



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INTERNACIONALES

**IFAP: JUSTIFICACIÓN, ORIGEN E IMPLEMENTACIÓN DEL
PROGRAMA DE UNESCO EN LA REPÚBLICA DE ECUADOR 2001 – 2013**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO
DE:**

**LICENCIADA EN ESTUDIOS INTERNACIONALES CON MENCIÓN EN
COMERCIO EXTERIOR**

AUTORA: ALEXANDRA CAROLINA MOSCOSO ASTUDILLO

DIRECTORA: ING. MARÍA INÉS ACOSTA

CUENCA, ECUADOR

2014

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a los funcionarios de la Administración 2005 -2009 del Municipio de Quito quienes me brindaron todas las facilidades y apertura para conseguir la información requerida. Al Ex Alcalde Paco Moncayo por su gentil aporte, a Lorena Mora, Ex Directora de Comunicación del MDMQ y a Gonzalo Freire, Ex Director de la Empresa de Desarrollo Urbano del MDMQ.

Tabla de contenido

Portada.....	I
1. Agradecimiento.....	II
2. Índice de Contenidos.....	III
3. Resumen.....	VII
4. Abstract	VII
5. Introducción	6
6. Primer Capítulo: Antecedentes	2
1. IFAP: Definición e Historia	6
1.1 Primera Sesión del Consejo Intergubernamental del IFAP	10
1.2 Segunda Sesión del Consejo Intergubernamental IFAP Introducción	12
1.3 Tercera Sesión del Consejo Intergubernamental IFAP Introducción	13
1.4 Cuarta Sesión del Consejo Intergubernamental IFAP	14
1.5 Quinta Sesión del Consejo Intergubernamental IFAP.....	17
1.5.1 Plan Estratégico IFAP 2008-2013.....	18
2. Ecuador y UNESCO	22
2.1 Ecuador y el IFAP.....	23
3. Conclusiones.....	24
7. Segundo Capítulo: Proyectos del Programa IFAP desarrollados en Ecuador	26
1.1. Fase 1: “Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio”	26
1.1 Gobierno Electrónico: Importancia y Objetivos	26
1.2 Antecedentes	28
1.2.1 Acceso y uso de las TIC en Quito y Ecuador	28
1.2.2 Marco Legal 200-2006	30
1.2.2.1 Marco Legal Nacional	30
1.2.2.1 Marco Legal Distrito Metropolitano de Quito	31
1.2.3 Iniciativas de Gobierno Electrónico para el Municipio de Quito previo a 2006	31
1.2.3.1 Quito Dgital	31
1.3 Propuesta Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio	32
1.3.1 Objetivo.....	32

1.3.2	Origen y Justificación.....	32
1.3.3	Actividades Propuestas	34
1.3.4	Voluntad Política	36
1.3.4	Análisis de la Problemática del Gobierno Electrónico en el MDMQ.....	36
1.3.5.1	Análisis Sitio Web del MDMQ	37
1.4	Implementación Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio	39
1.4.1	Diseño y puesta en marcha del Modelo de Gobierno Electrónico para el MDMQ	39
1.4.1.1	Capacitación y Fortalecimiento Institucional	41
1.4.1.1.1	Taller Inicial “Modelo de Gobierno Electrónico en Colima/OAXACA Mexico: Caso de Éxito”	
1.4.1.1.2	Taller “Implementación de servicios de e-gobierno en municipios locales” Marco Legal 200-2006	46
1.4.1.1.3	Diagnóstico para ejecución de servicios de Gobierno Electrónico en el MDMQ	47
1.4.1.1.4	Fortalecimiento institucional a través de la reforma del Régimen Metropolitano para la utilización de las tecnologías de la información en el MDMQ	48
1.4.1.1.5	Diseño de Modelo de Gobierno Electrónico para el MDMQ Marco Legal 200-2006 ..	49
1.4.1.1.6	Taller para facilitadores de Puntos de Acceso	55
1.4.1.2	Equipamiento Público	55
1.4.1.2.1	Implementación de Centros de Acceso a la información	55
1.4.1.3	Promoción Participación Ciudadana	56
1.4.1.3.1	Taller Gobierno Electrónico para comunicadores sociales	56
1.4.1.3.2	Creación Guía para docentes y Multimedia Educativa	57
1.4.1.3.3	Ruta Gobierno Electrónico Acceso a la Información y Transparencia en el MDMQ ...	57
1.4.2	Desarrollo de Manual de Procesamiento Digital para ciudades patrimonio	59
1.4.2.1	Socialización Manual de Procesamiento digital	61
1.4.3	Diseño de Cátedra de Gobierno Electrónico	61
1.5	Conclusiones y Resultados	62
1.5.1	Entrevistas.....	64
2.	Fase 2: “Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio”	70

2.1	Antecedentes	71
2.1.1	Marco Legal	71
2.1.2	Antecedentes del Tipo Social	71
2.1.3	Antecedentes del Tipo Político.....	72
2.2	Implementación del Programa en Ecuador	72
2.3	Resultados y Conclusiones	75
2.3.1	Herramientas de Gobierno Electrónico	75
2.3.2	Resultados Estudio Gobierno Electrónico en Cuenca, Ambato, Guayaquil, Orellana y Santa Cruz	77
8.	Tercer Capítulo: Resultados Proyectos IFAP en las ciudades de Cartagena de Indias y Cusco y la República de Colombia.....	80
1.	Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio Aplicado en Cartagena de Indias y el Cusco	80
1.1	Modelo de Gobierno Electrónico en Cartagena de Indias	80
1.1.1	Antecedentes Políticos.....	81
1.1.2	Estrategia de Gobierno en línea Cartagena de Indias	81
1.1.3	Modelo de Estandarización de la Información	85
1.1.4	Aporte Programa "Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio"	86
1.2	Modelo de Gobierno Electrónico para la ciudad del Cusco	87
1.2.1	Antecedentes Políticos	88
1.2.2	Programa de Gobierno Electrónico en el Cusco	88
1.2.3	Normalización de la Información	90
1.2.4	Aporte Programa "Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio".....	90
2.	Acceso a la información, rendición de cuentas y transparencia en la Región Andina aplicada a la República de Bolivia	92
2.1	Voluntad Política	92
2.2	Marco Legal.....	92
2.3	Herramienta de Gobierno Electrónico	93
1.2.2	Programa de Gobierno Electrónico en el Cusco	94

3.	Conclusiones.....	94
9.	Conclusiones Finales	96
10.	Recomendaciones	98
11.	Bibliografía	99

Resumen

La presente monografía se desarrolló con el objetivo de analizar el origen, la implementación y los resultados del proyecto IFAP en Ecuador, examinando el cumplimiento de los objetivos propuestos por la UNESCO y contrastando los resultados con otras plazas en las que se llevaron a cabo los mismos proyectos.

Empezamos el desarrollo con una breve reseña de las actividades realizadas en el marco del programa IFAP a nivel mundial y en Ecuador, para posteriormente enterarnos a detalle de todo el proceso llevado a cabo en el desarrollo de los programas “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio” y “Acceso a la Información, rendición de cuentas y transparencia en la Región Andina” en el país. Una comparación con otras ciudades en las que se llevó a cabo el programa nos permitió conocer la realidad nacional y local en temas de gobierno electrónico y como la voluntad política juega un papel primordial en la continuidad de los procesos y el aprovechamiento del programa.

Abstract

The aim of this monograph project was to analyze the origin, implementation and results of IFAP Program in Ecuador. We examined the accomplishment of the objectives pursued by the UNESCO and we compared them with the ones obtained in other cities where the project was executed.

We began the development through a brief overview of the activities carried out under the IFAP program, both in Ecuador and worldwide. Later we learned in detail the process undertaken in the development of “E – Government Model for World Heritage Cities Program” and “Access to Information, Accountability and Transparency in the Andean Region Program”. To compare the results obtained in Ecuador with the ones of other cities allowed us to get vast knowledge of e-government progress locally and nationally. We concluded that political will plays a major role in the continuity and exploitation of the program.

Introducción

Hemos superado la sociedad industrial, no es tan solo la capacidad de producir bienes la que determina la riqueza de las naciones, sino la calidad de su talento humano. No son tan solo mejores individuos dentro de una sociedad aquellos que tienen mejor conocimiento sino quienes tienen ágil y mejor acceso a la información.

Vivimos en plena revolución de la información, una etapa dentro de la historia muy cercana a nuestro punto de estudio en términos temporales, pero de la cual podemos ya reconocer características únicas en la que las nuevas tecnologías son protagonistas. La información se encuentra cada vez más al alcance del ciudadano común puesto que existe un mejor acceso a esta. Con un contacto casi directo con las fuentes los ciudadanos comparten y difunden su propio conocimiento, creando así una red de información sin precedentes, impensado hace unas pocas décadas. Sin embargo, las disparidades aún están presentes, en 2013 el 39% de la población mundial tiene acceso a internet¹ y en Ecuador el 65%², con un crecimiento aproximado del 200% en 5 años (2008).

El potencial tecnológico con el que se cuenta a la presente fecha nos indica que aún hay un enorme campo para la mejora y la mayor difusión de estas tecnologías al servicio de la sociedad sin descuidar nunca el factor humano, entendiendo que no solo debemos reducir la brecha tecnológica sino también la brecha educativa para que el elemento humano pueda capitalizar efectivamente el beneficio que suponen las nuevas tecnologías.

Por lo tanto la educación sobre el acceso y manejo de nuevas tecnologías tendría que ser un elemento primordial dentro de la planificación del desarrollo de un estado al igual que la implementación tecnológica, entendiendo que este es un valor que solamente puede enriquecer en materia de democracia y libertad a todos los estados del planeta. El programa IFAP de la UNESCO podría ser un aporte visible a la creación de una sociedad inclusiva en Ecuador, siempre y cuando los estados supieran aprovecharlo.

¹ International Telecommunication Union. "ICT Facts Figures." 2013. <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2013.pdf> 27 de Septiembre 2013.

² INEC. "Acceso a Internet Ecuador." Ecuador en Cifras. 2013. INEC. 27 Septiembre 2013 <http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/cienciaTecnologia.html#app=6a63&cd55-selectedIndex=0>

PRIMER CAPÍTULO: ANTECEDENTES

Introducción

En la carta de constitución de la UNESCO del 16 de noviembre de 1945 se estipulan las funciones y propósitos de la organización; sobre el acceso y difusión de la información se dice “(...) Fomentará el conocimiento y la comprensión mutuos de las naciones prestando su concurso a los órganos de información para las masas; a este fin, recomendará los acuerdos internacionales que estime convenientes para facilitar la libre circulación de las ideas por medio de la palabra y de la imagen;...”³.

En este marco se crean programas de acceso y difusión de información. Las primeras muestras de avance se dan en 1967 cuando la UNESCO conjuntamente con el Consejo Internacional de Uniones Científicas decide aunar esfuerzos para desarrollar un estudio que determine la viabilidad de crear un sistema mundial de información científica. En la Conferencia General de 1971 en París se presentan los resultados del estudio y la propuesta de creación de sistema, al que se lo llamará UNISIST⁴. El sistema es “una red flexible basada en la cooperación voluntaria de los servicios existentes y de los que se crearán”⁵ y tiene como objetivo principal el despliegue de la información científica en el mundo a través de la colaboración y cooperación de los científicos para crear una red mancomunada que aproveche la literatura existente y la use en beneficio de la ciencia.

A través del programa la UNESCO se compromete a brindar soporte para el fomento de convenios internacionales de cooperación científica, ayudar a los países en vías de desarrollo para el acceso al material, fomentar procesos y técnicas que permitan el intercambio de la información, facilitar el acceso a la información sin trabas

³UNESCO. "Constitución de la UNESCO." [Portal UNESCO](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=15244&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html). 2013. UNESCO. 27 Septiembre 2013

⁴Rose, John B. "The UNESCO General Information Program and its role in the development of Regional Cooperative Networks." [Purdue University](http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1175&context=iatul). 1989. Purdue University. 29 Septiembre 2013

⁵UNESCO. "Unisist." [Portal UNESCO](http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001356/135602so.pdf). 1971. UNESCO. 29 Septiembre 2013

administrativas y jurídicas, promover la inserción de la mayor cantidad de científicos en distintas ramas para un correcto desarrollo del sistema, entre otras.⁶

Con el fin de tener una noción más clara del aporte de la UNESCO con el UNISIST nos remitimos a 1960, fecha en la que ya existía un fuerte rechazo a la manera en la que se estaba difundiendo la información científica, no habían centros ni redes unificadas de información, mucha de la nueva literatura era una repetición constante debido a la falta de comunicación entre colegas y la dificultad de acceso al material. Además los centros de información como bibliotecas no proporcionaban la infraestructura adecuada acompañado de problemas de traducción de las obras realizadas en otros países. Algunos países desarrollados tenían a su disposición herramientas digitales para el manejo de información, que en vez de aportar a su difusión la fragmentaba.⁷

A esto debemos añadir que “la revolución de la información” permitió que el conocimiento incrementara a cantidades sin precedentes. “Hubo que esperar hasta 1750 para que se duplique el conocimiento del hombre desde la época de Cristo. La segunda duplicación se dio 150 años más tarde en 1900. La tercera duplicación tuvo lugar en la década de 1950. Visto de otro modo, la tecnología ha multiplicado diez por cada 50 años durante más de 2.800 años. En 1950 había un millón de científicos e ingenieros en el mundo, en 1900 había 100.000, en 1850 había 10.000, y en 1800, 1000”.⁸ Por lo tanto, era el momento adecuado para la participación de la UNESCO con un programa como el UNISIST que se adapte a las necesidades del tiempo.

En 1977 se crea el Programa de Información General, conocido por sus siglas PGI, para agrupar todas las actividades que la UNESCO realizaba en el campo de la información. Se divide el programa en periodos con planes con 6 años de duración. El primero de 1977 a 1983 da vital importancia a la información como fuente de desarrollo y hace hincapié en la transferencia y acceso de información, por lo que el papel de la UNESCO

⁶UNESCO. "Unisist. "Portal UNESCO. 1971. UNESCO. 29 Septiembre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001356/135602so.pdf>

⁷UNESCO. "Unisist. "Portal UNESCO. 1971. UNESCO. 29 Septiembre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001356/135602so.pdf>

⁸Reilly, Philip. Conferencia de procedimientos de tecnología de la información. San Juan Puerto Rico, 20 Junio 1968

es el de desarrollar y promocionar sistemas de información y servicios en niveles nacionales, regionales e internacionales.⁹

En el segundo período que comprende 1984-1989 se enfatiza en el reto que tiene la UNESCO en la “eliminación de las barreras lingüísticas, administrativas, legas y financieras que impiden el libre acceso a la información”¹⁰ trabajando principalmente con los países en vías de desarrollo. Además, se toma en cuenta los resultados de los estudios para la creación de UNISIST con el fin de impedir una fragmentación y desorden en la información.

En 1990-1995 hay un cambio significativo en las actividades del programa, debido al desarrollo de las nuevas tecnologías, el enfoque es fomentar su uso, no solo para la información técnica y científica como se promovía en el UNISIST, sino esta vez se incluyen bibliotecas, archivos y otros sistemas de información. Partiendo del hecho de que en esta época muchos de los estados miembros ya tenían o iban a aplicar políticas de información, la UNESCO sigue de mano los avances tecnológicos que permitan crear una infraestructura de la información.

De 1992 en adelante, el plan estratégico ya no se concentra en períodos de 6 años, este último de largo plazo durará hasta la sustitución del programa. Son 4 sus misiones principales: 1) salvaguardar la memoria del mundo 2) información para la educación y el aprendizaje 3) información para el desarrollo humano 4) información para el manejo del medio ambiente.¹¹

Fueron varias las conferencias, seminarios, coloquios, guías, capacitaciones, misiones enviadas a los estados, trabajo conjunto con NGO's, promoción de las actividades en las instituciones regionales, las que se realizaron para la consecución de los objetivos del PGI.

Tras la creación del PGI, 9 años más tarde, en 1985, la Conferencia General aprobó la creación del Programa Intergubernamental de Informática, conocido por sus siglas

⁹ Plate, Axel. "Medium Term Plans."
UNESCO'S Information Concept. Francia: UNESCO, 1997. 221.

¹⁰ Plate, Axel. "Medium Term Plans."
UNESCO'S Information Concept. Francia: UNESCO, 1997. 222.

¹¹ UNESCO'S Information Concept. Francia: UNESCO, 1997. 223.

como PII.¹² El programa trabaja en 2 ejes, el primero “informática y el desarrollo” busca la formación de especialistas y la promoción y fortalecimiento de la infraestructura de cara al desarrollo. El segundo eje “informática y sociedad” se aplica en el entrenamiento y capacitación de la sociedad para utilizar y desarrollar los instrumentos de la información, especialmente en estudiantes de la época que para el año 2000 se convertirían en los nuevos profesionales. Los estados estaban conscientes de que un desarrollo de infraestructura y promoción de la informática facilitarían su desarrollo.¹³

El reto del PII era lograr una cooperación eficiente para que el desarrollo de la informática se traslade a todos los estados, sobre todo aquellos menos desarrollados, que necesitaban de manera urgente el soporte en pro de fomentar su competitividad. Por lo tanto su papel principal fue “fortalecer la cooperación internacional y los esfuerzos nacionales, encaminados a la formación de especialistas, la creación de infraestructuras, la definición de políticas nacionales y el mejor reconocimiento de la función de la informática.”¹⁴

Para 1997 los debates se concentraban en la cooperación conjunta del PII y el PGI cuyas actividades estaban estrechamente relacionadas. Mientras el PGI se enmarca en el contenido y su acceso, el PII aporta a través de la promoción, difusión y fomento de desarrollo de las herramientas de informática y telemática. Es en este año en el que se aprueba por Conferencia General que las reuniones de las comisiones se lleven en conjunto.¹⁵

Algunas de las actividades llevadas a cabo por ambos programas comprenden: “la formulación de políticas nacionales y/o regionales en materia de información (en

¹²Conferencia General UNESCO. "Creación de un Programa Intergubernamental de Informática y del Comité Encargado de Formular este programa."
UNESCO1985: 1. UNESCO. 30 Septiembre 2013

<http://unesdoc.unesco.org/images/0006/000650/065067sb.pdf>

¹³Comité Intergubernamental del PGI. "Documento Principal de Trabajo Primera Reunión."
Portal UNESCO1986: 21. UNESCO. 20 Septiembre 2013

<http://unesdoc.unesco.org/images/0006/000698/069803sb.pdf>

¹⁴Comité Intergubernamental del PGI. "Documento Principal de Trabajo Primera Reunión."
Portal UNESCO1986: 21. UNESCO. 5 Septiembre 2013

<http://unesdoc.unesco.org/images/0006/000698/069803sb.pdf>

¹⁵Consejo Intergubernamental del Programa de Información. "Reunión Conjunta del Consejo del PGI y del Comité PII." Portal UNESCO. 1998:2. UNESCO. 2 Octubre 2013

<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001133/113338so.pdf>

particular, políticas de “acceso universal”), la creación de redes de personas e instituciones (con miras a intercambiar experiencias y conocimientos), el establecimiento de comunidades virtuales de aprendizaje, escuelas virtuales y laboratorios virtuales, el suministro de asistencia para el desarrollo de servicios de buen gobierno en línea y de telecentros comunitarios polivalentes en zonas rurales o desfavorecidas, el fomento del acceso de los analfabetos a la información y la mejora de las infraestructuras de las bibliotecas públicas, los archivos y los centros de documentación como puertas de acceso a la información, incluida la creación de bibliotecas virtuales”.¹⁶

1. IFAP: Definición e Historia

En resolución No. 30 c/36 de la Conferencia General del año 1999 se aprobó la creación de un programa para la sustitución del PGI y PII y en el año 2000 con aprobación del Consejo Ejecutivo en la reunión No. 160 y decisión No. 3.6.1 nació el Programa de Información para todos, IFAP por sus siglas en inglés.¹⁷ El programa es una plataforma de debate internacional que analiza las consecuencias éticas, jurídicas, sociales y culturales de la nueva sociedad de la información, promueve el acceso y la conservación de la información y busca eliminar disparidades entre estados promoviendo el desarrollo de los menos desarrollados a través de la información. El IFAP se concibe para cumplir los siguientes objetivos:

- a) fomentar y ampliar el acceso mediante la organización, la numeración y la conservación de la información;
- b) apoyar la producción de contenidos locales y propiciar la difusión del conocimiento autóctono mediante la alfabetización básica y la iniciación a las tecnologías de la información y la comunicación;
- c) promover la reflexión y el debate internacionales sobre las exigencias éticas, jurídicas y sociales que se plantean a la sociedad de la información;
- d) prestar apoyo a la formación, la educación permanente y el aprendizaje a lo largo de toda la vida, en materia de comunicación, información e informática;

¹⁶Consejo Intergubernamental del Programa de Información. "Reunión Conjunta del Consejo del PGI y del Comité PII. "Portal UNESCO1998: 3-23. UNESCO. 2 Octubre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001133/113338so.pdf>

¹⁷UNESCO. "Historia Programa Información para Todos. "Portal UNESCO. 2013. UNESCO. 2 Octubre 2013
<http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/intergovernmental-programmes/information-for-all-programme-ifap/about-ifap/history>

e) promover la utilización de normas y prácticas ejemplares sobre comunicación, información e informática en las esferas de competencia de la UNESCO;

f) promover la constitución de redes de información y conocimiento en los planos local, nacional, regional e internacional.”

En el informe para la creación del programa presentado en la conferencia general se utilizan los términos “info ricos” e “info pobres” para referirse a la situación dispar entre los estados pues la UNESCO considera la información como bien público que permite el desarrollo a través de una buena gestión. Además se establece que el IFAP cooperará con programas paralelos, ya sean de la UNESCO o de las Naciones Unidas, con instituciones no gubernamentales y privadas con el fin de establecer políticas comunes y modelos de gestión de información eficaces.

Se dispone la primera evaluación del programa para el año 2007 y se estipulan las condiciones necesarias que deben tener los proyectos para ser parte del IFAP. Las actividades y acciones se regirán a los ámbitos o ejes planificados en el documento de creación, siendo estas las directrices generales.¹⁸

El IFAP trabajará en 5 ejes, el primero elaboración de políticas de información internacionales, regionales y nacionales que supone:

- a) Creación de un consenso internacional sobre el concepto de acceso universal y equitativo a la información como derecho humano básico;
- b) creación de un consenso internacional sobre un marco de principios éticos y jurídicos relativos al ciberespacio;
- c) establecimiento de un observatorio internacional sobre políticas de información internacional, regional y nacional;
- d) establecimiento de un centro de intercambio de información sobre prácticas ejemplares de buen gobierno basadas en las tecnologías de la información y la comunicación;
- e) definición de un marco internacional de salvaguardia del patrimonio mundial de información;

¹⁸Consejo Ejecutivo UNESCO. "Decisiones Adoptadas por el Consejo Ejecutivo en su 160ava reunión." Portal UNESCO2000: 21. UNESCO. 2 Octubre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001212/121270s.pdf>

- f) concertación de un acuerdo internacional sobre políticas que rijan el necesario intercambio de información relativa a la vigilancia ambiental y climatológica mundial.”

Un segundo ámbito trata sobre el desarrollo de recursos humanos y de capacidades para la era de la información y comprende:

- a) Elaboración de un marco internacional para garantizar la alfabetización básica y la iniciación a las tecnologías de la información y la comunicación;
- b) establecimiento de redes de formación basadas en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para especialistas en información;
- c) establecimiento de un marco para la cooperación y el intercambio de información acerca de los contenidos y la calidad de la formación en el campo de la información;
- d) actividades de formación en edición y comercio electrónicos para editores y productores.

El tercero se refiere al fortalecimiento de las instituciones que sirven de pasarela para el acceso de la información y propone:

- a) Creación de un portal de la UNESCO sobre organismos dedicados a la información en todo el mundo;
- b) creación de pasarelas públicas nacionales para la circulación de la información en varios países de cada región;
- c) formulación de políticas nacionales de numeración en cuatro países por región;
- d) establecimiento de normas para la gestión y la preservación del conocimiento registrado.

El penúltimo ámbito de acción sobre la elaboración de instrumentos y sistemas de tratamiento y gestión para la información trabajará en:

- a) Realización de un análisis de las necesidades regionales y planificación de políticas sobre la creación de instrumentos de gestión de la información;
- b) preparación de un conjunto multilingüe de instrumentos de gestión de la información de libre acceso;
- c) preparación y ensayo de recopilaciones de las mejores prácticas y normas en materia de gestión de información.”

Finalmente el quinto campo de acción sobre las tecnologías de la información para la educación, ciencia, cultura y educación dispone:

- a) Establecimiento de una plataforma inteligente de información multisectorial y transectorial para ayudar a todos los programas de la UNESCO a formular y adoptar decisiones bien fundadas;
- b) establecimiento de un sistema de seguimiento de las necesidades y tendencias en cuanto al uso de las tecnologías de la información y la comunicación para favorecer el aprendizaje de todos a lo largo de toda la vida;
- c) creación de un portal sobre educación que comprenda enlaces con varias universidades virtuales (previo estudio de viabilidad);
- d) determinación de prácticas ejemplares en materia de edición electrónica en el campo de la ciencia;
- e) preparación de directrices internacionales para organizar el acceso en red a la información científica;
- f) extensión de los centros de datos y de las redes de intercambio de datos e información sobre el medio ambiente en países en desarrollo, particularmente en África;
- g) avance sustancial en el establecimiento de redes mundiales de trabajadores e instituciones culturales y de medios de comunicación que trabajan por la paz, el entendimiento y el desarrollo;
- h) formulación de un marco internacional sobre el multilingüismo y el multiculturalismo en el ciberespacio

En cuanto al Consejo del IFAP la Asamblea General designa a 26 estados miembros que delegan especialistas en los campos de acción del IFAP, se procura que los delegados provengan de diferentes regiones geográficas para conformar un grupo diverso y equitativo. Las reuniones ordinarias se realizarán cada 2 años, con la salvedad que los 3 primeros años después de su creación se las lleven anuales.

Haciendo eco de su naturaleza, los estatutos permiten realizar reuniones virtuales del Consejo con su respectivo reglamento.¹⁹ Además, sobre la financiación, son los estados quienes tienen que sufragar los gastos de sus delegados y la UNESCO solo asume el

¹⁹Consejo Intergubernamental del IFAP. "Guía de Reuniones Virtuales del Bureau." Portal UNESCO2002: 1-6. UNESCO. 3 Octubre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127157e.pdf>

gasto de los estados menos desarrollados. Al igual que otros programas de la entidad, los observadores de otros estados en las reuniones de consejo son bienvenidos.

De los estados miembros del Consejo, 8 de estos se escogen para formar parte de la mesa del consejo, conocido como Bureau, que se reunirá 2 veces al año para evaluar y aprobar proyectos.

1.1 Primera Sesión del Consejo Intergubernamental del IFAP

En la primera sesión del Consejo Intergubernamental en Abril del 2002 se designan los primeros miembros del Consejo Intergubernamental del IFAP dividido por grupos regionales.²⁰ De acuerdo al reglamento, 13 estados serán miembros únicamente 2 sesiones ordinarias de la Asamblea General, mientras los restantes ocuparán el cargo en el Consejo por 3 sesiones. El siguiente cuadro muestra los miembros del Consejo para esta sesión²¹:

Cuadro 1: Miembros del Consejo IFAP Primera Sesión -1

	Members States elected from the 31 st to end of the 32 nd session of the General Conference (2001 - 2003)	Member States elected from the 31 st to end of the 33 rd session of the General Conference (2001 - 2005)
Group I	Canada France Sweden	Germany Spain
Group II		Belarus Russian Federation Slovakia
Group III	Brazil Colombia Peru	Cuba
Group IV	India Philippines New Zealand	China Japan
Group V (a)	Cameroon Madagascar United Republic of Tanzania	Benin Nigeria Zimbabwe
Group V (b)	Bahrain	Iraq Mauritania

Fuente: UNESCO

Adicional se examinan los primeros proyectos del programa: “Proyecto de Recomendación sobre la aprobación y el uso del plurilingüismo y el acceso universal al

²⁰Consejo Intergubernamental IFAP. "Primera Reunión Consejo IFAP."

Portal UNESCO2002: 1-6. UNESCO. 4 Octubre 2013

<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001295/129547s.pdf>

²¹Consejo Intergubernamental IFAP. "Elección de Estados Miembros del Consejo del IFAP."

Portal UNESCO2002: 1. UNESCO. 3 Octubre 2013

<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001253/125301e.pdf>

ciberespacio” y el “Proyecto de la Carta de la UNESCO para la preservación del patrimonio digital”.

De acuerdo a los 5 ámbitos de acción estos fueron los aportes más relevantes del programa²²:

- a) **Elaboración de políticas de información internacionales, regionales y nacionales:** Generación de un documento normativo para el uso del plurilingüismo y acceso universal, perfeccionamiento de un sistema observatorio de la sociedad de la información de la UNESCO, proyecto piloto de interconectividad pública para 5 universidades de Ghana, soporte en la formulación y creación de políticas de información en Mauritania y Uganda, proyecto piloto gobierno en línea en Tanzania.
- b) **Desarrollo de recursos humanos y de capacidades para la sociedad de la información:** Creación de módulo pedagógico sobre saneamiento y aprovechamiento de agua basado en la realidad virtual para África, segunda edición del CD- Room “Internet for the South”, segunda edición del CD- Room “Internet para bibliotecarios”, capacitación sobre CDS/ISIS a nivel regional en Ecuador, Kirguistán y Tailandia, seminarios de capacitación en Ecuador sobre el programa informático IDAMS.
- c) **Fortalecimiento de las instituciones que sirven de pasarela para el acceso a la información:** Soporte para el Programa Memorias del Mundo, patrocinio para la creación de una biblioteca digital de América Latina y el Caribe, programa piloto de telecentros comunitarios en 5 países de África.
- d) **Elaboración de instrumentos y sistemas de tratamiento y gestión de la información:** Creación de biblioteca electrónica piloto en 3 lenguas de África Occidental, publicación CD – ROOM para instrumentos de tratamiento de la información (incluye CDS/ISIS e IDAM), creación del portal de programas informáticos gratuitos de la UNESCO.
- e) **Tecnología de la información para la educación, la ciencia, la cultura y la comunicación:** En el marco de la educación se desarrolla en África el proyecto “Base de conocimientos para decisores sobre aprendizaje abierto y a distancia en la educación superior”, sobre la ciencia se trabajó en un Laboratorio Virtual sobre lagos de drenaje en África, Oriente Medio y Asia Central, en el ámbito de las ciencias sociales se propone el proyecto “Las tecnologías de la información y de la comunicación como instrumento de gestión de la cosa pública en el plano local” y finalmente sobre la comunicación el proyecto más representativo es “Universidades Virtuales: bancos de pruebas y directrices para su creación.

²²Consejo Intergubernamental IFAP. "Actividades Recientes de la UNESCO en el ámbito de las TIC." Portal UNESCO2002: 1-13. UNESCO. 3 Octubre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001254/125408s.pdf>

1.2 Segunda Sesión Consejo Intergubernamental IFAP

En el informe de actividades presentado en la 2da reunión del Consejo Intergubernamental del IFAP en 2003, se resaltan actividades en los 5 ámbitos de acción²³:

- a) **Elaboración de políticas de información internacionales, regionales y nacionales:** Propuesta de Declaración de Principios y Plan de Acción para la sociedad de la información a presentarse en la Cumbre Mundial sobre sociedad de la información, ampliación del Observatorio de la sociedad de la información para hispano hablantes y rusos, con el fin de proponer un debate diverso sin restricción de lengua.
- b) **Desarrollo de recursos humanos y de capacidades para la sociedad de la información:** Proyecto de información a distancia y de universidades electrónicas en África, América Latina y Asia, diseño de un módulo para la capacitación en el uso de medios electrónicos para los jóvenes en el marco del programa INFOYOUTH.
- c) **Fortalecimiento de las instituciones que sirven de pasarela para el acceso a la información:** Asistencia por parte de la Biblioteca Mediterránea para un acceso multilingüe al material, primera reunión de la red de información de Asia y el Pacífico (APIN), automatización de 17 bibliotecas en Argentina y Uruguay, inauguración oficial de la biblioteca de Alejandría.
- d) **Elaboración de instrumentos y sistemas de tratamiento y gestión de la información:** Difusión de Instrumentos de procesamiento de información de la UNESCO (IDAMS, CDS/ISIS) a 1.400 instituciones en todo el mundo, el sitio informativo "WEBWORLD" disponible en francés e inglés
- e) **Tecnología de la información para la educación, la ciencia, la cultura y la comunicación:** Preparación de un proyecto abierto de promoción de acceso a la información en la esfera pública en América Latina, propuesta de proyecto de directrices de dominio público relacionado a la ciencia, refuerzo de capacidades para documentación patrimonial a través del programa "Memorias del mundo".

La UNESCO a través del programa IFAP colaboró en el proceso de preparación de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información a celebrarse en Ginebra en diciembre de 2003. A través de conferencias, simposios, talleres que promovieron los 4 valores principales que la UNESCO considera esenciales en las sociedades de la información: diversidad cultural, igualdad de acceso, libertad de expresión y acceso

²³Consejo Intergubernamental IFAP. "Informe de Actividades relacionada con los 5 ámbitos de trabajo de IFAP."

Portal UNESCO2003: 1-7. UNESCO. 3 Octubre 2013

<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001295/129560s.pdf>

universal a la información. La Declaración de Principios y plan de acción dieron fe de la voluntad de los estados para fomentar sociedades de la información inclusivas basadas en los valores promulgados por la UNESCO.

1.3 Tercera Sesión Consejo Intergubernamental IFAP

La tercera reunión del Consejo Intergubernamental del IFAP tomo lugar en París, en mayo de 2004 con el informe final y de acuerdo al estatuto se procedió a la elección de los directivos del consejo y miembros. Estuvieron en la sesión 24 de los 26 estados miembros²⁴:

Alemania	Angola	Austria	Belarrus
Bélgica	Benin	Camerún	China
Cuba	Eslovaquia	España	Federación
de Rusia	Zimbabwe	Uruguay	Venezuela
Francia	Indonesia	Irán	Japón
Madagascar	Mauritania	Nigeria	Nueva
Zelandia			
Perú	Túnez		

A continuación se detallan las principales actividades desde la última sesión:

- a) **Elaboración de políticas de información internacionales, regionales y nacionales:** Creación de Observatorio Nacional de Asia y del Pacífico impulsado por APIN, establecimiento del Observatorio de la Sociedad de la Información para África en Mozambique, creación del Observatorio para los estados árabes, y otro adicional en Brasil.
- b) **Desarrollo de recursos humanos y de capacidades para la sociedad de la información:** Capacitaciones en algunos países de América Latina sobre una posible nueva versión del programa de almacenamiento de la UNESCO ISIS, capacitación a jóvenes líderes en zonas rurales de 7 países sobre tecnologías de la información, creación de centro de internet abierto en Kabul con el apoyo de “INFOYOUTH”.
- c) **Fortalecimiento de las instituciones que sirven de pasarela para el acceso a la información:** Apoyo a la cooperación regional en miras de crear una red de información que de soporte a la educación virtual, primer seminario sobre universidades virtuales para América Latina y el Caribe desarrollado en Quito, Ecuador, creación de una Universidad virtual en la subregión de Gran Mekong.

²⁴Consejo Intergubernamental IFAP. "Informe Director General sobre la Ejecución del Programa IFAP" Portal UNESCO2004: 1-22. UNESCO. 3 Octubre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001341/134117s.pdf>

- d) **Elaboración de instrumentos y sistemas de tratamiento y gestión de la información:** Perfeccionamiento del programa informático para bibliotecas, GREENSTONE; curso de creación de telecentros rurales impartido en Ecuador, Mozambique y Uganda, foro sobre la utilización de las TIC para optimizar la oferta de oportunidades a las mujeres.
- e) **Tecnología de la información para la educación, la ciencia, la cultura y la comunicación:** Avances en la documentación de material patrimonial en el marco del programa “Memorias el Mundo”, preparación de material pedagógico para el uso de bibliotecas con el apoyo de la RED UNESCO de Bibliotecas Asociados y otros colaboradores.

1.4 Cuarta Sesión Consejo Intergubernamental IFAP

A pesar de que esta ocasión el Consejo tuvo sesión ordinaria 2 años después, hubo informes de actividades anuales. En la séptima reunión del Bureau se abordó la necesidad de un reglamento de participación para los observadores internacionales de ONGs y IGOs y la posibilidad de crear comités nacionales para el apoyo en la ejecución de los proyectos de IFAP. Así también se trabajaba en un “Plan de Visibilidad” para comunicar los objetivos del IFAP a donantes.²⁵

En el reporte de 2004-2005²⁶ se presentan actividades en los 4 ejes principales, considerados los más acordes a la época:

- a) **Alfabetización de la Información:** Programa de Alfabetización para estudiantes secundarios en el Norte de Ghana, Proyecto de Liderazgo para mujeres en Uganda, Diseño e implementación de prácticas de tecnología orientada en África, Programa de entrenamiento de alfabetización de la información para librerías públicas aplicado en: África, Asia, América, Caribe, Europa y Pacífico Sur, fortalecimiento de la capacidad de alfabetización para bibliotecas Vietnamitas.
- b) **Información y Ética:** Guía de Acceso libre al Internet a través de librerías, promoción de acceso a la información: derechos de autor y situaciones conexas en ex Repúblicas de la Unión Soviética, entrenamiento a profesores de escuela en Egipto sobre implicaciones éticas, legales y sociales de las tecnologías de la información.

²⁵Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Informe Borrador Séptima Reunión" Portal UNESCO2004: 3-13. UNESCO. 3 Octubre 2013
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap07_final_report.pdf

²⁶UNESCO. "IFAP: Reporte 2004-2005" Portal UNESCO2005: 1-107. UNESCO. 5 Octubre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001471/147135e.pdf>

- c) **Preservación de la información:** Propuesta de reconstrucción de librerías y archivos post-tsunami en Sri Lanka, programa de cooperación para salvaguardar la información audiovisual en Afganistán, la preservación como método de protección de la herencia cultural del Caribe.
- d) **Medición de la Sociedad de la Información:** Reconocimiento de las mejores prácticas en proyectos de tecnologías de la información y comunicación.

Para el año 2005 – 2006 se aprobaron 24 proyectos en la 8va reunión del Bureau del IFAP²⁷ y para Latinoamérica 4, principalmente en temas de preservación de información listados a continuación: Preservación de la herencia cultural y sus aplicaciones para la educación en Chile, continuación del proyecto preservación como método de protección de la herencia cultural del Caribe, políticas y marcos de regulación en el área de privacidad y acceso público a la información en Latinoamérica, tecnologías de la información aplicadas a idiomas aborígenes y otros menos comúnmente enseñados en México, Perú y Colombia.

El representante del Director General de la UNESCO (Kofi Annans para la fecha), Abdul Waheed Khan, exhorto a los miembros del Consejo a esforzarse aún más en la recaudación de fondos para proyectos, ya que a la fecha el monto de donaciones era similar al del gasto administrativo de mantener IFAP (aproximadamente 300.000 dólares americanos).

A la fecha aún no había consenso final en el “Plan de Visibilidad” ni en cuanto a los reglamentos de observadores y participantes, por lo que el consejo pidió que se trabaje en planes de acción concretos.

En Marzo de 2006 se llevó a cabo la 4ta sesión ordinaria²⁸, dos años posteriores a la última de acuerdo al reglamento del IFAP (Por 3 años se llevarían reuniones ordinarias a año seguido). Los países miembros del Consejo asistentes fueron:

²⁷Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Informe Borrador Octava Reunión"
Portal UNESCO2005: 1-14. UNESCO. 6 Octubre 2013

http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap8_final_report.pdf

²⁸Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Cuarta Sesión"

Portal UNESCO2006: 1-10. UNESCO. 6 Octubre

2013 http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap2006_final_report.pdf

Alemania	Angola	Austria	
Bélgica	China	Francia	Indonesia
Madagascar	Nueva Zelandia	Perú	Uruguay
Venezuela	Canadá	Congo	Republica
Checa	Tanzania		
Egipto	Etiopía	Hungría	Irán
Jamaica	Malasia	Polonia	Sudán
Tunisia	Tanzania		

Se delimitaron 3 áreas estratégicas de acción para 2006-2007:

- a) Promover la alfabetización de la información para todas las personas
- b) Fortalecer la conciencia de la importancia de la preservación de la preservación de la información en general
- c) Promover un mejor entendimiento de las implicaciones éticas, sociales y legales de las tecnologías de la información y comunicación.

Se habló de la estrategia a mediano plazo de la UNESCO 2008-2013 que debe contar con acciones concretas del programa IFAP y estar alineada a la estrategia general que promueva la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Entre los avances más importantes se aprobó el “Plan de Visibilidad” y se invitó a la creación de nuevos comités nacionales del IFAP, adicionales a las 52 actuales con un mejor y mayor empoderamiento.

Para el 2007 se avanzó con 25 proyectos en implementación y 10 más a implementarse. Dentro de los 25 se encuentra “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio” a ejecutarse en Quito, El Cuzco y Cartagena de Indias.²⁹

De acuerdo a la petición del Consejo se añadieron 3 Comités Nacionales de IFAP en Ghana Croacia y Nigeria, los 55 comités (Anexo lista³⁰) darán soporte en 3 niveles: a) Difusión efectiva de las ideas y conceptos del IFAP, b) Promoción de instrumentos y cartas con estándares internacionales c) Apoyar la implementación de los resultados del “World Summit on the information society”.

²⁹Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Seguimiento a los proyectos del IFAP"
Portal UNESCO2007: 1-22. UNESCO. 7 Octubre 2013

http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap12_follow_up_projects.pdf

³⁰Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Comités Nacionales IFAP"

Portal UNESCO2007: 1-9. UNESCO. 7 Octubre 2013

http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap12_national_committees.pdf

Uno de los temas neurálgicos concierne a la recaudación de fondos, los miembros del Bureau proponen alianzas con el sector privado, especialmente con compañías de tecnología, siempre y cuando sus intereses no primen sobre los del bien común. Un acercamiento con Samsung se dio en este marco y se pulieron detalles para lograr un acuerdo.

Dentro de los proyectos de los grupos de trabajo que avanzan con resultados se encuentran “Medición de las sociedades de la información” y “Buenas prácticas en el uso de la información para el desarrollo”.

En el 2008³¹ se mantuvo la reunión del Bureau y del Consejo Intergubernamental, con sugerencias a los proyectos en marcha.

1.5 Quinta Sesión Consejo Intergubernamental IFAP

En la 5ta sesión ordinaria del 22-24 Abril de 2008 se presentó el Plan Estratégico del IFAP 2008-2013 al que se le recomendaron correcciones mínimas, además se sugirió mantener una medición constante de los indicadores de alfabetización de la información con el apoyo del IFAP y el Instituto de Estadísticas de la UNESCO. Los miembros escogidos para el consejo se detallan en el siguiente cuadro³²

³¹ Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Catorceava Reunión del Bureau"
Portal UNESCO2008: 1-8. UNESCO. 13 Octubre 2013

http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap14_final_report.pdf

³² Consejo Intergubernamental IFAP. "Miembros Electos Consejo IFAP Quinta Reunión"

Portal UNESCO2007: 1. UNESCO. 16 Octubre 2013

http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap2008_member_states_election.pdf

2. Cuadro 2: Miembros del Consejo IFAP Quinta Sesión IFAP

	Members States elected from 31 st to end of 32 nd session of the General Conference (2001 - 2003)	Member States elected from 31 st to end of 33 rd session of the General Conference (2001 - 2005)	Members States elected from 32 nd to end of 34 th session of the General Conference (2003 - 2007)	Members States elected from 33 rd to end of 35 th session of the General Conference (2005 - 2009)	Members States elected from 34 th to end of 36 th session of the General Conference (2007 - 2011)
Group I	Canada France Sweden	Germany Spain	Austria* Belgium France ^{1*}	Canada Germany	Austria France Israel
Group II		Belarus Russian Federation Slovakia		Czech Republic Hungary* Poland	
Group III	Brazil Colombia Peru ²	Cuba	Uruguay Venezuela Peru	Jamaica*	Brazil Grenada Venezuela
Group IV	India Philippines New Zealand	China Japan	Indonesia Iran New Zealand^{3*}	China* Indonesia	DPR Korea Thailand Viet Nam
Group V (a)	Cameroon Madagascar United Republic of Tanzania	Benin Nigeria Zimbabwe	Cameroon Madagascar Angola	Congo Ethiopia United Republic of Tanzania*	Kenya Nigeria Côte D'Ivoire
Group V (b)	Bahrain	Iraq Mauritania	Tunisia	Egypt Sudan*	Libya

Present composition of the Council

Fuente: UNESCO

1.5.1 Plan Estratégico IFAP 2008-2013

El plan estratégico 2008-2013 tiene como misión “Ayudar a los estados miembros a desarrollar e implementar políticas nacionales de información y estrategias para el conocimiento en un mundo cada vez más regido por las tecnologías de la información”³³

Se realizó un recuento de los logros obtenidos a la fecha, resultado de un análisis realizado el 2006 y detallados a continuación:

- a) Creación de un marco intergubernamental
- b) Creación de Comités Nacionales
- c) Publicaciones en el área de especialización del IFAP
- d) Apoyo en la implementación de políticas e instrumentos
- e) Desarrollo del Bureau del IFAP con especialistas y consultores
- f) Organización de debates entre ONGs, estados y otros representantes

³³Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Quinta Sesión"

Portal UNESCO2008: 1-13. UNESCO. 16 Octubre 2013

http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap2008_final_report.pdf

Si bien se destacó la labor realizada por los miembros del Consejo y Bureau, se enfatizó en la necesidad de crear un programa con mayor empoderamiento y recursos, por lo que se propusieron las siguientes actividades clave para lograr su cometido:

- a) Desarrollar y mantener un observatorio sobre políticas y estrategias
- b) Trabajar en 5 áreas prioritarias: Información para el desarrollo, alfabetización de la información, preservación de la información, ética e información, accesibilidad de la información.
- c) Enfocarse en los derechos humanos y la información, como se propuso en la Cumbre Mundial de la Información, conocida como WSIC por sus siglas en inglés.
- d) Tener una participación activa en debates sobre la sociedad de la información
- e) Dar soporte a los estados miembros en el mantenimiento o implementación de un marco de políticas de información de acuerdo a sus necesidades particulares.
- f) Aprovechar de mejor manera las oportunidades de cooperación con socios o miembros interesados y conseguir donaciones monetarias.
- g) Mejorar la eficiencia y efectividad del IFAP
- h) Cooperar con el “ Programa para el desarrollo de la comunicación” de la UNESCO
- i) Crear sinergias con la secretaría de la UNESCO para lograr sus objetivos en los campos de comunicación e información.

1.6 Sexta Sesión Consejo Intergubernamental IFAP

Previo a la sexta reunión del Consejo Intergubernamental se dieron reuniones de Bureau. Para el 2009³⁴ los esfuerzos se enfocaron en la recaudación de fondos, el Bureau pedía a los miembros del Consejo que se incremente el aporte para el Fondo del IFAP, con esto y las donaciones se podrían aprobar aún más proyectos. Además se propuso la creación de un “Código de Ética para las sociedades de la información” a ser elaborado por el grupo de trabajo asignado.

³⁴Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Quinceava Reunión"
Portal UNESCO2009: 1-10. UNESCO. 20 Octubre 2013
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap15_final_report.pdf

Un ejemplo eficiente de recaudación de fondos se expuso por parte del Director de la División de Desarrollo económico de la UNESCO sobre el “Programa para el desarrollo de la comunicación”, el cual tienen acuerdos de donaciones hasta el año 2011 por un monto de 3,6 millones de dólares.

El reporte de la IFAP se presentó en la 182ava reunión de Consejo Ejecutivo de la UNESCO.³⁵ y en la 16ava³⁶ reunión de Bureau se debatió sobre los comentarios generados en torno al proyecto. Los miembros del Consejo Ejecutivo apoyaban los objetivos perseguidos por el IFAP pero les preocupaba la cantidad de recursos necesarios para cumplirlos. El IFAP pidió apoyo económico con la esperanza de que su solicitud sea aprobada a la brevedad.

La sexta reunión se llevó a cabo del 29 al 30 de Marzo de 2010 con la selección de los nuevos miembros.

En el período de dos años se trabajó en los ejes de acción propuestos por el plan estratégico a través de las siguientes actividades (detallamos las de interés global y de América Latina)³⁷:

- a) **Soporte a los estados para la creación e implementación de políticas y estrategias de información:** Creación “Guía de Políticas Nacionales para la Sociedad de la Información”, creación de observatorio de la sociedad de la información del IFAP, reporte anual de políticas para la sociedad de la información
- b) **Grupos de Trabajo:** El grupo de la preservación de la información aportó en la creación del documento “Guía de Políticas Nacionales para la Sociedad de la Información” en el capítulo de preservación
- c) **Comités Nacionales:** Primera reunión consultiva de comités nacionales en 2008, creación de la Guía para la creación y operación de los Comités Nacionales

³⁵Consejo Ejecutivo UNESCO. "Decisiones Adoptadas en el Consejo Ejecutivo en su 182ava Reunión"
Portal UNESCO2009: 23. UNESCO. 20 Octubre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001861/186172s.pdf>

³⁶Bureau Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Dieciseisava Reunión"
Portal UNESCO2010: 9. UNESCO. 20 Octubre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001872/187224e.pdf>

³⁷Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Sexta Sesión"
Portal UNESCO2010: 1-11. UNESCO. 4 Noviembre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001870/187072e.pdf>

- d) **Contribución al objetivo global de información para todos:** Taller “Desarrollo de habilidades para la alfabetización” desarrollado en el Caribe, premiación de casos de éxito de IFAP en 2008.
- e) **Fomento de debate y seguimiento de las líneas de acción del WSIS:** Asistencia de los miembros del Bureau a la reunión para implementación de las líneas de acción del WSIS
- f) **Relaciones entre UNESCO e IFAP:** Se busca trabajar en un modelo de cooperación entre ambos, se realizó la petición formal al Consejo Ejecutivo de la UNESCO para que el cumplimiento de su objetivo de información sea llevado a cabo principalmente por el IFAP.
- g) **Eficiencia y Efectividad del IFAP:** China es el único país que ha contribuido con aportes monetarios anuales de US\$20.000, Reconocimiento anual de la labor de los comités nacionales que mejor aporten a la promoción de la sociedad de la información en las áreas de acción, así como de los miembros interesados (incluyen socios estratégicos, estados miembros y demás), cooperación entre el Bureau y la secretaría de la UNESCO para trabajar por los objetivos de información.

1.7 Séptima Sesión Consejo Intergubernamental IFAP

La séptima reunión del Consejo Intergubernamental se llevó a cabo del 2 al 3 de Abril del 2012, con todos los miembros presentes:³⁸

Austria	Bélgica	China	Colombia
Congo	Etiopía	Granada	Indonesia
Iran	Israel	Kazakhstan	Kuwait
Latvia	Madagascar	Mali	Mongolia
Nigeria	Perú	Filipinas	Rusia
Omán	Ucrania	Emiratos Árabes Unidos	Uruguay
Tanzania			

De acuerdo a los 5 ejes de acción se presentaron actividades, aunque solo en 3 de ellos se dieron adelantos importantes.

- a) **Accesibilidad de la información e Información para el Desarrollo:** Creación de Biblioteca Virtual sobre políticas relativas a América Latina (incluye Ecuador), desarrollo de proyecto “Acceso a la información, la rendición de cuentas y transparencia en la región Andina”.
- b) **Alfabetización Informacional:** Taller sobre alfabetización en TIC en la red de información de Asia y Pacífico (APIN)

³⁸ Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Séptima Sesión" Portal UNESCO2012: 2-12. UNESCO. 7 Noviembre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002197/219769e.pdf>

- c) **Información y Ética:** Reunión internacional para trabajar la línea de Acción de WSIS, con el tema “Ciberética y ética de la información”.

Sobre los puntos de acción del plan estratégico se rindió cuentas del trabajo realizado:

- a) **Comités Nacionales:** Primera conferencia nacional del IFAP para países de habla inglesa y neerlandesa del Caribe, intercambios periódicos entre Comités Nacionales.
- b) **UNESCO e IFAP:** Asesoría por parte de los miembros del Bureau y el Consejo a la Secretaria y por parte de esta apoyo económico al proyecto
- c) **Grupos de Trabajo:** El grupo de trabajo de preservación de la información trabajo en 4 propuestas no incluidas en el plan estratégico del bienio debido a temas presupuestarios, el grupo de ética e información trabajo en el mejoramiento del “Código de ética para la información” a ser presentado en reunión ejecutiva de la UNESCO, el grupo de la información para el desarrollo trabajo con un nuevo comité nacional en Kuwait, el grupo de acceso a la información trabajó en Madagascar y el grupo de alfabetización de la información realizó el 1er foro sobre el tema en 2011

Entre los temas varios que se trataron se agradeció el nuevo fondo provisto por la secretaria de la UNESCO para la ejecución de proyectos por un monto de US\$492.000, además se pidió trabajar en el nuevo plan estratégico 2014-2021, alineado al presentado por UNESCO.

2. Ecuador y UNESCO

Ecuador es miembro de la UNESCO desde el 22 de Enero de 1947, con 10 convenciones de la UNESCO ratificadas, 10 con adhesión y 3 de aceptación.³⁹

En 1983 se estableció en Ecuador la Oficina Regional de Comunicación para América latina de la UNESCO trabajando paralelamente con la oficina de Representación de la UNESCO para Colombia y Ecuador. Entre 1998-2001 volvió a desempeñar únicamente el papel de representación para los países mencionados y la oficina de comunicación se trasladó a Panamá. Un año más tarde Panamá perdió la sede y se trasladó nuevamente a Ecuador, con un nuevo nombre “ Oficina Regional de Comunicación en Información

³⁹UNESCO. "Información Oficial Ecuador." Portal UNESCO. 2013. UNESCO. 15 Noviembre 2013
<http://www.unesco.org/new/es/unesco/worldwide/unesco-regions/latin-america-and-the-caribbean/ecuador/>

para América Latina” que fungía también como oficina multipaís para los estados de la región Andina: Ecuador, Colombia, Bolivia y Venezuela.⁴⁰

2.1 Ecuador y el IFAP

El IFAP se creó en el año 2001, desde entonces al 2012 se dieron 7 sesiones de Consejo Intergubernamental, Ecuador no ha sido miembro de este desde su creación, tomando en cuenta que sus países vecinos como Perú, Colombia y Venezuela si han participado del consejo.

La primera actividad desarrollada en Ecuador en el marco del IFAP se dio en Quito durante el mes de Abril de 2003, con el “Primer Seminario Virtual sobre universidades virtuales de América Latina y el Caribe” y con la participación de 40 expositores internacionales.

La convención se da una vez se conocen algunos resultados del Programa Observatorio sobre Educación Superior en América Latina y el Caribe desarrollado por el Instituto Internacional de la Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) en el que se analizaron 15 monografías nacionales (incluye investigación de Ecuador) para determinar la situación actual, evolución y perspectivas⁴¹

Se plantearon estrategias sobre los resultados para mejores y más eficientes métodos de universidades virtuales en la región. En cuanto a Ecuador, la Universidad Técnica Particular de Loja fue seleccionada como núcleo coordinador de centros de estándares de calidad.

Del seminario se adoptó, tras decisión unánime, la “Declaración de Quito sobre el Rol de las Universidades en la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe”(Anexo Declaración⁴²) La iniciativa a la vez formó parte de la WTSIS y la Reunión de Seguimiento de la Cumbre Internacional sobre Educación Superior.

⁴⁰UNESCO. "Oficina de Quito UNESCO "Portal UNESCO. 2013. UNESCO. 15 Noviembre 2013<http://www.unesco.org/new/es/quito/about-this-office/>

⁴¹ SILVIO, José. RAMA, Claudio. LAGO María Teresa. "Tendencias de la Educación Superior Virtual en América Latina y el Caribe."

La educación superior virtual en América Latina y El Caribe. México: IESALC, 2004. 4.

⁴²IESALC y ORCILAC. "Declaración de Quito sobre el Rol de las Universidades en la Sociedad de la Información"

En 2002 se realizaron capacitación sobre CDS/ISIS en Ecuador y en 2004 se impartió el curso “Creación de Telecentros Rurales” en Ecuador, Mozambique y Uganda.

Para el 2006 se aprobó el proyecto “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades Patrimonio” en Cartagena de Indias, Cuzco y Quito, gracias al aporte económico del gobierno español con una asignación total de US\$601.762 dólares, el proyecto más grande del IFAP para ese año.

En Quito el proyecto se llevó a cabo con el auspicio del Ministerio de Administración Pública de España y el trabajo conjunto del Municipio de Quito y la UNESCO

Una segunda fase se llevó a cabo de 2010-2012 con un proyecto de mejor alcance sobre “Acceso a la información, rendición de cuentas y transparencia en la región andina” llevada a cabo por la oficina de la UNESCO en Quito y con la colaboración del Ministerio de Telecomunicaciones.

3. Conclusiones

El programa IFAP de la UNESCO fue creado como una plataforma de debate internacional para promover acciones que faciliten el desarrollo de los estados a través del acceso y correcto uso de la información y las tecnologías actuales.

Uno de los principales logros obtenidos desde su creación el año 2000 fue el apoyo en la creación de la normativa legal implementada en varios estados sobre la sociedad de la información y su impacto en el desarrollo. Además, la creación de comités nacionales permitió un trabajo más eficiente en la planificación de proyectos de acuerdo a las necesidades propias de los estados.

Sin embargo, dentro de la Conferencia General de la UNESCO se señalaron algunas falencias en la consecución de los objetivos del IFAP, siendo uno de los principales problema el financiamiento de proyectos, gestión que debe ser realizada por los miembros a través de alianzas con empresas privadas. Esta limitación monetaria ha estancado varias iniciativas del programa.

En el caso de Ecuador 2 proyectos fueron aprobados gracias a los recursos obtenidos por parte del Gobierno de España. Analizaremos su real aporte al desarrollo del país en los capítulos posteriores.

El reto para el IFAP en los próximos años será crear sinergias con otros programas de la UNESCO, como es el caso del Programa de Comunicación, con el fin de lograr mayores avances en las 5 áreas de enfoque y será responsabilidad del Bureau conseguir los fondos que permitan manejar un presupuesto más acorde a las ambiciones del programa. Es posible que con la creación de más comités nacionales esta labor se facilite.

SEGUNDO CAPÍTULO: PROYECTOS DEL PROGRAM IFAP DESARROLLADOS EN ECUADOR

1. Primera Fase Proyecto IFAP: Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio

El concepto sobre Gobierno Electrónico de UNESCO manifiesta que: “Gobierno electrónico se define como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar los servicios y la información ofrecidas a los ciudadanos, ayudar a la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar la transparencia del sector público y la participación ciudadana”

En el marco del programa IFAP, alienado a los objetivos el milenio de las Naciones Unidas, el proyecto “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio” es aprobado por el Bureau en Marzo de 2004 y los fondos son asignados en diciembre de 2005. Se prevé su implementación en las ciudades ícono de UNESCO en la región: Cuzco, Cartagena de Indias y Quito a través del financiamiento del Ministerio de Administración Publica de España con US\$601.702 ⁴³ y una duración de 4 años.

El proyecto propone crear modelos locales adaptados a las necesidades de cada ciudad para cumplir con los objetivos del gobierno electrónico, tomando en consideración su estatus de ciudades patrimoniales.

Una vez aprobado el proyecto se realizan los acercamientos pertinentes con las municipalidades de las 3 ciudades, a través de un memorándum de reconocimiento del plan y la posterior firma del acuerdo de cooperación.

1.1 Gobierno Electrónico: Importancia y Objetivos

El desarrollo de la sociedad de la información y conocimiento se da a pasos agigantados, lo que exige al Estado su modernización, a través de la aplicación de las nuevas innovaciones en tecnologías de la información y comunicación para servicio de

⁴³Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Seguimiento a los proyectos del IFAP"
Portal UNESCO2007: 1-22. UNESCO. 7 Octubre 2013
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap12_follow_up_projects.pdf

los ciudadanos. El informe final sobre “Modelo electrónico para Ciudades patrimonio” hace referencia a los beneficios de la correcta aplicación de Gobierno Electrónico en un estado o región⁴⁴:

- a) Acercar a los gobiernos nacionales, locales y municipales a las necesidades de los ciudadanos.
- b) Mejorar el acceso de la información pública
- c) Simplificar la obtención de documentos y la realización de trámites y pagos ciudadanos.
- d) Aportar con soluciones de largo plazo
- e) Generar información de utilidad para la planificación de las diversas áreas de gestión pública
- f) Optimizar la capacidad operativa interna de las instituciones
- g) Establecer estándares en la información de uso público
- h) Realizar reingenierías en las administraciones públicas
- i) Fomentar marcos jurídicos y planes de desarrollo de largo plazo
- j) Promocionar el uso de las TICs entre los ciudadanos
- k) Generar transparencia y participación ciudadana en la gestión pública
- l) Desarrollar una constante innovación en los procesos administrativos y de servicios.
- m) Disminuir costos de operación, ahorrar tiempo en la atención
- n) Mejorar la calidad de servicios básicos
- o) Contar con un catastro más eficiente y mejorar el conocimiento del suelo
- p) Fomentar la rendición de cuentas y fortalecer la democracia.

⁴⁴UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio.
Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

1.2 Antecedentes

Para tener un mejor entendimiento del aporte del proyecto se deben conocer las iniciativas planteadas desde el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito sobre Gobierno Electrónico y el marco legal que lo sustenta desde el año 2000, así como la situación del país sobre acceso y uso de TICs en el contexto cronológico y temporal en el que se aplica el proyecto.

1.2.1 Acceso y uso de las TICs en Quito y Ecuador 2006

En el año 2006 no existían cifras oficiales sobre las tecnologías de la información en Ecuador, es así que las que se utilizan como referencia se obtienen de aproximaciones elaboradas por organizaciones de diversa índole, un síntoma de la insipiente del uso de las tecnologías de la comunicación para los fines que prevé la implementación de un modelo de gobierno electrónico a varias décadas de iniciado el período conocido como Sociedad de la Información.

De acuerdo al Internet World Stats, para inicios de Siglo, Ecuador contaba con 180.000 usuarios de internet, que en relación al total nacional a la época (12.090.804 aprox.)⁴⁵ supone un 1,46%, mientras que para el 2005 tenemos 624.600 usuarios, que representan el 5,2%

Hay que tomar en consideración que a finales de 2005 el país con mayor nivel de penetración de internet es Nueva Zelanda con 76,3%.

⁴⁵ INDEX MUNDI. "Ecuador Perfil . "INDEXI MUNDI. 2013. INDEXI MUNDI. 24 Noviembre 2013
http://www.indexmundi.com/es/datos/2000/ecuador/poblacion_perfil.html

3. Cuadro 3: Estadísticas Acceso a Internet Sudamérica 2000-2005

País	Población (Est. 2005)	Usuarios Internet (2000)	Usuarios Internet (Actual)	% Penetración	% Usuario Región	Crecimiento (2000-2005)
Argentina	37,584,554	2,500,000	7,500,000	20.00%	15.40%	200.00%
Bolivia	9,073,856	120,000	350,000	3.90%	0.70%	191.70%
Brasil	181,823,645	5,000,000	22,320,000	12.30%	45.90%	346.40%
Chile	15,514,014	1,757,400	5,600,000	36.10%	11.50%	218.70%
Colombia	45,926,625	878,000	3,585,688	7.80%	7.40%	308.40%
Ecuador	12,090,804	180,000	624,600	5.20%	1.30%	247.00%
Guayana Francesa	194,277	2,000	38,000	19.60%	0.10%	1800.00%
Guyana	877,721	3,000	145,000	16.50%	0.30%	4733.30%
Paraguay	5,516,399	20,000	150,000	2.70%	0.30%	650.00%
Perú	28,032,047	2,500,000	4,570,000	16.30%	9.40%	82.80%
Surinam	460,742	11,700	30,000	6.50%	0.10%	156.40%
Uruguay	3,251,269	370,000	680,000	20.90%	1.40%	83.80%
Venezuela	24,847,273	950,000	3,040,000	12.20%	6.30%	220.00%
TOTAL Sudamérica	365,195,887	14,292,100	48,633,288	13.30%	100.00%	240.30%

FUENTE: Internet World Stats

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPTTEL) presentan cifras que difieren entre sí, por lo que nos basaremos en los datos arrojados por el estudio “Las TIC y competitividad en Quito” que considera dentro de las proyecciones, los usuarios de cybercafes o telecentros.

4. Cuadro 4: Usuarios Internet en Quito

Usuarios Dial Up	252.796
Usuarios Corporativos	520.584
Usuarios Cybercafes	114.810
Total	887.790

Fuente: Estudio “Las TIC y Competitividad en Quito 2007”

En el mismo estudio se proyectan los usuarios de internet para el distrito de la ciudad de Quito, con escenarios optimistas, medios y pesimistas. En el pesimista únicamente se toma en cuenta el nivel de penetración nacional y se lo transpola al número de habitantes en Quito, en el medio se realiza un promedio, mientras que en el optimista se alimenta la hipótesis de una mayor penetración en la capital, considerando la distribución de ciberespacios por provincia.⁴⁶

⁴⁶CONQUITO. "Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Quito 2007" Imaginar2007: 47-61. IMAGINAR. 26 Noviembre 2013
http://www.imaginar.org/docs/TIC_Quito_Competitividad.pdf Estudio Quito y TIC

5. Cuadro 5: Cálculo de Usuarios en Internet en el DMO

Escenario	Usuarios de Internet	Penetración
Pesimista	142.303	6.8 %
Medio	211.958	10.1 %
Optimista	281.612	13.5 %

FUENTE: Elaboración Santa Fe Associates

Para la fecha era común el uso de tecnología “dial – up” para conexión a internet a través cable telefónico, la rapidez de conexión promedio de acuerdo al estudio “Quito y las TIC” era de 128Kbps

Las conexiones dedicadas representan, a la fecha en referencia, un porcentaje mínimo dentro del total de conexiones a internet pero se proyectaba un alto nivel de crecimiento para el futuro próximo.

1.2.2 Marco Legal 2000 – 2006

1.2.2.1 Marco Legal Nacional

Para inicios de siglo el Estado Ecuatoriano a través del Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y con resolución 379-17 propone la “Declaración de acceso universal a los servicios de telecomunicaciones” como un primer paso para su compromiso de proveer de servicios de telecomunicación a la población y un desarrollo económico, político, cultural y social basado en el acceso y uso de las TICs.⁴⁷

El siguiente año en la Cumbre de las Américas de 2001, realizada en la ciudad de Quebec, se propone la “Agenda de Conectividad para las Américas”⁴⁸ con el fin de crear un instrumento que establezca un marco de acción y compromisos para que los estados se inserten y participen activamente en la nueva sociedad de la información y el conocimiento.

Uno de los compromisos es crear un plan de acción para cada estado, con estrategias y procedimiento adaptados a su realidad. Ecuador creó su agenda de conectividad en agosto de 2002 y la estableció como política prioritaria de estado en decreto No.3393

⁴⁷JURADO, Romel. "Diagnóstico de las Políticas de TIC en el Ecuador"

FLACSO2005: 47. FLACSO. 27 Noviembre 2013 http://www.flacso.org.ec/docs/diagnostico_tic.pdf

⁴⁸Comisión Interamericana de Telecomunicaciones "Agenda de Conectividad para las Américas. Plan de Acción Quito". Organización Estados Americanos2003: 1-49. Organización Estados Americanos. 27 Noviembre 2013 <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=kDmcx5eKyBE%3D&tabid=413>

del 27 de noviembre de 2002⁴⁹, a través de la Comisión de Conectividad creada para este fin. Dentro de las áreas de prioridad de intervención se establecen: infraestructura de conectividad, tele-educación, tele-salud, *gobierno en línea* y comercio electrónico.

En mayo de 2004 se aprueba la Ley de Transparencia del sector público para democratizar la participación ciudadana y promover la rendición de cuentas de forma clara y precisa por parte de los funcionarios públicos, avalados en el principio de publicidad de la información. A diferencia de los decretos y políticas de estado mencionados anteriormente, es la primera vez que se establece un marco legal que prevé acciones punitivas sobre faltas que atenten contra dicha iniciativa traducida en ley.

1.2.2.2. Marco Legal Distrito Metropolitano de Quito

En Octubre de 2005 se expide la “Ordenanza Municipal que regula el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito” incorporado en el Título II del Libro Primero del Código Municipal.⁵⁰

1.2.3 Iniciativas de Gobierno Electrónico para el Municipio de Quito previo a 2006

1.2.3.1 Quito Digital

Con ordenanza Municipal 3531 se aprueba en julio de 2004 el “Plan Equinoccio Siglo XXI”, un plan estratégico de iniciativa de la Alcaldía, creado, debatido y consensuado por diversos actores sociales de la ciudad con mira al Quito de 2025. Se enfoca en los ejes neurálgicos del desarrollo de una urbe: económico, social, territorial y político.

Dentro del eje económico y del programa de innovación se incluye el proyecto “Quito Digital” en el que las tecnologías de la información forman parte fundamental del proceso de modernización. Cabe mencionar que en Abril de 2003 el proyecto ya se puso en marcha, con cooperación del CONATEL, UNESCO, Andinatel, la Escuela

⁴⁹JURADO, Romel. "Diagnóstico de las Políticas de TIC en el Ecuador" FLACSO2005: 47. FLACSO. 89 Noviembre 2013 http://www.flacso.org.ec/docs/diagnostico_tic.pdf

⁵⁰Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. "Ordenanza No. 159 Tecnologías de la Información" Portal Municipio de Quito2005. MDMQ. 29 Noviembre 2013 http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-159%20-%20TECNOLOGIAS%20DE%20LA%20INFORMACION%20Y%20COMUNICACION.pdf

Politécnica Nacional y la Agencia de Conectividad.⁵¹ Quito Digital propone trabajar en 5 subproyectos: Gobierno Digital, cybernarios, Educa –Net, Memoria Digital e Internet para Todos.

- a) Gobierno Digital: Busca la universalización de las TICS a través de su uso en dos niveles: gestión de la administración pública y participación ciudadana.
- b) Cybernarios: Creación de centros públicos para capacitación y uso de las TICs, ubicados en las administraciones zonales del MDMQ
- c) Educa – Net: Uso de las TICs para el aprendizaje, capacitación e investigación en las escuelas misionales, fiscomisionales y municipales.
- d) Memoria Digital: Preservación, conservación y difusión del acervo patrimonial y cultural de Quito.
- e) Internet para todos: Ampliación de la cobertura y accesibilidad de las TICS, promoción para uso doméstico y empresarial.

En el sentido que nos compete, que es el que concierne a “Gobierno Electrónico”, entenderíamos a Quito Digital como el primer programa de la ciudad que propone un modelo de ciudad y gobierno digital.

1.3 Propuesta Modelo de Gobierno Electrónico Ciudades Patrimonio

1.3.1 Objetivo

La oficina Regional de Comunicación e Información para América Latina y el Caribe (ORCILAC) propone la creación de un programa de gobierno electrónico para ciudades patrimonio con el objetivo de fomentar la gobernabilidad democrática, transparencia y acceso a la información, y participación ciudadana a través de las TICs.

1.3.2 Origen y Justificación

Varias fueron las circunstancias que determinaron el éxito de la puesta en marcha del proyecto “Modelo Electrónico para ciudades Patrimonio”. Enumeraremos las principales en forma cronológica:

- a) En 1998 la UNESCO brindó asesoría técnica para la implementación de un programa de gobierno electrónico en México. A la fecha (2003) era uno de los

⁵¹ Diario El HOY. "Telecomunicaciones: El Proyecto Quito Digital en Marcha." Diario El HOY 16 Abril 2003: 1. Diario El HOY. 30 Noviembre 2013 <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/telecomunicaciones-el-proyecto-quito-digital-en-marcha-144513.html>

estados con mayores avances en este ámbito, una muestra de éxito en este campo por parte del organismo internacional.

- b) Desde 2003 la UNESCO mostró su voluntad de cooperación con el programa Quito Digital, impulsado por la Municipalidad de esta ciudad.
- c) En 2003, La ORCILAC, conjuntamente con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), apoyan la creación de la “Red Hermandad Americana de Ciudades Patrimonio de la Humanidad”, conformada por 36 ciudades patrimonio de América con un fin de cooperación y facilitación de experiencias.
- d) Acercamiento de la UNESCO con la Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones, quienes habrían desarrollado un modelo de ciudad digital que serviría como inspiración para el programa propuesto.
- e) Con el apoyo de CISCO Systems se implementa una cátedra compartida UNESCO – CISCO sobre “Tecnologías de Redes de Computadoras” en la Universidad de los Andes (Mérida-Venezuela)
- f) Inauguración de la Casa de España en Cartagena de Indias en 2003, sede del Centro de Cooperación Iberoamericana para los países andinos. Es un hito importante dentro de los antecedentes ya que la UNESCO invita al Gobierno de España a participar en el proyecto.
- g) Misiones de sensibilización a los representantes municipales y sociedad civil sobre gobierno electrónico, realizadas a finales de 2003 en Cuzco y Cartagena de Indias con excelente aceptación por parte de los involucrados.

Tomando en cuenta que la financiación provendría del Gobierno Español, la selección de las 3 ciudades (Quito, Cuzco, Cartagena de Indias) en las que se aplicará el programa se basó en el cumplimiento estos requerimientos⁵²:

- a) Tasas de preparación electrónica (e- readiness) superiores a otras ciudades patrimonio de la región.
- b) Considerable número de puntos de acceso a la información, como cybercafés.
- c) Infraestructura teleinformática
- d) Estatus de ciudades patrimoniales
- e) Ciudades turísticas y con potencial a explotar

⁵²Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Matriz Proyectos IFAP"
Portal UNESCO2005: 6. UNESCO. 1 Diciembre 2013
<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap/Funded%20IFAP%20Projects.pdf>

- f) Voluntad política
- g) Excelentes relaciones con el Gobierno de España

Una vez definidas las ciudades, el Gobierno de España, a través del Ministerio de Administración Pública expresó su voluntad de financiar el proyecto con US\$601.702. Finalmente la iniciativa entraría en marcha a finales de 2005 con la colocación de fondos para su ejecución.

1.3.3 Actividades Propuestas

El cuadro a continuación muestra un plan de actividades propuesto en primera instancia para la ejecución del proyecto.⁵³ Cuando analicemos la implementación del programa revisaremos los cambios realizados al esquema inicial y los resultados obtenidos.

⁵³Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Matriz Proyectos IFAP"
Portal UNESCO2005: 6. UNESCO. 1 Diciembre 2013
<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap/Funded%20IFAP%20Projects.pdf>

6. Cuadro 6: Plan de Actividades Proyecto "Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio"

Actividad	Sub Actividades	Responsable	Dirigido
Realización de Estudios de Consultoría	A) Infraestructura teleinformática y puntos de acceso de red	Cátedra UNESCO - CISCO de Tecnologías de Redes de Computadoras	Cartagena de Indias, Cuzco y Quito
	B) Estudio y diseño de servicios de gobierno electrónico	Equipo Gobierno Electrónico Gobierno de Colima	Cartagena de Indias, Cuzco y Quito
	C) Diseño de Cátedra UNESCO Gobierno Electrónico	ORCILAC	Una de las 3 ciudades patrimonio.
	D) Diseño de Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio	Equipo Gobierno Electrónico Gobierno de Colima y Municipios	Cartagena de Indias, Cuzco y Quito
Creación de Centro de Dirección y Capacitación de Gobierno Electrónico en las Municipalidades		Municipios	
Cursos de Capacitación	Curso 1: Para Funcionarios del Gobierno Curso 2: Para facilitadores en puntos de acceso Curso 3: Para comunicadores sociales Curso 4: Segundo curso para facilitadores en puntos de acceso	Equipo Gobierno Electrónico Gobierno de Colima	Cartagena de Indias, Cuzco y Quito
Creación Cátedra UNESCO de Gobierno Electrónico		ORCILAC	Una de las 3 ciudades patrimonio.
Publicación y Distribución del Modelo de Gobierno Electrónico de Ciudades Patrimonio		ORCILAC	
Evaluación Continua y Regulación		ORCILAC	Cartagena de Indias, Cuzco y Quito
Visibilidad del Donante		ORCILAC y Municipios	Cartagena de Indias, Cuzco y Quito
Resultados y material de otros proyectos del IFAP serán compartidos, incrementando los servicios de gobierno electrónico		ORCILAC	Cartagena de Indias, Cuzco y Quito

FUENTE: Proyectos IFAP UNESCO

1.3.4 Voluntad Política

Como antecedente sabemos que la UNESCO colaboró en el diseño e implementación del proyecto Quito Digital, iniciativa de la Administración del Alcalde Paco Moncayo, el mismo que converge con el “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades Patrimonio” aprobado por el Consejo Intergubernamental del IFAP y puesto en marcha oficialmente a partir de Enero de 2006.

Andrew Radolf, Director de la Organización de las Naciones Unidas para América Latina y el Caribe y el Alcalde de la Ciudad de Quito, Gral. Paco Moncayo, ratificaron su compromiso con el desarrollo de las sociedades de la información a través de la aceptación del “Programa Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio” a implementarse en la ciudad de Quito desde el 26 de Octubre de 2006 tras la firma del convenio de cooperación.

1.3.5 Análisis de la Problemática del Gobierno Electrónico en el MDMQ

En Octubre de 2007 la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) publicó el libro “Experiencias Andinas de Gobierno Electrónico: La problemática de la participación ciudadana” con un estudio de caso realizado por Belén Albornoz sobre las versiones de Gobierno Electrónico implementadas en el Municipio de Quito”. Tomaremos como base este estudio por la coincidencia temporal con la implementación del “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades Patrimonio” de la que participa el MDMQ.

Es una investigación de tipo exploratoria y cualitativa, que si bien pondera en el análisis la participación ciudadana, nos permite conocer el escenario del gobierno electrónico en el período.

Partiendo de que el gobierno electrónico es causa y consecuencia del desarrollo tecnológico, acceso y uso de las herramientas de la tecnología de información por parte de los ciudadanos, se analiza el proyecto Quito Digital como el modelo de gobierno electrónico propuesto para la ciudad. Sin embargo, la autora, al considerar que el proyecto se encuentra en etapa documental, toma en cuenta el sitio web de la municipalidad para analizar la situación de gobierno electrónico en la ciudad de Quito. Ella se refiere al sitio web como un segundo “modelo de gobierno electrónico”

utilizado, definición ambigua, ya que un sitio web, por sí solo, no podría ser catalogado como “modelo” de gobierno electrónico.

1.3.5.1 Análisis Sitio Web MDMQ

Se analiza el sitio web www.quito.gov.ec en tres campos:

- a) **Interfaz:** diseño del sitio web
- b) **Detrás de la interfaz:** estado de gobierno electrónico
- c) **Frente a la interfaz:** participación ciudadana.

Diseño de sitio web: Sobre el diseño del sitio web se presenta un análisis subjetivo de la estructura del sitio, y objetivo en cuanto a la facilidad que otorga a la participación ciudadana. El sitio ofrecía a través de la opción “Escriba al Alcalde” la oportunidad de transmitir ideas, quejas o propuestas. Así, el sitio web del MDMQ es calificado como un sitio con enunciación objetiva, que tiene como finalidad ofrecer servicios e información objetiva y confiable a los usuarios, dejando relegada la participación e interacción de los ciudadanos en la plataforma virtual. La autora aduce esta carencia a la falta de desarrollo de los canales de participación ciudadana en el mundo físico.

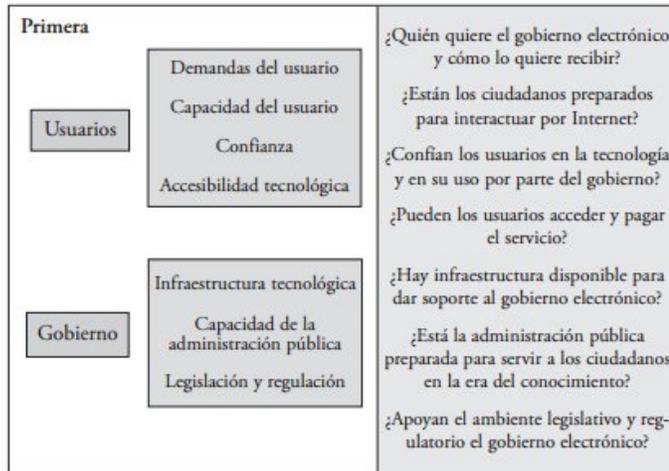
Aunque en este contexto, la autora no toma en consideración la legislación municipal que rige para fomentar la participación ciudadana desde el año 2000, siendo uno de los principales la Ordenanza Metropolitana No. 046 sobre el Consejo y la Participación Ciudadana.⁵⁴ Por lo que quizá la falta de herramientas de participación ciudadana en la plataforma web no sea para evitar la interacción con la comunidad, como implica la autora, sino por un desconocimiento tecnológico para su implementación. Ambas resultan siendo valoraciones subjetivas imposibles de comprobar en el marco del contexto temporal.

Estado de Gobierno Electrónico: La autora toma como referente para medir el estado de gobierno electrónico en la ciudad de Quito la “Guía Práctica para el gobierno

⁵⁴Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. "Ordenanza No. 046 Del Consejo y sus Comisiones y de la Participación Ciudadana"
Portal Municipio de Quito 2000. MDMQ. 1 Diciembre 2013
http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-046%20-%20PARTICIPACION%20DE%20LA%20COMUNIDAD.pdf

electrónico: cuestiones, impactos y percepciones” desarrollada por el Diálogo Regional de la Política del BID. Esta guía analiza lo siguiente:

7. Cuadro 7:Guía Práctica para el gobierno electrónico: cuestiones, impactos y percepciones



FUENTE: Diálogo Regional de la Política del BID

Usuarios

Demandas del usuario: En la ciudad de Quito al año 2005 no existen datos oficiales de acceso a internet, e – readiness o información generada a través de focus groups para conocer el interés del ciudadano quiteño sobre servicios en línea.

Capacidad del usuario: La capacidad del usuario se ve condicionada al acceso a internet, en el caso de la ciudad de Quito, como mencionamos anteriormente, es de 6,8% para el 2005 en un escenario pesimista (no oficial). No existe una campaña de capacitación para el uso de los servicios, sin embargo el 1% de la población hace uso de consultas sobre impuestos y trámites de certificados.

Confianza: Dentro del sitio web se proponen algunos servicios que fomentan una democracia participativa, pero no del todo. Existe la opción “Escribe al alcalde” para exponer ideas, dudas o quejas del servicio municipal. Aunque la plataforma web no propone espacios de socialización entre los usuarios.

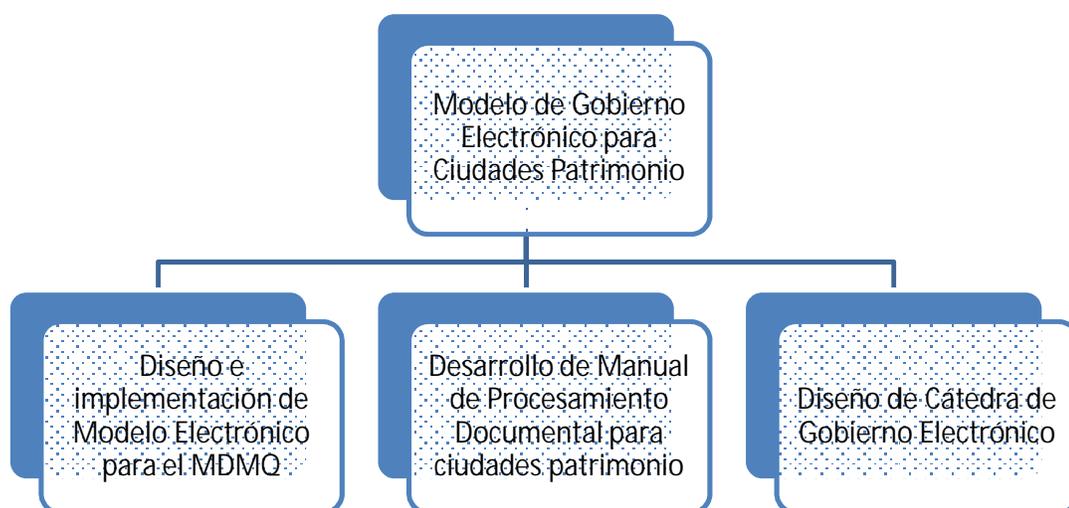
Accesibilidad Tecnológica: En un escenario pesimista es del 6,8% de la población (dato no oficial).

Gobierno:

Infraestructura Tecnológica y Capacidad de la Administración Pública: Para el 2005 el MDQM tiene 25 servidores, 2600 ordenadores, 2 sistemas operativos, 35% de funcionarios con acceso a internet y 25% de funcionarios con correo electrónico.

1.4 Implementación “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio”

Una vez analizados los antecedentes nos enfocaremos en la implementación del “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio”. El programa trabajó paralelamente en varios componentes que complementan el desarrollo de gobierno electrónico en el MDMQ⁵⁵



1.4.1 Diseño y puesta en marcha del Modelo de Gobierno Electrónico en el MDMQ

Para dar inicio al programa “Modelo de Gobierno Electrónico de Ciudades Patrimonio” se partió de un análisis cualitativo sobre la situación actual de los 3 Municipios en este

⁵⁵UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio. Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

tema. Todo el proceso se llevó a cabo por los expertos mexicanos en gobierno electrónico Victorino Rodríguez Reyes y Domingo Zúñiga Cortéz.⁵⁶

Se determinó trabajar en 3 componentes en los que se detallan las actividades de manera cronológica:⁵⁷

A. Capacitación y fortalecimiento institucional

- a. Taller “Modelo de Gobierno Electrónico de Colima/OAXACA México: Caso de Éxito”. Quito - Ecuador
- b. Taller para la implementación de servicios de e-gobierno en los gobiernos locales – Colima/OAXACA - México
- c. Diagnóstico servicios demandados en MDMQ
- d. Fortalecimiento institucional a través de la reforma del Régimen Metropolitano para la utilización de las tecnologías de la información y comunicación en el MDMQ
- e. Diseño de Modelo de Gobierno Electrónico para el MDMQ
- f. Taller para facilitadores de puntos de acceso

B. Equipamiento público

- a. Implementación de centro de acceso de información (Kioscos).

C. Promoción de la participación ciudadana y del modelo de gobierno en línea.

- a. Taller Gobierno Electrónico para comunicadores sociales
- b. Creación Guía para docentes y Multimedia Educativa
- c. Ruta de Gobierno Electrónico

1.4.1.1 Capacitación y fortalecimiento institucional

Es en esta etapa en la que se desarrolla el modelo de gobierno electrónico para la ciudad de Quito tras un trabajo de colaboración entre los actores municipales y los expertos.

⁵⁶UNESCO. Video para apoyar la implementación del Modelo de E-Gobierno 2007Videocassette. Ecuador: QUITO, 2007.

⁵⁷UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio. Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

1.4.1.1.1 Taller Inicial “Modelo de Gobierno Electrónico en Colima/OAXACA Mexico: Caso de Éxito”

El 8 y 9 de febrero de 2007 se dictó la primera charla de capacitación a funcionarios municipales, con la participación del Alcalde de la Ciudad y representantes de las empresas, administraciones zonales y corporaciones del municipio.⁵⁸

Victorino Rodríguez y Domingo Zúñiga Cortéz, pioneros en la implementación de gobierno electrónico en la ciudad de Colima/México, expusieron el modelo aplicado, información técnica y procesos.

Modelo de Gobierno Electrónico en la ciudad de Colima

Resulta trascendental para nuestro análisis entender el proceso llevado a cabo en Colima puesto que es la base para el modelo de gobierno electrónico a instaurarse en el MDMQ.

Para entender el “Caso Colima” nos remitimos a 1997 cuando el candidato del PRI, Fernando Moreno Peña, ganó las elecciones y entre sus ofrecimientos de campaña propone un nuevo modelo de gobierno más eficiente y de servicio al ciudadano.⁵⁹

El problema era evidente y resultaba caótico, funcionarios poco capacitados, atrasos en trámites, largas filas en ventanillas de atención, procesos extraviados y obsoletos, “coyoterismo”.

A la cabeza de este nuevo proceso de innovación gubernamental a través de TIC estuvieron perfiles académicos, con poca experiencia de gobierno pero amplio conocimiento técnico, sobre todo en aplicaciones tecnológicas para la educación. Ellos formaban parte de la Oficialía Mayor liderada por Victorino Rodríguez, docente de la Universidad Estatal del Estado de Colima.

El nuevo gobierno municipal tenía por delante los 6 años de gestión de que prevé la ley por lo que se priorizaron áreas estratégicas de acuerdo a la demanda de servicios de los ciudadanos.

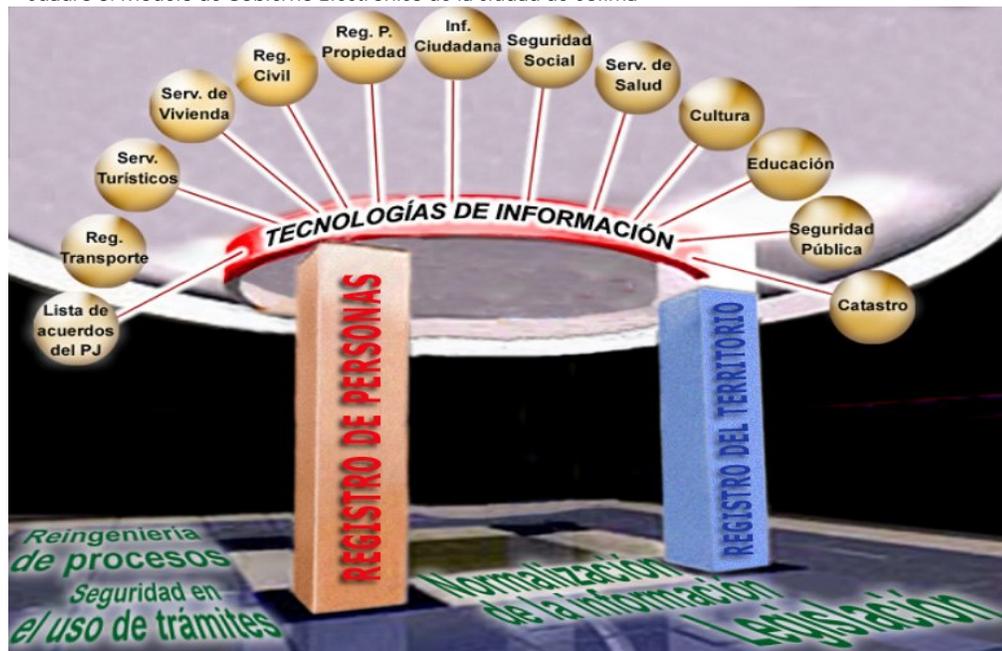
⁵⁸UNESCO. Video para apoyar la implementación del Modelo de E-Gobierno 2007. Videocassette. Ecuador: QUITO, 2007.

⁵⁹MÁRQUEZ, María Teresa. El Efecto Colima: Ciudadanos, Gobierno y Tecnología. México: Editorial del Gobierno del Estado, 2003.

Se dio inicio a una reingeniería de procesos 3 meses antes de iniciar la administración con el fin de determinar los “puntos críticos de la gestión” resultando evidenciada la poca capacitación de los funcionarios, información repetida entre las instituciones, problemas de acceso y software obsoleto. El nuevo flujo de procesos determinará necesidades de capacitación, de acceso y de software.

La propuesta del modelo parte de la siguiente premisa: la información es base para brindar servicios a los ciudadanos y se estructura de la siguiente manera⁶⁰:

8. Cuadro 8: Modelo de Gobierno Electrónico de la ciudad de Colima



FUENTE: Taller (pendiente)

Las bases o cimientos de este modelo de gobierno electrónico se encuentran en el flujo de procesos e información de las dependencias municipales.

A. **Normalización de la información:** Es necesario estandarizar la información que proveen los ciudadanos a las entidades de gobierno. En Colima los datos eran recogidos varias veces y la duplicación generaba problemas, en vez de trabajar en un modelo horizontal de información, la dinámica era vertical. Los dos pilares fundamentales de la normalización de la información son el registro de personas y de territorio

⁶⁰UNESCO. Video para apoyar la implementación del Modelo de E-Gobierno 2007. Videocassette. Ecuador: QUITO, 2007.

B. Registro de Personas: Es el punto de arranque en una estructura de gobierno, con el registro de personas sabemos quiénes son los que demandan servicios, y es aquí donde empieza el esquema de normalización de información. El registro civil es el encargado del registro en primera instancia, información que permanece almacenada en libros en la mayoría de los casos.

Uno de los problemas encontrados en Colima es que para realizar una búsqueda de acta de nacimiento se la realizaba por fecha de registro, no por fecha de nacimiento.

La información sistematizada adecuadamente sirve al gobierno para servicios de seguridad, planeación y demás.

C. Registro de Territorio: El registro de territorio nos permite saber dónde los servicios son demandados por los ciudadanos. En Colima tiene 3 elementos:

- a) El registro legal, a través del registro público de la propiedad.
- b) Catastro (Municipal)
- c) Uso del Suelo (Municipal)

Esta información no se relaciona entre sí, convirtiéndose en un problema ya que los 3 trabajan separadamente y para diferentes fines. No se comparte la información, se usa de manera vertical.

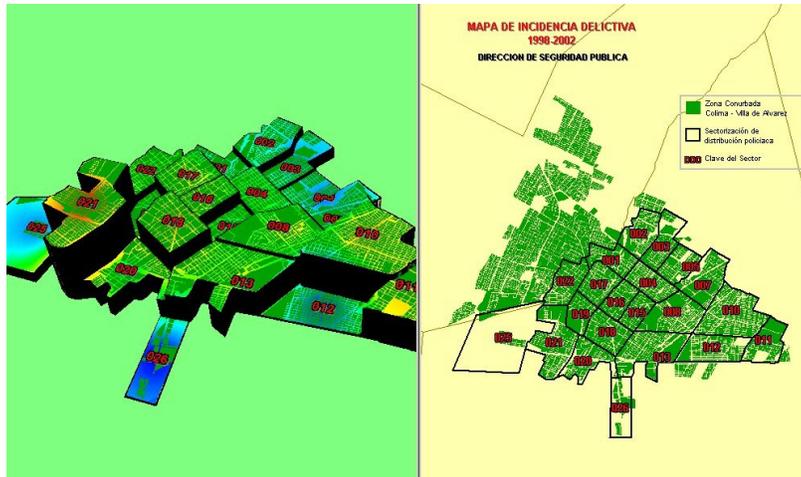
En Colima muchas de las dependencias tenían información, incluso digitalizada, pero ni se la analizaba ni se la compartía.

D. Fiabilidad de la información: La información es la base de los servicios que se brindan al ciudadano y se necesita que esta sea confiable y segura, esto se lo realiza a través de la técnica de captura ciega que consiste en obtener la información 2 veces para que el sistema verifique la nueva captura con la anterior y determine errores.

Beneficios de un sistema de información dinámica

Para entender la importancia del sistema se analizaron casos reales en el estado de Colima

9. Cuadro 9: Incidencia delictiva en zonas urbanas de Colima



FUENTE: Taller (pendiente)

La estandarización de datos permitió conocer las zonas con mayor incidencia delictiva de Colima, a través de la clave catastral y el registro de denuncias realizadas en la Policía.

E. **Tecnologías de la información:** Una vez estandarizada la información a través del registro de personas y registro de territorio se pueden utilizar las tecnologías de la información para brindar servicios al ciudadano. Es trabajo de los técnicos determinar cuál es la mejor solución tecnológica de acuerdo a las necesidades de la ciudad. En la ciudad de Colima se han implementado varias, algunas de ellas son:

- a) Botón de pánico: Dentro de un panel se ubica un botón de pánico georreferenciado en diversos puntos de la ciudad.
- b) Resultado de análisis clínicos: Las personas llevaban las muestras a los centros médicos comunitarios y a través de su huella digital podían consultar sus resultados en los kioscos.
- c) Aviso de trámite finalizado: Una vez que el trámite del ciudadano ha sido realizado por las dependencias municipales se enviaba un mensaje de texto con la notificación para que pueda ir a retirar sus documentos.

Kioscos: La idea de los Kioscos nace de una experiencia personal de Domingo Zúñiga con las máquinas de moneda para videojuegos. El pivotaje se realizó en una feria, cada persona que ingresaba su moneda y su clave única obtenía su acta de nacimiento. A la fecha, febrero de 2007, en la ciudad de Colima existían 20

kioscos. Hubo gran aceptación de la ciudadanía, lo cual llevo a que el modelo sea replicado en otros estados de México a través de la campaña “Gobierno Express”.

Tras 2 años de implementación de los kioscos, el estado de Colima apareció como el Estado con menor corrupción, tras una encuesta realizada por el gobierno.

Alcances de una solución estatal:

- Pago del impuesto de tenencia vehicular
- Entrega y canje de tarjeta de circulación
- Renovación de licencias de conducir
- Entrega y canje de placas vehiculares
- Venta de formas valoradas
- Refrendo de patente ganadera
- Bolsa estatal de empleo
- Información comercial, turística y económica
- Solicitud de servicios públicos

Pago, impresión y entrega de:

- Constancia de soltería
- Constancia de no antecedentes penales
- Actas de nacimiento
- Actas de matrimonio
- Actas de divorcios
- Actas de defunción
- Certificado de libertad de gravamen
- Certificado de no propiedad

Alcances de una solución Municipal

Pago de:

- Impuesto predial
- Multas de estacionamientos
- Horas extras para expendios de bebidas
- Infracciones viales
- Infracciones de parquímetros

- Multas diversas

Pago e impresión de:

- Certificado de propiedad, de no propiedad y de único bien
- Informes catastrales
- Actas de nacimiento
- Actas de matrimonio
- Actas de divorcios
- Actas de defunción
- Constancia de soltería

Promoción del Gobierno Electrónico en la ciudad de Colima

A través de herramientas publicitarias se invitó al ciudadano a solicitar su clave única y utilizar los servicios a través de los kioscos. Además, se diseñaron estrategias en escuelas para la capacitación de uso de los servicios de gobierno electrónico.

Consideraciones para implementar un modelo de gobierno electrónico

De acuerdo a Victorino Rodríguez, los elementos necesarios para implementar un programa de e-gobierno son:

- a) Asegurar que el equipo gerencial tenga la suficiente autoridad de ejecución.
- b) Integrar un equipo multidisciplinario de e-gobierno
- c) Establecer mecanismos de participación ciudadana y de la organización sindical
- d) Formar líderes comprometidos y capacitados
- e) Definir estándares para medir y evaluar los avances logrados
- f) Planificar y socializar resultados obtenidos

1.4.1.1.2 Taller “Implementación de servicios de e-gobierno en municipios locales”

Del 30 de Abril al 4 de Mayo de 2007 se llevó a cabo el taller “Implementación de servicios de e-gobierno en los municipios locales” en la ciudad de Colima – México con la participación de funcionarios públicos de los 3 municipios. En el caso de Quito asistieron:

- Ing. Marco Ríos: Director de Informática del MDMQ
- Dr. Augusto Abendaño Director Metropolitano de Educación, Cultura y Deporte
- Ing. Edison Mena e Ing. Mónica Jaramillo Especialistas en Informática de la Dirección Metropolitana de Informática
- Ing. Gonzalo Freile, MBA Director del Área Tecnológica de INNOVAR.UIO

El objetivo del taller fue “Ofrecer conocimientos técnicos y conceptuales necesarios para consolidar las acciones de gobierno electrónico y la implementación de los Servicios de E- Gobierno en los Gobiernos Locales en las tres ciudades patrimonio de la humanidad.”⁶¹

Los temas tratados en el taller fueron⁶²:

- a) Revisión de los conceptos generales de e-gobierno
- b) Modelo para la elaboración de diagnósticos de e-gobierno
- c) Modelo para el uso horizontal de la información para e-gobierno
- d) Adecuaciones jurídicas para la aplicación de un modelo de e-gobierno
- e) Aplicaciones de Software
- f) Aplicaciones de Hardware
- g) Monitoreo de la fase de operación de kiosco
- h) Digitalización de imágenes y captura de datos
- i) Redes inalámbricas
- j) Metodología de ejecución de los sistemas de Gobierno Electrónico
- k) Estrategia institucionales para la puesta en marcha de los servicios de Gobierno Electrónico
- l) Experiencias prácticas en la ejecución de los sistemas de gobierno electrónico.

1.4.1.1.3 Diagnóstico para ejecución de servicios de Gobierno Electrónico en el MDMQ

El estudio estuvo a cargo de Victorino Rodríguez y Domingo Zúñiga con un documento que determinaba los servicios más demandados por los ciudadanos de las 3 ciudades. En el caso de Quito fueron:

⁶¹ UNESCO. Ficha Programa Taller Colima. Quito. Oficina de la UNESCO en Quito.2007

⁶²UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio. Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

Impuestos y Pagos Diversos

- Información de todos los impuestos
- Pagos de todos los impuestos
- Pago de refrendos de servicios diversos

Consultas de información

- Consulta de seguimiento de trámites

Servicios Transaccionales

- Emisión de todo tipo de certificaciones y constancias
- Canje de títulos de crédito
- Venta de formas valoradas

Servicios de Información

- Sitios de interés turístico
- Información de Patrimonio
- Bibliotecas y directorios de utilidad para el ciudadano

Otros servicios

- Solicitud de servicios por demanda
- Recargas de tarjeta de transporte público

1.4.1.1.4 Fortalecimiento institucional a través de la reforma del Régimen Metropolitano para la utilización de las tecnologías de la información y comunicación en el MDMQ

Con ordenanza No. 236 del 3 de Agosto de 2007 ⁶³ se aprueba la reforma del Régimen Metropolitano para la utilización de tecnologías de la información y comunicación del MDMQ, considerando el nuevo modelo de gobierno electrónico planteado por el programa “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio” de la UNESCO.

⁶³Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. "Ordenanza No. 236 Sustitución Régimen Metropolitano para Uso de las TIC" Portal Municipio de Quito2005. MDMQ. 3Diciembre 2013 http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-236%20-%20TECNOLOGIAS%20DE%20LA%20INFORMACION%20Y%20COMUNICACION%20-%20UTILIZACION.pdf

Tras el informe de la Comisión de Conectividad y Competitividad se aprueban las modificaciones, en lo que nos concierne principalmente se determina que:

- a. El Régimen Metropolitano para la utilización de las tecnologías de la información del MDMQ “establece el marco normativo para contar con sistemas comunes, inter-operables y compatibles en los procesos de generación y transferencia de la información, entre las dependencias del MDMQ y las personas jurídicas constituidas por este”.
- b. Delimitación de Principios a los que se debe la municipalidad en temas de gobierno electrónico
- c. Derechos y deberes del ciudadano en temas de gobierno electrónico
- d. Obligaciones de la administración municipal en temas de gobierno electrónico
- e. Creación de la UNIDAD CENTRAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO como dependencia de la Alcaldía Metropolitana, que tiene a su cargo el desarrollo y la ejecución de políticas adecuadas para la gobernabilidad electrónica institucional, inter institucional, interurbana e internacional
- f. Creación de los Nodos Zonales para aplicar la gobernabilidad electrónica en las administraciones zonales, empresas, corporaciones y fundaciones municipales.
- g. Creación del Consejo de Gobierno Electrónico presidido por el Alcalde.
- h. Tanto la Dirección de Comunicación y Diálogo Social y la Dirección Metropolitana de Informática están sujetas a las políticas de gobierno electrónico emitidas por la Unidad Central de Gobierno Electrónico.
- i. Creación de la Empresa Municipal de Tecnologías de la Información y Comunicación

1.4.1.1.5 Diseño de Modelo de Gobierno Electrónico para el MDMQ

Con la creación de la Unidad Central de Gobierno Electrónico se procede a desarrollar el modelo de gobierno electrónico para el MDMQ con base en los talleres recibidos en febrero y abril e incluyendo los componentes y directrices del proyecto “Quito Digital” que ya contemplaba una reestructuración de gobierno electrónico.

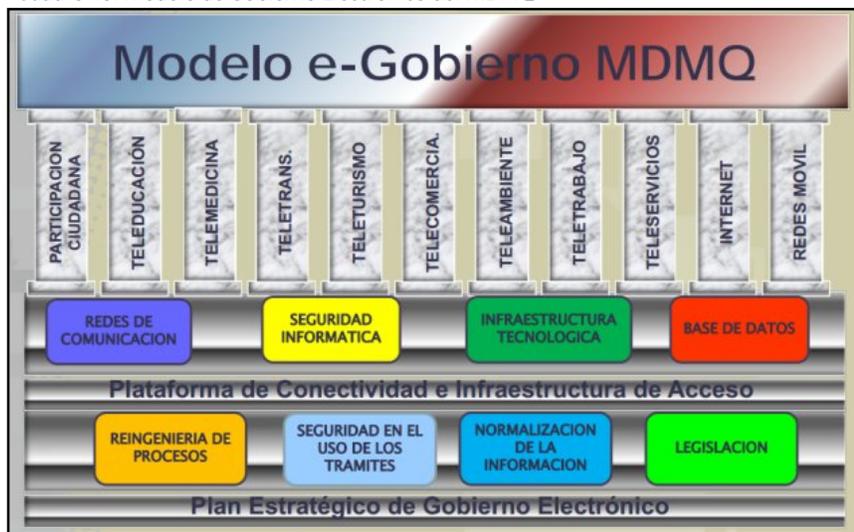
La dirección general de la Unidad estaba a cargo de Marco Ríos, quien fungía anteriormente como Director de Informática del MDMQ y que además participó activamente en los talleres dictados por Victorino Rodríguez y Domingo Zúñiga, tanto en la ciudad de Quito como en la ciudad de Colima.

Adicional, en Julio de 2008, se llevó a cabo un proceso de contratación de un consultor que permita generar un sistema de gestión de calidad orientado a la atención al cliente (ciudadano) y se pueda luego obtener una certificación ISO 9001-2000⁶⁴

Quito Hacia un Gobierno Electrónico

El modelo de e-gobierno del MDMQ inicia con un plan estratégico de Gobierno Electrónico dictado por la Unidad Central de Gobierno Electrónico en el que se contempla: reingeniería de procesos, seguridad en el uso de trámite, normalización de la información y legislación.⁶⁵

10. Cuadro 10: Modelo de Gobierno Electrónico del MDMQ



FUENTE: Unidad Central de Gobierno Electrónico MDMQ

Plan Estratégico de Gobierno Electrónico

Normalización de la información: Se propone una arquitectura de la información enfocada en el ciudadano con una fuente única de datos que abastezca las entidades municipales.

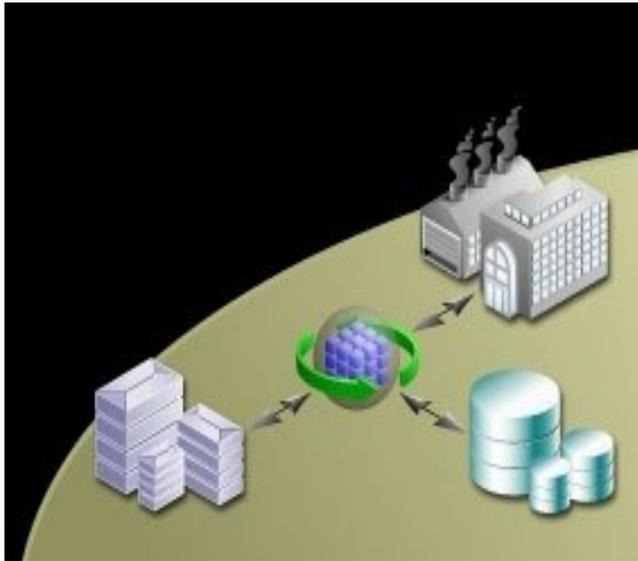
En este sentido debemos entender que en el caso de Colima se empezó con la unificación de los datos de personas del registro civil, sin embargo en Ecuador, la

⁶⁴Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. "TDR Unidad de Gobierno Electrónico para la contratación de un consultor de sistemas de calidad" SCRIBD2008: 1-12. MDMQ. 3Diciembre 2013 <http://www.scribd.com/doc/60922056/TDR-Mejoramiento-Procesos-DMGE-CT-2-May-2008v3>
⁶⁵ Unidad de Gobierno Electrónico MDMQ "Gobernabilidad Electrónica 2008" Portal UTPL. 2008. Portal MDMQ. 8 Diciembre 2013 <http://memorias.utpl.edu.ec/sites/default/files/documentacion/gobernabilidad-electronica/utpl-gobernabilidad-electronica-2008-ponencia-4.pdf>

administración de la entidad corresponde al gobierno central. Además, para el año 2008, el registro civil en Quito recién iniciaba su proceso de modernización cambiando sus instalaciones a la Av. Amazonas y Naciones Unidas, pero el proceso de digitalización de archivos aún no ingresaba a licitación.⁶⁶

Se priorizó la estandarización de datos entre la EMAAP (Empresa Metropolitana de Alcantarillado y Agua Potable), EMOP (Empresa Metropolitana de Obras Públicas) y EEQ (Empresa Eléctrica Quito).

11. Cuadro 11: Modelo de Transferencia de Información entre EMOP – EEQ y EMAAP



Fuente: Presentación Alcalde Paco Moncayo Quito Digital 2008

Seguridad en el uso de trámites: Plataformas alojadas en servidores que ofrezcan máxima seguridad y sistemas internos para el control de fraudes.

Legislación: Las ordenanzas que avalan el proceso son:

- a) Ordenanza Metropolitana 159, expedida el 10 de octubre de 2005 – Creación de un Régimen Metropolitano para la utilización de las tecnologías de la información.⁶⁷

⁶⁶ Ecuador Inmediato. "Autoridades buscan modernizar Registro Civil" Diario El HOY 8 Noviembre 2008: 1. Diario Ecuador Inmediato. 4 Diciembre 2013 http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=84857&umt=autoridades_buscan_modernizar_registro_civil

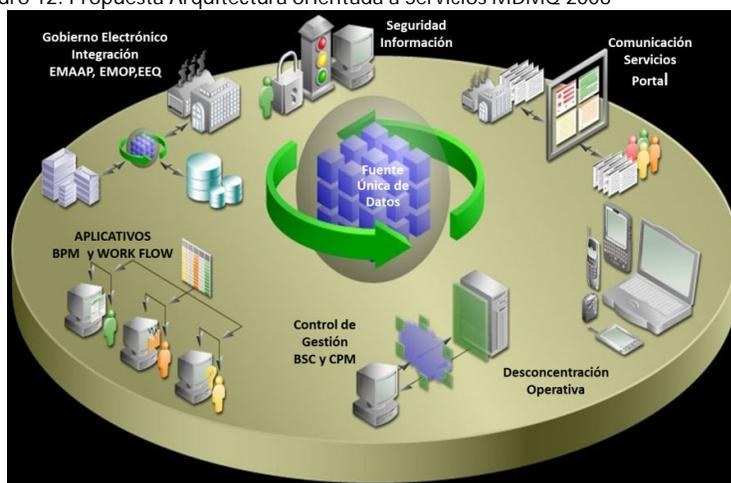
⁶⁷ Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. "Ordenanza No. 159 Tecnologías de la Información" Portal Municipio de Quito 2005. MDMQ. 5 Diciembre 2013 http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%20C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-159%20-%20TECNOLOGIAS%20DE%20LA%20INFORMACION%20Y%20COMUNICACION.pdf

- b) Ordenanza Metropolitana 236, expedida el 7 de Agosto de 2007 – Modificación Régimen Metropolitano para la utilización de las tecnologías de la información.

Reingeniería de Procesos:

A través de la creación de un Data Center Metropolitano se dio inicio al cambio en el flujo de procesos con el diseño de una arquitectura orientada servicios. Toda la información de las entidades municipales estaría disponible para procesarse y estandarizarse.

12. Cuadro 12: Propuesta Arquitectura orientada a Servicios MDMQ 2008



Fuente: Unidad de Gobierno Electrónico del MDMQ

Aplicativos BPM y WorkFlow: Para la gestión de procesos se utilizan ambos sistemas que coordinan entre sí. El BPM que permite controlar los procesos de los sistemas Workflow y el WorkFlow que se define como “la automatización de procesos, en todo o en parte, durante el cual los documentos, información de las tareas (Actividades) se pasan de un participante a otro para que realice una acción, de acuerdo a un conjunto de reglas o procedimientos”⁶⁸

Control de Gestión BSC y CPM: Para el control de gestión se utiliza el Balance Score Card con el objetivo de medir los resultados alcanzados en base al plan estratégico y el CPM para el cálculo de tiempos y plazos de los proyectos.

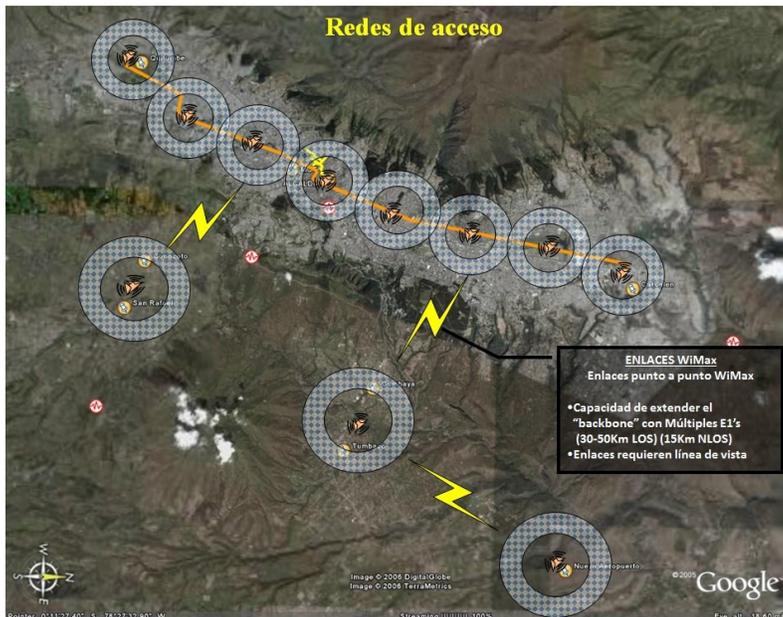
⁶⁸ CABELLO, Manuel. "Sistema de Gestión de Procesos." Digital Learning. 2007. Digital Learning. 8 Diciembre 2013 <http://www.slideshare.net/dlearning/sistemas-workflowbps-gestin-de-procesos>

Desconcentración Operativa: Con la instalación de kioscos, refuerzo de call centers y servicios en línea a través del portal se busca fomentar la desconcentración operativa en las entidades municipales.

Plataforma de Conectividad, Infraestructura y Acceso

Redes de Comunicación: Se procedió al rediseño de la red con la ampliación de ancho de banda, la unificación de enlaces y hosting web y la instalación de un anillo de fibra óptica en 11 edificios de las entidades municipales, con el proceso aún por finalizar en otros establecimientos para el año posterior (Informe final del Plan Operativo Anual (POA) 2008)⁶⁹.

13. Cuadro 13: Estructura Redes de Acceso MDMQ



FUENTE: Informe Final POA 2008

Seguridad Informática: Se propone un sistema de seguridad con eje en el Data Center del Municipio.

Infraestructura Tecnológica: La Nueva Arquitectura Tecnológica comprende⁷⁰:

⁶⁹ Municipio de Quito "Eje Institucional Evaluación POA 2008" MDMQ. 2008. Portal MDMQ. 8 Diciembre 2013 <http://www.quito.gob.ec/ley-de-transparencia/file/429-eje-institucional-evaluacion-poa2008>

⁷⁰ Unidad de Gobierno Electrónico MDMQ "Gobernabilidad Electrónica 2008" Portal UTPL. 2008. Portal MDMQ. 8 Diciembre 2013 <http://memorias.utpl.edu.ec/sites/default/files/documentacion/gobernabilidad-electronica/utpl-gobernabilidad-electronica-2008-ponencia-4.pdf>

- a) **Creación de DATA CENTER:** Construcción de la obra civil e implementación con: dos aires acondicionados, dos UPS, sistema de piso falso, 40 Racks para equipos, sistema de detección y extinción de incendios, sistema de monitoreo y alarmas, cableado estructurado, sistema de monitoreo y alarmas contra intrusos.
- b) **Implementación Infraestructura Hardware:** 2 servidores centrales y 14 servidores blade y sistema de almacenamiento y red de SAN.
- c) **Migración de Aplicativos No Mainframe:** Licenciamiento y definición cluster ORACLE, MS, migración BDD SQL server y Oracle, Tuning Microsoft.
- d) **Migración de Sistemas del IBM 390:** 7.492 Programas, Data Protector, Definición Cluster y Rehosting

Base de Datos: Se propone una fuente única de datos a través del DATA Center y una sola arquitectura tecnológica, tomando en cuenta que para el año 2007 se contaba con diferentes bases de datos y lenguajes de programación, 3 arquitecturas: mainframe, internet/intranet y C/S.

Servicios al ciudadano

Una vez formulados el plan estratégico de gobierno electrónico y la plataforma de conectividad de infraestructura y acceso, se procede a definir los servicios a brindar al ciudadano a través de herramientas tecnológicas. En el caso del MDMQ se trabajará en:

- Participación Ciudadana
- Telecomunicación
- Telemedicina
- Teletransporte
- Teleturismo
- Telecomercial
- Teleambiente
- Teletrabajo
- Teleservicios
- Internet
- Redes Móviles

1.4.1.1.6 Taller para facilitadores de puntos de acceso

La capacitación a facilitadores se realizó previa ejecución de la “Ruta de Gobierno Electrónico: Acceso y Transparencia”. Fueron 6 los jóvenes que recibieron la metodología necesaria para participar en el proceso. La capacitación estuvo a cargo de la Dirección de Educación, Cultura y Deportes y la Empresa de Desarrollo Urbano del MDMQ (Innovar Quito).⁷¹

1.4.1.2 Equipamiento público

1.4.1.2.1 Implementación de centros de acceso de información (Kioscos)

La implementación de kioscos de servicios fue una práctica adoptada del Modelo de Gobierno Electrónico de la ciudad de Colima y completamente adaptable a la realidad del MDMQ. Se tomaron en consideración temas de accesibilidad, cobertura y seguridad.

En la ciudad de Quito, para finales del año 2008 un 17% de la población total de la Provincia de Pichincha tenía acceso a internet (⁷²Informe INEC 2008) por lo que la instalación de los puntos de acceso cubría las necesidades de una población mayoritaria. (No hay datos de acceso a internet de la ciudad de Quito, solo para la provincia de Pichincha)

Servicios Kioscos⁷³

Los ciudadanos con el ingreso de su cédula de ciudadanía podían acceder a:

- Información tributaria sobre pago de impuestos municipales
- Consulta de deudas pendientes
- Información Catastral

Sin necesidad del ingreso de la cédula recibían la siguiente información:

- Información de los museos de la ciudad

⁷¹ UNESCO. "Resumen Ruta Acceso y Transparencia." UNESCO. 2009. UNESCO. 10 Diciembre 2013 http://www.unesco.org/archives/multimedia/index.php?s=films_details&pg=33&id=3182

⁷² INEC. "Estadísticas Tecnología e Información" INEC. 2008. INEC. 10 Diciembre 2013 http://www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com_remository&Itemid=&func=startdownn&id=1062&lang=es&TB_iframe=true&height=250&width=800

⁷³ Municipio de Quito. Cartilla de Servicios Ruta de Gobierno Electrónico. MDMQ.2008

- Agenda Cultural
- Información Turística
- Guía telefónica Municipal
- Guía de Trámites

Ubicación

Los kioscos de servicios se colocaron en las 7 Administraciones Zonales del MDMQ y 2 estaciones: Administración Zonal Quitumbe, Administración Zona Sur Eloy Alfaro, Administración Zona Centro, Administración del Valle de los Chillos y Administración Calderón, Estación el Recreo Trole Sur y Estación Trole Norte.

1.4.1.3 Promoción de la participación ciudadana y del modelo de gobierno en línea

1.4.1.3.1 Taller Gobierno Electrónico para comunicadores sociales

Con el objetivo de socializar el programa con varios actores de la sociedad se invitó a comunicadores sociales a participar en talleres. Uno de ellos fue la Conferencia Taller “Libertad de Prensa en Quito”. El evento se realizó con el apoyo la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Central el 5 de Mayo de 2008⁷⁴. De acuerdo al “Informe Final de Actividades 2006-2008 del Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio de la humanidad” el fin de los talleres fue:⁷⁵:

- a) Capacitar a los periodistas en el uso de las TIC como herramientas de acceso a las fuentes de información, al Gobierno Electrónico y a las nuevas prácticas periodistas en la era de la información.
- b) Promover la difusión de buenas prácticas y experiencias entre la prensa local
- c) Impulsar el uso de las TIC como fuente de información y herramienta de trabajo diaria para desempeñar la labor periodística
- d) Establecer redes de periodistas, que, paulatinamente se especialicen en el uso de las TIC mediante talleres de capacitación in situ así como mediante la participación de una serie de teleconferencias.

⁷⁴ Noticias UNESCO. "Conferencia Taller: Libertad de Prensa en Quito" Noticias UNESCO 7 Mayo 2008: 1. Noticias UNESCO. 7 Mayo 2008 http://portal.unesco.org/geography/es/ev.php-URL_ID=8639&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

⁷⁵ UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio. Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

- e) Fomentar el uso de las TIC como herramientas creativas para abordar temáticas relacionadas con la transparencia y acceso a la información pública.

1.4.1.3.2 Creación Guía para docentes y Multimedia Educativa

Con el fin de fomentar la conciencia ciudadana desde el ámbito educativo se trabajó en la creación de la Guía para docentes y Multimedia Educativa en el marco del programa “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio”. Para proponer el modelo pedagógico se trabajó conjuntamente con los docentes a través de talleres de socialización.⁷⁶

Se prepararon 2 recursos didácticos: La Multimedia y Guía para Docentes con el fin de fomentar el aprendizaje de los jóvenes sobre gobierno electrónico y el ejercicio de la ciudadanía. Ambos, complementarios entre sí, potencializaron las competencias del docente para que este a su vez utilice la metodología adecuada con los estudiantes.

Se dispuso trabajar con los jóvenes en 3 grandes temáticas: gobierno electrónico, derechos y acceso a la información pública y participación ciudadana. El material fue socializado en las escuelas Municipales del MDMQ.

1.4.1.3.3 Ruta de Gobierno Electrónico: Acceso y Transparencia

La Ruta de Gobierno Electrónico fue una iniciativa local (MDMQ) en el marco del programa “Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio”. Augusto Abendaño, Director de Educación, Cultura y Deportes del MDMQ, Lorena Mora, Directora de Comunicación y Gonzalo Freire, Director de la Empresa de Desarrollo Urbano del MDMQ (Innovar UIO) conjuntamente con la UNESCO aunaron esfuerzos para que el proyecto sea una realidad. Su objetivo era consolidar el programa y socializarlo, transparentando las actividades municipales y acercando las tecnologías de la información al ciudadano con el apoyo de facilitadores.

La actividad se desarrolló del 24 de octubre al 15 de noviembre en los cybernariums (telecentros comunitarios con computadores y acceso a internet creados en el marco del programa Quito Digital) de las administraciones zonales.

⁷⁶ UNESCO. Guía Para Docentes y Multimedia Educativa. UNESCO, 2008

A través de una caravana en una tradicional “Chiva Quiteña” se invitaba a los moradores de barrios, personas de la tercera edad y estudiantes de colegios estatales y municipales a formar parte de la “Ruta de Gobierno Electrónico”. El objetivo fue capacitar 800 ciudadanos aproximadamente⁷⁷.

Una vez en los cybernariums se impartía el taller con una duración de 30 minutos, en el que los facilitadores, a través del sitio web y de los puntos de acceso, indicaban a los ciudadanos como utilizar los servicios municipales, así el ciudadano comprendía que el acceso a la información es un derecho garantizado por la ley⁷⁸.

Se informó a los ciudadanos los diferentes puntos de acceso a la información y servicios municipales en el perímetro del MDMQ y se les comentó sobre⁷⁹:

- a) **Quito Educa.Net:** El proyecto impulsado por la municipalidad con el objetivo de mejorar la calidad en la educación de la ciudad de Quito creó la Red Educativa Metropolitana de Quito – REMQ, como un “centro de conocimiento, comunicación, y asistencia técnica para centros educativos del MDMQ”.
- b) **Museos y Bibliotecas:** Se comunicó sobre el proceso en marcha para dotar a los museos y bibliotecas de la ciudad con acceso a internet.
- c) **Balcón de Servicios:** Los centros de servicios ubicados a lo largo de la ciudad, mayoritariamente en las administraciones zonales, proveen facilidad en los trámites a pesar de manejar el modelo tradicional con funcionarios que gestionan los procesos.
- d) **Puntos de Acceso a la información (Kioscos Transaccionales):** Los Kioscos son parte del modelo implementado por la UNESCO, en los que se pueden encontrar los servicios proporcionados en la web municipal de una manera interactiva y de fácil acceso.

Esta “alfabetización digital” en temas de gobierno electrónico finalizaba con la entrega del diploma y el material.

⁷⁷Dirección de Comunicación MDMQ. Estrategia de Cierre de Proyecto IFAP UNESCO. MDMQ, 2008.

⁷⁸ Cobertura Digital. “Gobierno Electrónico Quito va por el Modelo Ciudades Patrimonio de la UNESCO” Diario Cobertura Digital 10 Noviembre 2008: 1. Diario Cobertura Digital. 10 Diciembre 2013 <http://www.coberturadigital.com/2008/11/10/gobierno-electronico-quito-va-por-el-modelo-ciudades-patrimonio-de-unesco/>

⁷⁹ Dirección de Comunicación MDMQ. Material Ruta de Gobierno Electrónico: Acceso y Transparencia, MDMQ, 2008.

1.4.2 Desarrollo de Manual de Procesamiento Documental para Ciudades Patrimonio

Como parte de las actividades propuestas en el programa “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio” se buscó impulsar el proceso de modernización de bibliotecas y museos de las 3 ciudades.⁸⁰ Un taller de socialización con los actores permitió conocer la necesidad imperante que mantenían en común las 3 ciudades y se decidió crear el “Manual de Procesamiento Documental para Ciudades Patrimonio”.

Se enfatizó en la necesidad de que el proceso se mantenga con el tiempo, a través de este manual se estandarizarían conceptos y la metodología de sistematización, con la finalidad única de acercar la información a los ciudadanos.

A diferencia de las otras ciudades inmersas en el mismo programa, en Quito los procesos de automatización de documento ya estaban avanzados con un software propio. Sin embargo, se propuso integrarlo utilizando el programa provisto por la UNESCO, Winisis⁸¹.

Desde el 2007 se dictaron 4 talleres previa la creación del manual⁸², representado a museos gestionados por la municipalidad (Museo Interactivo de Ciencia, Yaku Parque Museo del Agua, Museo de la Ciudad y Centro de Arte Contemporáneo) y la Biblioteca Municipal de Quito asistieron⁸³:

- Gina Acevedo
- Lili Aguilar
- Galo Almeida
- Maricela Alomoto M.

⁸⁰ UNESCO. "Manual de Procesamiento Documental para colecciones Patrimonio"
UNESCO2008: 1 -97. UNESCO. 11 Diciembre
2008<http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001781/178133s.pdf>

⁸¹UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio.
Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

⁸² Diario El Comercio. "Patrimonio Urbes en un solo archivo"
Diario El Comercio17 Julio 2008: 1. Diario El Comercio. 15 Diciembre
2013http://www.elcomercio.com.ec/noticias/patrimonio-urbes-archivo_0_166783925.html

⁸³ UNESCO. "Manual de Procesamiento Documental para colecciones Patrimonio"
UNESCO2008: 158. UNESCO. 11 Diciembre
2008<http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001781/178133s.pdf>

- Hugo Andrade P.
- Silvana Ayala
- Bernardina Bautista
- Ruby Benavides
- Sara Bolaños
- Ángel Calvache
- Paulina Calvachi
- María Teresa Carranco
- Humberto Cedeño
- Ana Lucía Delgado
- María del Carmen Elizalde
- Estela Gallardo
- José Miguel Gálvez
- Rosario Guerrero
- Guadalupe Hidalgo
- Leonardo Loayza C.
- Ana María López M.
- Lucía Maldonado G.
- Cecilia Miranda
- Leonardo Murillo
- Pedro Navas C.
- Bertha Novoa M.
- Gloria Añazco
- Raúl Pacheco P.
- Isabel Pérez
- Miriam Puebla
- Mayra Pullas
- Darwin Ramos
- Luís Revelo
- Luís A. Rivadeneira A.
- David Romero
- Germán Solano de la Sala

- Margarita Tufiño
- Grecia Vasco
- Teresa Vivar
- Mireya yépez C.

El manual contiene los siguientes capítulos⁸⁴:

- a) Conceptos Básicos
- b) Formación de Colecciones
- c) Procesamiento Documental
- d) Matrices para ingreso de Datos
- e) Matrices completas, por tipo de obra
- f) Lista de descriptores para colecciones de museo
- g) Nombres de Obra de Arte Quiteño
- h) Lista de descriptores para colecciones de patrimonio cultural

1.4.2.1 Socialización Manual de Procesamiento Documental para Ciudades Patrimonio

Una vez finalizado el Manual de Procesamiento Documental para Ciudades Patrimonio fue responsabilidad del MDMQ socializarlo con los ciudadanos y actores de la sociedad Quiteña. El evento se llevó a cabo el 12 de Septiembre de 2008⁸⁵

1.4.3 Diseño de cátedra de Gobierno Electrónico

Con el fin de involucrar a todos los actores sociales en el proceso de gobierno electrónico se desarrolló una malla curricular adaptable a las 3 ciudades sobre un “Diplomado para Gobierno Electrónico” que tendría que haber sido realizado a través

⁸⁴ Manual de Procesamiento Documental

⁸⁵Dirección de Comunicación MDMQ. Estrategia de Cierre de Proyecto IFAP UNESCO. MDMQ, 2008.

de alianzas con instituciones educativas y dictada como cátedra de la UNESCO⁸⁶. La iniciativa no logró prosperar.⁸⁷

1.5 Conclusiones y Resultados

En esta sección analizaremos los resultados del proyecto en cuanto al beneficio que recibieron de la implementación de este proyecto tanto la ciudadanía como el MDMQ desde inicios del 2007 a finales del año 2008, año en el que culminó el programa con la “Ruta de Gobierno Electrónico: Acceso y Transparencia”. El éxito/fracaso en las actividades propuestas para el programa se lo explicó anteriormente.

Para conocer los resultados contrastaremos los requerimientos provistos por la UNESCO para crear un modelo de gobierno electrónico con los avances logrados en el MDMQ.

Requerimiento	Resultados MDMQ
Voluntad y responsabilidad política de las autoridades.	Desde la firma del programa de cooperación con Unesco por parte del Alcalde Paco Moncayo hasta la creación de una Unidad de Gobierno Electrónico que guíe el proceso.
Interés por compartir la información entre las instituciones	Para el 2007, El MDMQ y sus entidades ya se encontraban en un proceso de digitalización de información. Con la implementación del programa se diseñó el Modelo de Gobierno Electrónico para el MDMQ con una arquitectura de la información enfocada a servicios al ciudadano. A través de una única fuente de información, esta se compartiría fácilmente entre las entidades. Las

⁸⁶UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio.

Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

⁸⁷ UNESCO. Lista de Cátedras UNESCO. UNESCO, 2013

http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/ED/UNITWIN/pdf/Doc_annexes/listchairs10092013_01.pdf

	primeras entidades municipales en integrar información fueron: EMAAP, EMOP y EEQ.
Diagnóstico de servicios electrónicos	El diagnóstico estuvo a cargo de los especialistas Victorino Rodríguez y Domingo Zúñiga, quienes determinaron cuales eran los servicios a los que el MDMQ debería apuntar de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos.
Organización e implementación de estándares de la información	La normalización/estandarización de la información comenzó con la EMAAP, EMOP y EEQ.
Capacitación de Funcionarios	Talleres dictados por especialistas a los funcionarios municipales a cargo de implementar el gobierno electrónico en la ciudad de Quito.
Reingeniería de Procesos	Se implementaron nuevos estándares y metodologías en procesos de la información.
Legislación	Ordenanza Ordenanza Metropolitana 236, expedida el 7 de Agosto de 2007 – Modificación Régimen Metropolitano para la utilización de las tecnologías de la información – Creación de Unidad de Gobierno Electrónico del MDMQ
Conectividad	Interno: El MDMQ inició un proceso de rediseño y mejoramiento en las redes de las entidades municipales. Ciudadanos: Para finales del 2008 el acceso a internet en la provincia de Pichincha era del 17%
Uso horizontal de la información	En las instancias municipales se trabajó en un modelo de gobierno electrónico con

	información horizontal, de acuerdo a la arquitectura propuesta por la Unidad de Gobierno Electrónico.
Tecnología y Equipamiento para accesibilidad pública	Creación de Cybernariums, acceso a internet a través de bibliotecas y museos, 7 puntos de acceso a la información (kioscos)
Participación de la ciudadanía	Desarrollo de la Ruta del Gobierno Electrónico para los ciudadanos del MDMQ
Participación de los medios de comunicación	Taller dirigido a comunicadores sociales y dictados en marco del programa “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio”
Participación de la comunidad Educativa	La Guía para docentes y Multimedia educativa se desarrolló con el apoyo de docentes a través de talleres, el material fue socializado con los institutos educativos municipales.

Es importante también conocer la experiencia de los involucrados en el proceso, para eso hemos entrevistado a 3 funcionarios del MDMQ, quienes estuvieron involucrados de primera mano con el proceso:

1.5.1 Entrevistas

Es importante también conocer la experiencia de los involucrados en el programa, para eso hemos entrevistado a 2 funcionarios del MDMQ, quienes estuvieron involucrados de primera mano con el proceso:

Entrevista al Grae. Paco Moncayo Gallegos – Ex Alcalde de la DMQ

Entrevistador: Alexandra Moscoso

Entrevistado: Grae. Paco Moncayo – Ex Alcalde de Quito

Cargo 2006-2008: Alcalde de Quito

Fecha Entrevista: 21 Diciembre 2013

1. Introducción Labor en Gobierno Electrónico en el Período de Gestión Municipal

R: Me correspondió dirigir la administración de la ciudad en el inicio del siglo. En el mundo se vivía los efectos de la revolución de la ciencia y tecnología. Las TIC y las nanotecnologías estaban cambiando radicalmente la forma de producir, pensar y relacionarse. En la geopolítica global, las ciudades habían pasado a desempeñar un rol protagónico en el desarrollo y seguridad de las comunidades. Se hablaba de ciudades digitales, ciudades innovadoras, ciudades como centros de gestión estratégica vinculadas a la economía mundial. Las ciudades son en la actualidad el ámbito de referencia de la sociedad del conocimiento. Son los centros de gestión estratégica en el marco de la economía global. Un punto de referencia y un polo de atracción.

En Quito se planificó un proyecto con el nombre de QUITO DIGITAL, compuesto básicamente de tres programas:

a) INTERNET para todos

Quito tenía una baja cobertura de conectividad. Un bajo porcentaje de la población tenía acceso de la red y utilizaba los medios tecnológicos. Por tanto la prioridad era ampliar la cobertura. Para esto se desarrollaron varios proyectos:

- Quito, educa net. Mediante el cual se llegó a todo el sistema educativo público con laboratorios de computación y la instrucción a los maestros para emplear nuevas técnicas pedagógicas apoyadas en la Red. Esos laboratorios se convertían en telecentros comunitarios en las horas y días que no había clases.

- Ampliación de la cobertura y accesibilidad a sistemas de comunicación y promoción del uso de computadores para negocios y uso doméstico, mediante la creación de telecentros a disposición de los ciudadanos y ciudadanas en todo el distrito tendido de una red de fibra óptica a lo largo de la ciudad para proveer servicios de internet a las instituciones municipales y centros de educación públicos
- Digitalización de bibliotecas, museos y archivos municipales para el manejo integrado de la memoria institucional pública y privada, y preservación y difusión del acervo patrimonial.

b) Gobierno Digital

O lo que se conoce como gobierno electrónico para digitalizar todos los procesos administrativos y los servicios a la comunidad.

c) Democracia digital

Para que los ciudadanos y ciudadanas puedan tener una forma directa de participar, de acuerdo a la Ordenanza de participación ciudadana, mediante propuestas, retroalimentación sobre las medidas administrativas, veeduría ciudadana, etc.

2. ¿Cuál cree ud. fue la incidencia de la UNESCO a través del proyecto “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio” en la creación de un Modelo de Gobierno Electrónico para Quito?

La UNESCO apoyó a las tres ciudades símbolo del patrimonio cultural de Sud América Quito, El Cuzco y Cartagena para este proyecto que tenía entre sus principales objetivos la digitalización de la memoria patrimonial, esto es bibliotecas, museos y archivos municipales para preservar y difundir el rico acervo patrimonial.

3. ¿Cuáles fueron los criterios que se utilizaron para entregar la implementación del proyecto a INNOVAR UIO?

La Empresa de Desarrollo Urbano de Quito fue la encargada de dar trámite a los proyectos estratégicos que requerían financiamiento de los organismos multilaterales de crédito. Su principal papel estuvo en el desarrollo de la red de fibra óptica y en la modernización de los catastros. La parte técnica la desarrollaban las direcciones correspondientes.

4. ¿En qué medida le sirvió el espacio “Escriba al Alcalde” dentro del sitio web para conocer las necesidades puntuales de los ciudadanos?

La democracia de simple representación, en la que los ciudadanos y ciudadanas acuden cada par de años a votar debía dar un salto cualitativo a la democracia de participación, en la cual los habitantes ejercen un papel determinante en la planificación y ejecución de las políticas públicas, los planes y presupuestos. El proyecto democracia digital solamente prestaba una herramienta para la aplicación de ese nuevo modelo de democracia que el gobierno nacional no ha podido implementar a pesar del mandato constitucional por el carácter autoritario del Presidente. El resultado fue bueno, pero no mejor que El Alcalde y la Ciudad o las Audiencias Públicas. Esto en razón del todavía bajo nivel de penetración de las redes en la mayor parte de la población.

5. ¿Cuáles fueron los objetivos que se buscaron alcanzar con la implementación de un modelo de gobierno electrónico?

Utilizar las herramientas ofrecidas por las TIC para mejorar el funcionamiento administrativo, llegar con mejores y más oportunos servicios a la ciudadanía, abaratar los costos de los procesos, volver a la ciudad más competitiva, combatir a la corrupción y cambiar los viejos paradigmas.

6. ¿Cuál fue la motivación para que el desarrollo de un modelo de gobierno electrónico haya sido prioridad dentro de la gestión municipal?

Lograr que Quito se sitúe en el mapa mundial como una ciudad innovadora, abierta a la tecnología, con cultura digital, atractiva para las inversiones y el turismo, modelo de gestión administrativa y transparente ante su población.

7. ¿Cuáles fueron las razones por las que se creó la Unidad de Gobierno Electrónico en la administración?

Para que exista un centro responsable de llevar adelante el programa de Gobierno Digital y brinde apoyo tecnológico a todas las instancias municipales.

8. En términos de participación ciudadana ¿Cuáles fueron las actividades de gobierno electrónico propuestas?

El proyecto de democracia digital tuvo como objeto acercar a la población con la autoridad para mantener una constante retroalimentación y crear una cultura de participación y apoderamiento de los asuntos de política pública.

9. ¿Ud. cree que la actual administración municipal ha mantenido las políticas necesarias en función de promover el gobierno electrónico?

El actual alcalde fungía de experto en sistemas de participación ciudadana y fue consultor para la elaboración de la Ordenanza respectiva. Al llegar a la Alcaldía se olvidó de sus propias teorías, gobierna a espaldas de la gente y cobijado por el manto imperial del Presidente.

Entrevista a Dra. Lorena Mora – Ex Directora de Comunicación del MDMQ

Entrevistador: Alexandra Moscoso

Entrevistado: Dra. Lorena Mora

Cargo 2006-2008: Directora de Comunicación del MDMQ

Fecha Entrevista: 20 Diciembre 2013

1. ¿Cuál fue su participación dentro del programa de la UNESCO de gobierno electrónico?

R: Como Directora de la Asesoría de Comunicación del MDMQ fui designada por el alcalde para ser parte del Directorio de la Empresa Información Tecnológica.

2. ¿De qué manera participaron los comunicadores sociales en el programa? ¿Sus ideas aportaron en la creación del modelo de gobierno electrónico para Quito?

R: Por la importancia del tema se designó a dos periodistas uno que cubra la fuente desde el Municipio y otro directo en la Empresa. Por supuesto que aportaron, al ser una Administración de puertas abiertas siempre las ideas trazadas en los Directorios fueron analizadas y en ocasiones llevadas a la práctica.

3. ¿La actividad “Ruta de Gobierno Electrónico” se replicó en Cusco y Cartagena o únicamente se la llevo a cabo en Quito?

R: Se llevaron a las dos ciudades, en la implementación hubo ya temas de política de gobierno local por lo que no siguió el proceso marcado.

4. En términos de efectividad ¿Cómo valoraría usted el programa de la UNESCO?

R: Personalmente creo que todo programa que no tiene sustentabilidad en el tiempo pierde su efectividad.

5. ¿En qué medida se familiarizaron los ciudadanos con el uso de los puntos de acceso (kioscos) en las administraciones zonales?

R: Es una herramienta muy buena, por tanto la información entregada en los kioscos fue receptada con entusiasmo por parte de los usuarios.

6. Una de las actividades contempladas por el programa fue la creación de una malla curricular para un diplomado en gobierno electrónico en Quito, Cusco o Cartagena de Indias ¿Tiene conocimiento del porque no se implementó el diplomado?

R: Como le explique la parte política influenció, y si no tienes interés desde la autoridad para la implementación de nuevas alternativas tecnológicas todo queda en letra muerta.

7. Dentro del programa se desarrolló una Guía Educativa Multimedia para socializarla en colegios Municipales ¿Cuál fue la reacción de los docentes y estudiantes?

R: Buena, el Colegio Benalcázar aún mantiene parte del desarrollo y parte de todo esto los bachilleres que egresaron en la promoción del 2008 expresaron su contento que las próximas promociones serían educadas con más conocimientos, guiados hacia la globalización tecnológica.

8. ¿Cree usted que la actual administración municipal priorice el gobierno electrónico en su gestión?

R:No sé qué entienden ellos por Gobierno Electrónico. Yo no creo que poner WIFI en alguna plaza o terminal sea un todo; es parte del gobierno electrónico, pero falta mucho.

2. Ejecución del proyecto IFAP Fase II: Acceso a la información, Rendición de cuentas y Transparencia en la Región Andina

Introducción

El Proyecto “IFAP Fase II: Acceso a la información, rendición de cuentas y transparencia en la Región Andina” es la continuación del proyecto IFAP “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades Patrimonio del Ecuador” ejecutado en el período 2006-2008. Fue implementado con el financiamiento del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública de España desde Octubre de 2010 a Marzo de 2012 en Bolivia y Ecuador. En Ecuador se contó con el apoyo del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información del Ecuador (MINTEL)⁸⁸.

La necesidad de desarrollar esta segunda fase nace debido a los avances tardíos en temas de gobierno electrónico en ambos países. Para 2010 y según una encuesta de Naciones Unidas de Gobierno Electrónico, Bolivia y Ecuador fueron los países que menos progresos habían realizado en el área ocupando los puestos 98 y 93 respectivamente lo que motiva los empeños de UNESCO focalizados a revertir en la mayor medida posible la desventajosa situación de las dos repúblicas Andinas⁸⁹

En Ecuador se realizaron estudios en los Municipios de las ciudades de Ambato, Cuenca, Guayaquil y Santa Cruz, determinando la imperiosa necesidad de estandarizar “los procesos de adopción de gobierno electrónico en el sector público” (Informe Final⁹⁰), es decir homologar los sitios web gubernamentales y los procesos de introducción de la población en TIC y estandarizar el acceso a la información y gobierno electrónico a “nivel ciudadano”.

⁸⁸UNESCO. Informe Final 2010 - 2012 Proyecto Acceso a la Información, Rendición de Cuentas y Transparencia en la región Andina.

Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2012

⁸⁹Naciones Unidas. "Estudio de las Naciones Unidas sobre Gobierno Electrónico 2012." Naciones Unidas 2012: 25. United Nations Public Administration Network. 27 Noviembre 2013 http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012_Spanish.pdf.

⁹⁰UNESCO. Informe Final 2010 - 2012 Proyecto Acceso a la Información, Rendición de Cuentas y Transparencia en la región Andina.

Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2012

2.1 Antecedentes

Para entender la situación de gobierno electrónico en el país nos remitiremos a analizar el Marco Legal nacional a 2012 sobre tecnologías de la información y gobierno electrónico, antecedentes de tipo social y antecedentes de tipo político.

2.1.1 Marco Legal

Enunciamos las leyes que avalan el proceso de modernización de las entidades públicas a través del aprovechamiento de las TICS y la implementación del gobierno electrónico y la ejecución de acciones que fomenten la participación ciudadana y el acceso a la información.

- a) Ley de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por parte de la iniciativa privada – Diciembre de 1993⁹¹
- b) Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos – 17 de Abril de 2002⁹²
- c) Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información (LOTAIP) – 18 Mayo 2004⁹³
- d) Decreto Ejecutivo 1014 del 2008 para la utilización de software libre por las entidades gubernamentales⁹⁴

2.1.2 Antecedentes del Tipo Social

El Ecuador ha sido por tradición histórica un país en el que el atraso y la corrupción no han podido ser combatidos con eficiencia desde su creación como república independiente en 1830. No han sido pocos los casos conocidos de malversación de fondos, sobornos, cohecho, nepotismo y otras formas de peculado en prácticamente todos los niveles de la administración pública nacional y local.

⁹¹Congreso Nacional Ecuador. "Ley de Modernización, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por parte de la Iniciativa Privada". Organización de Estados Americanos. 29 Noviembre de 2013 www.oas.org/juridico/spanish/ecu_res16.doc

⁹² Congreso Nacional Ecuador. "Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos". Organización de Estados Americanos. 29 Noviembre de 2013 http://www.oas.org/juridico/spanish/cyb_ecu_ley_comelectronico.pdf

⁹³ Congreso Nacional Ecuador. "Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información LOTAIP". Grupo Faro. 29 Noviembre 2013 <http://transparencia.grupofaro.org/caja-de-herramientas/ley-organica-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-lotaip>

⁹⁴ Función Ejecutiva República del Ecuador. "Decreto 1014 Software Libre en Ecuador". Blog Asociación de Software Libre Ecuador. 29 Noviembre 2013 http://blog.asle.ec/wp-content/uploads/2013/02/Decreto_1014_software_libre_Ecuador.pdf

Una falta de empoderamiento y de ejercicio informado de la ciudadanía junto con el poco rigor y pobre desempeño de las autoridades de control han vuelto a la valoración pública del desempeño de autoridades e instituciones una causa pendiente en la República del Ecuador.

2.1.3 Antecedentes del Tipo Político

El objetivo general de la rendición de cuentas es, en una relación de mandato, controlar el poder político del mandatario, procurarle a la ciudadanía la seguridad de que el poder se desempeñe en virtud del bien común y del bienestar general de sus miembros, limitar las arbitrariedades y plantear manifiestamente las responsabilidades inherentes al desempeño de un cargo público.

La rendición de cuentas como institución, tan solo, no es una responsabilidad del mandatario o un derecho irrenunciable del mandante sino que también representa la posibilidad de explotar un capital político legitimando las actividades desarrolladas en el ejercicio de las funciones en los estrechos lazos que se crean mediante el cumplimiento de esta norma; *“La nueva democracia, enriquecida por la participación ciudadana, aclara la relación entre las autoridades y los electores; entre el pueblo soberano, que ejerce el mando y los mandatarios, los que tienen que cumplir el mandato que reciben en las urnas; La participación ciudadana no solamente que pone al poder político bajo control de la comunidad, corrigiendo de esa manera las tradicionales distorsiones en el ejercicio de las funciones públicas, (...) sino que educa a la población para el ejercicio de la ciudadanía cívica, convirtiendo al mandante en sujeto y principal protagonista de la construcción de las políticas públicas..”* (MONCAYO, Paco. Presentación Rendición de Cuentas Asambleísta por Pichincha período 2009-2010⁹⁵)

2.2 Implementación del Programa en Ecuador

La Segunda Fase del Programa de la UNESCO tuvo como objetivo principal

⁹⁵ MONCAYO, Paco. “Rendición de Cuentas Asambleísta por Pichincha período 2009-2010”. Portal Paco Moncayo. 30 Noviembre 2013 <http://www.pacomoncayo.ec/rendicion0910.pdf>

“estandarizar los procesos de adopción de gobierno electrónico en el sector público”⁹⁶, por lo que se propuso trabajar en 3 frentes:

a) Conciencia pública sobre gobierno electrónico y sociedad de la Información

Para cumplir con este eje se desarrollaron eventos de “sensibilización en Tecnologías de la Información, estándares de gobierno electrónico y mecanismos de participación ciudadana dirigidos a actores clave y ciudadanía en general.”⁹⁷

Especial importancia tuvo el **Seminario de Ciudades Digitales: una oportunidad para Ecuador** llevado a cabo por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de Ecuador (MINTEL) en colaboración con UNESCO-Quito, el día 17 de noviembre de 2011 con el fin de “despertar interés público sobre los estándares de gobierno electrónico en pos de promover transparencia en las municipalidades.” Como ponentes especiales se contó con la presencia de, Elida Rodríguez de Argentina y Marcelo Lasagna de Chile. En el seminario participaron 60 gremios e instituciones: funcionarios de ministerios y secretarías, enviados de municipios, organizaciones sociales y miembros del sector universitario.⁹⁸

Adicionalmente UNESCO-Quito, en colaboración con la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), la ONG Radialistas Apasionadas y Apasionados y el sistema de Voluntarios en Ecuador de Naciones Unidas, llevó a cabo el **1er Congreso Internacional de Cultura Libre** con el objetivo de “profundizar el intercambio de experiencias y reflexiones en torno al acceso abierto a la información, el conocimiento y

⁹⁶UNESCO. Informe Final 2010 - 2012 Proyecto Acceso a la Información, Rendición de Cuentas y Transparencia en la región Andina.
Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2012

⁹⁷UNESCO. Informe Final 2010 - 2012 Proyecto Acceso a la Información, Rendición de Cuentas y Transparencia en la región Andina.
Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2012

⁹⁸UNESCO. Informe Final 2010 - 2012 Proyecto Acceso a la Información, Rendición de Cuentas y Transparencia en la región Andina.
Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2012

las producciones culturales.” El congreso fue realizado el 17 y 18 de octubre de 2011 en la ciudad de Quito y acudieron aproximadamente 300 personas.⁹⁹

b) Fortalecimiento de las capacidades de los actores clave para mejorar la gestión pública

Se llevaron a cabo en el país varios talleres de formación en colaboración con organizaciones de la sociedad civil. Talleres sobre estándares de usabilidad para diseño de sitios web gubernamentales se llevaron a cabo en el mes de mayo de 2011 en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca. Nuevamente son los enviados de los gobiernos locales, las universidades y la sociedad civil en general quienes participarían de la iniciativa. El seminario “Procesos piloto para fomentar el uso de estándares en municipios y su aplicación ligada a normativas de transparencia” fue otro de los temas expuestos sobretodo centrándose en la complementariedad de estos criterios en la Ley de Transparencia (LOTAIP) en Ecuador.

Adicionalmente se efectuaron talleres sobre **sensibilización y validación de estándares de gobierno electrónico para municipios en Ecuador** en colaboración con la ONG FARO, con el objetivo de socializar la propuesta de estándares de gobierno electrónico para promover la transparencia en las administraciones municipales.

En la ciudad de Quito participaron 14 profesores de las Escuelas Asociadas de la UNESCO y especialistas del Ministerio de Educación. También se entregó material en las escuelas de las provincias de Azuay, Carchi, Imbabura y Pichincha, las cuales deberían realizar trabajos de post-capacitación con otros docentes en sus instituciones.¹⁰⁰

⁹⁹UNESCO. Informe Final 2010 - 2012 Proyecto Acceso a la Información, Rendición de Cuentas y Transparencia en la región Andina.
Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2012

¹⁰⁰UNESCO. Informe Final 2010 - 2012 Proyecto Acceso a la Información, Rendición de Cuentas y Transparencia en la región Andina.
Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2012

c) Herramientas de gobierno electrónico y recomendaciones para Políticas públicas

Los recursos generados a través del programa fueron:

- i. Propuesta de categorías para analizar la implementación de gobierno electrónico en los Municipios.
- ii. Manual de Estándares para gobiernos locales en Ecuador ¿Cómo medir el gobierno electrónico?
- iii. Propuesta de Estándares para sitios web gubernamentales. Garantía de Acceso a la información pública.
- iv. Manual de Aplicación de Estándares de Sitios Web Gubernamentales.

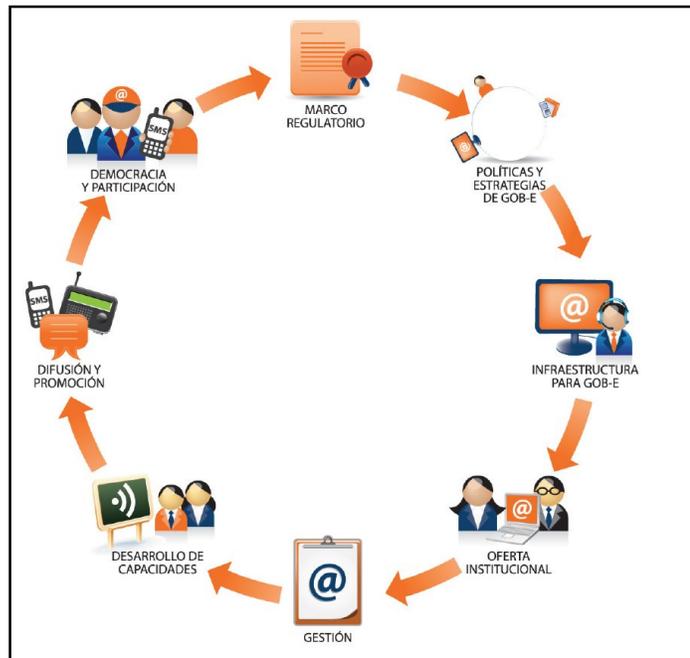
2.3 Resultados y Conclusiones

El proyecto se planteó como objetivo central estandarizar los procesos de adopción de gobierno electrónico en el sector público, por lo que analizaremos como resultado el desarrollo de las herramientas de gobierno electrónico. Si bien el material es documental, este constituye la base para el desarrollo de un modelo de gobierno electrónico en las entidades gubernamentales y municipios. Dentro de los resultados nos enfocaremos en el estudio realizado por los ejecutores del programa sobre la situación de los Municipios de Cuenca, Ambato, Guayaquil y Santa Cruz en temas de Gobierno Electrónico.

2.3.1 Herramientas de Gobierno Electrónico

- a) **Propuesta de Categorías para analizar la implementación de gobierno electrónico en Municipios:** Son varios los componentes necesarios para desarrollar un modelo de Gobierno Electrónico, el estudio propone realizar el análisis a través del siguiente modelo de la CEPAL:

13. Cuadro 13: Enfoque Integral Base para el desarrollo de gobierno electrónico



FUENTE: Propuesta de categorías para analizar la implementación de gobierno electrónico en Municipios.

b) Manual de Estándares para gobiernos locales en Ecuador ¿Cómo medir el Gobierno Electrónico?¹⁰¹

Es importante plantear estándares de gobierno electrónico en las instituciones públicas ya que se ofrece la oportunidad de contar con una gestión más eficiente coordinada y con mayor potencial para acercar la relación con el ciudadano. También es un mecanismo para medir el nivel de avance en cuanto al uso de las TIC y una visibilización de las mejores prácticas en cuanto al desarrollo de gobierno electrónico en el país.

Así, como resultado, la promoción de estándares de gobierno electrónico generará de manera natural mecanismos más efectivos para promover la transparencia y acceso a información pública, así como mecanismos alternativos para promover una cultura y mejores prácticas de rendición de cuentas del sector público. Estos estándares no sólo analizan el marco legal, sino también el desarrollo en cuanto a políticas y estrategias; requerimientos de infraestructura y

¹⁰¹ UNESCO. Manual de Estándares para Gobiernos Locales en Ecuador. Quito: Oficina de la UNESCO en Quito 2012.

capacitación; la incorporación en la gestión del gobierno electrónico; la promoción y difusión de los canales TIC; y cómo crear y fortalecer los mecanismos de democracia y participación a través de estas herramientas

c) Propuesta de Estándares para sitios web gubernamentales. Garantía de acceso a la información pública¹⁰²

Se plantearon 5 ejes clave a partir de las necesidades del usuario previamente identificadas (que sea un sitio web amigable que se descargue rápido, donde la información se pueda encontrar fácilmente, que sea claro y, que esté operativo.)

d) Manual de Aplicación de estándares de sitios web gubernamentales¹⁰³

Con el fin de que las entidades nacionales y municipales adopten el manual de estándares se realizó un manual de aplicación de los mismos, así el ciudadano tendrá a su disposición plataformas intuitivas que le permitan interactuar y participar activamente.

2.3.2 Resultados Estudio Gobierno Electrónico en Cuenca, Ambato, Guayaquil, Orellana y Santa Cruz

Se obtuvieron los resultados basados en el Modelo de la CEPAL, explicados en la siguiente gráfica:

¹⁰² UNESCO. Informe Propuesta de Estándares para sitios web gubernamentales. Garantía de Acceso a la información pública.. Quito: Oficina de la UNESCO en Quito 2012.

¹⁰³ UNESCO. UNESCO. Manual de Aplicación Estándares Sitios Web Gubernamentales. Quito: Oficina de la UNESCO en Quito 2012.

14. Cuadro 14: Resultados Estudio Gobierno Electrónico 5 Municipios



FUENTE: Propuesta de Categorías para analizar la situación de gobierno electrónico en Municipios

Los resultados que podemos observar en la gráfica superior muestran que los Gobiernos Autónomos descentralizados tienen varias limitaciones y poca articulación con las categorías de análisis propuestas. Se reconoce casi como una norma general que no existe planificación y generación de políticas locales sobre el uso y aprovechamiento de

las TIC, su aplicación en la gestión pública y la inclusión ciudadana. Las principales aplicaciones de la tecnología usadas por los municipios están asociadas al uso de sistemas financieros, uso de Internet y desarrollo de sitios web institucionales. Estos no necesariamente articulados entre sí, ni con un enfoque de desarrollo de políticas digitales. Como gran conclusión podríamos señalar que los recursos para inversión y fortalecimiento de capacidades de la municipalidad respecto a TIC son escasos.

TERCER CAPÍTULO: RESULTADOS PROYECTOS IFAP EN LAS CIUDADES DE CARTAGENA DE INDIAS, CUSCO Y LA REPÚBLICA DE BOLIVIA

1. Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio Aplicado en Cartagena de Indias y el Cusco

Introducción

El Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio fue aplicado en tres ciudades latinoamericanas: Quito, Cartagena de Indias y El Cuzco. Las tres ciudades, pertenecientes en aquel entonces a la Red de Ciudades Patrimonio del Mundo, fueron instruidas sobre el modelo de gobierno electrónico aplicado en la ciudad de Colima en Oaxaca/México. La adaptación del enfoque propuesto fue de responsabilidad compartida entre los actores municipales y los expertos.

En las 3 ciudades se realizaron talleres para el diseño de un modelo de gobierno electrónico adaptado a las necesidades del ciudadano, a través de capacitación, fortalecimiento institucional y equipamiento.

De acuerdo al informe final¹⁰⁴, los recursos obtenidos como resultado del proyecto: guía para docentes y multimedia educativa, manual de procesamiento documental para colecciones de patrimonio cultural, y el diseño de un diplomado de gobierno electrónico estuvieron a cargo de representantes de la UNESCO y funcionarios de los 3 municipios. Estos recursos fueron socializados entre todos los participantes del programa.

Por lo tanto, para analizar la eficiencia y eficacia con la que se llevó el programa nos remitiremos a los trabajos realizados por cada municipio entorno al desarrollo del modelo de gobierno electrónico, dando mayor importancia a la voluntad política y a determinar si la estrategia de gobierno en línea diseñada por los ayuntamientos o municipalidades se basa en el modelo de la ciudad de Colima que propone como cimientos de una correcta aplicación la normalización de la información.

¹⁰⁴UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio.
Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

1.1 Modelo de Gobierno Electrónico en Cartagena de Indias

La ciudad de Cartagena de Indias en Colombia fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad en el año de 1984, su participación en el proyecto “Modelo Electrónico para ciudades patrimonio” fue ratificada por el Alcalde del Ayuntamiento de aquel entonces, Nicolás Curi Vergara.

1.1.1 Antecedentes Políticos

El Alcalde Nicolás Curi Vergara ejerció la Alcaldía del Ayuntamiento de Cartagena del 8 de diciembre de 2005 al ¹⁰⁵ 31 de diciembre de 2007, sin coincidir su mandato con el término del proyecto “Modelo Electrónico para ciudades patrimonio” a finales del año 2008.

Para el año 2008¹⁰⁶ fue elegida la Alcaldesa Judith Pineda, quien atravesó por problemas de índole político en cuanto a la legitimidad de su cargo, específicamente en el primer año de su mandato.

1.1.2 Estrategia de Gobierno en línea Cartagena de Indias

A diferencia de la ciudad de Quito, en la que se diseñó el modelo de gobierno electrónico en base a legislación municipal principalmente, en Cartagena el proyecto coincide con el Decreto Presidencial No. 1151 sobre “Lineamientos Generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia”¹⁰⁷, enviado el 14 de Abril de 2008. En el mismo año se firma un convenio administrativo entre la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias y el Fondo de Comunicaciones.¹⁰⁸

El objetivo de la estrategia nacional de gobierno en línea era “contribuir a la construcción de un estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste

¹⁰⁵ IBARRA, Carlos Mauricio. "A pesar de todo eligieron a Curi."

El País Noviembre 2007: 1. El País Colombia. 19 Diciembre 2013

<http://historico.elpais.com.co/paisonline/notas/Octubre312005/A231N9.html>

¹⁰⁶ El Tiempo Colombia. "Amigos y Detractores de Janeth Pineda siguen midiendo fuerzas."

El Tiempo 24 de Junio de 2008: 1. Diario El Tiempo. 16 Diciembre 2013

<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2987118>

¹⁰⁷ Presidencia de la República de Colombia. "Decreto No. 1151 del 2008". Organización de Estados Americanos. 20 Diciembre 2013 http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_col_dec1151.pdf

¹⁰⁸ Alcaldía Mayor de Cartagena. "Plan de Acción Programa Gobierno en línea Territorial". Escuela Superior de Administración Pública. 20 Diciembre

2013 <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/cartagena%20-%20bolivar%20plan%20de%20accion%202011.pdf>

mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del a aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación”.

Se definieron 4 fases a ser cumplidas en un período similar por todas las instituciones nacionales y seccionales.

Fase de Información: Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus propios sitios web para proveer en línea información, junto con los esquemas de búsqueda fácil.

Fase de Interacción en línea: Es la fase en la cual se habilita la comunicación de dos vías entre entidades y ciudadanos y empresas con las consultas en línea e interacción con servidores públicos

Fase de Transacción en línea: Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios.

Fase de Transformación en Línea: Es la fase en la cual se realizan cambios en la forma de operar de las entidades para organizar los servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, con ventanillas únicas virtuales y mediante el uso de la Intranet gubernamental.

Fase de Democracia en Línea: Es la fase en la cual se incentiva a la ciudadanía a participar de manera activa en la toma de decisiones del estado y la construcción de políticas públicas involucrando el aprovechamiento de las tecnología de la información y la comunicación.

.
El cronograma establecido para las entidades nacionales de orden nacional y territorial fue este:

15. Cuadro 15: Cronograma Estrategia de Gobierno en Línea Cartagena de Indias

Fase	Plazo para entidades del orden nacional	Plazo para entidades del orden territorial
Fase de Información	1° de junio de 2008	1° de DICIEMBRE de 2008
Fase de Interacción	1° de diciembre de 2008	1° de diciembre de 2009
Fase de Transacción	1° de diciembre de 2009	1° de diciembre de 2010
Fase de Transformación	1° de junio de 2010	1° de diciembre de 2011
Fase de democracia	1° de diciembre de 2010	1° de diciembre de 2012

FUENTE: Estrategia de gobierno en línea Gobierno de Colombia

En Cartagena de Indias se inició con un diagnóstico de gobierno en línea en las diferentes fases y se realizó una matriz con ejes de acción para definir proyectos¹⁰⁹

16. Cuadro 16: Ejes de Acción Estrategia Gobierno en línea

Ejes de Acción	Fases Asociadas
Mejores Servicios	Información, Interacción, Transacción, Transformación
Transparencia	Información, Interacción, Transacción, Transformación, Democracia
Eficiencia del Estado	Información, Interacción, Transacción, Transformación, Democracia

FUENTE: Plan de Acción de Gobierno en línea Cartagena de Indias

Una vez definidos los ejes de acción se desarrolló el plan de acción de gobierno en línea territorial el 22/01/2010 y se creó el Comité de Gobierno en línea de Cartagena de Indias como responsable de los proyectos a ejecutarse.

El plan de Acción para Cartagena en base a la normativa gubernamental se formuló el mismo año para cumplir la fase de información y avanzar en la fase de interacción. El siguiente cuadro muestra el plan de acción final a desarrollarse en la ciudad.¹¹⁰

¹⁰⁹Alcaldía Mayor de Cartagena. "Plan de Acción Programa Gobierno en línea Territorial". Escuela Superior de Administración Pública. 20 Diciembre 2013 <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/cartagena%20-%20bolivar%20plan%20de%20accion%202011.pdf>

17. Cuadro 17: Plan de Acción Final Gobierno Electrónico Cartagena de Indias

Acción	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
Actualización del sitio web	1. Información clara, oportuna y veraz	1. Nro de visitantes al sitio web	Actualizar todos los canales del sitio web en tiempos acordes y necesarios	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la accesibilidad a los canales. Revisar la disponibilidad de la página en la web. 	Oficina Asesora de Informática	ESPACIOS FISICOS EQUIPOS DE COMPUTO CAPITAL HUMANO	Diariamente
Capacitar a los funcionarios en uso de SIGOB	Base de datos y medios de seguimiento para trámites y servicios	% de implementación del SIGOB	Implementación de SIGOB al 100%	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar capacitaciones Adquirir equipos de computo Actualizar equipos de computo 	Oficina Asesora de Informática-talento Humanos-Secretarios de Despacho	ESPACIOS FISICOS EQUIPOS DE COMPUTO CAPITAL HUMANO SIGOB	Cronograma de capacitaciones
Socializar la implementación de la estrategia en la entidad	Los servidores públicos harán uso de las TICS para mejorar la forma en que realizan sus actividades diarias	Resultados de encuestas de satisfacción realizadas a través del sitio web oficial y terceros	Incrementar en nivel de satisfacción de los ciudadanos en la relación con la administración distrital en un 50%	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar a los servidores públicos de carrera y otros en el uso de las TICS para mejorar los procesos y procedimiento de la administración distrital. Hacer uso de los sistemas que la entidad determine para el aprovechamiento de las TICS 	Oficina de informática y comité gel	ESPACIOS FISICOS EQUIPOS DE COMPUTO CAPITAL HUMANO SITIO WEB	Cronograma de actividades Plan de compras
Racionalizar los trámites y servicios aprobados por la DAFP en el SUIT	Mejoramiento continuo en la relación de la administración distrital con el ciudadano	Demostrar a la ciudadanía y otros entes estatales la aplicación del mejoramiento continuo	Racionalizar los trámites aprobados por el DAFP y los publicados en el sitio web oficial	<ul style="list-style-type: none"> Crear un proceso de racionalización al interior del Comité Identificar los trámites de mayor impacto para iniciar la racionalización de los mismos. 	COMITÉ GEL T	ESPACIOS FISICOS EQUIPOS DE COMPUTO CAPITAL HUMANO SITIO WEB	2 VECES POR AÑO
Sensibilizar y comprometer a los aliados estratégicos en el acompañamiento de la estrategia	Mejora el nivel de confianza y satisfacción de empresarios en la gestión distrital	Integrar a actores de los sectores económicos y sociales en el desarrollo de la estrategia	Nros de actores estratégicos involucrados y comprometidos con la estrategia	<ul style="list-style-type: none"> Determinar aliados estratégicos a diferentes proyectos relacionados con las TICS Invitar a los actores económicos y sociales a conocer la estrategia Anunciar a los aliados estratégicos como gestores en la realización de acciones exitosas de la estrategia y la administración 	COMITÉ GEL T	ESPACIOS FISICOS EQUIPOS DE COMPUTO CAPITAL HUMANO SITIO WEB	3 ANUALMENTE
Integrar a los organismos de control en la aplicación de la estrategia y el uso de los formatos estándares para el reporte de información.	Incrementa la imagen y el sentido de pertenencia de la entidad en la gestión de la administración. Los ciudadanos y las entidades de control encuentran la información de la entidad con seguridad y rapidez	El % de ciudadanos y empresarios que considera a la administración más transparente EL % de visitas de las entidades de control a los informes de gestión publicados en el sitio web	Incrementar el número de entidades de control que junto con la estrategia hacen uso de los formatos de estandarizados para la entrega	<ul style="list-style-type: none"> Presentar a las entidades de control la implementación de la estrategia en el uso de formatos estándares para la entrega de información de gestión. Consolidar la administración 	Comité GEL T	ESPACIOS FISICOS EQUIPOS DE COMPUTO CAPITAL HUMANO SITIO WEB	ENCUESTAS PERMANENTES EN EL SITIO WEB

¹¹⁰Alcaldía Mayor de Cartagena. "Plan de Acción Programa Gobierno en línea Territorial". Escuela Superior de Administración Pública. 20 Diciembre 2013 <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/cartagena%20-%20bolivar%20plan%20de%20accion%202011.pdf>

Acción	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempo
		El nivel de cumplimiento en el diligenciamiento de formatos estandarizados para la presentación de informes de gestión por parte de los funcionarios	de información de gestión publicados en el sitio web	distrital en el uso y publicación de los formatos estandarizados para la entrega de información a los entes de control.			
Hacer del plan de acción un plan de mejoramiento continuo como parte de MECI y Calidad	El plan de mejoramiento continuo permite establecer las necesidades de la comunidad en un momento concreto dando soluciones específicas desde el uso de las TICS	Plan de mejoramiento continuo	Atender las necesidades específicas de la comunidad en términos de TICS	<ul style="list-style-type: none"> Mantener contacto con el ciudadano para identificar necesidades en términos de TICS Promover el uso de estrategias para mejorar el impacto del plan en la calidad de vida de los ciudadanos cartageneros 	Comité gel t	ESPACIOS FISICOS EQUIPOS DE COMPUTO CAPITAL HUMANO SITIO WEB	REVISIÓN DE DOS VECES POR AÑO
Apoyar y / o desarrollar los proyectos ligados a TICS: como territorios digitales, Distrito digital y otros	Incrementa el uso y asequibilidad de los ciudadanos a las TICS	Proyecto de Territorio Digital Proyectos similares	% Aplicación del proyecto Nivel de impacto del proyecto en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración y presentación de proyecto territorio digital Ejecución del proyecto 	COMITÉ GEL Y ALIADOS ESTRATEGICOS	ESPACIOS FISICOS EQUIPOS DE COMPUTO CAPITAL HUMANO SITIO WEB	Cada tres meses se hace publicación de gestión

FUENTE: Plan de Acción Alcaldía Cartagena de Indias

1.1.3 Modelo de Estandarización de la Información

En el caso de Colombia, la estandarización de la información se dio inicio a través del programa de la Agendad de Conectividad de Colombia en el año 2000, el cual establecía que “El Gobierno Nacional propiciará un cambio cultural al interior de cada uno de sus organismos adscritos, buscando garantizar la adopción de las tecnologías de la información al interior de los mismos. Como complemento a lo anterior, se revisarán y optimizarán los procesos internos de las entidades y se establecerán **esquemas estandarizados para intercambio de información a nivel interinstitucional.**”¹¹¹

Por lo tanto a comparación de la ciudad de Quito, en Cartagena el proceso de estandarización se inició desde el gobierno nacional, facilitando la información a las instituciones territoriales y mejorando los procesos de transferencia.

Sin embargo, en Cartagena aún no existía un modelo de normalización de la información, es por eso que para febrero del 2007 únicamente se encontraba

¹¹¹Ministerio de Comunicaciones. “Agenda de Conectividad 2000”. Network Startup Resource Center. 21 Diciembre 2013 <http://nsrc.org/STHAM/CO/conpes.pdf>

sistematizada y unificada la información del Departamento de Tránsito y Planeación y Hacienda.¹¹²

1.1.4 Aporte Programa “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio”

El proyecto se llevó a cabo en el período 2007-2009, y bajo la gestión municipal del Alcalde Nicolás Curi y Janeth Pinedo. Los talleres de capacitación a funcionarios se los realizó principalmente en el primer año.

Según Silfredo Godoy, de la Oficina de Asesoría Informática y Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, “el principal aporte fue la capacitación sobre el nuevo modelo de gobierno electrónico...”.¹¹³

El proyecto de la UNESCO proponía un modelo de gobierno electrónico adaptado al implementado en la ciudad de Colima, en el caso de Cartagena el modelo a seguir tuvo que adaptarse a la Estrategia de Gobierno en línea de Colombia que partía del supuesto de que las entidades nacionales y territoriales contaban con un sistema de información estandarizada y sistematizada.

El proyecto permitió capacitar a los funcionarios para diseñar un modelo que inicie por la normalización de la información, no contemplada en la estrategia adoptada por el gobierno colombiano.

Con el apoyo de la UNESCO se diagnosticaron los servicios que el Ayuntamiento de Cartagena podría brindar a los ciudadanos a través de los quiscos de servicio electrónico¹¹⁴:

Impuestos:

- Expedición de Estados de cuenta para el pago de impuesto predial, entre otros
- Expedición de constancias de no adeudo al pago de impuestos

¹¹²El Tiempo Colombia. "Cartagena será la primera ciudad patrimonio en tener Gobierno Electrónico." El Tiempo Colombia 15 Febrero 2007: 1. El Tiempo Colombia. 23 Diciembre 2013 <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-3440724>.

¹¹³UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio. Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

¹¹⁴UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio. Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

Planeación:

- Solicitud de Estratificación
- Impresión de constancia de estratificación
- Reposición de Constancia de estratificación

Tránsito y Transporte:

- Expedición de Calcomanía de tarifa de servicio público
- Expedición de certificaciones y constancias
- Impresión de historias registrales
- Impresión de estados de cuenta
- Consulta de status para petición de placas
- Duplicados de tarjeta de propiedad
- Impresión de Formulario Único Nacional
- Pago de Sanción por extratemporaneidad de trámites no informados
- Pago de sanciones por extratemporaneidad por derechos de tránsito anual
- Cobro de infracciones y sanciones diversas
- Expedición de record de la Federación Colombiana de Municipios
- Expedición del documento de Paz y Salvo de la Federación Colombiana de Municipios

Según el Alcalde Nicolás Curi Vergara para meta fue que para diciembre de 2007 se realicen trámites inmediatos a través de puntos de acceso implementados en la ciudad (quioscos)¹¹⁵

1.2 Modelo de Gobierno Electrónico para la ciudad del Cusco

La ciudad de Cusco fue declara como Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1983 y en 2007 bajo la Alcaldía de Marina Sequeiros se dio inicio al proyecto de la UNESCO “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio”.

¹¹⁵El Tiempo Colombia. "Cartagena será la primera ciudad patrimonio en tener Gobierno Electrónico." El Tiempo Colombia 15 Febrero 2007: 1. El Tiempo Colombia. 23 Diciembre 2013 <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-3440724>.

1.2.1 Antecedentes Políticos

La Alcaldesa Mariana Sequeiros no vio culminado su período de gestión municipal tras ser destituida de su cargo por acusaciones de nepotismo¹¹⁶. Para mediados de diciembre de 2008 Mariano Vaca Anaya asume el cargo¹¹⁷ y es destituido coincidentalmente por acusaciones de nepotismo en mayo de 2009.¹¹⁸

1.2.2 Programa de Gobierno Electrónico en el Cusco

En junio de 2003 se aprueba a través de resolución Ministerial la creación de la “Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la información” y tras el reglamento de organización y funciones por primera vez se refiere a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) como el organismo responsable de aplicar el gobierno electrónico y delinear las políticas nacionales y locales.¹¹⁹ Para el 2006 en el Mandato del Presidente Alan García se aprueba la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.¹²⁰

Como eje principal de acción dentro de la estrategia nacional se propone la necesidad de una definición de estándares que incluye¹²¹:

- Procesos de intercambio de información documentaria mediante medios digitales
- Interfaces y esquemas de Intercambio de información mediante servicios de información (web services).
- Estándares metodológicos en gerencia de proyectos en tecnología y aplicación de políticas de seguridad de información, ciclo de desarrollo de software y modelamiento de procesos.

¹¹⁶La República Perú. "Regidores vacan la alcaldesa de Cusco Marina Sequeiros."

La República Perú 28 Junio 2008: 1. La República Perú. 23 Diciembre 2013

<http://www.larepublica.pe/28-06-2008/regidores-vacan-la-alcaldesa-de-cusco-marina-sequeiros>

¹¹⁷Enlace Nacional. "Juramente del nuevo alcalde provincial del Cusco"

Enlace Nacional 19 Diciembre 2008: 1. Enlace Nacional. 23 Diciembre 2013

<http://enlacenacional.com/2008/12/19/juramento-el-nuevo-alcalde-provincial-del-cusco-mariano-baca/>

¹¹⁸Diario Perú. "JNE vaca al Alcalde del Cusco por Nepotismo"

Diario Perú 7 Mayo 2009: 1. Diario Perú. 23 Diciembre 2013

<http://www.peru.com/noticias/regional20090507/33138/JNE-vaca-a-alcalde-de-Cusco-por-nepotismo>

¹¹⁹ONGEI. "Una Mirada al Gobierno Electrónico en el Perú". Amazonas. 28 Diciembre 2013

https://s3.amazonaws.com/ongei/libro_ongei.pdf

¹²⁰ONGEI. "Una Mirada al Gobierno Electrónico en el Perú". Amazonas. 28 Diciembre 2013

https://s3.amazonaws.com/ongei/libro_ongei.pdf

¹²¹ONGEI. "Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico". ONGEI. 28 Diciembre 2013

http://www.ongei.gob.pe/Bancos/banco_normas/archivos/Estrategia_Nacional_Gobierno_Electronico.pdf

- Desarrollo de portales y administración de los contenidos institucionales y sitios web, mediante el uso de tecnologías que faciliten el intercambio de información.
- Tecnologías y componentes de arquitectura abierta y modular que permitan la interoperatividad de aplicaciones de Gobierno Electrónico (protocolos, interfaces, mensajes, estructura de datos, encriptación).

Al igual que en Cartagena el proceso de normalización empezó desde las instituciones del gobierno nacional.

El encargado de desarrollar el modelo de Gobierno Electrónico para la ciudad de Cusco fue el Gobierno Regional del Cusco con el apoyo del ONGEI en base a la Estrategia Nacional. Es solo hasta el 2011 que la región del Cusco cuenta con un diseño de modelo de Gobierno Electrónico, estructurado de la siguiente manera:

18. Cuadro 18: Modelo de Gobierno Electrónico El Cusco 2011



FUENTE: Estrategia de Gobierno Electrónico El Cusco

capacitación y equipamiento público (quioscos) pero no se vio reflejado a largo plazo los conocimientos aprendidos en los talleres dictados por la UNESCO.

En el diagnóstico realizado por la UNESCO se establecieron los servicios administrativos que pueden ser brindados por la Alcaldía del Cusco:

Tránsito, viabilidad y transporte

- Pago de Infracciones de Tránsito
- Constancia de Impresión de No Infracción Vial
- Consulta de Infracciones de tránsito
- Consulta e impresión de records de infracciones de tránsito por vehículo y por licencia de conducir
- Participación en audiencia pública

Registro Civil

- Expedición de copias certificadas de nacimiento, matrimonio, defunción y divorcio

Servicios Potenciales

- Pago de Impuesto Predial y vehicular

De acuerdo al Regidor Municipal del Cusco, Franklin Oliveira, lo que más le llamo la atención del proyecto de la UNESCO fue la utilidad de las TICs en las Municipalidades para mejorar el servicio ciudadano.¹²³

Para el 2011 es la Oficina Regional del Cusco la encargada de Desarrollar el Modelo de Gobierno Electrónico para la ciudad con apoyo de la ONGEI. El proceso de normalización recién se contempla en este nuevo esquema presentado, similar al modelo de Colima en el sentido en el que se le da mayor importancia a la unificación y sistematización de información.

¹²³UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio.
Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

Por lo tanto a pesar de que las actividades se llevaron a cabo con normalidad por la UNESCO, el Municipio no reacciono oportunamente para el diseño de un modelo de gobierno electrónico.

2. Acceso a la información, rendición de cuentas y transparencia en la Región Andina aplicada a la República de Bolivia.

Introducción

El programa de IFAP – UNESCO se aplicó en Bolivia al ser uno de los países con más bajo nivel de desarrollo en gobierno electrónico, ubicado en el puesto no. 98 del reporte General de Naciones Unidas.¹²⁴

Comparando su nivel de desarrollo en e-government con Ecuador, únicamente se encuentra 3 puestos más abajo, es decir el nivel es casi similar.

Para analizar los resultados de este proyecto tomaremos las actividades y herramientas desarrolladas en marco del programa y las contrastaremos con las desarrolladas en Ecuador para determinar las falencias de cada país en el tema.

2.1 Voluntad Política:

Gracias al apoyo de la Agencia de Desarrollo de la Sociedad de la Información Boliviana se desarrolló el programa “Acceso a la información, transparencia y rendición de cuentas en la Región Andina” desde Octubre de 2010 a Marzo de 2014.

2.2 Marco Legal

Estos son los avances legislativos sobre Sociedad de la Información y Tecnologías en la República de Bolivia¹²⁵:

- a) Creación de la Agencia para el desarrollo de la Sociedad de la Información en 2003
- b) Elaboración Estrategia TIC para el desarrollo en el marco de las recomendaciones emanadas en la Cumbre de Ginebra en 2004

¹²⁴UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio.

Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

¹²⁵UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio.

Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

- c) Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de la comunicación e información en 2011

2.3 Herramientas de Gobierno Electrónico

En Ecuador se trabajó en herramientas que permitan, principalmente, estandarizar los procesos de gobierno electrónico llevados a cabo en las instancias locales y nacionales. En cambio en Bolivia los temas álgidos tenían que ver con el marco legal y con la transparencia y acceso a la información, por lo que se desarrollaron estos recursos¹²⁶:

- a) **Recomendaciones para la implementación de Gobierno Electrónico en Municipios de Bolivia:** Se analizó como punto crítico la falta de políticas que garanticen la participación ciudadana. En el estudio realizado en Ecuador, de los 5 municipios analizados solo 2 contaban con ordenanzas que promueven el gobierno electrónico.

- b) **Guía de Estándares para el diseño e implementación de gobierno electrónico municipal en Bolivia:** Sobre todo enfocado a la participación ciudadana, encontrando graves problemas en la transparencia de la información.

- c) **Recomendaciones sobre transparencia del presupuesto Municipal:** Fue elaborada con el objetivo de que los Municipios informen a los ciudadanos a través de las plataformas digitales todo lo relacionado con presupuestos, mejorando así el proceso de rendición de cuentas.

- d) **Guía ciudadana sobre presupuesto público:** Se la desarrolló para concientizar al ciudadano sobre la importancia de que sus representantes informen sobre el uso de los recursos públicos.

¹²⁶UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio.
Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

3. Conclusiones

Para seleccionar las ciudades o países en los que se desarrollarían los proyectos IFAP se tomaron como puntos de referencia características comunes entre ellos. En el programa “Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio” fue el estatus de “ciudades patrimoniales” el determinante, sin embargo la situación de los municipios en temas neurálgicos para la creación de un modelo de gobierno electrónico fue diversa, ya sea debido a problemas de índole político o el seguimiento de una agenda nacional previamente desarrollada.

En este primer proyecto, tras analizar el aprovechamiento de cada urbe, descubrimos que muy aparte de que las actividades propuestas se hayan llevado con éxito a través de talleres, creación de manuales y demás; el programa no fue sustentable en el tiempo. El diseño de un modelo de gobierno electrónico tal como lo presentó el programa solamente fue aprovechado por la ciudad de Quito hasta la llegada de una nueva administración municipal, en el caso de Cartagena ya se seguía un modelo de agenda nacional y en El Cusco el aporte fue prácticamente nulo puesto que la agencia nacional de gobierno electrónico recién para el año 2011 planteaba un modelo a seguir, 5 años más tarde de la implementación del programa de la UNESCO.

En cuanto al aporte al patrimonio de las ciudades, se puede rescatar el Manual de Procesamiento Documental para preservación de contenido patrimonial, que si bien fue aprovechado por las 3 ciudades, no fue el tema central del programa. Si este hubiera sido su único fin, resultaba exagerada toda la inversión realizada por el Gobierno Español y los municipios.

Quizá el segundo proyecto resulte más palpable y ajustado a realidades muy similares, con Ecuador y Bolivia ocupando puestos muy bajos en un ranking de gobierno electrónico emitido por las Naciones Unidas. En esta segunda fase se desarrollaron herramientas ajustadas a las necesidades propias de cada estado, tomando en cuenta las falencias hasta el momento.

El programa en esta segunda etapa cumplió con generar recursos útiles para el desarrollo de gobierno electrónico en los estados, y lo que se espera en un corto plazo es

su correcta aplicación. Ni en Bolivia ni en Ecuador hasta el año 2012 hubieron leyes o políticas firmes sobre el desarrollo de gobierno electrónico, únicamente se trabajó en programas desarrollados por las instituciones a las que les compete este tema, por lo que es importante que en un futuro no muy lejano se establezca un marco legal tanto nacional como local que agilice el proceso de desarrollo de gobierno electrónico en el país.

CONCLUSIONES

El Programa IFAP de la UNESCO nació en el año 2000, en pleno cambio de siglo, momento en que el término sociedad de la información estaba en boga y el desarrollo de los países ya no era determinado por su capacidad de producción, sino por su disposición al solventar los desafíos de la nueva era del conocimiento.

Al realizar un primer recuento de las actividades realizadas por el programa concluimos que esta instancia de debate internacional es una plataforma útil que debe ser aprovechada por los estados miembros, no únicamente con su participación activa en el consejo, sino con la creación de comités nacionales que a través de su gestión faciliten la asignación de recursos para que los proyectos generados a través del programa se logren implementar.

Gracias al apoyo del Gobierno de España en el Ecuador se lograron implementar dos proyectos: Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio en 2006 y Acceso a la información, rendición de cuentas y transparencia en la Región Andina en 2010. Ha sido importante en el estudio analizar los antecedentes políticos, legales e incluso sociales en la época en que se implementaron, resultando ser factores clave en el éxito o fracaso de los mismos.

Se ha detectado que el éxito del proyecto está determinado por su sustentabilidad en el tiempo, más no por la correcta realización de actividades previstas. En el primer proyecto implementado en Ecuador, el Municipio de Quito logró una sinergia entre Quito Digital y el modelo de gobierno electrónico presentado por el IFAP. En un plazo de 2 años se realizaron avances en legislación, normalización de la información y el diseño de una nueva arquitectura tecnología enfocada a los servicios y al ciudadano. Sin embargo, para dar continuidad a los procesos es imperante la voluntad política, es así que para el año 2009 con una nueva administración que regía la ciudad de Quito, la estructura del Municipio de Quito sufrió modificaciones, y de lo que tenemos conocimiento los principales funcionarios del MDMQ que ejecutaron el proyecto de la UNESCO ya no formaron parte de este nuevo período.

Sobre el proyecto “Acceso a la información, rendición de cuentas y transparencia en la región andina” aún no podemos tener un veredicto final. El principal aporte al Ecuador fue una serie de documentos referenciales sobre estandarización de procesos en gobierno electrónico, los cuales han sido socializados con las entidades municipales y nacionales. Sabemos que un proceso de implementación de gobierno electrónico es una tarea de varios años, por lo que en un futuro se debería realizar un estudio sobre el aprovechamiento de estas herramientas provistas por el programa de la UNESCO.

Por otro lado, la ejecución de estos proyectos en otras plazas nos dio una perspectiva más amplia de la situación que viven algunos países de Latinoamérica respecto a las tecnologías de la información y el gobierno electrónico.

Cartagena de Indias es un claro ejemplo de avance puesto que están superdotados a una estrategia nacional de gobierno electrónico que lleva varios años, no así en El Cusco que a pesar de tener una unidad nacional de gobierno electrónico previo al 2006, los avances recién se ven a partir del 2011.

En Bolivia pudimos palpar un grave problema sobre transparencia y acceso a la información, el programa IFAP de la UNESCO desarrolló herramientas enfocadas a sus necesidades, con la única esperanza de que la voluntad política permita que se de uso a estos recursos.

Concluimos que el programa IFAP ofrece grandes oportunidades a los estados que busquen apoyo y soporte en sus proceso de inserción a la sociedad del conocimiento, pero es deber de los gobiernos garantizar la continuidad de los procesos y su sustentabilidad en el tiempo.

RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis realizado sobre la ejecución, implementación y resultados del programa IFAP en Ecuador se recomienda que:

- El Ecuador, a través de sus delegados, tenga una participación activa en las sesiones del IFAP, con el fin de proponer iniciativas viables en el marco del programa.
- Los funcionarios de la UNESCO no pierdan contacto con los ejecutores del programa en las urbes una vez las actividades propuestas hayan finalizado, ya que es un proceso que debe continuar con cualquier administración a cargo. El seguimiento debe ser prioridad de acuerdo a los fines perseguidos por el IFAP
- La sociedad civil tenga una participación activa en los procesos de gobierno electrónico propuesto por las entidades municipales o nacionales. Son ellos quienes deberán pedir la rendición de cuentas sobre las actividades llevadas a cabo, con memoria histórica y conciencia ciudadana que les permita exigir un buen uso de sus recursos.
- Se realice una socialización del “Programa de Gobierno Electrónico para ciudades patrimonio” con otras urbes, independientemente si son patrimoniales o no. El modelo de gobierno electrónico planteado aquí no es caduco, basando su enfoque en la estandarización de la información y ubicando a las tecnologías únicamente como herramientas facilitadoras.
- Se hagan avances en cuanto a legislación sobre gobierno electrónico, específicamente en gobiernos locales a través de ordenanzas. Solo basta compararse con Colombia para saber qué tan atrasado está Ecuador en este tema.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Digital

1. Bureau Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Dieciseisava Reunión" Portal UNESCO2010: 9. UNESCO. 20 Octubre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001872/187224e.pdf>
2. Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Comités Nacionales IFAP" Portal UNESCO2007: 1-9. UNESCO. 7 Octubre 2013
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap12_national_committees.pdf
3. Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Informe Borrador Octava Reunión" Portal UNESCO2005: 1-14. UNESCO. 6 Octubre 2013
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap8_final_report.pdf
4. Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Informe Borrador Séptima Reunión" Portal UNESCO2004: 3-13. UNESCO. 3 Octubre 2013
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap07_final_report.pdf
5. Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Matriz Proyectos IFAP "Portal UNESCO2005: 6. UNESCO. 1 Diciembre 2013
<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap/Funded%20IFAP%20Projects.pdf>
6. Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Quinceava Reunión" Portal UNESCO2009: 1-10. UNESCO. 20 Octubre 2013
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap15_final_report.pdf
7. Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Seguimiento a los proyectos del IFAP" Portal UNESCO2007: 1-22. UNESCO. 7 Octubre 2013
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap12_follow_up_projects.pdf
8. Bureau del Consejo Intergubernamental IFAP. "Seguimiento a los proyectos del IFAP" Portal UNESCO2007: 1-22. UNESCO. 7 Octubre 2013
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap12_follow_up_projects.pdf
9. CABELLO, Manuel. "Sistema de Gestión de Procesos." Digital Learning. 2007. Digital Learning. 8 Diciembre 2013 <http://www.slideshare.net/dlearning/sistemas-workflowbps-gestin-de-procesos>

10. Cobertura Digital. "Gobierno Electrónico Quito va por el Modelo Ciudades Patrimonio de la UNESCO"
11. Comisión Interamericana de Telecomunicaciones "Agenda de Conectividad para las Américas. Plan de Acción Quito". Organización Estados Americanos 2003: 1-49. organización Estados Americanos. 27 Noviembre 2013 <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=kDmcx5eKyBE%3D&tabid=413>
12. Comité Intergubernamental del PGI. "Documento Principal de Trabajo Primera Reunión."
13. Conferencia General UNESCO. "Creación de un Programa Intergubernamental de Informática y del Comité Encargado de Formular este programa." UNESCO 1985: 1. UNESCO. 30 Septiembre 2013 <http://unesdoc.unesco.org/images/0006/000650/065067sb.pdf>
14. CONQUITO. "Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Quito 2007" Imaginar 2007: 47-61. IMAGINAR. 26 Noviembre 2013 http://www.imaginar.org/docs/TIC_Quito_Competitividad.pdf Estudio Quito y TIC
15. Consejo Ejecutivo UNESCO. "Decisiones Adoptadas en el Consejo Ejecutivo en su 182ava Reunión" Portal UNESCO 2009: 23. UNESCO. 20 Octubre 2013 <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001861/186172s.pdf>
16. Consejo Ejecutivo UNESCO. "Decisiones Adoptadas por el Consejo Ejecutivo en su 160ava reunión." Portal UNESCO 2000: 21. UNESCO. 2 Octubre 2013 <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001212/121270s.pdf>
17. Consejo Intergubernamental del IFAP. "Guía de Reuniones Virtuales del Bureau." Portal UNESCO 2002: 1-6. UNESCO. 3 Octubre 2013 <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127157e.pdf>
18. Consejo Intergubernamental del Programa de Información. "Reunión Conjunta del Consejo del PGI y del Comité PII." Portal UNESCO 1998: 3-23. UNESCO. 2 Octubre 2013 <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001133/113338so.pdf>
19. Consejo Intergubernamental IFAP. "Actividades Recientes de la UNESCO en el ámbito de las TIC." Portal UNESCO 2002: 1-13. UNESCO. 3 Octubre 2013 <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001254/125408s.pdf>
20. Consejo Intergubernamental IFAP. "Elección de Estados Miembros del Consejo del IFAP." Portal UNESCO 2002: 1. UNESCO. 3 Octubre 2013 <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001253/125301e.pdf>
21. Consejo Intergubernamental IFAP. "Informe de Actividades relacionada con los 5

- ámbitos de trabajo de IFAP." Portal UNESCO2003: 1-7. UNESCO. 3 Octubre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001295/129560s.pdf>
22. Consejo Intergubernamental IFAP. "Informe Director General sobre la Ejecución del Programa IFAP" Portal UNESCO2004: 1-22. UNESCO. 3 Octubre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001341/134117s.pdf>
23. Consejo Intergubernamental IFAP. "Miembros Electos Consejo IFAP Quinta Reunión" Portal UNESCO2007: 1. UNESCO. 16 Octubre 2013
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap2008_member_states_election.pdf
24. Consejo Intergubernamental IFAP. "Primera Reunión Consejo IFAP." Portal UNESCO2002: 1-6. UNESCO. 4 Octubre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001295/129547s.pdf>
25. Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Catorceava Reunión del Bureau" Portal UNESCO2008: 1-8. UNESCO. 13 Octubre 2013
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap14_final_report.pdf
26. Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Cuarta Sesión" Portal UNESCO2006: 1-10. UNESCO. 6 Octubre 2013
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap2006_final_report.pdf
27. Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Quinta Sesión" Portal UNESCO2008: 1-13. UNESCO. 16 Octubre 2013
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap2008_final_report.pdf
28. Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Séptima Sesión" Portal UNESCO2012: 2-12. UNESCO. 7 Noviembre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002197/219769e.pdf>
29. Consejo Intergubernamental IFAP. "Reporte Final Sexta Sesión" Portal UNESCO2010: 1-11. UNESCO. 4 Noviembre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001870/187072e.pdf>
30. Diario Cobertura Digital 10 Noviembre 2008: 1. Diario Cobertura Digital. 10 Diciembre 2013
<http://www.coberturadigital.com/2008/11/10/gobierno-electronico-quito-va-por-el-modelo-ciudades-patrimonio-de-unesco/>
31. Diario El HOY. "Telecomunicaciones: El Proyecto Quito Digital en Marcha." Diario El HOY 16 Abril 2003: 1. Diario El HOY. 30 Noviembre 2013
<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/telecomunicaciones-el-proyecto-quito->

[digital-en-marcha-144513.html](http://www.digital-en-marcha-144513.html)

32. Ecuador Inmediato. "Autoridades buscan modernizar Registro Civil" Diario El HOY8 Noviembre 2008: 1. Diario Ecuador Inmediato. 4 Diciembre 2013
http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=84857&umt=autoridades_buscan_modernizar_registro_civil
33. Diario El Comercio. 15 Diciembre 2013
http://www.elcomercio.com.ec/noticias/patrimonio-urbes-archivo_0_166783925.html
34. IESALC y ORCILAC. "Declaración de Quito sobre el Rol de las Universidades en la Sociedad de la Información" Grupo de Tecnología Educativa2003: 1-3. UNESCO. 19 Noviembre 2013
<http://tecnologiaedu.us.es/nweb/htm/pdf/quito.pdf>
35. INDEX MUNDI. "Ecuador Perfil . "INDEXI MUNDI. 2013. INDEXI MUNDI. 24 Noviembre 2013
http://www.indexmundi.com/es/datos/2000/ecuador/poblacion_perfil.html
36. INEC. "Acceso a Internet Ecuador. "Ecuador en Cifras. 2013. INEC. 27 Septiembre 2013
<http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/cienciaTecnologia.html#app=6a63&cd55-selectedIndex=0>
37. INEC. "Estadísticas Tecnología e Información "INEC. 2008. INEC. 10 Diciembre 2013
http://www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com_remository&Itemid=&func=startdown&id=1062&lang=es&TB_iframe=true&height=250&width=800
38. International Telecommunication Union. "ICT Facts Figures." 2013.
<http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2013.pdf>
27 de Septiembre 2013.
39. JURADO, Romel. "Diagnóstico de las Políticas de TIC en el Ecuador" FLACSO2005: 47. FLACSO. 27 Noviembre 2013
http://www.flacso.org.ec/docs/diagnostico_tic.pdf
40. Municipio de Quito "Eje Institucional Evaluación POA 2008" MDMQ. 2008. Portal MDMQ. 8 Diciembre 2013
<http://www.quito.gob.ec/ley-de-transparencia/file/429-eje-institucional-evaluacion-poa2008>
41. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. "Ordenanza No. 046 Del Consejo y sus Comisiones y de la Participación Ciudadana" Portal Municipio de Quito2000. MDMQ. 1Diciembre 2013
http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-046%20-%20PARTICIPACION%20DE%20LA%20COMUNIDAD.pdf
42. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. "Ordenanza No. 159 Tecnologías de la Información" Portal Municipio de Quito2005. MDMQ. 29 Noviembre 2013
http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-159%20-%20TECNOLOGIAS%20DE%20LA%20INFORMACION%20Y%20COMUNICA

[CION.pdf](#)

43. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. "Ordenanza No. 159 Tecnologías de la Información" Portal Municipio de Quito2005. MDMQ. 5 Diciembre 2013http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-159%20-%20TECNOLOGIAS%20DE%20LA%20INFORMACION%20Y%20COMUNICACION.pdf
44. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. "Ordenanza No. 236 Sustitución Régimen Metropolitano para Uso de las TIC" Portal Municipio de Quito2005. MDMQ. 3Diciembre 2013
http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-236%20-%20TECNOLOGIAS%20DE%20LA%20INFORMACION%20Y%20COMUNICACION%20-%20UTILIZACION.pdf
45. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. "TDR Unidad de Gobierno Electrónico para la contratación de un consultor de sistemas de calidad" SCRIBD2008: 1-12. MDMQ. 3Diciembre 2013<http://www.scribd.com/doc/60922056/TDR-Mejoramiento-Procesos-DMGE-CT-2-May-2008v3>
46. Noticias UNESCO. "Conferencia Taller: Libertad de Prensa en Quito" Noticias UNESCO7 Mayo 2008: 1. Noticias UNESCO. 7 Mayo 2008http://portal.unesco.org/geography/es/ev.php-URL_ID=8639&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
47. Portal UNESCO1986: 21. UNESCO. 20 Septiembre 2013
<http://unesdoc.unesco.org/images/0006/000698/069803sb.pdf>
48. Rose, John B. "The UNESCO General Information Program and its role in the development of Regional Cooperative Networks. " Purdue University. 1989. Purdue University. 29 Septiembre 2013
<http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1175&context=iatul>
49. UNESCO. "Constitución de la UNESCO. "Portal UNESCO. 2013. UNESCO. 27 Septiembre 2013 http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=15244&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
50. UNESCO. "Historia Programa Información para Todos." Portal UNESCO. 2013. UNESCO. 2 Octubre 2013 <http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/intergovernmental-programmes/information-for-all-programme-ifap/about-ifap/history>
51. UNESCO. "IFAP: Reporte 2004-2005" Portal UNESCO2005: 1-107. UNESCO. 5

- Octubre 2013 <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001471/147135e.pdf>
52. UNESCO. "Información Oficial Ecuador. "Portal UNESCO. 2013. UNESCO. 15 Noviembre 2013 <http://www.unesco.org/new/es/unesco/worldwide/unesco-regions/latin-america-and-the-caribbean/ecuador/>
53. UNESCO. "Oficina de Quito UNESCO "Portal UNESCO. 2013. UNESCO. 15 Noviembre 2013 <http://www.unesco.org/new/es/quito/about-this-office/>
54. UNESCO. "Resumen Ruta Acceso y Transparencia. "UNESCO. 2009. UNESCO. 10 Diciembre 2013 http://www.unesco.org/archives/multimedia/index.php?s=films_details&pg=33&id=3182
55. UNESCO. "Unisist. "Portal UNESCO. 1971. UNESCO. 29 Septiembre 2013 <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001356/135602so.pdf>
56. UNESCO. Lista de Cátedras UNESCO. UNESCO, 2013 http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/ED/UNITWIN/pdf/Doc_annexes/listchairs10092013_01.pdf
57. UNESCO2008: 1 -97. UNESCO. 11 Diciembre 2008 <http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001781/178133s.pdf>
58. UNESCO2008: 158. UNESCO. 11 Diciembre 2008 <http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001781/178133s.pdf>
59. Unidad de Gobierno Electrónico MDMQ "Gobernabilidad Electrónica 2008" Portal UTPL. 2008. Portal MDMQ. 8 Diciembre 2013 <http://memorias.utpl.edu.ec/sites/default/files/documentacion/gobernabilidad-electronica/utpl-gobernabilidad-electronica-2008-ponencia-4.pdf>
60. Unidad de Gobierno Electrónico MDMQ "Gobernabilidad Electrónica 2008" Portal UTPL. 2008. Portal MDMQ. 8 Diciembre 2013 <http://memorias.utpl.edu.ec/sites/default/files/documentacion/gobernabilidad-electronica/utpl-gobernabilidad-electronica-2008-ponencia-4.pdf>

Libros Físicos

1. UNESCO'S Information Concept. Francia: UNESCO, 1997. 223.
2. Plate, Axel. "Medium Term Plans." UNESCO, 1998. 5
3. SILVIO, José. RAMA, Claudio. LAGO María Teresa. "Tendencias de la Educación Superior Virtual en América Latina y el Caribe." La educación superior virtual en América Latina y El Caribe. México: IESALC, 2004. 4.
4. UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno

- Electrónico para Ciudades Patrimonio. Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.
5. MÁRQUEZ, María Teresa. El Efecto Colima: Ciudadanos, Gobierno y Tecnología. México: Editorial del Gobierno del Estado, 2003.
 6. UNESCO. Ficha Programa Taller Colima. Quito. Oficina de la UNESCO en Quito.2007
 7. UNESCO. Resumen de Actividades 2006 -2008 Proyecto Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio. Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.
 8. Municipio de Quito. Cartilla de Servicios Ruta de Gobierno Electrónico. MDMQ.2008
 9. UNESCO. Guía Para Docentes y Multimedia Educativa. UNESCO, 2008
 10. Dirección de Comunicación MDMQ. Estrategia de Cierre de Proyecto IFAP UNESCO. MDMQ, 2008
 11. Dirección de Comunicación MDMQ. Material Ruta de Gobierno Electrónico: Acceso y Transparencia, MDMQ, 2008.
 12. UNESCO. "Manual de Procesamiento Documental para colecciones Patrimonio"
 13. UNESCO. Informe Final 2010 -2012 Proyecto Acceso a la Información, rendición de cuentas y transparencia en la región andina. Quito: Oficina de la UNESCO en Quito, 2009.

Videos

- 1.UNESCO. Video para apoyar la implementación del Modelo de E-Gobierno 2007 Videocassette. Ecuador: QUITO, 2007.

Entrevistas

MONCAYO, Paco. Entrevista. 21 de Diciembre

MORA, Lorena. Entrevista. 20 de Diciembre