

# Un desafío en la inclusión ciudadana

POR CATALINA FERNÁNDEZ

El gobierno electrónico constituye una herramienta esencial en los procesos administrativos de un gobierno. El presente artículo compara dos países que han implementado el e-gobierno (Canadá y Ecuador), analizando sus fortalezas y debilidades con la ayuda del indicador internacional NRI.

Los modelos alternativos de gestión pública se han ido adaptando y modificando de manera acelerada en el transcurso de las últimas décadas, a la par con el crecimiento de las áreas metropolitanas y con el uso masivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Este conjunto de procesos ha ido aportando paulatinamente, y de manera específica, beneficios en el manejo eficaz de territorios densos y extensos, incluyendo en los planes estatales tanto las herramientas de gobierno electrónico como las plataformas de Internet municipal, cuyos objetivos están dirigidos hacia la participación e inclusión ciudadana. Los parámetros utilizados para la medición de dichos implementos serán abordados en esta investigación.

En América Latina, tras las reformas en la Administración del Estado ocurridas en la década de 1980, la adopción de políticas neoliberales producto de la «internacionalización del comercio de servicios [...], determinó la construcción de nuevas redes espaciales, dentro de las cuales las ciudades, en particular aquellas de mayores dimensiones, asumieron el rol de nodos de conexión entre redes de territorios y redes de ciudades» (Balbo, 2003, p. 72). Se empezaron a conformar nuevos modelos de gestión, al tiempo que se producía la decadencia de los modelos de desarrollo y planificación centralistas y la necesidad de los gobiernos de adaptarse tanto a la competencia democrática como a la nueva dinámica de mercado global, que ejercía presión en los niveles de eficiencia en la gestión.

Los nuevos modelos de gestión empiezan a girar en torno a los conceptos utilizados por la empresa privada, que incluían el *Public Management*, con un auge exponencial en EEUU, donde «lo privado es más eficiente que lo público» (Cabrero, 2000, p. 20). La Administración

Pública empieza a incorporar estrategias de negocios utilizando nuevas herramientas como la gerencia pública, la planeación estratégica y el gobierno electrónico. Estas últimas han ido construyendo un nuevo paradigma alrededor del concepto de e-gobierno, una tendencia adoptada por la mayoría de los países, cuyo fin se acopla a los modelos de gestión de carácter gerencialista, en el punto de impulsar un mayor grado de eficiencia en la Administración Pública, con la expansión de servicios públicos a través de Internet.

## Objetivos e hipótesis

Aquí se destacan tres aspectos esenciales dentro del concepto de gobierno electrónico: participación ciudadana, información y transparencia, los cuales, ligados al concepto de Sociedad de la Información (SI), configuran una dimensión emergente en el análisis de las sociedades en las que la desigualdad social imperante cuestiona los objetivos establecidos en la gobernanza de un país.

Entonces aparecen nuevos conceptos en la medición de la gobernanza, especialmente el de brecha digital, utilizado frecuentemente como un indicador global que permite medir el grado de accesibilidad, conectividad y comunicabilidad de una sociedad. Surge la pregunta ¿cómo influye la brecha digital en el grado de efectividad de un gobierno electrónico, en cuanto a la participación e inclusión ciudadana?

La hipótesis que se plantea es que a mayor brecha digital, entendida en su concepción integral en cuanto a accesibilidad, conectividad y comunicabilidad, el grado de efectividad de un gobierno electrónico es menor (participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas), mientras que a menor brecha digital, el grado de efectividad es mayor.

La investigación gira en torno a dos dimensiones: la primera, de carácter teórico-conceptual, analiza los conceptos principales de estudio desarrollados sobre la brecha digital relacionados con la inclusión y participación social; la segunda dimensión de estudio es la del gobierno electrónico, con la revisión cuantitativa de indicadores de accesibilidad y conectividad, así como de brecha digital, alrededor de dos estudios de caso, el primero situado en Canadá y el otro en Ecuador, dos países que han implementado el gobierno electrónico, con el fin de comparar sus diferencias y similitudes, así como las dificultades en el proceso.

En resumen, el documento consta de un análisis de conceptos básicos, el estudio de casos, indicadores comparativos NRI entre Canadá y Ecuador y, finalmente, las conclusiones con respecto al grado de efectividad en la participación e inclusión ciudadana de un gobierno electrónico.

## Brecha digital e inclusión social

Varios criterios se han venido desarrollando en torno al concepto de brecha digital. Algunos autores la definen como la falta de acceso a las tecnologías, como el factor determinante en la inclusión participativa; otros la definen como la separación que existe entre las personas que utilizan TIC y las que no, en diferentes grados y proporciones. Asimismo, las organizaciones internacionales han tratado de definir la brecha digital, como la Cumbre Mundial de Ginebra

sobre la Sociedad de la Información y el Conocimiento (2003), en cuya Declaración de Principios establece, dentro de los objetivos principales de las naciones, el «convertir la brecha digital en una oportunidad digital para todos, especialmente para aquellos que corren peligro de quedar rezagados y aún más marginados [...]. Nos comprometemos asimismo a evaluar y a seguir de cerca los progresos hacia la reducción de la brecha digital».

Otros autores afirman que el acceso y la conectividad no son suficientes para medir la brecha digital, incluyendo aspectos como la educación, las habilidades individuales y el medio ambiente político como factores determinantes en la medición del desarrollo de un país. En este caso, de los indicadores internacionales el más destacado es el Índice de Disposición a la Conectividad, NRI por sus siglas en inglés (*Networked Readiness Index*), elaborado por el Foro Económico Mundial, que provee la información en TIC recolectada de *Big Data* de organizaciones nacionales e internacionales para desarrollar indicadores que abarcan diversas áreas, los mismos que iremos analizando posteriormente en el estudio de casos.

Por otra parte, la evidencia empírica demuestra que la Sociedad del Conocimiento (SC) no se relaciona específicamente con el grado de brecha digital, sino más bien con la innovación, ya que, según Duarte, «las innovaciones tecnológicas necesariamente no significan la minimización de la brecha digital» (Duarte y Pires, 2011); las diferencias en el acceso dividen y profundizan las sociedades desarrolladas de las no desarrolladas, a los ricos de los pobres, e incluso dentro de la comunidad en línea entre los que participan y los que no participan en los procesos democráticos del gobierno electrónico.

No es tampoco recomendable reducir el concepto de brecha digital al carácter de las tecnologías. Debido a la variedad de matices e indicadores que influyen en la adopción de las TIC por parte de la población, podemos mencionar como factores influyentes la educación, la diversidad étnico-cultural, la edad y el género.

## **Conectividad, accesibilidad y comunicabilidad**

Para profundizar la noción de brecha digital, hemos tomado el Plan de Acción de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, que estableció tres conceptos clave para pensar en la inclusión digital: conectividad, accesibilidad y comunicabilidad (Duarte y Pires, 2011).

La conectividad se refiere a la infraestructura y equipos tecnológicos; la accesibilidad a la capacitación tecnológica, y la comunicabilidad al uso permitido, incentivado y estructurado de TIC, con resultados dirigidos hacia la gobernanza en materia de TIC, para la reducción de la brecha digital.

«Sin embargo, el concepto de Sociedad de la Información se ha convertido en una categoría de análisis y de medición adoptado por instituciones internacionales, como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y las Naciones Unidas. De modo similar, gobiernos de todos los niveles han adoptado las TIC como un elemento constitutivo de las políticas públicas, inclusive en cuestiones referentes a la Administración Pública, el flujo transfronterizo de datos y la infraestructura tecnológica, entre otros» (Duarte y Pires, 2011).

Bajo este contexto, surge la preocupación de los gobiernos por reducir la brecha digital. A finales de la década de 1990, en la región latinoamericana empezó a ganar popularidad el término de gobierno electrónico, con Brasil en la iniciativa asociada a los movimientos a favor de la reforma del Estado y como consecuencia de la expansión de la oferta de servicios públicos a los ciudadanos a través de Internet. Las temáticas que se incluían en el concepto de e-gobierno constan de varias dimensiones: «mejora en los procesos de la administración pública; eficiencia y eficacia de la gestión; procesos avanzados de gobernanza; elaboración y monitoreo de las políticas públicas; integración entre los gobiernos; prestación de servicios a los ciudadanos; y democracia electrónica -siendo aquí principalmente citadas la transparencia, participación y rendición de cuentas-» (Duarte y Pires, 2011).

De esta manera, los planes de implementación de gobierno electrónico se desarrollaron sobre tres aspectos esenciales: participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas. Además de ello, otro de los enfoques dentro del proceso de adopción de un gobierno electrónico corresponde a un procedimiento gradual que sigue cuatro fases sucesivas: «Información. Solo publicación de información. Interacción. Posibilidad de comunicación en línea y realización de cierta interacción básica con el sitio (bajar un formulario, por ejemplo). Transacción. Posibilidad de completar un trámite de forma completa en línea (solicitud de una licencia de negocio y pago de la misma a través del *website*). Integración. Posibilidad de acceder a cualquier trámite con el gobierno desde un punto único, puesto que el *back-office* de las diferentes dependencias gubernamentales y niveles de gobierno está integrado» (Porrúa, 2004, p. 3).

## El papel de la tecnología

El rol de la tecnología y del acceso *on line* dentro del crecimiento social y económico desarrollado en el siglo XXI como estrategia para el e-gobierno se enmarca en las plataformas *on line*, con la prestación de servicios en las agendas de gobierno alrededor del mundo (escala nacional), tanto para mejorar la comunicación e información como en las transacciones de los ciudadanos.

El autor Jeffrey Roy (2003) señala como uno de los aspectos relevantes para la adopción de e-gobierno la reestructuración y capacitación de los funcionarios públicos mediante la adquisición de bienes y servicios con especialistas externos (sector privado), en el diseño de nuevos procesos de toma de decisiones y de prestación de servicios, que a menudo resulta en asociaciones complejas. El mismo autor señala como promesas y peligros de la Asociación, el servicio eficiente en línea, para lo cual se requiere una infraestructura técnicamente segura y amistosa con el cliente, lo que intensifica la presión por buscar fuera del gobierno habilidades y soluciones del sector civil privado (Roy, 2003).

En este punto, surge la idea de una ciudadanía empoderada con el acceso de nuevos canales digitales que mejorarían las condiciones para aprender, trabajar y vivir en el mundo digital; aquí el gobierno como foco principal busca formas de aprovechar la conectividad. Tales afirmaciones son polémicas, porque están en el centro de los debates políticos debido a la incertidumbre que rodea a las brechas digitales, la política presupuestaria destinada, el escrutinio de los medios e incluso la naturaleza cambiante de la democracia. Todo ello

proporciona un entorno volátil para la asociación y colaboración dentro de los gobiernos y de todos los sectores.

«Si bien hay que reconocer la contribución de la tecnología a este proceso modernizador, la experiencia aconseja que los responsables de los proyectos de transformación de la Administración Pública no sitúen la tecnología en el centro del proyecto, sino como herramienta de apoyo fundamental. En el diseño de estos proyectos resulta crítico evitar ciertos errores que se han dado con relativa frecuencia: Automatizar la ineficiencia, informatizar la corrupción y rediseñar la Administración Pública para que funcione de acuerdo con un programa de *software*» (Porrúa, 2004, pp. 1-2).

## Brecha digital entre Ecuador y Canadá

Una vez examinado el marco teórico, se han escogido los casos de estudio para realizar un análisis comparativo, los países de Ecuador y Canadá, que han implementado el e-gobierno de manera casi contemporánea y cuyos contrastes (un país en vías de desarrollo frente a un país desarrollado) pueden ayudarnos a ampliar el diagnóstico de las lecturas referentes al desarrollo global obtenido de los indicadores internacionales.

Para medir los contrastes hemos tomando como referencia el indicador global NRI.

**Inicio del e-Gobierno en Canadá.** Como antecedentes situamos a Canadá en el año 1999, cuando arrancó con la estrategia de e-gobierno GOL (Gobierno On line), implementando pruebas piloto que a corto plazo tuvieron un gran éxito. En 2007 adoptaron el proyecto GOV 2.0, basado en la Web 2.0 como adaptación a los cambios y rápidos avances en materia de TIC (Gil-García y Aldama, 2010). Cabe destacar que los logros alcanzados responden a una mayor eficiencia, interacción e incremento de la transparencia y, sobre todo, en torno a uno de sus objetivos principales: «Crear un marco jurídico y normativo propicio para convertir a Canadá en un líder mundial en comercio electrónico» (Gil-García y Aldama, 2010, p. 5).

Dentro del marco legal, con la iniciativa GOL se han adoptado desde sus inicios leyes encaminadas a proteger la seguridad y privacidad de los clientes. Con miras hacia el desarrollo del comercio electrónico, podemos mencionar la Ley de Administración Financiera, con los principios fundamentales para la rendición de cuentas (gastos, ingresos, deuda y administración); la Ley de idiomas oficiales y lenguas oficiales; la política de contratación; la política de comunicaciones, o la política ASD (*Alternative Service Delivery*) sobre prestación de servicios alternativos, entre otras (Gil-García y Aldama, 2010, pp. 12-14). En la plataforma en línea del Gobierno de Canadá[1] se reflejan los principios del marco legal, tanto en las transacciones en línea como en los servicios que incluyen la creación de negocios y el *feedback* a través de las redes sociales (ver figura 1).





FUENTE: [HTTP://WWW.CANADA.CA/EN/INDEX.HTML](http://www.canada.ca/en/index.html)

En la parte inferior de la figura 1 se encuentra un apartado correspondiente a transparencia, donde se puede explorar desde cómo el Gobierno de Canadá está trabajando en programas y proyectos con la comunidad nacional e internacional, hasta los informes históricos con datos abiertos, información abierta y diálogo abierto. En el apartado correspondiente a 'Gobierno: estadísticas y data', constan los indicadores de desempleo, producto industrial, precios y ventas de fabricación, consumo, indicadores de población trimestral, etc. Cada indicador cuenta con una descripción y cada tabla está disponible para su descarga digital, además de ofrecerse información adicional indexada.

**Inicio del e-Gobierno en Ecuador.** En el caso de Ecuador, la estrategia nacional de e-gobierno se articula en el año 2001, con la Agenda Nacional de Conectividad. En 2006 se implementa la Nueva Estrategia de Sociedad de la Información de Ecuador, basada en la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, mediante un proceso multisectorial que incluye organizaciones y representantes del sector público, sector privado y sociedad civil (CONATEL, 2006, p. 3). En una primera etapa, se consideran tres dimensiones en la tipología de servicios: información, trámites y transacciones, orientados hacia etapas progresivas y complementarias que incluyen la interacción y transformación del proceso.

Dentro del marco legal podemos citar la Ley de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por parte de la Iniciativa Privada, asumida por el Consejo Nacional de Modernización del Estado (CONAM), que hacen viable la participación de la inversión privada, con la previa autorización del Presidente de la República; la Ley Especial de Descentralización del Estado y Participación Social; la Agenda Nacional de Conectividad, como instrumento dinámico entre políticas, estrategias, programas y proyectos tendientes al desarrollo y difusión de TIC; el Consejo Nacional de Telecomunicaciones de Ecuador (CONATEL), como ente regulador de las telecomunicaciones; la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Ley de Contratación Pública y la Ley de Compras Públicas (CONATEL,



2006, pp. 12-23).

En el portal del gobierno electrónico de Ecuador[2] se identifican los ejes pilotos con relación a la identificación de ciudadanos, compras públicas, apertura de empresas y servicios de empleo. Sin embargo, no contiene los informes de transparencia, tanto históricos como actuales, como ocurre en el caso de Canadá, ya que el contenido encontrado en la pestaña de transparencia corresponde de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) con su descripción, sin que exista información pertinente de los programas estatales, tanto nacionales como con la comunidad internacional (ver figura 2).



FUENTE: [HTTP://WWW.ADMINISTRACIONPUBLICA.GOB.EC/#HEADERPAG](http://www.administracionpublica.gob.ec/#HEADERPAG)

El apartado correspondiente a proyectos dispone de un listado de los mismos concernientes a conectividad e infraestructura, con datos cerrados. Consta también de una pestaña de indicadores muy limitada hacia la provisión de servicios electrónicos, gasto y consumo de servicios web del Estado, no disponibles para su descarga. Si bien es cierto que la explosión acelerada en inversión de fibra óptica y desarrollo de Banda Ancha en Ecuador han dinamizado el crecimiento económico, social y educativo de un segmento de la población, esto debe verse reflejado en el incremento del PIB y la tasa de ocupación a corto, medio y largo plazo, con indicadores accesibles y abiertos, como lo presenta la página del Gobierno de Canadá.

### Comparación de indicadores NRI (*Networked Readiness Index*)

La evaluación realizada por el Foro Económico Mundial, con el Índice de Disposición a la Conectividad NRI, considera cuatro subíndices de análisis: Subíndice de Medio Ambiente, Subíndice de Preparación, Subíndice de Uso y Subíndice de Impacto. Estos engloban diez pilares que a su vez se reparten en 54 indicadores individuales (Bilbao-Osorio, Dutta y Lanvin, 2014).

En el caso de Canadá, para el año 2014, se ubica en el puesto número 17 de 148 países evaluados, por debajo de Finlandia que encabezó la lista mundial, seguido de Singapur, Reino Unido, Estados Unidos, Alemania, China y Japón.

Este porcentaje es considerado como un promedio alto, con un despunte en el pilar tres de la evaluación correspondiente a Infraestructura y Contenidos digitales, mientras que en el pilar

siete, referente al Uso de negocios, como en el pilar nueve de Impactos económicos, muestra promedios menores (ver figura 3). La evaluación general para el año 2014 posiciona a Canadá en el puesto 17, a pesar de que años anteriores se encontraba dentro del top 10 del *ranking*.



FUENTE: BILBAO-OSORIO, DUTTA Y LANVIN (2014, p. 137).

En 2014, Ecuador se encontraba ubicado en el puesto número 82 de 148 países, ocupando el puesto nueve a nivel de América Latina, por debajo de Chile (que ocupa el primer lugar en el *ranking* NRI Latinoamérica), Costa Rica, Colombia y México. En general a nivel latinoamericano, los promedios para 2014 se encontraban relegados con relación a los países nórdicos y, según el mismo estudio, se debe principalmente a la falta de infraestructuras y acceso a la Banda Ancha, así como a la capacitación de la población (ver figura 4).





**Figura 4. Ranking NRI Latinoamérica**

1	CHILE	4,61	* 35
2	PUERTO RICO	4,54	41
3	PANAMÁ	4,36	43
4	COSTA RICA	4,25	53
5	URUGUAY	4,22	56
6	COLOMBIA	4,05	63
7	BRASIL	3,98	69
8	MÉXICO	3,89	79
9	ECUADOR	3,85	82
10	PERÚ	3,70	90
11	REP. DOMINICANA	3,69	90
12	EL SALVADOR	3,63	98
13	ARGENTINA	3,53	100
14	GUATEMALA	3,52	101
15	PARAGUAY	3,47	102
16	VENEZUELA	3,39	106
17	HONDURAS	3,24	116
18	BOLIVIA	3,21	120
19	NICARAGUA	3,08	124

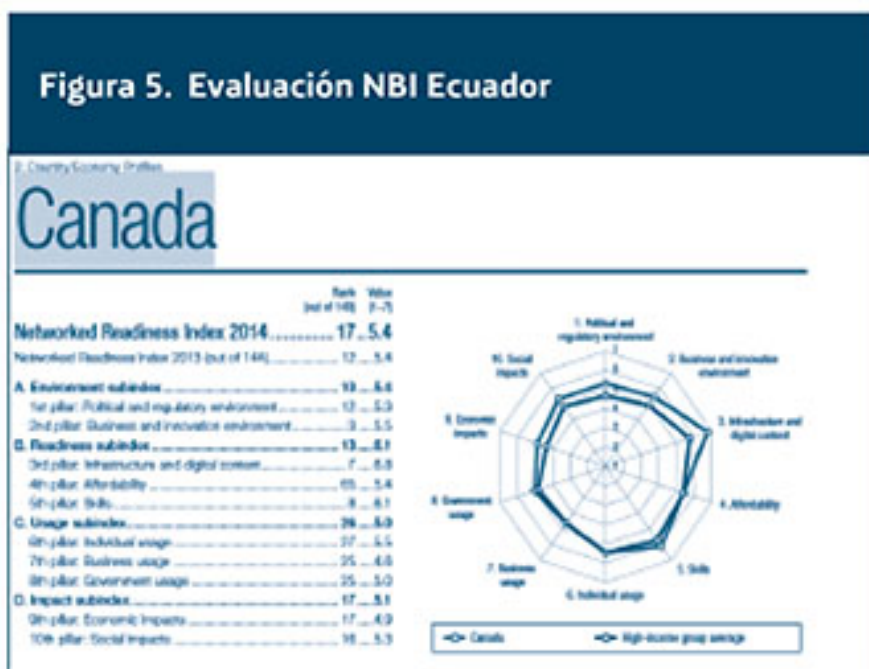
\* Posiciones en el ranking mundial 2014 NRI

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Foro Económico Mundial.

Según los autores Subirats y Burgué, una de las razones por las que los países latinoamericanos se encuentran rezagados a nivel mundial es que «Todas las ciudades globales se han tercerizado pero unas lo han hecho en el ámbito de los servicios avanzados (para la producción) y otras, como las latinoamericanas, se sitúan más bien en el ámbito de los servicios tradicionales (para el consumo)» (Subirats y Burgué, 2005, p. 364).

Cabe mencionar que a la más que cuestionable producción de servicios avanzados en Latinoamérica, se suma la ineficiencia de las instituciones estatales, junto con la corrupción, como puntos negativos en la región que repercuten en el desarrollo de la población. «Los grandes logros conseguidos en dimensiones clave del desarrollo humano, [...] pueden verse rápidamente socavados por un desastre natural o una recesión económica [así como] la corrupción y las instituciones estatales poco efectivas pueden dejar sin recursos a aquellos que necesitan asistencia» (Malik, 2014, p. 1).

Dentro del análisis del NRI Ecuador, los porcentajes más altos dentro de la evaluación corresponden al pilar cuatro de Asequibilidad, el cinco de Habilidades y el ocho de Uso de Gobierno, mientras que se observan promedios menores en cuanto al pilar seis de Uso individual y al pilar nueve de Impactos Económicos (ver figura 5).



FUENTE: BILBAO-OSORIO, DUTTA Y LANVIN (2014, p. 137).

## Indicadores e-Gobierno

Dentro del estudio comparativo, se ha tomado una muestra de los indicadores más relevantes en cuanto a Gobierno electrónico.

El primero es la eficacia de los órganos legislativos, con Canadá ocupando el puesto número 10 entre los promedios efectivos y Ecuador en el puesto 91 entre los no efectivos.

En el segundo indicador referente a las leyes de un país relativas a las TIC (comercio electrónico, firmas digitales, protección de los consumidores), Canadá ocupa el lugar 19, con un desarrollo alto, mientras que Ecuador se encuentra en una medición intermedia, ocupando el lugar 65, entre desarrollado y no desarrollado.

Con relación a la independencia judicial, Canadá se encuentra totalmente independiente, en el puesto 10, mientras que Ecuador indica una dependencia de poderes, ocupando el puesto 100 de la lista.

El promedio de usuarios de Internet, indica un 96,8 por ciento para Canadá, mientras que Ecuador alcanza el 35,1 por ciento.

El indicador de la Importancia de TIC en la visión de Gobierno en el futuro muestra que Canadá y Ecuador se encuentran en posiciones bastante similares, ocupando los puestos 56 y 58 respectivamente. Este rango indica una media entre no existen planes y planes claros de e-gobierno.

El índice de Servicio *On line* de Gobierno indica una gran diferencia entre Canadá, con un

servicio excelente en el puesto 6, y Ecuador, que ocupa el puesto 80.

El grado de uso y eficiencia de gobierno se analiza en el ítem 10.03, con Canadá ocupando el lugar 32 del *ranking* mundial, mientras que Ecuador se encuentra ocupando el puesto 55.

El último indicador citado corresponde al subíndice de e-participación, en el que Canadá ocupa el puesto 15 y Ecuador el 59.

## Conclusiones

Los aspectos esenciales en los planes de implementación de Gobierno electrónico concernientes a participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas se pueden lograr cumpliendo las cuatro fases sucesivas descritas en el marco teórico: información, interacción, transacción e integración. Sin embargo, no constituyen un proceso lineal racional, ya que pueden verse afectados por aspectos externos, principalmente el manejo en las políticas públicas.

En el caso ecuatoriano, según el *Libro Blanco de la Sociedad de la Información* (CONATEL, 2006) se han cumplido los objetivos planteados en una primera etapa de información, trámites y transacciones, de manera segmentada, mientras que la segunda etapa, correspondiente con la interacción y transformación de procesos, ha sido implementada de manera restringida, con una interacción básica y una integración inexistente con los demás estamentos de gobierno. En el caso canadiense, el portal contiene una base de datos extensa y abierta, lo que brinda mayor credibilidad e interacción en los procesos de transparencia, prestado por el diseño del portal, que es accesible y amigable con el usuario.

Son evidentes los contrastes entre ambos casos de estudio, en los que la participación ciudadana, junto con la independencia en los organismos legales, constituyen pilares fundamentales para un buen desarrollo del gobierno electrónico. Estos factores determinan el promedio final para un buen posicionamiento de los *rankings* mundiales en implementación de e-gobierno, hoy en día extendido a todos los países del mundo y con niveles de competitividad ascendentes.

En el caso de Canadá, se ha creado el marco jurídico y normativo que garantiza la protección y seguridad en la privacidad de los clientes, facilitando el comercio exterior. En el caso de Ecuador, se ha cumplido con los objetivos referentes al desarrollo y difusión de TIC, pero los objetivos a largo plazo no están definidos.

La visión de futuro en cuanto a e-gobierno en el Ecuador (ver figura 10) es prometedora debido a un uso progresivo de las TIC por parte de la población. En el caso de Canadá, el apartado de visión de futuro ocupa el puesto 56 (ver figura 10). Este hecho debe ser profundizado mediante otras investigaciones, para determinar por qué la visión de futuro se distancia, a pesar de existir indicadores estadísticos de compra y venta de productos y servicios, así como la credibilidad en cuanto a eficiencia, leyes e independencia judicial, con un posicionamiento alto de Canadá a nivel mundial, reflejado en los indicadores de desarrollo y crecimiento económico.

Si bien Canadá ha logrado cumplir los objetivos planteados en cuanto a comercio exterior, en

Ecuador los objetivos alcanzados corresponden a los de corto y medio plazo, como se revisó anteriormente. Además de estar anclados a los organismos legales centrales, el hecho de la corrupción ha obstaculizado el lograr escalar posiciones en los *rankings* de competitividad, debido a la falta de transparencia en el proceso de implementación.

Por lo tanto, para que un gobierno electrónico sea efectivo es importante que exista confianza y coherencia entre las leyes y la práctica, entre los objetivos y los resultados, así como una participación ciudadana real, en cuanto a que «los criterios básicos de democracia tradicional: participación efectiva, igualdad política, entendimiento ilustrado, control de la agenda por parte de los ciudadanos y garantías de igualdad básica» (Albornoz 2007, p. 24), sean considerados y cumplidos con total independencia, utilizando las tecnologías simplemente como una herramienta de apoyo detrás de un equipo humano.

Con respecto a la hipótesis planteada que surge de la afirmación de que a mayor brecha digital, entendida en su concepción integral en cuanto a accesibilidad, conectividad y comunicabilidad, el grado de efectividad de un gobierno electrónico es menor (participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas) y a menor brecha digital, el grado de efectividad es mayor, se cumple en términos generales. Al analizar los indicadores por separado, se pueden detectar las fortalezas y debilidades que determinan la eficiencia.

En el caso de Canadá el gobierno electrónico ha alcanzado una mayor eficiencia, con una cobertura y una disminución casi total de la brecha digital, pero la visión de futuro es negativa y debe ser analizada por medio de otros estudios. Por su parte, en Ecuador existe un índice de e-participación ciudadana alto, que puede ser potenciado con un manejo independiente y un control de la corrupción que ayude a mejorar los indicadores de transparencia, credibilidad y rendición de cuentas, al tiempo que es importante determinar los objetivos a largo plazo con claridad.

En resumen, la evidencia demuestra que los indicadores analizados de forma independiente pueden mostrar los puntos débiles que deben ser producto de nuevos análisis, estudios e investigaciones más profundas en el contexto de las dinámicas políticas, sociales y culturales de cada país. La implementación de nuevas herramientas en la gestión administrativa, como lo es el gobierno electrónico, constituye un proceso gradual en el que se requiere de un seguimiento con objetivos claros, además de una inversión significativa con resultados a largo plazo, que deben ser medibles a nivel de desarrollo de un país.

## Notas

[1] Véase: <http://www.canada.ca/en/index.html>

[2] Véase: <http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/#headerpag>

## Bibliografía

Albornoz, B. (2007). Versiones de gobierno electrónico implementadas en el Municipio de Quito. En FLACSO, *Experiencias andinas de gobierno electrónico. La problemática de la participación ciudadana*, pp. 19-108. Quito: FLACSO.

Balbo, M. (2003). La nueva gestión urbana. En R. Jordán y D. Simioni (Comps.), *Gestión urbana para el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*, pp. 71-92. Santiago de Chile: CEPAL.

Bilbao-Osorio, S.; Dutta, O. y Lanvin, B. (Eds.). (2014). *The Global Information Technology Report* [en línea]. Disponible en: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_GlobalInformationTechnology\\_Report\\_2014.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalInformationTechnology_Report_2014.pdf) [Consulta: 2015, 29 de agosto].

Cabrero, E. (2000). Gerencia pública municipal. Marco de análisis estratégico para la toma de decisiones en gobiernos municipales. En E. Cabrero y G. Nava (Coords.), *Gerencia pública municipal. Conceptos básicos y estudios de caso*, pp. 19-90. México: Miguel Ángel Porrúa; CIDE.

Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) (2006). *Libro Blanco de la Sociedad de la Información* [en línea]. Disponible en: <http://www.aeprovi.org.ec/recursos/zona-de-descarga/download/4-otras-publicaciones-relacionadas-con-el-sector/4-libro-blanco-sociedad-de-la-informacion-ecuador> [Consulta: 2015, 12 de agosto].

Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2003). *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información* [en línea]. Ginebra. Disponible en: <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html> [Consulta: 2015, 25 de julio].

Duarte, F. y Pires Hindenburgo, F. (2011). Inclusión Digital, tres conceptos clave: Conectividad, Accesibilidad, Comunicabilidad. *Aracne Revista Electrónica de Recursos en Internet sobre Geografía y Ciencias Sociales*, 150. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Gil-García, R. y Aldama, A. (2010). Gobierno electrónico en Canadá: Antecedentes, objetivos, estrategias y resultados. *Cide*, (248).

Malik, K. (Dir.). (2014). *Informe sobre Desarrollo Humano 2014. Sostener el Progreso Humano: reducir vulnerabilidades y construir resiliencia* [en línea]. Nueva York: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Disponible en: <http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr14-summary-es.pdf> [Consulta: 2015, 27 de septiembre].

Porrúa, M. A. (2004). Gobierno Electrónico: Conceptos y Avances. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (30). Caracas.

Roy, J. (2003). The Relation Dynamics of E-Governance. A Case Study of the City of Ottawa. *Public Performance & Management Review*, 26(4), 391-403.



Subirats, J. y Burgué, Q. (2005). Políticas sociales metropolitanas. En *Gobernar las metrópolis*, pp. 351-400. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo; Universidad de Alcalá de Henares.

