla Vacía	34
Gráfico 19.Consulta Popular	35
Gráfico 20. Chats	35
Gráfico 21. Encuesta on-line	36

Gráfico 22. Buzón de quejas y sugerencias	37
Gráfico 23. Capacitación	38
Gráfico 24. Presupuesto Participativo	39
Gráfico 25. Pagos	40
Gráfico 26. Descarga de archivos	40
Gráfico 27. Consultas	41
Gráfico 28. Solicitudes de turno	42
Gráfico 29. Servicio de Apps	42
Gráfico 30. Gestión de documentos	43

1 Introducción

La presente investigación nace de la necesidad de conocer el nivel de madurez de las páginas web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la región Sierra del Ecuador.

Toda información que se presenta en los municipios es de libre acceso para la ciudadanía por tratarse de entidades públicas, que son reguladas por La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (COOTAD), la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y la Constitución de la República del Ecuador.

El desarrollo se llevó a cabo por medio de una rúbrica en la cual se evaluó tres criterios: Información, Participación Ciudadana y Transacción. De los 93 municipios que encontramos en la región interandina ecuatoriana se tomó una muestra de 47 GADM.

Lo que se pretende demostrar en este trabajo, es el nivel de madurez que tienen las páginas web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la región Sierra del Ecuador.

Este trabajo muestra en primera instancia un marco conceptual donde se plantea el problema de la investigación, seguido por los objetivos planteados y la justificación de la misma.

En las bases teóricas encontramos el Marco Teórico, en él se presenta las definiciones y etapas de evolución del Gobierno Electrónico, Gobierno Electrónico en Ecuador y lo que es la participación ciudadana y acceso a la información.

El Marco Metodológico muestra el tipo de investigación que se llevó a cabo y las técnicas utilizadas, para dar paso a los resultados de la evaluación.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que este trabajo investigativo nos puede hacer llegar.

2 Marco Conceptual

2.1 Planteamiento del Problema

El gobierno electrónico puede definirse, como una nueva manera de relación o interacción entre los Gobiernos de los distintos países o municipios y sus respectivos ciudadanos o turistas que eventualmente tengan contacto con ellos en busca de información.

El Gobierno Electrónico según la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2017) es: Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

El desarrollo del gobierno electrónico de Ecuador se ha enfocado solamente a soluciones institucionales, sin realizar una evaluación propia de las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, dejando a un lado la potencialidad de esta herramienta para el desarrollo local con control social. (Barragán y Guevara, 2016, p.125)

Debe considerarse que muchas personas debido a su edad, su nivel instruccional, su lugar de residencia o trabajo, su cultura básica, y su posición ante los avances tecnológicos; no se sienten capacitados para enfrentarse a las modernas TIC. Esta situación es particularmente aguda en los municipios, cantones y parroquias rurales de Ecuador. (Yaulema y Blanco, 2014, p.81)

Con esta problemática detectada, se precisa conocer si los Gobiernos Descentralizados Municipales hacen un manejo correcto de las TICs para cubrir las necesidades informacionales, relacionales y transaccionales de los pueblos y ciudades de la Sierra ecuatoriana.

2.2 Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de e-Gobierno implementado en los Portales Web de los GAD Municipales de la Sierra?

2.3 Delimitación Espacial

País: Ecuador

Zona: Sierra

Espacio: Portales WEB de los municipios

2.4 Delimitación Temporal

Año: 2017

Mes: Agosto

2.5 Objetivos

2.5.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de e-Gobierno implementado en los GAD Municipales de la Sierra, en los ámbitos informacionales, transaccionales y relacionales a través de sus portales web.

2.5.2 Objetivos Específicos

- Describir el estado de información que proporcionen los portales web de los GAD Municipales de la Sierra en sus ámbitos de competencia.
- Analizar las herramientas y formas de participación que los portales web de los GAD Municipales de la Sierra ofrece a sus ciudadanos.
- Describir las herramientas transaccionales que los portales web de los GAD Municipales de la Sierra proporcionan a sus habitantes.

2.6 Justificación

La presente investigación se enfocará en evaluar la madurez de los Gobiernos Electrónicos, discernir sobre cuáles serán las estrategias a corto y largo plazo para potenciar un conjunto de mejores prácticas en la promoción de servicios de Gobierno Electrónico en el ámbito municipal de las provincias de la región Sierra en Ecuador.

El 26 de mayo de 2014 Ecuador difunde el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, desde entonces Ecuador muestra un avance en el contexto regional en el último período 2014-2016; si bien es cierto que los subíndices del EGDI indican un crecimiento en los últimos años, estos no son suficientes para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, constituyéndose en una oportunidad para la administración nacional, de juntar esfuerzos en la implementación de iniciativas que amplíen el uso de las TIC en el sector público y avanzar en los programas, planes y proyectos de desarrollo social. (Barragán y Guevara, 2016, p. 124)

Es por esto la importancia de determinar los niveles y funciones implementadas en los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la región Sierra. Con los resultados que se obtengan se dará un diagnóstico del estado actual, para que así los cabildos puedan corregir los errores que presenten pudiendo cubrir las necesidades que la ciudadanía presenta en la búsqueda de información transparente, y de calidad referente a sus gobernantes municipales.

2.7 Viabilidad Legal

La investigación de “Los ámbitos del Gobierno Electrónico en los GADM del Ecuador región Sierra” está enmarcada en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información (LOTAIP), en el Título Segundo de la Información Pública y su Difusión, Art. 7, menciona que todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del Art. 118 de la Constitución de la República y las instituciones ligadas a este deben publicar en sus portales informativos, páginas web, u otro medio necesario a disposición del público, implementados en la misma institución, deben difundir de manera obligatoria una serie de información, misma que será mencionada en el desarrollo de la investigación.

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en el Capítulo III Gobierno Descentralizado Municipal, Sección Primera Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones, en el Art. 54 y Art. 55 destacan las Funciones y Competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales para con la ciudad, los ciudadanos y el municipio.

3 Bases Teóricas

3.1 Estado del Arte

El término “governabilidad electrónica” comienza a desarrollarse teóricamente a fines de la década de los noventa y principios del año 2000, e-governance se centra en una visión amplia de gobernabilidad, directamente vinculado a cómo opera, se organiza y trabaja la sociedad, en la cual el gobierno debe garantizar a cada ciudadano y comunidad el acceso y participación en su red de información. (Sandía, C. M., & Manrique, P. S., 2009, p.61)

Según Rodríguez, G. S. (2011), parte de las exigencias de este nuevo siglo es la necesidad de gobiernos efectivos, catalizadores, que en vez de dedicarse a remediar los posibles males, tengan como propósito prevenirlos. Así surge la idea de e-government o gobierno electrónico, una innovación a partir de las tecnologías de información y comunicación, que ha construido lo que algunos denominan la infosociedad o sociedad de la información, más expedita, menos burocrática, más sensible y transparente. (p.1)

Para Kaufman, E. (2006), en medio de la crisis que domina la región, con relaciones entre los ciudadanos y gobiernos poco transparentes profundamente deterioradas, debería pensarse en políticas innovadoras que avancen en la articulación satisfactoria entre la administración pública y la gente. En ese sentido, el gobierno electrónico es una oportunidad. (p.1)

La idea de un Estado sustentado en el gobierno electrónico (GE) ha generado esperanzas de alto impacto tanto en el sector público como en el privado, porque su instauración se asocia, por un lado, a la transparencia y control que genera confianza en los actos de la administración pública, y por el otro lado, los entes privados presuponen que para enfrentar a una administración pública ineficiente, la contribución de las tecnologías de información (TICs), particularmente la

Internet, pudiera significar mejoras en los procesos internos que trasciendan hacia un Estado mucho más organizado. (Castro & Hernández, 2007, p.82)

3.2 Marco Teórico

3.2.1 Definiciones de Gobierno Electrónico

El término “governabilidad electrónica” comienza a desarrollarse teóricamente a fines de la década de los noventa y principios del año 2000, e-governance se centra en una visión amplia de gobernabilidad, directamente vinculado a cómo opera, se organiza y trabaja la sociedad, en la cual el gobierno debe garantizar a cada ciudadano y comunidad el acceso y participación en su red de información. (Sandía & Manrique, 2009, p. 61)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (en adelante OCDE), afirma que en las décadas de los 60 y 70, las Tecnologías de la Información (TI) se utilizaban para automatizar el procesamiento de la información. En los 90, las primeras iniciativas de gobierno electrónico basadas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se centraron en la producción y la difusión de información en Internet, lo que dio como resultado un gran número de sitios web gubernamentales con información estática. (OCDE, 2008, p. 19)

El nuevo milenio vino cargado de redes tecnológicas, por lo que los gobiernos municipales desarrollaron plataformas en las que pueda existir una interacción con la ciudadanía o grupos sociales, la cual les permita acceder a la información municipal y se pueda conocer todo lo que los ayuntamientos hacen y planean para la ciudad, pudiendo también contribuir con opiniones y sugerencias a través de la plataforma digital.

Se habla de gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. Una de las tantas definiciones de la Gobernabilidad Electrónica o Gobernanza, (también conocida en inglés como IT Governance) es la manera de

governar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo el sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía. (Naser & Concha, 2011, p. 12)

“El uso de las TICs facilita el escrutinio, posibilitando usar inteligentemente la información desagregada en muchas bases de datos detectando fraudes, ineficiencias, irregularidades, etc.” (De Marco y Capanegra, 2004, p.20).

La evolución de experiencias de Gobierno Electrónico en el mundo ha sido observada y esquematizada de diferentes formas y por diferentes autores. Esta evolución ha sido descrita a través de una serie de etapas que intentan explicar cómo se han ido desarrollando la oferta del gobierno en su relación tradicional con sus públicos, a través de redes telemáticas. Para que esto se desarrolle, ha sido necesario un proceso de incorporación de servicios, funciones y responsabilidades de dichas organizaciones, con el mismo valor que en la administración pública y con un compromiso por una buena gobernabilidad en la plataforma digital. (Esteves, 2005, p. 3)

Según lo expone la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), en su Art.1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.- “El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.” (LOTAIP, 2004, p.1)

Según Campillo (2010), las ciudades, como sistemas sociales, se ven afectadas por los cambios que se producen en su entorno; consecuentemente, las administraciones municipales asumen a través de los planes estratégicos el liderazgo de los procesos de cambio del modelo de gestión urbana, en los que resulta necesario implicar a todos los agentes sociales, políticos y económicos del ente territorial. (p.52)

Las potencialidades de las NTICs aparecen como una ventana de oportunidad para incidir en las relaciones entre el Estado y la sociedad. Ello es así porque se espera que el aprovechamiento que hagan las organizaciones gubernamentales de estos instrumentos tenga consecuencias importantes en los procesos gubernamentales y fundamentalmente en la interacción de los ciudadanos con dichas organizaciones. (López-De Castro, 2016, p. 285).

Puig (2003) afirmó que se avecinaban tiempos de relaciones públicas, especialmente para las administraciones municipales; y lo justifica en este sentido: “lo propio de la organización municipal es relacionarse/comunicarse públicamente con los ciudadanos para el incremento y sostén de lo común, de lo compartido, de lo público”. (p. 112)

El gobierno electrónico es el empleo que la ciudadanía (incluyendo, por supuesto, además del ciudadano individual, las organizaciones gremiales, estudiantiles, los sindicatos, el sector empresarial privado, etc.) y sus instituciones, el estamento gubernamental y la administración pública; hacen de las tecnologías de la información y las comunicaciones; con el objetivo de potenciar la participación ciudadana en las decisiones de gobierno y estimular el empoderamiento de los ciudadanos, facilitar los servicios que la administración pública presta a la ciudadanía y permitir a los gobernantes y los funcionarios públicos conocer las opiniones de sus electores sobre sus acciones, para evaluar su propio trabajo (Yaulema y Blanco, 2014, p. 80).

Los valores de la acción pública en los sistemas democráticos son los de la transparencia en la actuación y el de participación social en las decisiones. Los resultados de la acción gubernamental son producto de las capacidades administrativas que el Estado desarrolla para favorecer a los diversos grupos de ciudadanos. (Andrade y Yedra, 2007, p. 63)

Podríamos afirmar a *priori* que la implementación de modelos informáticos de relación entre el Estado y el ciudadano podría significar un avance para contrarrestar ciertos vacíos

sociopolíticos que nos dejan estos años de euforia cibernauta y multimedia. Es decir, generar nuevas formas de acción y participación política, de movilización con nuevas herramientas, tal como podemos interactuar en un videojuego con personas conectadas a la red. (Sandoval, 2009, p. 40)

La modernización estatal pasa por contar con herramientas adecuadas para satisfacer los requerimientos surgidos de las necesidades de los ciudadanos, y es aquí donde precisamente las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tics) se presentan como uno de los instrumentos más sugestivos para la prosecución de dicho objetivo. (Mejías y Suarez, 2009, p. 60)

Según Naser y Concha (2011): “El Gobierno Electrónico conforma un proceso evolutivo, por esta razón los gobiernos están dedicando alta prioridad a la adopción de herramientas TIC y a las reformas institucionales asociadas”. (p. 15)

Este sistema de interconexiones, identificado en un momento dado entre la organización pública y su sistema social, no es estático en el tiempo; se completa (y se modifica) a partir de la propuesta de otras interconexiones que convendría introducir a partir de objetivos organizacionales. De esta forma, las organizaciones públicas no sólo ejercitan una vinculación gratificante y duradera con su mapa taxonómico a partir de las interconexiones actualmente establecidas, sino que además planifican estrategias de gestión relacional proactivas orientadas a reforzar su mapa relacional. (Campillo, 2013, p. 83)

Para categorizar las experiencias latinoamericanas es conveniente desplegar los modelos de gobiernos electrónicos ya existentes, con la siguiente salvedad: Los gobiernos electrónicos son espejos de los gobiernos reales.

3.2.2 Etapas de evolución del Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico ha ido evolucionando por etapas, las mismas que se detallan a continuación:

Etapas Emergente: Esta etapa brinda información fundamental sobre política pública, gobernanza, legislación, reglamentación, documentación pertinente y servicios gubernamentales. Contiene enlaces que conectan con los ministerios, departamentos y otros poderes del gobierno. Gracias a esto la ciudadanía puede obtener información más fácil, actual o previa.

Etapas Mejorada: En esta etapa los portales web benefician la comunicación unidireccional y bidireccional elemental entre el gobierno y los ciudadanos, descarga de formularios de los servicios brindados y aplicaciones del estado. También brinda contenido multimedia que pueden ser multilingües, etc.

Etapas Transaccional: Esta etapa es meramente bidireccional, aquí el ciudadano puede interactuar con el gobierno a través de solicitudes, sugerencias sobre políticas, programas, reglamentación gubernamental. Es necesario que el ciudadano se identifique con sus datos personales para poder acceder. Aquí se facilita la opción de votación electrónica, descarga y carga de formularios, presentación de declaraciones de impuestos en línea o solicitud de certificados, licencias y permisos. El pago directo por medio de la página del municipio.

Etapas Conectada: Esta etapa se enfoca en el empoderamiento del ciudadano, siendo participe en la toma de decisiones. Los servicios electrónicos están hechos para ellos de acuerdo a los acontecimientos ocurridos y los grupos poblacionales a fin de brindar servicios personalizados. Todo tipo de información y conocimiento se transfieren de los organismos gubernamentales a través de aplicaciones integradas. (ONU, 2013, pp.152-153)

El Gobierno Electrónico es un proceso de constante evolución y permite tener, de acuerdo con la ONU, cinco niveles evolutivos en función a su grado de desarrollo y madurez que son: i) grado emergente: proporciona información básica a través del Internet; ii) grado ampliado: sitios Web con interacción (comunicación unidireccional; opciones de búsqueda e interacción a través de correo electrónico); iii) grado interactivo: se ofrecen servicios con interacción (comunicación bidireccional: formularios electrónicos); iv) grado transaccional: transacciones completas y seguras (pago de servicios, multas e impuestos, etc.); y v) grado de integración total: el usuario dispone de acceso instantáneo a servicios de manera total. Cabe anotar que existe una relación directa entre el nivel de madurez, la complejidad de los sistemas, la evolución tecnológica y cultural, ya que la incorporación de herramientas TIC en la gestión pública otorga grandes beneficios a todo nivel, tanto de los estamentos públicos como de la sociedad en su conjunto. (CEPAL, 2011)

3.2.3 Gobierno Electrónico en Ecuador

Dentro de la nueva perspectiva de la Constitución Política de la República de Ecuador, publicada en el Registro Oficial 449 del 20 de octubre de 2008, se precisa que el Ecuador es un país libre y democrático comprometido con la interacción cultural, donde exista una convivencia entre los ciudadanos y armonía con el medio ambiente para así alcanzar el buen vivir, construyendo una sociedad que respete la dignidad de las personas.

En el año 2014, Ecuador lanzó el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, con vigencia hasta el 2017. El mismo tiene por misión: “Ejecutar un modelo sostenible e inclusivo de Gobierno Electrónico que considere aspectos políticos, sociales y ambientales, con la finalidad de consolidar un Gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz” (p.27). La visión de este plan es:

Para el año 2017 ser un referente regional de Gobierno Electrónico con las bases consolidadas de la etapa más alta de madurez: nivel conectado. Esto implica usar la tecnología como un medio para facilitar la interacción entre el gobierno, la ciudadanía, el sector productivo y los funcionarios públicos. Esta interacción generará nuevos espacios de participación y colaboración; incrementando los niveles de calidad, excelencia y transparencia en los servicios públicos. (SNAP, 2014, p. 27)

Los artículos 16, 17, 18, 19 y 20 se refieren al derecho del acceso universal a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), la creación de medios de comunicación social, acceso igualitario a las diferentes formas de comunicación, de modo visual, auditivo o sensorial y en las que se incluyan a personas con capacidades especiales; facilitar la creación de medios de comunicación comunitarios, públicos y privados; acceder libremente a la información generada

en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas.

Los artículos 52, 53 y 66 señalan que la ciudadanía tiene derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y disponer de información precisa y no engañosa; así como acceder a bienes y servicios públicos y privados con calidad, eficiencia, eficacia y buen trato; y a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. Además, según el artículo 227 la Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. Y en el artículo 347, se establece que el Estado es responsable de trabajar en el avance educativo, mediante el uso de las TIC, enlazando las enseñanzas con las actividades productivas o sociales. (Barragán y Guevara, 2016, p.117)

Barragán y Guevara (2016), señalan que en Ecuador se han realizado varias actividades en pro de desarrollar al gobierno electrónico y mediante este intermedio acercar el Estado al ciudadano, con el objeto de hacerlo más transparente, eficiente, eficaz. En esta línea, el 26 de mayo de 2014 se lanzó el Plan Nacional de Gobierno Electrónico como un instrumento de política pública, luego de siete años de actividades aisladas en este campo. (p. 118)

Ecuador está dando pasos firmes para desarrollar el Gobierno Electrónico. Muestra de ello es la construcción participativa del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, que marca el camino hacia la excelencia y la calidad en este ámbito, tanto para todas las instituciones de la Administración Pública Central, así como su relación con la ciudadanía, otros niveles de Gobierno, el sector productivo, la academia y demás actores. (Dueñas, 2014. p. 23)

Las TICs evolucionan de manera más rápida influenciando a las personas, cambiando su forma de relacionarse y organizarse, creando nuevas necesidades. Innovar es la mejor manera de adaptarse a los cambios, pues los progresos sociales son cada vez más veloces, siendo las poblaciones un reflejo de los cambios que existen en esta época.

Según (Mejía y Alvarado) encontramos que cada vez, los ciudadanos de un país, los usuarios de productos y servicios, los clientes de las empresas, los miembros de una organización son más exigentes, pues sus lógicas y procesos también van transformándose. Para cumplir sus requerimientos, y ajustarse a esos cambios, es importantísimo que las organizaciones y las personas que la conforman tengan apertura al cambio. (p. 28).

El Gobierno Nacional tiene un gran desafío, el cual es innovar los servicios para que sus ciudadanos puedan tener un fácil acceso a él, es por esto que la innovación en el Sector Público se ha constituido en un eje fundamental de la administración para incrementar el nivel de satisfacción de la ciudadanía y el acercamiento del Estado a las personas. Tanto es así, que el derecho a una óptima prestación y acceso a los servicios públicos está consagrado en varios lineamientos gubernamentales, cuyo enfoque imprescindible para su cumplimiento es la innovación. (p.32).

El significativo desarrollo de las TIC en los últimos años abre nuevos e interesantes canales, tanto para la provisión de servicios a la sociedad, como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder. (Naser y Concha, 2008, p.8).

Desarrollar nuevas herramientas tecnológicas es muy importante para fortalecer la relación del Estado con la sociedad. Naser y Concha (2008), afirman que: “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” (p.7).

3.2.4 Participación Ciudadana e Información

El concepto de gobierno electrónico es rápidamente apropiado en América Latina por los gobiernos locales, en especial por los municipios, considerando que Internet puede ser una herramienta útil de gobernabilidad. Pero, apostar por este tipo de proyectos se debe solamente a una tendencia regional y mundial, ¿o tiene antecedentes más complejos? Consideramos que existen otros temas de fondo que propician la apropiación de las tecnologías en temas de gobernabilidad como son el surgimiento de la e-política, la e-democracia y la e-participación; dentro de un contexto de evolución democrática donde se evidencia la crisis de representación de la democracia delegativa, la exigencia de rendición de cuentas por parte de los ciudadanos ante la falta de transparencia de la gestión administrativa de los gobiernos, y ante el afianzamiento de la corrupción como modelo de acumulación de política. (Albornoz y Rivero, 2007, p. 19-20)

El gobierno electrónico en los GAD Municipales permitirá generar la participación ciudadana en la búsqueda de mejoras de la institución o en el caso de tener dudas, preguntas o sugerencias sobre las gestiones realizadas por las autoridades, así se creará foros, blogs o encuestas en las que los ciudadanos puedan opinar sobre algún evento que se realice en la ciudad o algún asunto del ayuntamiento, el sistema de e-gobierno también presta un espacio especializado para que las personas con capacidades especiales puedan interactuar de manera cómoda y rápida con sus representantes ciudadanos.

En abril de 2001 la ciudad de Quebec fue sede de la III Cumbre de las Américas de la OEA cuya finalidad es aprobar la “Declaración de Conectividad” para apoyar una agenda de conectividad para las Américas.

En Ecuador la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) publicado en el Registro Oficial Suplemento 337 del 18 de mayo de 2014 en su art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública, nos dice que:

“El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado”, sirviendo así como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están todos los funcionarios del Estado, y demás entidades obligadas por esta Ley.

El manejo de las herramientas digitales no debe ser un impedimento en las personas sin importar su raza, etnia o nacionalidad, para esto el art. 347, numeral 8 de la Constitución de la República dice:

“Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales”.

4 Marco Metodológico

4.1 Tipo de investigación o alcance

La investigación se encuentra enmarcada en un enfoque cuantitativo, definido por Hernández, Fernández, Baptista (2014) “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Es un proyecto que busca definir los rasgos de Gobierno Electrónico implementado por los GADM de la región Sierra ecuatoriana por medio de sus portales Web, siendo una investigación de tipo descriptiva de los aspectos informacionales, relacionales y transaccionales.

Debido a que los datos de los portales Web de los Municipios fueron recogidos todo el mismo día, este es un trabajo no experimental-transversal.

4.2 Técnicas de investigación

El trabajo investigativo se llevó a cabo mediante la observación estructurada, Arias (2016) la define como “aquella que además de realizarse en correspondencia con unos objetivos, utiliza una guía diseñada previamente, en la que se especifican los elementos que serán observados” (p.70).

4.3 Determinación de la población (universo, muestreo)

4.3.1 Población.

La investigación se realizó en los Portales Web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la región Sierra ecuatoriana, que está formada por 93 cantones según la página del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

4.3.2 Muestra.

Para una población de 93(N) cantones se calculó un margen de error del 10% mediante la fórmula $N = \frac{n}{1+(N \cdot e\%^2)}$ que arrojó como resultado una muestra de 47 portales Web.

La elección de Portales Municipales se realizó mediante un muestreo probabilístico simple al azar, a través de la herramienta on-line: <http://www.alazar.info/generador-de-numeros-aleatorios-sin-repeticion>

Resultados

4.1 Resultados de la evaluación de los Portales Web de los GAD Municipales de la Sierra ecuatoriana.

4.1.1 Resultados del ámbito Informativo.

4.3.2.1 Atención Personalizada.

Esta opción permite tener una comunicación directa con la persona encargada de brindar información de manera personal a través de un call center, por medio de chats o formularios que los ciudadanos llenen en línea. Gráfico 1.

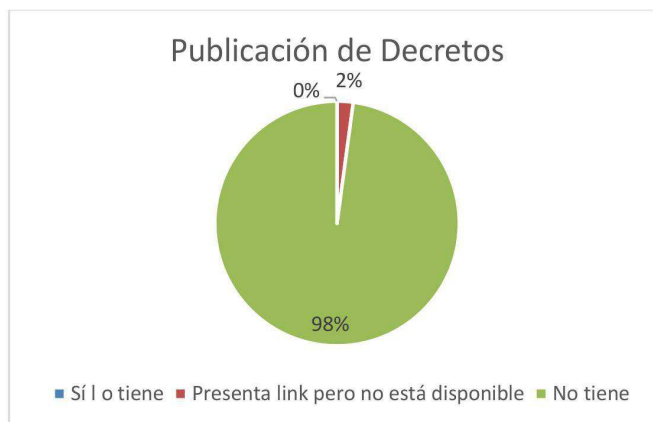
Gráfico 1. Atención Personalizada



Solamente el 17% de los municipios analizados cuenta con cualquiera de estas tres opciones, el 21% solo presta la opción de call center y el 62% de municipios no cuenta con un espacio de atención personalizada.

4.3.2.2 Publicación de Decretos.

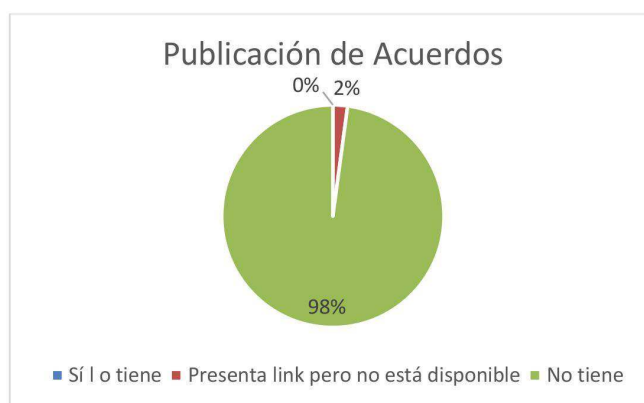
La publicación de decretos en un GADM, es con el fin de mantener informada a la ciudadanía sobre disposiciones o decisiones que tome el municipio. Gráfico 2.

Gráfico 2. Publicación de Decretos

De 47 GAD analizados a nivel de la Sierra ecuatoriana, solo el Municipio de Ambato presenta el link en su página web.

4.3.2.3 Publicación de Acuerdos.

Los acuerdos son disposiciones a las que llega una o más personas en una entidad, estas deben ser del manejo público para saber qué está pasando con en su administración. Gráfico 3.

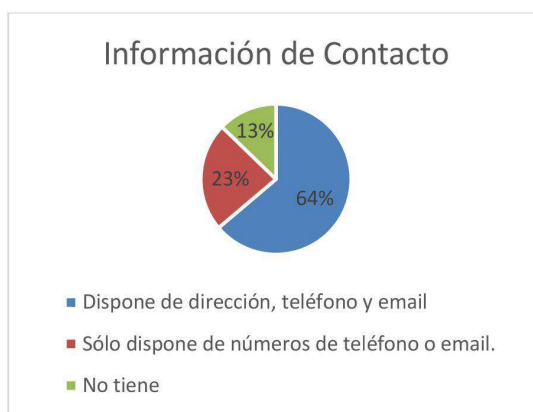
Gráfico 3. Publicación de Acuerdos

Solo el 2% de los municipios evaluados presenta una publicación de acuerdos en sus páginas web, pero esto no ocurre en el 98% de GADM de la región Sierra del Ecuador.

4.3.2.4 Información de Contacto.

Es toda la información que presenta la municipalidad en su página web, para que de este modo los ciudadanos puedan comunicarse de manera fácil y rápida con sus mandantes. Gráfico 4.

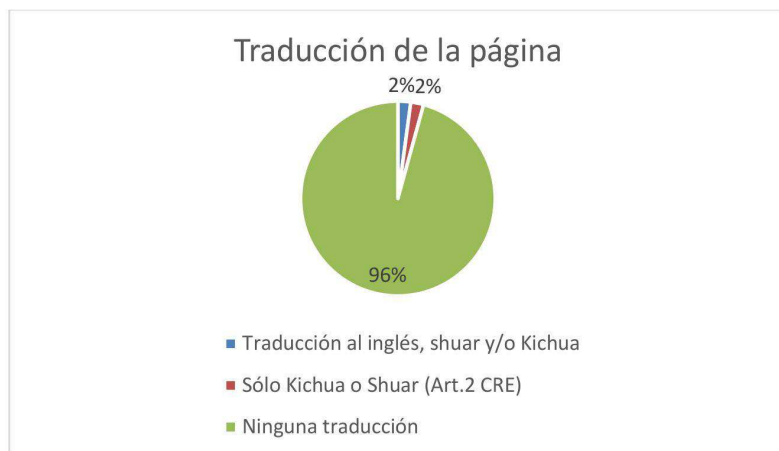
Gráfico 4. Información de Contacto



El 64% de los municipios analizados disponen de la dirección de su recinto, número telefónico y un e-mail institucional publicado en su web, mientras que el 23% solo muestra un número telefónico y una dirección electrónica, el 13% restante carece de esta información.

4.3.2.5 Traducción de la Página.

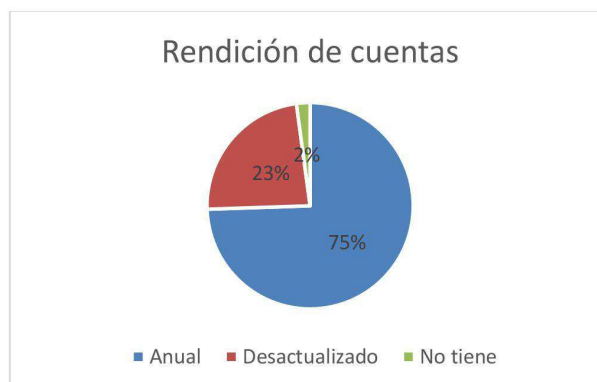
La traducción de una página web es muy importante en el tema de información, turismo e inclusión, debido que no todas las personas manejan el idioma español. Gráfico 5.

Gráfico 5. Traducción de Página

Por esta razón vemos que de los municipios analizados, el 2% brinda la traducción al inglés, shuar y/o quichua, otro 2% presta traducción sólo a quichua o shuar y el 96% restante de municipios no genera ningún tipo de traducción.

4.3.2.6 Rendición de Cuentas.

De acuerdo con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) en su Art. 2 literal a dice que todas las personas tienen el derecho de acceder a la información pública “referente a la publicidad, transparencia y rendición de cuentas al que están sometidas todas las instituciones del Estado que conforman el sector público” Gráfico 6.

Gráfico 6. Rendición de Cuentas

Dando cumplimiento a esto el 75% municipios evaluados presenta una rendición de cuentas anualmente, el 23% presentan una rendición de cuentas desactualizada, y el 2% no presenta rendición de cuentas.

4.3.2.7 Información Comprensible para el Ciudadano Común.

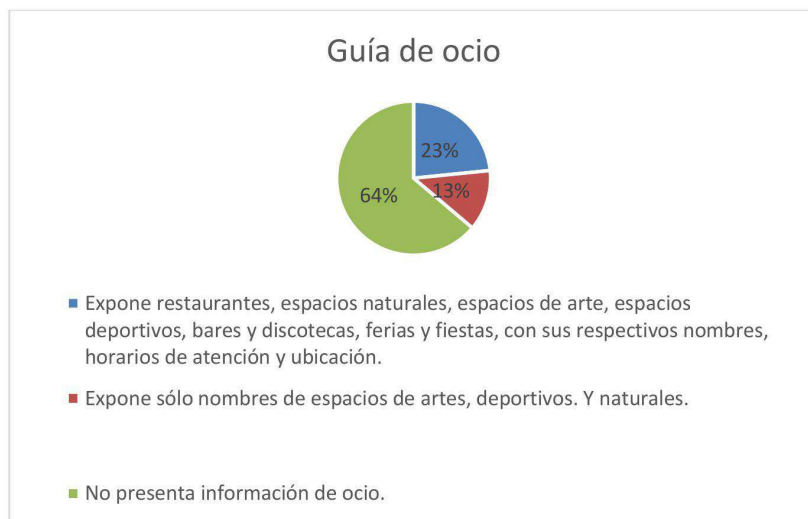
El lenguaje que maneja una página web municipal, debe ser un lenguaje que sea fácil de entender por todos quienes tienen acceso a ella. El 100% de los municipios evaluados manejan un lenguaje comprensible sin tecnicismos.

4.3.2.8 Guía de Ocio.

Una guía de ocio bien detallada en una Web municipal, es fundamental para el desarrollo de una ciudad, ya que turistas locales o extranjeros pueden gozar de información detallada de ciertos establecimientos y lugares turísticos, de alimentación, entretenimiento y espacios verdes.

Gráfico 7

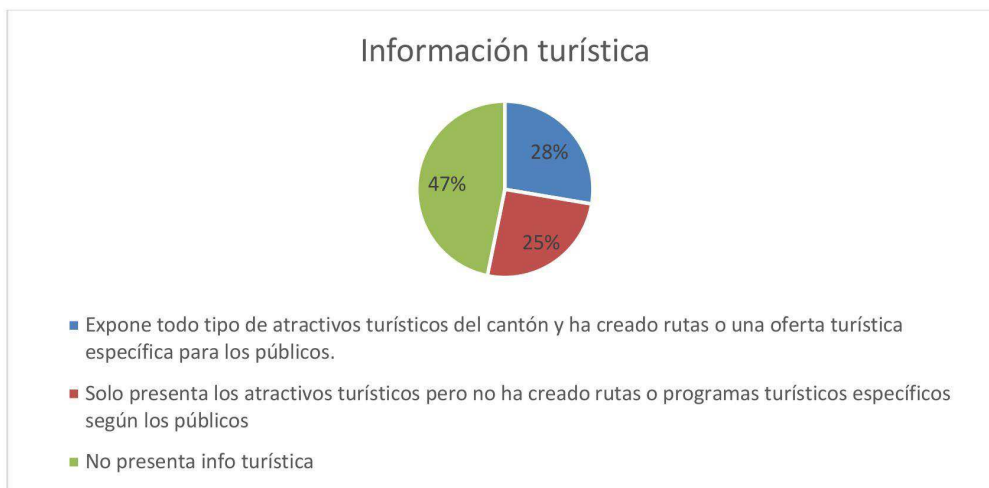
Gráfico 7. Guía de Ocio



Tan solo el 23% de los municipios analizados brinda una información completamente detallada, el 13% proporciona solo nombres de lugares pero no muestran cómo llegar, y el 64% de GADM evaluados no presenta esta información.

4.3.2.9 Información Turística.

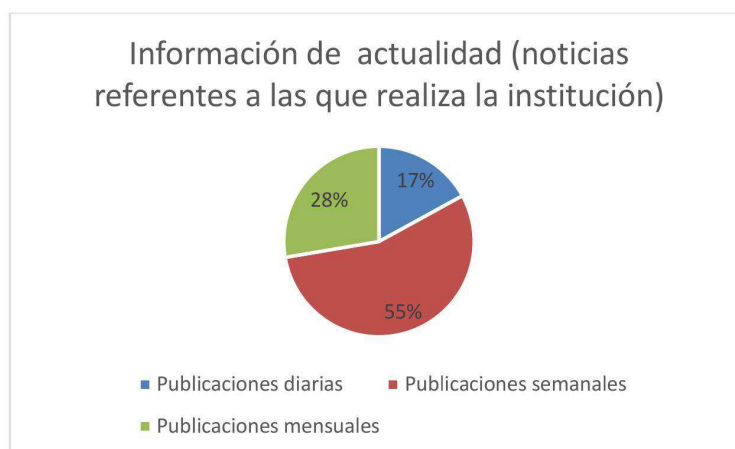
Gráfico 8. Información Turística



En la evaluación presentada se expone un 28% de municipios que cuentan con una información turística detallada en su plataforma web, el 25% solo expone los nombres de los lugares turísticos pero no presentan una guía detallada, y el 47% restante no brindan este tipo de información, tal como se puede ver en el Gráfico 8.

4.3.2.10 Información de Actualidad.

Esta opción nos presenta un espacio donde la ciudadanía puede ver noticias referentes a lo que sucede en el municipio y en la ciudad, depende de cada administración la periodicidad con la que se publicará esta información. Gráfico 9.

Gráfico 9. Información de Actualidad

El 17% de GADM evaluados presenta una actualidad informativa diaria, el 55% presentan publicaciones semanales, y el 28% restante presentan una información mensual.

4.3.2.11 Información Institucional.

Como información institucional se presenta una misión, visión, principios de trabajo del municipio y el perfil del alcalde. Gráfico 10.

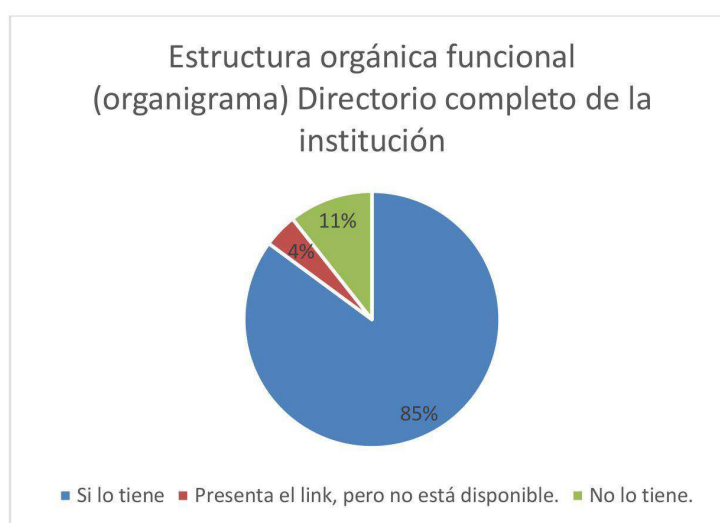
Gráfico 10. Información Institucional

Solo el 28% de los municipios evaluados presentan todo esto en sus páginas web, el 34% solo presenta misión y visión, y el 38% restante no presenta esta información.

4.3.2.12 Estructura Orgánica Funcional.

El Directorio Completo de la Institución muestra a todos y cada uno de los trabajadores de los GADM. La LOTAIP en su Art. 7 Difusión de la Información Pública habla sobre la obligación de las instituciones del sector público de presentar información por medio de un portal web a los ciudadanos.

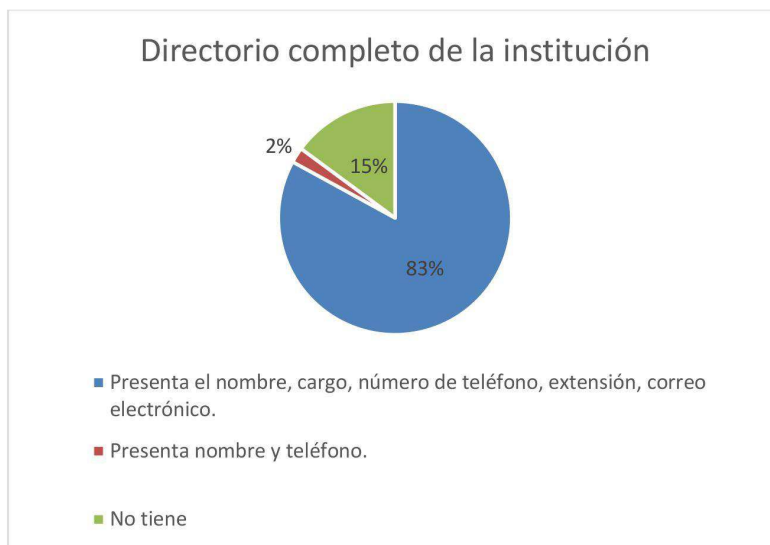
Gráfico 11. Estructura Orgánica Funcional (Organigrama)



Este análisis nos demuestra que el 85% de municipios evaluados si cumplen con lo dispuesto en la ley, el 4% solo presenta un link pero no dispone de la página, y el 11% no tiene un organigrama.

4.3.2.13 Directorio Completo de la Institución.

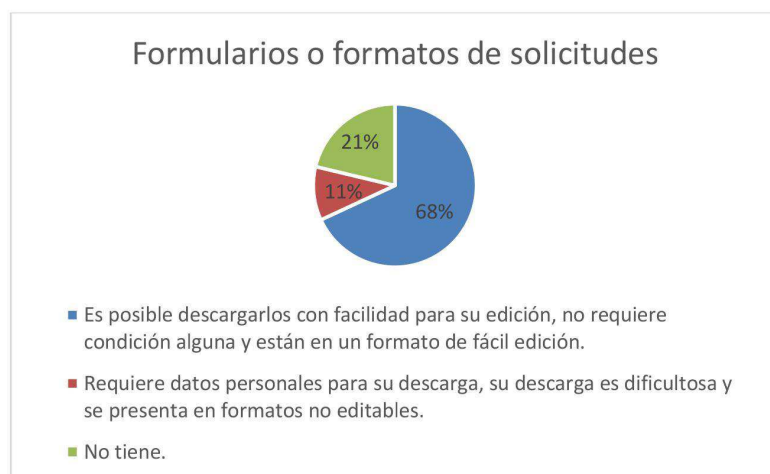
Esta opción permite a la ciudadanía a acceder a información con la que pueden mantener una comunicación directa con todos y cada uno de los servidores públicos que laboran en la institución. Gráfico 12.

Gráfico 12. Directorio Completo de la Institución

Tan solo el 83% de los municipios evaluados presentan esta información en su página web, tan solo un 2% de GADM presenta solo nombres y números telefónicos, y el 15% carece de un directorio institucional.

4.3.2.14 Formularios o formatos de solicitudes.

El formato de solicitudes es una obligación que tienen los municipios (LOTAIP, Art. 7) en facilitar a la ciudadanía para que puedan realizar cualquier tipo de trámite. Gráfico 13.

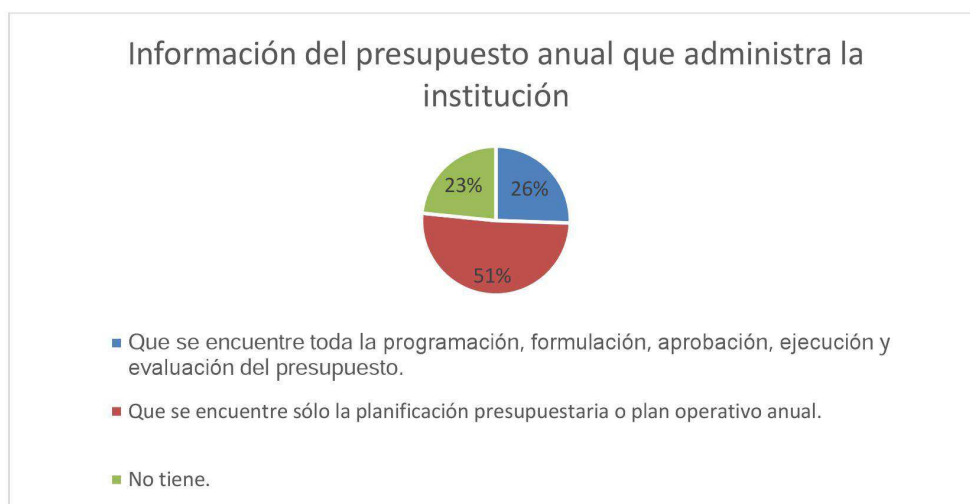
Gráfico 13. Formularios o formatos de solicitudes

El 68% de los municipios evaluados presentan el link para descarga sin condición alguna, el 11% requiere de datos personales, lo que genera dificultad en la descarga de archivos, y el 21% no tiene esta información.

4.3.2.15 Información del Presupuesto Anual que Administra la Institución

Es una obligación de las instituciones públicas mostrar el presupuesto anual que manejan los ciudadanos tienen libertad de acceder a estos para ver que no existan irregularidades. Gráfico 14.

Gráfico 14. Información del presupuesto anual que administra la institución



Solo el 26% de municipios evaluados cumplen con los requisitos explicados en la en la imagen, 51% muestran solo la planificación presupuestaria o plan operativo anual, y el 23% no tiene esta información.

4.3.2.16 Resultados de las Auditorías Internas y Gubernamentales.

La LOTAIP en el Art. 7 habla sobre la difusión de la información pública, por esto es que tienen la obligación de presentar a la ciudadanía los resultados de las auditorías internas y gubernamentales. Gráfico 15.

Gráfico 15. Resultados de las auditorías internas y gubernamentales



Solo el 77% de los GADM evaluados presentan la información requerida, el 6% presenta un link pero no dispone de página, y el 17% no cuenta con esta información.

4.3.2.17 Información de Transporte.

La información que se muestra en este espacio brinda la facilidad para conocer todo lo necesario para moverse en la ciudad, especialmente si no son residentes del lugar. Gráfico 16.

Gráfico 16. Información de transporte urbano



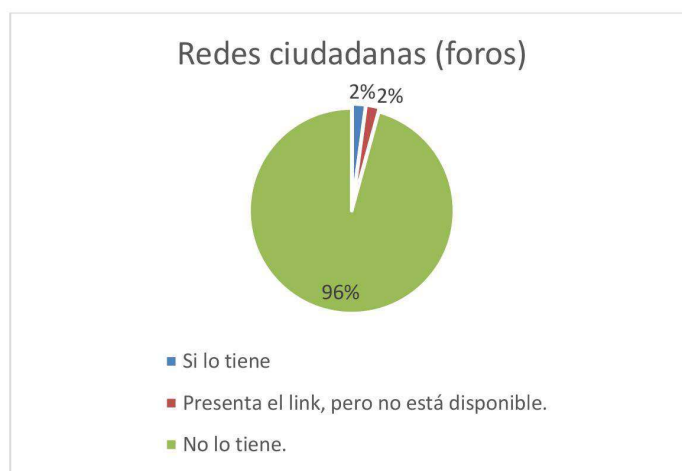
El 4% de GADM presentan esta opción mientras que el 96% no lo hace.

4.1.2 Resultados del ámbito Relacional.

4.1.2.1 Redes Ciudadanas.

Las redes ciudadanas permiten a las personas el intercambio de información y opiniones con su Municipio a través de su página web, tal como se señala en el Artículo 101 de la Ley de Participación Ciudadana. Gráfico 17.

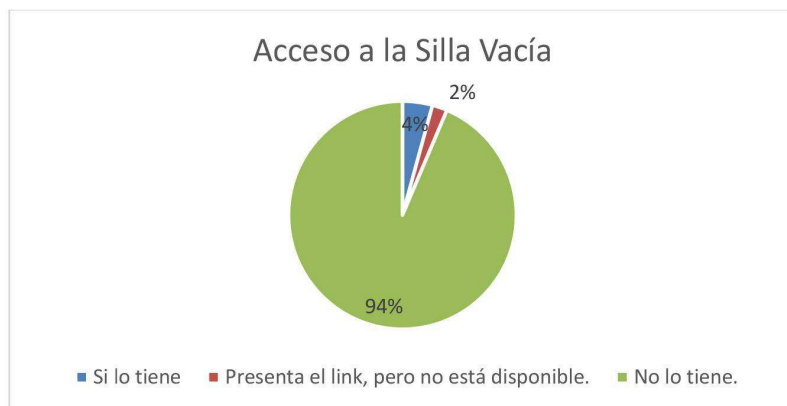
Gráfico 17. Redes Ciudadanas



En la gráfica podemos ver como el 96% de los GADM no cuenta con esta herramienta informática, mientras que solo un 2% de municipios si cumple con este reglamento.

4.1.2.2 Acceso a la Silla Vacía.

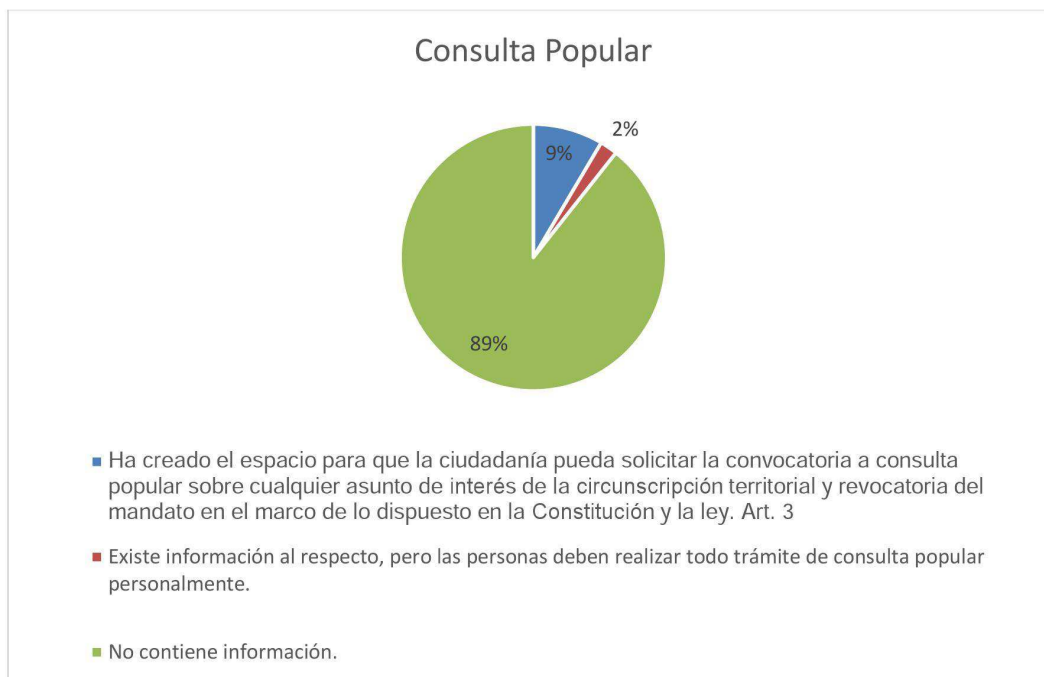
La Ley Orgánica de Participación Ciudadana en su artículo 77, especifica que cualquier sesión que se lleve a cabo por parte de los GADM son de orden público y que en todas se contará con una Silla Vacía en la que un representante ciudadano tendrá la palabra en los temas que se traten y así participar en la toma de decisiones. Gráfico 18.

Gráfico 18. Acceso a la Silla Vacía

Esta ley no se cumple en los GADM de la Sierra ecuatoriana, presentando el 94% de municipios que no tienen el acceso a este recurso, mientras que solamente el 4% de municipios si lo tiene, y un 2% no hace uso de este recurso.

4.1.2.3 Consulta Popular.

Los GADM podrán solicitar una Consulta Popular sobre temas de interés para su jurisdicción, es lo que señala el Art. 20 de la Ley de Participación Ciudadana. Gráfico 19.

Gráfico 19. Consulta Popular

Podemos observar que tan solo el 9% de los municipios cumplen con dicha ley, mientras que el 89% de estas entidades gubernamentales no lo hacen.

4.1.2.4 Chats.

Los chats en las páginas web de los GADM sirven para que la ciudadanía pueda consultar o hacer algún tipo de sugerencia o reclamo directamente a la municipalidad. Gráfico 20.

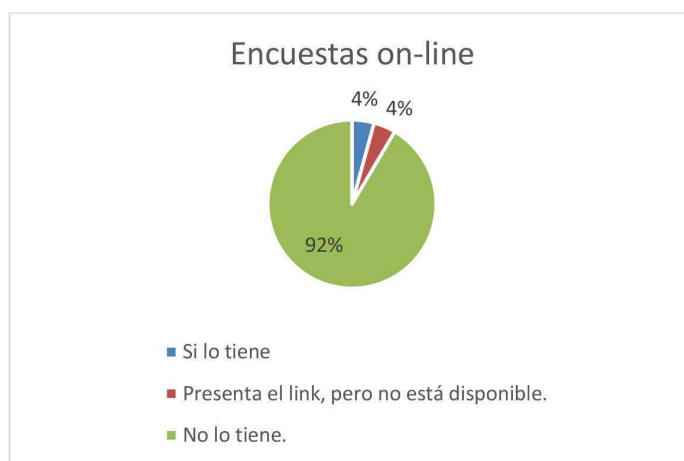
Gráfico 20. Chats

El gráfico muestra como el 51% de municipios de la Región Sierra no presenta esta opción, mientras que el 49% restante no presenta una respuesta inmediata a las inquietudes presentadas.

4.1.2.5 Encuestas on-line.

Las encuestas que proporcionan las páginas web de los GADM, sirven para poder tener evaluar temas específicos que el cabildo desee implementar o mejorar en sus servicios, de este modo los ciudadanos pueda ingresar a la página web y realizar dichas operaciones. Gráfico 21.

Gráfico 21. Encuesta on-line



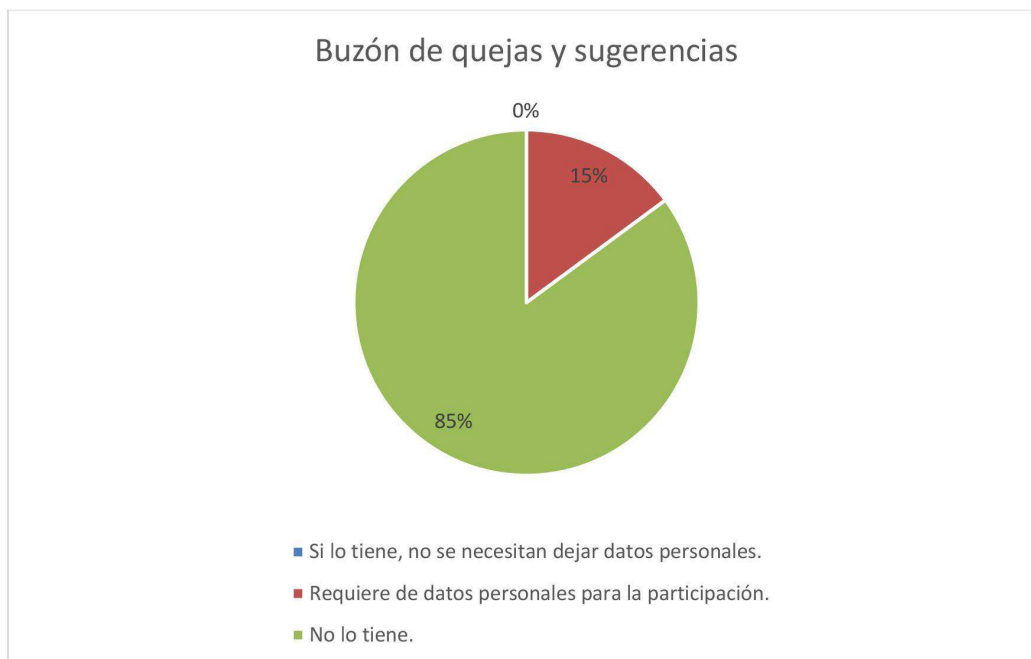
El 92% de los municipios no presentan esta opción y apenas un 4% lo aplica.

4.1.2.6 Valoración de Servicios Públicos.

La valoración de servicios es una opción para calificar el funcionamiento de la página web municipal, lo que permitiría mejorar en su estructura y funcionamiento, y aunque es una opción que se puede explotar de buena forma, ningún municipio de la Sierra presenta este servicio.

4.1.2.7 Buzón de Quejas y Sugerencias.

El buzón de quejas y sugerencias son prácticos para la ciudadanía, en la que pueden hacer su reclamo o su comentario para colaborar con la mejora de los servicios o atención que se dé a las personas. Gráfico 22.

Gráfico 22. Buzón de quejas y sugerencias

Solo el 15% de municipios de la Serranía presentan este servicio presentando sus datos personales, mientras que el otro 85% no lo hace.

4.1.2.8 Capacitación.

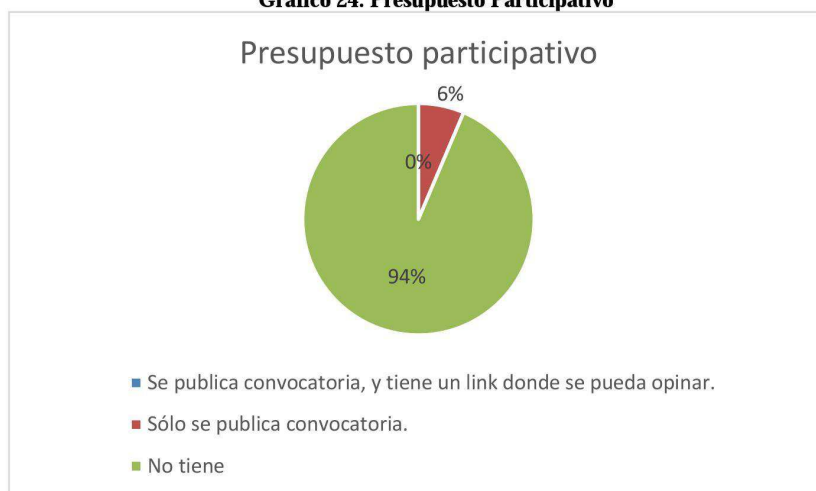
Las capacitaciones que brindan los municipios son temas de mucho interés para las personas, generalmente estos son gratuitos o tienen costos muy accesibles para todos quienes desean participar. Gráfico 23.

Gráfico 23. Capacitación

El 87% de los municipios no presentan este servicio, el 4% lo presentan de manera en que las personas se pueden inscribir a través de la página web y el 9% promocionan capacitaciones, pero los ciudadanos deben inscribirse personalmente en las instalaciones de la institución.

4.1.2.9 Presupuesto Participativo.

El Art. 67 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, señala que las y los ciudadanos contribuyen en la toma de decisiones que tienen que ver con el presupuesto estatal, ya sea de manera individual o por medio de organizaciones sociales, esto en reuniones con las autoridades electas del cantón. Gráfico 24.

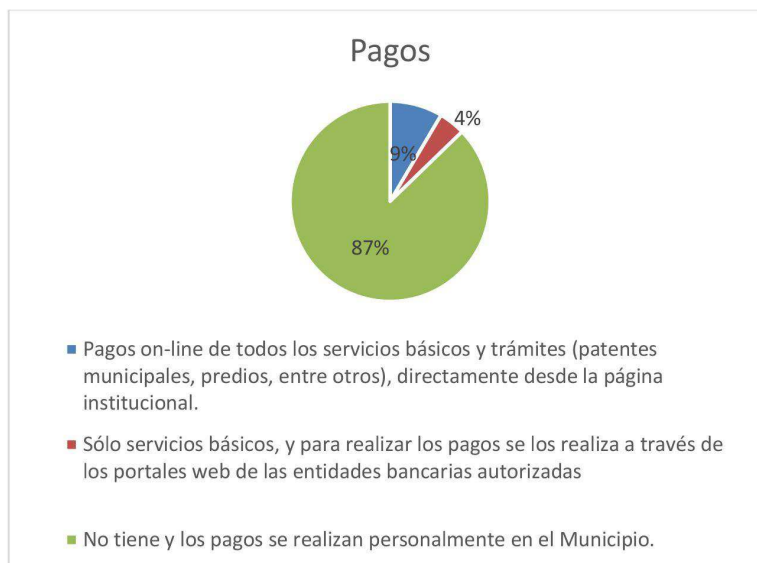
Gráfico 24. Presupuesto Participativo

El 94% de los municipios no presentan esta opción, mientras el 6% restante sólo publica convocatorias para dichas reuniones.

4.1.3 Resultados del ámbito Transaccional.

4.1.3.1 Pagos.

Los pagos on-line que presentan las páginas web, son mucha utilidad para los ciudadanos, así pueden pagar mediante cuentas bancarias o tarjetas de crédito, servicios básicos y trámites directamente en la página web del municipio. Gráfico 25.

Gráfico 25. Pagos

Solo 9% de los GADM evaluados presentan esta opción, el 4% de municipios solo recibe pago de servicios básicos únicamente en los portales web de las entidades bancarias autorizadas, y el 87% solo recibe pagos que se realizan personalmente en el Municipio.

4.1.3.2 Descarga de Archivos.

Esta opción permite al ciudadano descargar archivos en los que se encuentran todos los requisitos para realizar trámites municipales, solvencias municipales, entre otros. Gráfico 26.

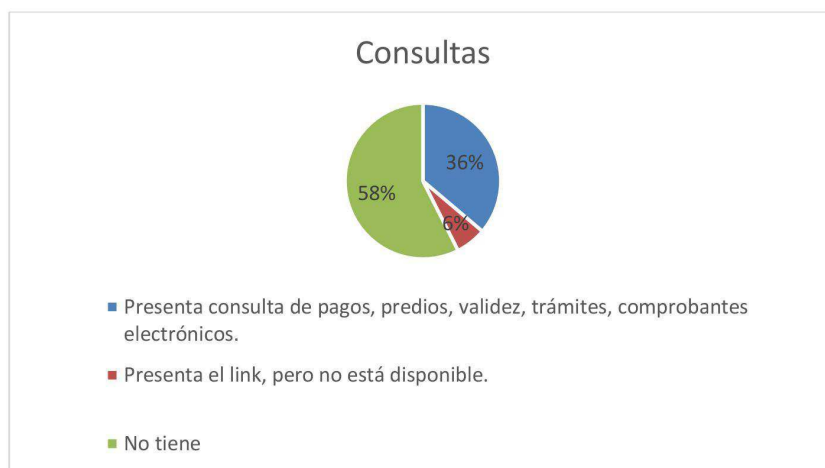
Gráfico 26. Descarga de archivos

El 81% de GADM presentan la opción de descargar archivos para realizar toda clase de trámites municipales, el 2% solo presenta el link pero no dispone de la página, y el 17% no presenta esta opción.

4.1.3.3 Consultas.

Las consultas que presentan los GADM en sus páginas web sobre pagos, predios, validez, trámites, comprobantes electrónicos y otros es una ventaja para los ciudadanos, pues así se podrá hacer todo esto desde sus hogares o lugares de trabajo. Gráfico 27.

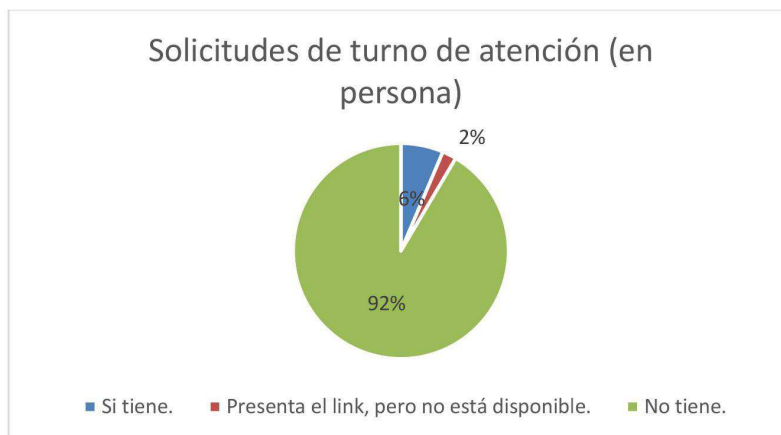
Gráfico 27. Consultas



El 36% de los municipios evaluados presentan esta información en sus páginas web, el 6% presenta el link pero no dispone de la página, y el 58% no tiene este servicio.

4.1.3.4 Solicitudes de Turno de Atención.

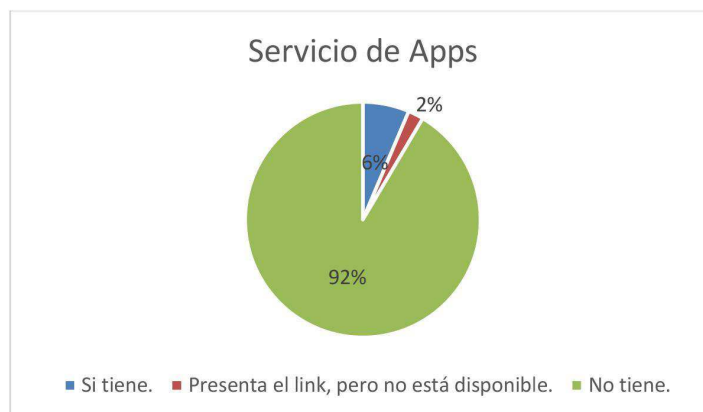
Esta opción de los municipios permite a las personas generar un turno de atención sin la necesidad de acudir al cabildo. Gráfico 28.

Gráfico 28. Solicitudes de turno

El 6% de los municipios evaluados sí genera un turno en línea para atención ciudadana, el 2% presenta un link, pero no se encuentra disponible, y el 92% de GADM no presenta esta opción.

4.1.3.5 Servicios de Apps.

El servicio Apps que presenta una institución es para que los ciudadanos puedan acceder a su información en cualquier momento y lugar. Gráfico 29.

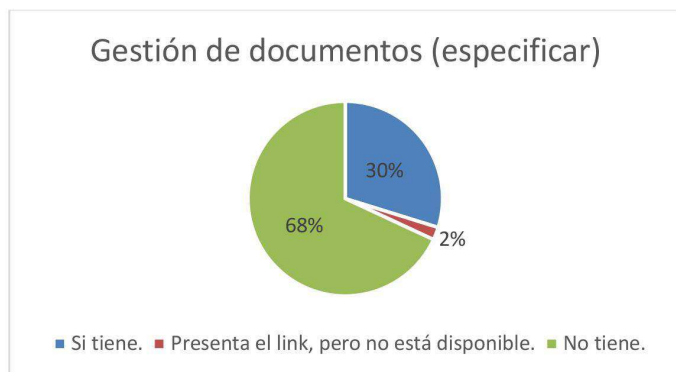
Gráfico 29. Servicio de Apps

El 6% de los GAM evaluados presentan la opción de descargar su aplicación, el 2% presenta el link, pero no está disponible, y el 92% no presenta esta opción.

4.1.3.6 Gestión de Documentos.

Esta opción permite a los ciudadanos acceder a documentos que ya han sido emitidos previamente y que se encuentran archivados. Gráfico 30.

Gráfico 30. Gestión de documentos



El 30% de los GADM analizados tiene acceso a estos archivos, el 2% presenta el link pero no el acceso mientras que el 68% restante no tiene esta opción.

5 Conclusiones

Después de la evaluación que se hizo a los portales web de los GADM de la región Serra, estas son las conclusiones a las que se llegó:

1. El ámbito de información dentro de los portales web de los GADM de la región Sierra es el servicio más destacado, ya que presentan un lenguaje totalmente comprensible para la ciudadanía, los municipios al cumplir con lo que propone la LOTAIP en su Art. 7 presentan cinco indicadores que se pueden encontrar en la totalidad de los Gobiernos y son la Estructura Orgánica Funcional, Rendición de Cuentas, Directorio Completo, Formulario de Atención, e Información de Contactos.
2. La Participación Ciudadana en el Ecuador es la que permite a los ciudadanos tener voz dentro del cabildo, por medio de las herramientas web que presentan los cabildos. Aunque en el país se maneja la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, los GADM de la región Sierra no hacen uso correcto de estas leyes, fácilmente notable en los portales Web de las administraciones.
3. El ámbito Transaccional en la mayoría de los GADM de la Sierra ecuatoriana es muy limitado, son pocos los municipios que presentan la opción de acceder a facturas y realizar pagos directamente en la página Web de la institución, pudiendo incluso acceder a un turno de manera digital para atención ciudadana en el establecimiento, ahorrando tiempo y dinero.

6 Recomendaciones

1. Los GAD Municipales deben tener en cuenta que la información que buscan sus ciudadanos debe ser transparente y completa, mantener la actualidad de la página es primordial para quienes buscan conocer qué está ocurriendo en la institución y la ciudad. Otro punto a tomar en cuenta es la traducción de las páginas, debido que a los cantones llegan turistas todo el tiempo y no todos manejan nuestro idioma.
2. La Participación ciudadana que brinden los municipios es muy importante para el desarrollo institucional y local, y se debería crear salas de debates, foros, chats o encuestas para que la ciudadanía en su calidad de mandante tengan un espacio de debate y toma de decisiones junto con al personal administrativo de las instituciones.
3. Las municipalidades deberían crear opciones de pagos de cualquier tipo de trámite a través de su página Web, esto facilitaría los trámites a las personas que muchas veces por cualquier circunstancia no pueden llegar hasta las ventanillas de las alcaldías. Otro punto importante sería la creación de aplicaciones digitales gratuitas y que sean de fácil manejo para las personas y así puedan acceder a información referente a la ciudad desde sus celulares o tablets.

7 Recursos generales

7.1 Recursos Humanos

- ❖ Investigador
- ❖ Tutora
- ❖ Validadores

7.2 Recursos Materiales

- ❖ Computador.
- ❖ Hojas
- ❖ CD's
- ❖ Transporte.
- ❖ Impresora.
- ❖ Dinero

8 Referencias Bibliográficas

- Arias, F. G. (Ed.). (2016). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme.
- Barragán, M. X., y Guevara, V. F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Ciencia UNEMI*, 9(19), 110-127. Recuperado de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/333>
- Campillo, A. C. (2010). Comunicación pública y administración municipal. Una propuesta de modelo estructural. *Pensar la Publicidad. Revista Internacional de Investigaciones Publicitarias*, 4(1), 45-62. DOI: http://dx.doi.org/10.5209/rev_PEPU.2010.v4.n1.15962
- Campillo, A. C (2013). LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL RELACIONAL Y PARTICIPATIVA. CÓMO CONSTRUIR LA IDENTIDAD DE LAS CIUDADES DESDE UNA PERSPECTIVA DE COMUNICACIÓN NEOPÚBLICA. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 17(30), 74-93. doi: <http://dx.doi.org/10.15198/seeci.2013.30.74-93>
- Constitución de la República del Ecuador. Publicado en el Registro Oficial 20 de octubre de 2008.
- Esteves, J. (2005). Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España. *Madrid: Instituto de Empresa*, (s/n), (s/n). Recuperado de https://www.academia.edu/1428424/An%C3%A1lisis_del_desarrollo_del_gobierno_electr%C3%B3nico_municipal_en_Espa%C3%B1a
- Finkelievich, S., y Prince A. (2008, abril). Gobiernos locales y ciudades digitales. *La Conectividad y las Políticas de Gobierno Electrónico en los Gobiernos Locales de Iberoamérica*. Seminario llevado a cabo en Quito, Ecuador.

- Finquelievich, S., Baumann, P., y Jara, A. (2001). Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Desarrollo Local: gobierno electrónico y redes ciudadanas. *Revista Internacional de Desarrollo Local*, 1(2), 13-26. Recuperado de <http://www.interacoes.ucdb.br/article/view/608/628>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (Ed.). (2014). Metodología de la Investigación. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de la Administración Pública. (2005), *LA GOBERNANZA HOY: 10 TEXTOS DE REFERENCIA*. Recuperado de <http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/LA%20GOBERNANZA%20HOY.pdf>
- JAA Castro, YY Hernández. (2007). mysciencework.com
- Kaufman, E. (2006). Panorama latinoamericano de gobiernos electrónicos modelos existentes.
- Lau, E; (2005). Construyendo una nueva gobernanza a través del e-Gobierno: una visión de la OCDE. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, () Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533663004>
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), Registro Oficial Suplemento 337 del 18 de mayo de 2004. EL CONGRESO NACIONAL
- López-De, C. S., y García, A. R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: La orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82(82), 279-304. doi: 10.11144/Javeriana.uh82.cgeo
- Marco, D., y Capanegra, H. (2004). El Gobierno Electrónico. *Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal*, 5, 91-120. doi: <http://dx.doi.org/10.14409/da.v1i5.1191>
- Mejía, M and Alvarado V. Gobierno electrónico + innovación 2014

- Naser, A., y Concha., G. (2011), *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Publicación de las Naciones Unidas. Recuperado de http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El_Gobierno_electronico_en_la_gestion_Publica.pdf
- Organización de los Estados Americanos. (2017), *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas* (s/n). Recuperado de http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- Organización de las Naciones Unidas. (2013), *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, 2012*. Recuperado de <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/Complete-Survey-Spanish-2012.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2008), *E-Gobierno para un Mejor Gobierno* (s/n). Recuperado de <https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2014/09/manual-egobierno-para-un-mejor-gobierno.pdf>
- Rodríguez, G. S. (2011). Gobierno Electrónico: Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 21(21).
- Rodríguez R., Vera P., Marko I., Alderete C., Conca A. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5): 187-196. Recuperado de <http://revistas.unla.edu.ar/software/article/view/805/841>
- Secretaria Nacional de la Administración Pública. (2014). *Plan de Gobierno Electrónico 2014-2017* Versión 1.0. Recuperado de www.gobiernoelectronico.gob.ec/PlanGobiernoElectronicoV1.pdf

Sandía, C. M., & Manrique, P. S. (2009). Gobierno electrónico y gobiernos locales: el desafío de construir convergencia entre ciudadanía y tecnología. *Espacio Regional. Revista de Estudios Sociales*, 1(6), 59.

Sandoval, C. G. (2012). Gobiernos electrónicos y acción colectiva a través del internet: Dinámicas en la Región Andina.

Yaulema, O. J., y Blanco, L. J. (2014). GOBIERNO ELECTRÓNICO: ¿DEMOCRACIA O DICTADURA? PROPUESTA DE UN MODELO PARA LOS MUNICIPIOS RURALES DE ECUADOR. *Revista Ciencia Administrativa*, (1), 77-85. Recuperado de <http://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/08CA201401.pdf>

9 Anexos

Lista de Cotejo e-Gobierno			Rúbrica	
Criterio	Indicadores	3	2	1
Información	Atención Personalizada	Cuenta con un chat o formulario de atención online	Solo tiene call center	No tiene
	Publicación de Decretos	Sí lo tiene	Presenta link pero no está disponible	No tiene
	Publicación de Acuerdos	Sí lo tiene	Presenta link pero no está disponible	No tiene
	Información de Contacto	Dispone de dirección, teléfono y email	Sólo dispone de números de teléfono o email.	No tiene
	Traducción de la página	Traducción al inglés, shuar y/o Quechua	Sólo Quechua o Shuar (Art.2 CRE)	Ninguna traducción
	Rendición de cuentas	Anual	Desactualizado	No tiene
	Información comprensible para el ciudadano común	Lenguaje comprensible sin tecnicismos	Comprensible con tecnicismo	Poco comprensible
	Guía de ocio	Expone restaurantes, espacios naturales, espacios de arte, espacios deportivos, bares y discotecas, ferias y fiestas, con sus respectivos nombres, horarios de atención y ubicación.	Expone sólo nombres de espacios de artes, deportivos. Y naturales.	No presenta información de ocio.
	Información turística	Expone todo tipo de atractivos turísticos del cantón y ha creado rutas o una oferta turística específica para los públicos.	Solo presenta los atractivos turísticos pero no ha creado rutas o programas turísticos específicos según los públicos	No presenta información turística
	Información de actualidad (noticias referentes a las que realiza la institución)	Publicaciones diarias	Publicaciones semanales	Publicaciones mensuales
	Información institucional	Presenta misión, visión, principios y perfil del alcalde.	Presenta solo misión y visión.	No tiene.
	Estructura orgánica funcional (organigrama)	Si lo tiene	Presenta el link, pero no está disponible.	No lo tiene.
	Directorio completo de la institución	Presenta el nombre, cargo, número de teléfono, extensión, correo electrónico.	Presenta nombre y teléfono.	No tiene

Formularios o formatos de solicitudes	de	Es posible descargarlos con facilidad para su edición, no requiere condición alguna y están en un formato de fácil edición.	Requiere datos personales para su descarga, su descarga es dificultosa y se presenta en formatos no editables.	No tiene.
Información del presupuesto anual que administra la institución		Que se encuentre toda la programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación del presupuesto.	Que se encuentre sólo la planificación presupuestaria o plan operativo anual.	No tiene.
Resultados de las auditorías internas y gubernamentales		Si lo tiene	Presenta el link, pero no está disponible.	No lo tiene.
Información de transporte		Informa rutas y teléfono de las cooperativas	Informa rutas.	No tiene
Redes (foros)	ciudadanas	Si lo tiene	Presenta el link, pero no está disponible.	No lo tiene.
Acceso a la Silla Vacía		Si lo tiene	Presenta el link, pero no está disponible.	No lo tiene.
Consulta Popular		Ha creado el espacio para que la ciudadanía pueda solicitar la convocatoria a consulta popular sobre cualquier asunto de interés de la circunscripción territorial y revocatoria del mandato en el marco de lo dispuesto en la Constitución y la ley. Art. 303. COOTAD.	Existe información al respecto, pero las personas deben realizar todo trámite de consulta popular personalmente.	No contiene información.
Chats		Si lo tiene. Hay respuesta inmediata a una consulta	Lo tiene pero la respuesta no es inmediata	No lo tiene
Encuestas on-line		Si lo tiene	Presenta el link, pero no está disponible.	No lo tiene.
Valoración de servicios públicos	de	Cuenta con la opción de valorar el servicio y expone la opción de describirlo	Sólo expone la opción de calificar el servicio.	No tiene.
Buzón de quejas y sugerencias		Si lo tiene, no se necesitan dejar datos personales.	Requiere de datos personales para la participación.	No lo tiene.
Capacitación		Existe información, acerca de las capacitaciones que realizará el GAD Municipal para los ciudadanos, y un espacio en el cual la ciudadanía se pueda inscribir desde la web.	Existe promoción de capacitaciones por parte del GAD Municipal, pero las inscripciones las deben de realizar personalmente.	No hay información.
Presupuesto participativo		Se publica convocatoria, y tiene un link donde se pueda opinar.	Sólo se publica convocatoria.	No tiene

Transacción	Pagos	Pagos on-line de todos los servicios básicos y trámites (patentes municipales, predios, entre otros), directamente desde la página institucional.	Sólo servicios básicos, y para realizar los pagos se los realiza a través de los portales web de las entidades bancarias autorizadas	No tiene y los pagos se realizan personalmente en el Municipio.
	Descarga de archivos	Presenta el link para descargar todos los requisitos para realizar trámites municipales, así mismo solvencias municipales, entre otros.	Presenta el link, pero no está disponible.	No tiene
	Consultas	Presenta consulta de pagos, predios, validez, trámites, comprobantes electrónicos.	Presenta el link, pero no está disponible.	No tiene
	Solicitudes de turno de atención (en persona)	Si tiene.	Presenta el link, pero no está disponible.	No tiene.
	Servicio de Apps	Si tiene.	Presenta el link, pero no está disponible.	No tiene.
	Gestión de documentos (especificar)	Si tiene.	Presenta el link, pero no está disponible.	No tiene.

www.quito.gob.ec

Lugar: CIESPAL

Contamos con su valiosa presencia.

Infórmate

Este sitio usa un plugin que puede ralentizar Firefox. [Activar Adobe Flash.](#)

Quitoña 2017

Quitoña 2017

Juntos ♥ Quito

Ver más videos >>

SESIONES DE CONCEJO TRANSMISIÓN EN LINEA

PERIÓDICO EL QUITENO

AGENDA DE EVENTOS

Servicios

PORTAL TRIBUTARIO >>

SIREC-Q SISTEMA INTEGRADO DE SERVICIO CATASTRAL >>

GOBIERNO ABIERTO GOBIERNO ABIERTO >>

MAPA DEL SISTEMA METROPOLITANO DE TRANSPORTE >>

RENDICIÓN DE CUENTAS 2016
 Convocatoria abierta a la ciudadanía
 >> Más información

Sitio SEGURO

Participación CIUDADANA

BiCiQuito
BICICLETA PÚBLICA

Calculadora TRIBUTARIA


^ Volver al Principio

gobiernoabierto.quito.gob.ec/?page_id=1692


80%

INICIO ¿QUÉ ES EL GOBIERNO ABIERTO? TRANSPARENCIA COLABORACIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA


Audiencias Públicas




Consulta Previa Pre Legislativa y Ambiental




Cabildos Populares



Silla Vacía



Presupuesto Participativo



Datos de contacto: SECRETARÍA DE

