

# El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública

## E-government in Ecuador: Innovation in Public Administration

Clarisa ZAMORA-BOZA [1](#); Narcisa ARROBO-CEDEÑO [2](#); Gino CORNEJO-MARCOS [3](#)

Recibido: 03/10/2017 • Aprobado: 25/10/2017

### Contenido

- [1. Introducción](#)
  - [2. Metodología](#)
  - [3. El Gobierno electrónico en la sociedad de la información](#)
  - [4. El Gobierno Electrónico en Ecuador](#)
  - [5.- Retos del Gobierno Electrónico en Ecuador](#)
  - [6. Conclusiones](#)
- [Referencias bibliográficas](#)

#### RESUMEN:

El gobierno electrónico consiste en la implementación del uso de las TIC's en la gestión pública de los gobiernos. El uso de esta innovación conlleva cambios estructurales en la administración de los gobiernos y permite la interacción con los ciudadanos, las empresas y las entidades públicas en todos los niveles. El objetivo de este trabajo es mostrar cómo la administración pública ecuatoriana se ha transformado, durante los últimos ocho años, a través de las herramientas de Gobierno Electrónico.

**Palabras-Clave:** Gobierno electrónico, gestión pública, TIC, Estado, sociedad

#### ABSTRACT:

E-government consists in the implementation of ICT's in the public administration of governments. The use of this innovation tool implies a structural change in governments administration and allows the interaction with citizens, companies and public entities in all the levels; this promotes efficiency, saving and the countries development. This article aims to show how the Ecuadorian public administration has been transformed through the tools of E-Government.

**Keywords:** E-Government, public administration, ICT's, Estate, society.

## 1. Introducción

Desde algunos años, los gobiernos a través de las administraciones públicas han comenzado una etapa de transformación de sus procesos internos y de las herramientas para llevarlos a cabo. Es así como las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) han jugado un papel importante en la manera de implementar estos procesos de modernización.

El gobierno electrónico o e-gobierno es una parte fundamental de la aplicación de estas tecnologías y constituye una de las principales reformas a la gestión pública de los gobiernos.

Se trata de una manera de usar las tecnologías para mejorar las interacciones del sector público con los ciudadanos, las empresas y otras entidades públicas.

Detrás de la aplicación de estas innovaciones tecnológicas subyace la reconfiguración de los procesos internos, estrategias y objetivos que rigen el desarrollo de las funciones públicas. En Ecuador, se crea en 2009 el Plan de Gobierno Electrónico (PGE) como un instrumento para la modernización del Estado. Este plan tiene como objetivo sumar esfuerzos institucionales para crear formas pioneras e innovadoras de interacción entre el Gobierno y la sociedad civil ecuatoriana.

Este plan de Gobierno Electrónico es medido a través de indicadores internacionales como el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (IDGE) de Naciones Unidas, el cual mide la predisposición y la capacidad que tienen las administraciones públicas nacionales en el uso de las tecnologías de la información y en los servicios públicos que brinda al ciudadano. Este indicador considera 193 países, Ecuador ha escalado varias posiciones en los últimos años hasta llegar del puesto 92 en 2005 al puesto 74 en 2016.

A pesar de que el país ha avanzado mucho en materia de estructura tecnológica los retos a los que se enfrenta son muchos, entre ellos el cambio cultural en todas las esferas de la sociedad.

---

## **2. Metodología**

El presente documento utiliza una metodología de análisis exploratorio descriptivo del concepto de gobierno electrónico y su creación a partir del uso de las TIC's, posteriormente se describe el proceso de introducción del gobierno electrónico en el Ecuador, considerando cambios normativos e institucionales y finalmente se resaltan los retos por afrontar para el desarrollo de esta herramienta de administración pública en el país.

---

## **3. El Gobierno electrónico en la sociedad de la información**

El término e-Gobierno o gobierno electrónico emerge a finales de los años 90's, pero su origen radica desde el inicio del uso de las computadoras (Grönlund, 2005). Lejos de tratarse únicamente de la utilización del internet para cuestiones de gobierno (Bretschneider, 2003) implica una auténtica revolución, esto por el gran potencial del gobierno electrónico para mejorar y desarrollar las interacciones entre ciudadanos, empresas y dependencias estatales (Vargas, 2011).

El Gobierno electrónico o e-gobierno surge como respuesta a los procesos de modernización del Estado donde una parte importante incluye la automatización de servicios y la reestructuración tecnológica de la forma en la que los gobiernos se involucran con los ciudadanos.

De acuerdo con Castoldi (2002) el gobierno electrónico comprende las actividades desarrolladas por el Estado a través de tecnologías informáticas modernas, particularmente Internet, con el fin de mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión pública, así como el mejoramiento de los servicios que provee a los ciudadanos.

La implementación de un gobierno electrónico que conlleva el uso de las TIC's representa fundamentalmente la nueva configuración de procesos internos para provocar un impacto positivo hacia los ciudadanos, las empresas, y otras agencias públicas en la manera de concebir procesos de trabajo y gestión de recursos humanos (Torres, 2002).

Particularmente, para la instauración de un gobierno electrónico se requiere de una nueva reestructuración de los servicios públicos, el incremento de la inversión (humana y presupuestaria y en equipos tecnológicos de información y comunicación) y un cambio cultural dentro de la sociedad (Rodríguez, 2004).

A partir de este cambio de estructura, la utilización de páginas web, redes sociales, bases de datos y sistemas informáticos resulta la respuesta técnica para el acercamiento del gobierno

con la sociedad y la provisión de la información necesaria.

Las TIC's permiten la automatización de procesos del gobierno a través de la provisión de información importante en forma oportuna y contribuyen a la transparencia de los procesos de la administración pública (Kim et. al., 2005). A través de esta herramienta, las instituciones públicas pueden hacer la divulgación de información económica, financiera, legal e institucional para transparentar la gestión pública y, adicionalmente, ahorrar recursos.

El uso de tecnología dentro de la administración pública es útil, además, porque permite el intercambio de información en tiempo real y detallada entre los distintos niveles de administración, eso aunado a una sincronización interna de competencias, instrumentos y objetivos permiten el logro de la eficiencia en la gestión pública. De acuerdo a Heeks (2002), el principal incentivo para usar las tecnologías de la información y comunicación es alcanzar la eficiencia. De igual forma, Evans y Yen (2006) destacan que las TICs, permiten optimizar el tiempo y reducir costos y procesos ineficientes.

Finalmente, para que el proceso de mejoramiento institucional en la administración pública a través de los desarrollos tecnológicos sea significativo, debe estar acompañado por cambios organizacionales y de directivos (Denhardt, 1999).

---

## **4. El Gobierno Electrónico en Ecuador**

En 2007, los ministros de Administración Pública y Reforma del Estado de 21 países iberoamericanos, entre ellos Ecuador, aprobaron la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE) que detalla conceptos, valores y orientaciones útiles para ser implementados con el propósito de promover la mejora de la gestión pública a través del empleo de las TIC's desde una perspectiva del ciudadano y sus derechos.

Estos derechos ciudadanos incluyen: conocer sobre las actividades de las administraciones públicas, contribuir con la transparencia, la lucha contra la corrupción y la generación de confianza, optimización de tiempos, la inclusión y la igualdad de oportunidades de acceso, y la participación activa.

En 2009, se crea el Plan de Gobierno Electrónico (PGE) como un instrumento para la modernización del Estado. Este plan tiene como objetivo sumar esfuerzos institucionales para crear formas pioneras e innovadoras de interacción entre el Gobierno y la sociedad civil ecuatoriana. Para el logro de lo planificado por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, ente encargado de mejorar la eficiencia de las instituciones públicas, ha sido necesario transformar toda la gestión pública en el país.

La finalidad del Gobierno electrónico es acercar al ciudadano de una forma visible y práctica, que promueva la excelencia en la prestación de los servicios públicos, pero para que exista excelencia es necesario la mejora continua, la innovación y una mejor interacción entre los diferentes actores del Gobierno Electrónico. La misión del Plan de Gobierno Electrónico en Ecuador es la de "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". (PNGE v.1.0, 2014)

El modelo de e-gobierno ecuatoriano se estructura mediante el uso de técnicas de gestión para alcanzar las metas y objetivos del Plan. Los objetivos permiten la medición de un gobierno que, de alguna forma, se legitima a través de resultados que benefician a toda la sociedad en su conjunto. Adicionalmente, este plan cuenta con un control continuo a través de parámetros internacionales.

El modelo estructurado en el PGE contiene específicamente cuatro elementos: pilares, objetivos, estrategias y parque de soluciones.

1. Los objetivos, representan el escalón final del plan de Gobierno Electrónico, a donde apuntan todos los esfuerzos.

2. Las estrategias, son los medios que se utilizaran para conseguir los objetivos planteados. Las

soluciones empujan las estrategias, mientras más estrategias apalancen mayor es su contribución para el desarrollo de Gobierno Electrónico y la consecución de los objetivos.

3. El parque de soluciones es el conjunto de programas, proyectos y normas que mueven las estrategias para alcanzar los objetivos.

4. Finalmente, los pilares hacen referencia al Marco Normativo en el que descansa el plan, los servicios y procesos, las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y finalmente las personas, que básicamente se refiere al talento humano inmerso en la estrategia.



Fuente: Elaboración de los autores, basado en Plan de Gobierno Electrónico (PNGE v.1.0, 2014)

Las principales herramientas que Ecuador ha desarrollado en cuanto a Gobierno electrónico y las de mayor uso de acuerdo con las estadísticas de la Secretaría Nacional de la Administración Pública, son el uso del Sistema Quipux, el Sistema de Viajes, el Sistema de Trámites Ciudadanos, el Sistema de Administración Financieras (eSigef) y el correo electrónico de Zimbra. (Portal de Estadísticas de SENPLADES)

Se destaca, además, que en todo el proceso de cambio tecnológico que ha vivido la administración pública se han implementado más de 106 de estas herramientas tecnológicas que le han permitido al país mediante estos portales web, tener una mejor interacción con el ciudadano y que la Administración Pública deje de ser obsoleta y lenta para pasar a ser de excelencia y de mejora continua.

De acuerdo con la Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas, denominada "E-Government for the future we want" (en su traducción al español es: E-Gobierno para el futuro que queremos), en su edición de 2016, Ecuador se encuentra en el puesto 74 entre 193 países a nivel mundial. Éste indicador considera los principales avances que tienen los países respecto al desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos estratégicos de las instituciones transparentes, eficaces y responsables.

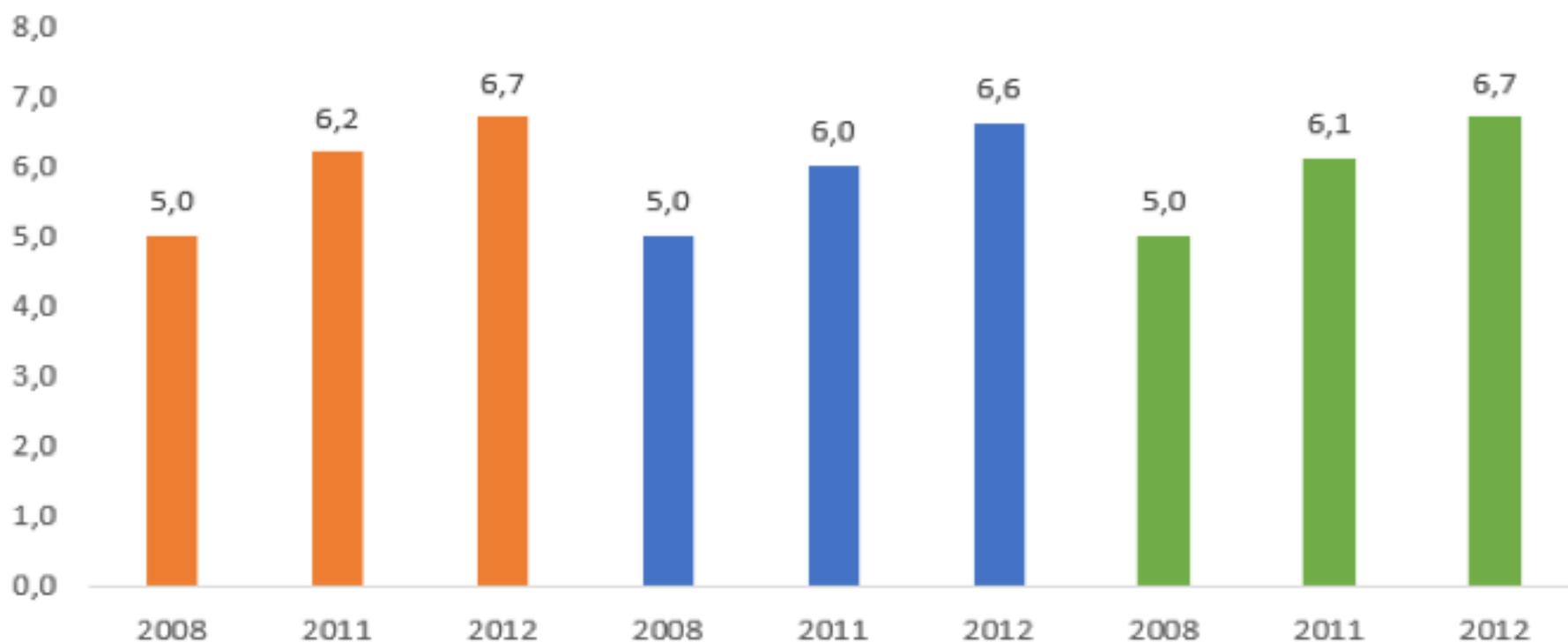
Así mismo, de acuerdo con la revista antes mencionada, Ecuador se posiciona entre los 20 países que han desarrollado tecnologías, acordes a las nuevas necesidades de los ciudadanos, permitiendo así, facilitar trámites públicos y eliminar las barreras al servicio público, claves en el desarrollo de una nación. (United Nations, 2014).

De acuerdo con el estudio internacional Latinobarómetro (2012), la percepción de los ciudadanos frente a la calidad de los servicios públicos que se les brinda, para el caso ecuatoriano refleja que existe un alto grado de satisfacción con 6,7 puntos (sobre 10), superando el porcentaje medio de la región en 1,6 puntos. Este dato es un distintivo de cómo el ciudadano reconoce que los servicios públicos en el país han mejorado en los últimos años. (SENPLADES, 2016).

El indicador más reconocido a nivel mundial con respecto a temas de Gobierno Electrónico, es el índice de desarrollo del Gobierno Electrónico (IDGE) propuesto por las Naciones Unidas (EGDI, por sus siglas en inglés), éste mide la predisposición y la capacidad que tienen las administraciones públicas nacionales en el uso de las tecnologías de la información, en los servicios públicos que brinda al ciudadano. El estudio es integral, y mide a los 193 países miembros. El indicador, califica las propiedades de los sitios web nacionales, las políticas de Gobierno Electrónico y las estrategias aplicadas para la prestación de los servicios públicos.

**Gráfico No. 1**

Evolución de la ubicación del Ecuador en el índice de desarrollo del gobierno electrónico (IDGE) (2008-2012)



Fuente: Elaboración de los autores con base en SENPLADES (2013).

Los avances que el país ha tenido en cuanto a estructura tecnológica en la utilización de sus labores diarias y en la prestación de sus servicios al ciudadano evidencian ese cambio de percepción que en décadas atrás se mostraba como ineficiente, precario y de maltratos hacia la ciudadanía. Hoy el rol de la gestión pública y del servicio público, promueve la mejora en la calidad de la gestión a través de la capacitación de los servidores públicos, la mejora de los procesos administrativos y la innovación tecnológica, para transparentar y acelerar los trámites públicos. (SENPLADES, 2013)

## 5. Retos del Gobierno Electrónico en Ecuador

A pesar de que el país ha avanzado mucho en materia de estructura tecnológica los retos a los que se enfrentan son muchos, a continuación, se detallan los principales retos que deben afrontarse:

1. Crear una red articulada con una visión integradora del Gobierno Electrónico que abarque todos los niveles de la administración pública.
2. El ciudadano debería tener la capacidad de poder acceder a crear una cuenta en la cual pueda interactuar con las instituciones gubernamentales, sin tener que acudir a estas para que puedan acceder a crear un usuario.

3. Para que el gobierno electrónico en un futuro pueda ser utilizado desde los diferentes niveles y estructuras sociales, es necesario un cambio cultural que empiece no solo en el ciudadano común, sino que involucre a los servidores públicos y las instituciones, ya que muchos se resisten aún a los cambios tecnológicos
  4. Debería incitarse a través de la educación formal, la enseñanza de los portales electrónicos a los estudiantes, para que sean ellos los partícipes de las nuevas tecnologías de la información, y que sean ellos, además, los portavoces del uso de estas herramientas.
  5. Mejorar los servicios electrónicos ya existentes, es decir, que la calidad de los servicios electrónicos sea más confiable y segura.
  6. Evitar al ciudadano hacer doble trabajo, es decir, si el Gobierno ya cuenta con herramientas tecnológicas, es necesario que estas sean utilizadas de manera exponencial, potenciando su funcionamiento y evitar al ciudadano repetir trámites innecesarios.
  7. Cooperación a través de vínculos con instituciones internacionales que permitan mostrar los avances tecnológicos de otras administraciones.
  8. Proactividad de los servidores públicos.
  9. Generar vínculos y alianzas estratégicas entre las industrias, las empresas y el Estado.
  10. Difundir, promocionar y fomentar el Gobierno electrónico en espacios públicos, privados, nacionales e internacionales.
  11. Conservar y mantener la idea del Gobierno Electrónico sea cual fuere la administración pública de turno, ya que, si se desea una transformación de tecnologías, ésta debe sostenerse en el largo plazo.
  12. Finalmente, que el Gobierno electrónico descansa en un instrumento normativo e institucional, que cumpla la función de dirigir, normar, vigilar y organizar las políticas concernientes a la estructura electrónica del Gobierno Electrónico.
- 

## **6. Conclusiones**

El gobierno electrónico es sin duda una herramienta innovadora muy grande y amplia que conlleva cambios estructurales, mejoras en la democracia y la adopción de políticas públicas eficientes, esto implica un compromiso a largo plazo del Estado y la participación activa de los ciudadanos para lograr la mejora continua y actualización de los procesos. Así mismo, el uso de herramientas como estas, permiten controlar la gestión de los servidores públicos reduciendo ineficiencias y actos de corrupción.

La innovación tecnológica y su adopción en la administración pública no solo es necesaria para el desarrollo de una nación, sino que permite la interacción con el ciudadano común y así se legitima el Gobierno representado en el pueblo. Consecuentemente, el éxito del uso de las herramientas de gobierno electrónico dependerá de la transparencia y la confianza que se establezca entre la administración y el ciudadano.

Es mediante el Gobierno Electrónico que se impulsa un nuevo modelo de Gobierno mucho más interactivo, cuyo reto principal es garantizar la gobernabilidad de las sociedades. Esta gobernabilidad solo se llevará a cabo en la medida en que la acción política, social y económica sea capaz de formularse de manera unificada teniendo en cuenta las necesidades de la sociedad, para que de esta forma se pueda ofrecer respuestas y resultados acordes que permitan resolver los problemas, cada vez más complejos, de manera efectiva. Sólo así será posible recuperar la legitimidad y la confianza en las instituciones públicas.

Las acciones que ha tomado el gobierno ecuatoriano, lejos de ser perfectas y utópicas intentan e inician un largo camino para transformar y modernizar el Estado, sin embargo, las acciones que quedan por hacer son muchas. Cambiar es ineludible, la sociedad cambia y con ello, las reformas son completamente pertinentes para alcanzar mejoras en el servicio público.

# Referencias bibliográficas

- Castoldi, P. (2002). *El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de administración*. Prudentia Iuris No. 55, Universidad Católica de Argentina.
- Bretschneider, S. (2003). *Information technology, e-government, and institutional change*. Public Administration Review, 63(6), 738-741.
- Denhardt, R. (1999): "*The Future of Public Administration*". Public Administration and Management. Vol. 4, N° 2: pp. 279-292.
- Ecuador. Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador 2008. Montecristi: Publicada en el Registro Oficial No. 449 - 20 de octubre de 2008.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (26 de Mayo de 2014). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014 - 2017. Versión 1.0. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Evans, D., & Yen, D. C. (2006). *E-government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development*. Government Information Quarterly, 23(2), 207-235.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.
- Heeks, R. (2002). *E-government in Africa: Promise and practice*. Information Polity, 7(2, 3), 97-114.
- Hidalgo Nuchera, A., León Serrano, G., & Pavón Morote, J. (2013). *La gestión de la innovación y la tecnología en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Kim, P., Halligan, J., Cho, N., Oh, C., & Eikenberry, A. (2005). *Toward Participatory and Transparent Governance: Report on the Sixth Global Forum on Reinventing Government*. Public Administration Review. Vol. 65, No. 6, pp. 646-654.
- Latinobarómetro. (17 de Febrero de 2011). Latinobarómetro. Obtenido de <http://www.latinobarometro.org/>
- Martínez Vilchis, J. (2006). *Nueva gerencia pública: Análisis comparativo de la administración estatal en México*. S.l.: Red Convergencia.
- Martinez, X. B., & Viejo, F. G. (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador*. Ciencia Unemi, 9(19), 110-127.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Cepal.
- Nations, U. (2014). *United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the future we want*. United Nations Department of economic and social affairs.
- Rodríguez, G. (2004). *Gobierno Electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la gestión pública*. Revista de Derecho, Universidad del Norte No. 21, 1-23.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M. D. L. L. C. (1998). *Metodología de la investigación (Vol. 1)*. México: Mcgraw-Hill.
- Sánchez, I. (2007). *La nueva gestión pública: Evolución y tendencias*. Presupuesto y Gasto Público, 47, 37-64.
- Torres, J. (2002). *Gobierno electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza*. Ciencia Administrativa, Universidad Veracruzana, 77-88.
- Valles M. (1997). *Técnicas cualitativas de Investigación social*, Editorial Síntesis Madrid.
- Vargas, C. (2011). *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno*. Uni-Pluri/Versidad, Vol.11 No.1, Facultad de Educación- Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.

la Universidad Tecnológica ECOTEC. Correo: [szamora@ecotec.edu.ec](mailto:szamora@ecotec.edu.ec)

2. Economista. Máster en Gobierno y Administración Pública, Ciencias Políticas y Gobierno. Profesora – investigadora en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Tecnológica ECOTEC. Correo: [narrobo@ecotec.edu.ec](mailto:narrobo@ecotec.edu.ec)

3. MBA. Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad Tecnológica ECOTEC. Correo: [gcornejo@ecotec.edu.ec](mailto:gcornejo@ecotec.edu.ec)

---

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015  
Vol. 39 (Nº 06) Año 2018

[Index]

[En caso de encontrar un error en esta página notificar a [webmaster](#)]

©2018. revistaESPACIOS.com • ®Derechos Reservados