



Departamento de Posgrados

Maestría en Comunicación y Marketing

**Comunicación y Democracia Digital: alternativas que
emergen con las TIC para el fortalecimiento de la
participación en la gestión pública del cantón Cuenca.**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de magister en
comunicación y marketing**

Autor

Lcdo. Wilmer Heredia Loayza

Director

Lcdo. Hugo Guillermo Ríos. Msc.

Cuenca- Ecuador

2018

RESUMEN

Este trabajo parte de los estudios críticos de la comunicación en la sociedad, principalmente de la Escuela de Frankfurt; en esa línea se consideró la democracia digital y las características del cantón, para determinar el papel de las TIC en el fortalecimiento de la participación.

Se realizó una investigación de enfoque cualitativo con base en el análisis de: la normativa ecuatoriana vigente, estudios realizados y algunas prácticas en el contexto internacional; además de la información primaria obtenida de entrevistas a profesionales, académicos y expertos en el ámbito.

Con esto se identificó a la infraestructura instalada, el empoderamiento ciudadano y principalmente la voluntad política de las autoridades como factores básicos para la democracia digital; consecuentemente, surge como la alternativa para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana presenciales en el cantón Cuenca.

PALABRAS CLAVE

Democracia Digital. Participación Ciudadana. TIC. Gobierno Electrónico. Cuenca.

UNIVERSITY OF AZUAY
Postgraduate Department
Master's Degree in Communication and Marketing

Communication and Digital Democracy: alternatives that emerged with ICT to strengthen participation in the public management of Cuenca.

ABSTRACT

This work started from the critical studies regarding communication in society, mainly from the School of Frankfurt. Digital democracy and the characteristics of the canton were considered to determine the role of ICTs in strengthening participation. A qualitative research was carried out based on the analysis of current Ecuadorian legislation, studies and some practices in the international context. The primary information obtained from interviews with professionals, academics and experts in the field was also used. The installed infrastructure, citizen empowerment and the political will of the authorities were identified as basic factors for digital democracy. Consequently, it emerged as the alternative to strengthen the mechanisms of citizen participation in Cuenca.

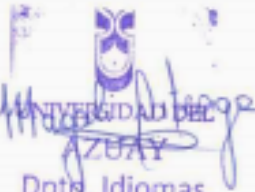
Keywords: Digital Democracy, virtual participation, ICT, Electronic Government, Cuenca.

Lcdo. Wilmer Heredia Loayza

Author

Mgst. Hugo Guillermo Ríos

Thesis Director


UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
Dpto. Idiomas


Translated by
Ing. Paul Arpi

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: ARGUMENTACIÓN TEÓRICA.....	3
1.1 La Tradición Crítica de la comunicación: el punto de partida.....	3
1.2 Comunicación, poder y cultura: uso de tecnologías de la información	3
1.3 Brecha Digital y Sociedad de la información	5
1.4 TIC y Democracia Digital	7
1.5 Participación, Gestión pública y TIC	8
1.6 Desafección política y Empoderamiento Ciudadano: los factores clave ..	9
CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE LA DEMOCRACIA DIGITAL EN EL CANTÓN CUENCA.....	12
2.1 Democracia digital en Ecuador.....	12
2.2 Democracia digital en la Administración Pública local.....	13
2.3 Metodología operativa.....	14
2.4 Técnicas de Recolección de Información.....	16
2.4.1 Guías de Entrevistas.....	16
2.4.2 Procesamiento de la información primaria:	17
2.4.3 Análisis de información:	17
2.5 Resultados por categoría analizada:.....	17
CAPÍTULO III: DISCUSIÓN.....	20
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24
ANEXOS	26

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Informe de citas – Agrupado por: Códigos	5
ANEXO 2: Tablas.....	40

INTRODUCCIÓN

Probablemente cuando el Internet tuviera sus primeras apariciones fuera del ámbito militar –1989 con Tim Berners Lee-, a muy pocas personas se les habrá pasado por la cabeza que aquel se convertiría en un medio que no solamente cambiaría al ser humano en cuanto nueva forma de comunicarse, sino que también traería consigo un nuevo espacio para las relaciones sociales, el de lo virtual.

Entre aquellos intelectuales, Marshall McLuhan (1996), desde mediados del siglo anterior advertía sobre la indiscriminada forma en que los medios de comunicación masivos a través de las tecnologías se constituyen en poderosas herramientas del poder económico y político para la dominación y explotación.

El desarrollo acelerado de la tecnología ha dado lugar a nuevas formas de comunicación, los medios digitales de la actualidad no solamente distraen a las familias y las mantienen informadas de lo que sucede en el mundo como nunca antes; hoy, las posibilidades de interacción del Internet son ilimitadas, al punto que han trastocado significativamente la vida cotidiana de las personas. En segundos se sabe lo que ocurre en el otro lado del mundo, una publicación puede incidir poderosamente en la conducta social¹, las redes actuales conectan a miles de millones de usuarios.

En contraste con esta situación, la percepción ciudadana sobre la democracia en América Latina y la mayoría de países del mundo actual se ha visto trastocada; cada vez es mayor la desconfianza en las instituciones: la participación en sus formas presenciales (asambleas, observatorios, silla vacía, etc.), tiene resultados poco alentadores.

Para Latinobarómetro (2017), el declive de la democracia en América Latina se acentúa con bajas en el apoyo y la satisfacción de la democracia; así también la percepción de que se gobierna para unos pocos, además de una bajísima confianza en las instituciones del poder público.

Ante este escenario donde las tecnologías de la información y la comunicación son parte integral de la vida de las personas y los colectivos; y ante la inminente desconfianza ciudadana en la democracia a partir de las formas presenciales de participación patrocinadas desde la gestión pública. Se propone garantizar procesos democráticos de acercamiento y co-gestión con la ciudadanía a través de formas alternativas de participación que surgen con la democracia digital, como elemento a considerar en los modelos de gestión pública.

¹ **Ejemplo:** El asesinato a tres personas el pasado 16 de octubre de 2018 en Posorja-Guayas. Hecho suscitado a partir de la publicación en redes sociales donde se especulaba que estas personas -acusadas de estafa-, eran secuestradoras de niños.

Así, se propone el uso de medios digitales como la alternativa social para contrarrestar al poder hegemónico fortaleciendo los espacios y formas presenciales de participación; es decir, se parte de la propuesta de Gobierno Abierto como política pública enmarcada en la democracia digital, donde las tecnologías de la información gradualmente se van convirtiendo en plataformas sociales, en las que se gesta una nueva forma de interacción ciudadana para la acción social, la deliberación y la toma de decisiones colectiva.

Con estos planteamientos, se ve en la web una posibilidad para que los ciudadanos y ciudadanas dispongan de mecanismos alternativos para participar y ejercer sus derechos de comunicación y participación, como plantea la normativa nacional y los tratados internacionales.

CAPITULO I: ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 La Tradición Crítica de la comunicación: el punto de partida

En 1923 se fundó el Instituto de Investigación Social, o también conocido con el nombre de Escuela de Frankfurt (Alemania). Este hecho marcó un hito en los estudios de la comunicación vinculados al ámbito social y marcó la senda del debate sobre el entendimiento del papel de los estudios culturales en la relación estado-sociedad.

En apego a la tradición marxista que critica a la sociedad del capital, los creadores del Instituto para la Investigación Social o Escuela crítica de la comunicación: coinciden en que la comunicación es una de las acciones sociales humanas más importantes. Con esa idea y teniendo como objeto de estudio el dilema individuo/sociedad, sus investigaciones les condujeron a atribuir a los medios de comunicación una función legitimadora del modelo político dominante (Habermas 1981).

Mientras la teoría crítica sentaba la idea de los medios masivos como aliados del Estado capitalista, liderado por una clase dominante que se esforzaba por apartar a los ciudadanos del poder y la información; el avance tecnológico despuntó y nuevas perspectivas de análisis surgieron.

Insertos en la superestructura cultural e ideológica, los medios permiten la manipulación a través de una industria cultural que proviene de los gobiernos o instituciones. Así, su efecto adormecedor y altamente alienante, genera pasividad en la opinión pública y boicotea cualquier intento de encarar al poder establecido.

A lo largo de la historia, los estados como propietarios de la información, en su mayoría han dejado experiencias de uso indiscriminado en favor de los gobernantes de turno, para su beneficio exclusivo, y como tal de los grupos de poder dominantes.

En este escenario, como en otros, una verdadera democracia resulta impensable sin la acción colectiva de mujeres y hombres que resistan al poder hegemónico a través del uso de los mismos medios creados para su sometimiento ideológico y cultural. Así, la información y por tanto el conocimiento, generan pensamiento crítico en el ciudadano; es decir, *"cuantos más ciudadanos estén implicados en ese proceso, mayor será la fortaleza de la democracia, mejor funcionará el sistema, mayor será su legitimidad e; igualmente, mayor será su capacidad para controlar al gobierno e impedir sus abusos"* (Conejero 2013, p.4)

1.2 Comunicación, poder y cultura: uso de tecnologías de la información

Posterior a la generación alemana, en la misma línea crítica aparece un filósofo canadiense con una propuesta teórica bastante innovadora sobre los medios y la existencia

de una Aldea Global. Este filósofo, se propuso estudiar el impacto estructural de las tecnologías sobre la sociedad desde la Era pre alfabética, hasta la era eléctrica y electrónica. Así en 1990, McLuhan junto a Powers plantean que los medios de comunicación y por tanto las nuevas tecnologías, como resultado del quehacer humano son formas de lenguaje; por lo que en esta dinámica se inventan y reinventan lenguajes, debido a la capacidad que tiene la especie humana de crear formas para extender o ampliar sus sentidos en procura de una mejor adaptación al medio.

Además, de acuerdo con McLuhan dicha capacidad es posible por el interés humano de avanzar y de evolucionar, asimismo, se plantea que cada innovación de esta naturaleza era como amputarse a uno mismo y su fin es usarla a favor de la acción social.

...todos los artefactos del hombre, el lenguaje, las leyes, las ideas e hipótesis, las herramientas, la ropa y los ordenadores son extensiones del cuerpo humano. El hombre no puede confiar en sí mismo con sus propios artefactos. Se necesita el tétrade para revelar los efectos subliminales de cualquier artefacto. Todo artefacto es un arquetipo y la nueva combinación cultural de viejos y nuevos artefactos es el motor de todo invento y conduce además el amplio uso del invento, que se denomina innovación (McLuhan y Powers 1989, p. 80).

El tétrade es una herramienta que McLuhan usó para mostrar la alteración cultural que la sociedad sufre con la introducción de la tecnología, en especial la referente al video o la imagen, y descubrir los efectos secundarios de tales aparatos.

El internet, las TIC y las redes sociales muestran de forma amplificada los cambios sociales y del comportamiento individual en los humanos virtuales. Por ello, McLuhan afirmaba que es el medio eléctrico el que ha remodelado los patrones de la interdependencia en cada ámbito: laboral, familiar, escolar, individual, barrial y gubernamental.

En un ambiente de información eléctrica, los grupos minoritarios ya no pueden ser contenidos-ignorados. Demasiadas personas saben demasiado las unas sobre las otras. Nuestro nuevo ambiente obliga al compromiso y a la participación. Cada uno de nosotros está ahora irrevocablemente envuelto en la vida de los demás, y es responsable de ellos (McLuhan 1996, p.27).

Por otra parte, la recuperación ciudadana de la información forzó en cierta medida, ese compromiso y esa participación de la sociedad civil en los asuntos públicos. Es decir, se puede hablar de efectos secundarios de la introducción de la tecnología que ha desencadenado una red de relaciones sociales que de a poco amenazan la tradicional forma de pensar y actuar individual.

La audiencia masiva (sucesora del "público") puede transformarse en una fuerza creadora y participante, con lo que surge una nueva forma de política, la sala se ha

convertido en un cuarto oscuro electoral. El régimen tradicional de espacio y tiempo se ha transformado y se ha instaurado el diálogo a escala global. (Colina 1993, p.179).

En este sentido, las TIC son el motor y el espacio para la interacción social; la sociedad se ve en la necesidad de implicarse en procesos de comunicación y participación ciudadana para la incidencia social; esto es lo que caracteriza a la actual sociedad globalizada. Sin embargo, en este escenario se presenta un desafío: *la Brecha Digital*.

1.3 Brecha Digital y Sociedad de la información

A mediados de la década de los setenta, ocurrió la primera crisis mundial del petróleo y se presentó a las potencias industriales el *Proyecto Sociedad de la Información* como una herramienta oficial de "salida de la crisis". Años después, se empieza a formular programas de investigación y de acción en la Comunidad Europea y en la OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económico); y se introducen tipologías de países según su grado de cercanía a la sociedad computarizada ideal (Mattelart 2003, p.6).

Siguiendo el corte neoliberal, principio de la nueva sociedad; el primer país en dar un paso adelante en la modernización del Estado fue Inglaterra en 1984, que entonces lo presidía Margaret Thatcher, convirtiéndose en figura frente a los demás países de la Unión Europea que lo consiguieron 10 años después. América latina no se quedó atrás y también adoptó los planes de reajuste casi al tiempo que la UE encabezando la vanguardia México, Venezuela, Argentina y Chile.

En esta travesía, la primera reunión sobre "*Sociedad global de la información*" fue la Cumbre del G7 en Bruselas, 1995. Aquí, la discusión se planteó en torno al Nuevo orden mundial de la información, nombrado así por Al Gore, entonces vicepresidente de los EEUU. Cinco años después vuelven a reunirse en Okinawa (Japón) con el país sede como el miembro adicional, configurando el G-8; del que resultó una evaluación no tan satisfactoria. En este episodio los países industrializados hablaron por primera vez de una Brecha Digital.

Mattelart (2003), reseña en "La sociedad de la Información: El Enfrentamiento entre proyectos de Sociedad" que los movimientos y organizaciones sociales ejercieron un peso importante en la crítica contra la globalización.

Prolifera pues, un discurso de incautación ritual sobre la "brecha digital" que tiende a relegar al segundo plano, el análisis de las causas de la creciente marginación informacional de una mayoría de países, y, adentro de cada uno (cualquier sea el continente), de la existencia de una línea de demarcación entre los inforicos y los infopobres (Mattelart 2003, p. 7).

Retomando a McLuhan, éste quería demostrar los cambios en la cultura mundial a partir del uso de las tecnologías electrónicas. En esa línea, también refirió a una Brecha Digital como expresión de una inequitativa distribución de la riqueza, materializada en las desiguales

oportunidades de conectividad de las personas y las capacidades humanas en el manejo de estas herramientas (Analfabetismo digital).

Si bien el progreso tecnológico incide en el desarrollo, la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de habilidades, la creatividad y la producción; en un régimen social de desigualdades como el actual, este progreso no llega a todos por igual.

Gobiernos y organizaciones no gubernamentales han conducido iniciativas para reducir la brecha digital enfocadas en la universalización del acceso a las TIC. Aun así, no basta con colocar infraestructura, generar software y difundir el uso de las TIC; se plantea reducir la brecha cognitiva como el verdadero desafío de las sociedades de la información.

La brecha cognitiva, implica el "conocimiento, el acceso a la información, la educación, la investigación científica, la diversidad cultural y lingüística" (Tello 2008, p.2) son variables que influyen en el mejoramiento de los niveles de crecimiento de una determinada población. Para llegar a esa meta, es necesario reforzar los programas de educación que empoderen a los ciudadanos, para que sean ellos mismos quienes se responsabilicen de lo aprendido y puedan disponer de aquello con el fin de ampliar la calidad de vida según los problemas que presente su localidad.

La apropiación tanto de la información como de los artefactos sería la fuente de poder (el salvavidas) para destruir los sistemas sociales y de gobierno, encabezados por minorías que ejercen poder sobre la mayoría (Toffler 1981).

Asimismo, en 1981, Toffler escribía que la humanidad presencié tres cambios trascendentales a los que llamó "olas": la primera sería la revolución agrícola; la segunda, la revolución industrial; y la tercera -de la que somos herederos-, la revolución global. El escritor y activista político nacido en New York, entendía dicha transición como un cuestionamiento hacia *"todas las viejas relaciones de poder, los privilegios y prerrogativas de las comprometidas élites de hoy, y proporciona el trasfondo sobre el que se librarán mañana las luchas claves por el poder"* (p.9)

Además de contradecir a "la vieja civilización industrial tradicional" (p. 10), la nueva civilización acabaría con la burocracia; reduciría el rol de la nación-Estado; y exigiría a los gobiernos mayor eficacia y mayor democracia así como sencillez y agilidad.

Según Toffler (1981), la naciente civilización se caracteriza por ser globalizada y digital, por su vertiginoso desarrollo del conocimiento y porque la información se establece como fuente de poder. Afirmaba que los ordenadores y las telecomunicaciones ayudarían a crear comunidad, puesto que las TIC unificarían a los seres humanos en entornos como el familiar o el laboral.

Así, la masificación de la sociedad deja de existir para dar paso a la agrupación de las minorías (desmasificación) cuya voz empieza a tomar fuerza y sus demandas a ganar

terreno. El sistema de gobierno habitual es reformado y el poder de la mayoría pierde su significado; transitando de esta forma, hacia el poder de las minorías.

En la sociedad de la información de Toffler (1990), las tecnologías han adquirido el rol social de promotor del desarrollo. Por una parte, porque están presentes en la vida diaria de un amplio sector poblacional y ello permite tener razón de la realidad que se vive en los distintos –no en todos- los espacios, ámbitos y estratos de la sociedad; cabe recordar aquí la necesidad de la voluntad política de los gobernantes en el poder para generar mecanismos para el empoderamiento ciudadano a participar.

El hecho de que la inversión tecnológica sea patrimonio prácticamente exclusivo de los países desarrollados y de las empresas transnacionales plantea también importantes cuestiones respecto de la colonización económica y cultural de los sectores y países menos desarrollados (Aguado 2004, p. 243).

1.4 TIC y Democracia Digital

Antes de profundizar en la Democracia Digital como concepto abarcador de las formas en que la ciudadanía a través de las TIC accede a servicios, interactúa con el gobierno y propende a la participación para la incidencia ciudadana en la política pública; en 1996, Manuel Castells sociólogo español, en su extenso recorrido por la investigación de la revolución tecnológica, afirmaba que las Tecnologías de la Información están modificando la base material de la sociedad a un ritmo acelerado, motivando también una reestructuración profunda en la triada gobierno, ciudadanía y TIC. Así, la democracia digital para Castells se enmarca en el uso de los medios electrónicos para fortalecer los espacios y formas presenciales de participación.

Asentada en el derecho al acceso a la información y la liberación de datos públicos, para Steven Griner, ex secretario de Asuntos Políticos de la OEA, la democracia digital funciona en dos niveles: uno en el que la ciudadanía ejerce la participación política e interviene en espacios de debate público en general usando mecanismos digitales; y otro, en el que los mismos mecanismos son usados por las administraciones públicas para proveer bienes y servicios públicos a la ciudadanía" referente a los derechos (OEA 2014, p.4).

Partiendo de lo expuesto, se plantea tratar a la democracia digital como elemento fundamental para el ejercicio del derecho ciudadano a la participación en sus distintas formas; así, al referirse a formas de Participación Social², estas se caracterizan por desarrollarse a partir de iniciativas ciudadanas y materializarse en acciones colectivas como el ciber-activismo o activismo digital.

² Definición según la LOPC (2010)

En cambio, desde la Participación Ciudadana³ que sienta su eje de acción sobre la institucionalidad del Estado, y es lo que nos ocupa en esta investigación, se concreta a través de mecanismos, políticas e instrumentos legales que apuntan al acceso y transparencia de la información pública, el gobierno abierto, gobierno electrónico o e-gobierno; donde el componente participativo, es decir la capacidad de la ciudadanía para incidir en la toma de decisiones, es el factor clave.

Es decir, si no hay incidencia ciudadana en la política pública como el resultado del empoderamiento ciudadano y la voluntad de los políticos que la impulsan, solo estamos hablando de acceso a la información o prestación de servicios a la ciudadanía a través de la web, pero no de democracia digital.

1.5 Participación, Gestión pública y TIC

Con lo citado y bajo la lógica del *Open data*⁴ o Datos abiertos, el Gobierno abierto viene definido por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), como una *"plataforma de base para implantar sólidos marcos jurídicos, institucionales y políticos que rijan el acceso a la información, la consulta y la participación pública"* (Ramírez y Güemes 2013, p. 371).

Para Oszlak (2013), un Gobierno Abierto supone cambios relevantes a nivel estructural referente al gobierno y a la sociedad civil: uno, que los gobiernos estén dispuestos a cambiar su estilo de gestionar los temas públicos, a renunciar al secreto, a escuchar y responder los juicios y peticiones ciudadanas y a rendir cuentas de su administración; y dos, que la ciudadanía esté comprometida a participar, a informarse y a proponer en la gestión pública.

Tan acostumbrados como estaban los ciudadanos a prescindir de la información gubernamental, del control y la participación en los asuntos públicos, que parecería absurdo creer en la posibilidad de cambiar o al menos democratizar las reglas en la forma de hacer gobierno. Tal es así, que el impacto de la comunicación digital rebasó la frontera de la política y la atravesó, trayendo consigo alternativas para resolver las demandas del pueblo al gobierno, con "una modalidad de gestión pública más transparente, participativa y colaborativa entre Estado y sociedad civil" (Oszlak 2013, p. 4).

Cada vez es mayor el número de ciudadanos que demandan del Estado: transparentar la gestión, publicar y dar acceso a los datos del gobierno, establecer mecanismos de rendición de cuentas, asumir la responsabilidad del gasto público, participar en la construcción de políticas estatales y el seguimiento de la planificación ejecutada. En consecuencia, cada vez es mayor el número de los gobiernos que han encontrado en las

³ Definición según la LEY Orgánica de Participación Ciudadana (2010)

⁴ Definición según la RAE (2018)

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), la alternativa para dar solución ante esta demanda.

Es así, que algunos en países de Europa, África y Latinoamérica la posibilidad de abrir espacios virtuales para la interacción con la ciudadanía, se ha convertido en una realidad (Ramírez y Güemes 2013, p. 369-370) citan algunas experiencias:

Presupuestos abiertos (Brasil): Los funcionarios públicos, a través de un portal de transparencia, publican en línea los gastos generados a las 24 horas de que se hayan producido y disponen de plataformas que permiten a la ciudadanía participar en la toma de decisiones sobre su presupuesto.

Campañas abiertas – Vota Inteligente (Chile): Los ciudadanos preguntan de dónde sale el dinero para financiar las campañas políticas, y los candidatos responden y detallan sobre las donaciones recibidas.

Uso de datos abiertos en medicina (Reino Unido): Publicación de datos relacionados con las tasas de éxito en cirugías al corazón lo que ha permitido que los pacientes comparen, los hospitales compitan y las tasas de supervivencia mejoren en un 50%.

Desarrollo abierto (Tanzania): Los ciudadanos de las ruralidades envían mensajes de texto, vía teléfonos móviles para indicar que se han quedado sin agua y el gobierno responde orientándoles en cómo y dónde conseguirla.

Legislatura abierta (Letonia): Las peticiones de los ciudadanos son publicadas en línea y las propuestas llegan directamente al Parlamento (política pública hecha por la gente).

Seguridad abierta (Estados Unidos/Nueva York): Los ciudadanos reportan problemas (accidentes, desastres, crímenes) a través de sus móviles y/o cámaras y la respuesta del gobierno puede ser monitoreada en línea

Según Oszlak (2013), este fenómeno surge por dos fuentes: "por gobiernos genuinamente interesados en legitimar, por esta vía, una gestión más participativa y colaborativa de la ciudadanía (...); y por ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil, que luchan por incrementar los componentes participativos y deliberativos de la democracia".

1.6 Desafección política y Empoderamiento Ciudadano: los factores clave

El hecho de que algunos gobiernos hayan asumido que el modo tradicional de gobernar no es el adecuado, que detrás de él hay muchas incógnitas y, por lo tanto, que el tipo de democracia como se solía entender hace algunos años debe calificarse, no deja lugar a dudas de que la crisis en la gestión pública es real y constante.

Por muchos años, la actividad gubernamental ha sido custodiada por cerrojos burocráticos que los soberanos no se atrevían a objetar. Sin embargo, y entre otras razones, desde que la administración del expresidente de los Estados Unidos, Barack Obama, retomó la idea del *Open Government* o gobierno abierto, con la promulgación del *Memorandum for Transparency and Open Government* (2009), ha renacido una energía política en la gente y algunos regímenes por utilizar las TIC como artefactos para empoderar a la ciudadanía y motivar la apertura de los gobiernos.

La idea de gobierno abierto no es nueva, su origen data de finales de la década de los setenta, en el Reino Unido. Allí, su definición se refería a la liberación de datos secretos del Estado, con la consiguiente apertura al escrutinio civil de la gestión pública. Más tarde, explica Conejero (2013), Profesor de Ciencia Política y de la Administración, su desarrollo se apegó hacia *"la filosofía de una ciudadanía responsable con capacidad para valorar y enjuiciar las políticas y servicios públicos"* (p. 3). Esto implica que gobierno en su sentido más general, como la *conducción política general o ejercicio del poder*; no se pierde en esta evolución, sino por el contrario, se consolida y amplía.

Manuel Castells describía en su texto *"Historia de la sociedad de la información"* (2002), el alto índice de inconformidad que las sociedades alrededor del mundo sentían sobre los gobiernos. En ese contexto, en América Latina crece el desencanto civil con la política año tras año.

Según Latinobarómetro (2017), el grado percibido de democracia en Latinoamérica es poco favorable: *"Sólo un 5% de los ciudadanos dice que hay plena democracia. Un 27% dice que hay pequeños problemas mientras un 45% dice que hay grandes problemas y un 12% dice que no es democracia"* (p.15).

Por segundo año consecutivo, aumentó la *"percepción de que se gobierna para los intereses de unos pocos"* 67% en 2015, 73% en 2016 y 75% en 2017. El informe también incluye un reporte del grado de satisfacción que la ciudadanía tiene con el funcionamiento de la democracia en Ecuador **(Ver Gráfico 1)**.

El desencanto con la democracia no tiene una sola raíz, sino que varias y muy diferentes. Para Oszlak (2013), una democracia empieza a volverse frágil ante la mirada de sus votantes, entre otras razones por la debilidad de los mecanismos de responsabilización de los gobernantes, la falta de disposición ciudadana a ejercer sus derechos de participación y control de la gestión pública y por la insuficiente capacidad de los gobiernos para dar respuesta a las aspiraciones y demandas de la ciudadanía.

Castells demuestra que la percepción de corrupción es el primer factor de desconfianza ciudadana en la gestión pública. Se pregunta: *"¿por qué es tan importante la percepción de la corrupción para la confianza política?"* (2009, p. 379). Su respuesta la encuentra en la asignación del poder al estado, donde además explica que a los ciudadanos

les parece contradictorio cuestionar el mandato del gobierno, pues fueron ellos mismos los que le entregaron el poder para que este tome decisiones.

No obstante, *"una brecha parece haberse abierto recientemente en la infranqueable 'Caja Negra' del Estado"*, afirma Oszlak (2013, p. 4). En la última década, la inmensa cantidad de denuncias de corrupción política en los medios de comunicación, las páginas web y las redes sociales han cambiado el pensamiento y la práctica democrática de la sociedad civil. La ciudadanía exige información, transparencia, responsabilidad y vinculación en los asuntos públicos; entonces la democracia digital se ha presentado como una de las mejores alternativas y los ciudadanos han respondido favorablemente.

Gráfico 1: Satisfacción con la democracia en el Ecuador

P9STGBSA.- En general, ¿diría Ud. que está muy satisfecho, más bien satisfecho, no muy satisfecho o nada satisfecho con el funcionamiento de la democracia en (país)?

	TOTAL	Sexo del entrevistado		Edad del entrevistado			
		Hombre	Mujer	16-25	26-40	41-60	61 y más
Muy satisfecho	9,2	11,4	7,0	7,7	10,6	8,4	9,7
Más bien satisfecho	31,9	33,4	30,5	29,9	32,0	36,8	24,0
No muy satisfecho	44,9	42,0	47,7	50,4	46,2	37,1	50,0
Nada satisfecho	11,8	11,9	11,8	10,2	10,3	15,7	9,7
No responde	0,8	0,7	1,0	0,4	0,7	0,8	1,9
No sabe	1,3	0,7	2,0	1,5	0,2	1,1	4,5
(N)	(1.200)	(590)	(610)	(274)	(416)	(356)	(154)

Fuente: Latinobarómetro (2016)

CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE LA DEMOCRACIA DIGITAL EN EL CANTÓN CUENCA

2.1 Democracia digital en Ecuador

La historia del Ecuador en cuanto a procesos participativos de democratización de la gestión pública, con el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, no es muy antigua. El antecedente de lo que hoy se tiene en Ecuador en materia de Democracia Digital, como se ha planteado en este estudio-, se remonta a los esfuerzos institucionales realizados a partir de la Constitución de la República, LOTAIP, LOPC, COOTAD, Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013; también del PNGE 2014-2017; y lo más actual, el *Libro Blanco de la Sociedad de la Información y del Conocimiento* que fue publicado por el Ministerio de Telecomunicaciones del Ecuador, mismo que incorpora el PNGE 2018-2021.

Por su parte, la Constitución como ley superior, garantiza los derechos fundamentales para una democracia digital. El art. 16, literal 2 estipula “el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación”. El art. 18, literal 2 establece el acceso libre y sin reserva, con excepción de casos fijados en la ley, a la información de entidades públicas y de privadas que manejen dinero del Estado, o realicen funciones públicas. El capítulo quinto, del título II reúne todo lo referente a derechos de participación, igual que el capítulo segundo, del título III sobre políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana. Por último, el Título IV está por completo dedicado al tema Participación y Organización del Poder (Asamblea 2008).

Empoderamiento ciudadano y voluntad política

En el Ecuador de hoy, estos dos elementos son clave para que la propuesta de democratizar la gestión de lo público desde la participación ciudadana y con el uso de las TIC, se materialice; puesto que si bien pueden existir condiciones de infraestructura y equipos al alcance de gran parte de la población, existe un componente intangible sin el que ninguna iniciativa de gobierno abierto será posible; esto es, la voluntad política de las autoridades a cargo de los gobiernos para impulsar medios, instancias, formas o mecanismos para la participación colectiva de la ciudadanía mediante políticas institucionales generadas para garantizar el libre acceso a la información pública, la deliberación, y la participación directa en los espacios de toma de decisiones.

Ahora bien, para esto es preciso garantizar el empoderamiento ciudadano para la toma del espacio virtual; de otro lado, se asume que la democracia digital, con propuestas como la del gobierno abierto y el uso social de las TIC, traerá consecuencias positivas para el funcionamiento interno de las administraciones públicas, por ejemplo, reduciendo costes o siendo más eficaces, disminuyendo la carga de trabajo de los empleados públicos o facilitando la comunicación entre unidades u organizaciones. Arriban en la ventaja de que la

sociedad civil puede acceder a la información del gobierno para conocerla, estudiarla y (re)usarla. Transforman a la ciudadanía en corresponsable de la gestión pública.

Aunque existen iniciativas institucionales, marcos legales, y recursos, todavía queda el dilema de las diferencias sociales. Falta resolver el racismo, las clases sociales, el machismo, la corrupción política, la injusticia o la brecha digital. Son el punto de quiebre donde la democracia digital encuentra uno de sus mayores retos. ¿Cómo acercar a la humanidad como lo planteaba Mc Luhan en la aldea global? Un escenario posible pero que hasta ahora no se ha concretado.

La misma realidad mundial ha demostrado que las fronteras psicológicas, económicas y sociales son infranqueables o bastante complejas de trasgredir. Se requiere de empoderar a la ciudadanía sobre su importancia en la gestión pública, que se desarrolle en ella la voluntad de hacerlo. Si bien no hay un modelo o estándar de gobierno abierto, ya que como afirman Ramírez y Güemes depende del contexto en el que se encuentre cada país.

2.2 Democracia digital en la Administración Pública local

Según datos de la Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDU (2012 –2016); la provincia del Azuay se ubica en el tercer lugar con el 61,1 % en el porcentaje de personas que han usado internet los últimos 12 meses, por debajo de Galápagos y Pichincha, mientras que la última es Esmeraldas con el 40,2%; esto sugiere que a pesar de que las cifras no son muy alentadoras, se identifica un nivel interesante de uso en esta provincia.

Asimismo, se conoce que el 36% de los hogares ecuatorianos tienen acceso a internet fijo; y las personas que usan internet al menos una vez al día corresponden a un 61%; lo que sin desconocer la marcada brecha digital existente en el país, denota niveles interesantes de conectividad (ENEMDU 2012–2016).

Por otra parte, como se cita en apartados anteriores los indicadores que refieren a un inequitativo acceso a las tecnologías guardan directa relación con las características del *Analfabeta digital*: 1) no tiene celular activado, 2) en los últimos 12 meses no ha utilizado computadora y 3) en los últimos 12 meses no ha utilizado internet; lo que da lugar a lo que se considera como una persona analfabeta digital. En este sentido, al 2016 se observó que el 11,5% de las personas ecuatorianas eran analfabetas digitales, 9,9% puntos menos que en el 2012, además en el área urbana hablamos de un 6,9 % mientras que en la zona rural de un 22,00% (ENEMDU 2012 –2016).

Si bien se ha planteado que el marco normativo regulatorio del Ecuador incorpora a las formas en las que se expresa la democracia digital, sobre todo en el ejercicio de la función pública. A nivel local existen también instrumentos legales que se enfocan en la consolidación

de la sociedad de la información y del conocimiento, como es el caso de Código Orgánico funcional por proceso (2016), que plantea “Construir un cantón gobernable y democrático, que implica seguridad y participación, sustentado en un sistema de comunicación socialmente formulado, que garantice adecuada información a los ciudadanos sobre los logros obtenidos y la recepción de propuestas colectivas” (pág. 6).

Finalmente, cabe considera que a nivel institucional del GAD Municipal de Cuenca, en este último periodo se ha impulsado una política de apertura a la participación de la ciudadanía en asuntos de interés público a través de espacios presenciales⁵, se reconoce también que esta política no se traslada a la participación virtual; por ejemplo a nivel del cantón Cuenca existe una política institucional de presupuestación y planificación participativa aprobado, sin embargo no se definen formas alternativas de incorporar el criterio ciudadano en la toma de decisiones.

2.3 Metodología operativa

Se parte del enfoque de investigación cualitativo de la investigación, en consonancia con lo que sugieren (Hernández, Fernández y Baptista 2010):

El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (...), es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. También es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico (p. 364).

Al tratarse de una investigación orientada bajo un enfoque cualitativo, esta se desarrolló a través de una metodología de análisis exploratorio descriptivo sobre Democracia digital y uso de las TIC en la administración pública, Así también, posteriormente se describe el proceso de Gobierno Electrónico en el Ecuador, donde se hace un esfuerzo por identificar los retos a afrontar desde la gestión pública; como también del análisis exploratorio de la Democracia Digital.

Sobre el estado de la democracia digital en el contexto local, se estudia específicamente a la voluntad política y el empoderamiento ciudadano en la consecución de los objetivos del Plan Nacional de Gobierno Abierto, los que a su vez vienen alineados con los Indicadores del Gobierno Electrónico propuesto por la CEPAL, de dónde se obtuvieron los insumos para la elaboración de la entrevista.

En consecuencia, este trabajo se desarrollará a través de un proceso inductivo; es decir, desde criterios o conclusiones generales de alta fiabilidad subjetiva sobre comunicación

⁵ *Componente 6 del PDOT de Cuenca 2015: Político Institucional y Participación Ciudadana.*

y democracia digital, TIC en el contexto local y el gobierno electrónico en Ecuador, a partir de la observación y análisis de:

1.- Información secundaria con la que se desarrolla un análisis documental basado en la normativa legal vigente del Ecuador, investigaciones previas sobre el tema y el recuento de algunas prácticas en el contexto internacional.

2.- La información primaria que se genere a partir de 5 entrevistas semi-estructuradas dirigidas a informantes clave, entre ellos: dos expertos en TIC y Democracia Digital; un académico experto en gobierno electrónico; y dos profesionales que se desempeñan a nivel local en este ámbito, tomando como referencia los indicadores del Libro Blanco de la Sociedad de la Información y del Conocimiento BSIC, donde se incorpora el Plan de Gobierno electrónico 2018.

Según la metodología propuesta, se ha cumplido con las siguientes actividades:

- Análisis de los objetivos planteados según la propuesta de estudio, para la definición de la información secundaria a investigar y también de los datos primarios a generarse.
- Sistematización de la información secundaria obtenida, proceso que comprendió la revisión de: Bibliografía sobre el tema; datos estadísticos referenciales sobre democracia y conectividad en América Latina y el Ecuador. Así también, se estudió la normativa nacional sobre el tema, como también de las políticas institucionales del Ecuador, como es el caso del Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013 y el de 2014-2017; pero fundamentalmente del actual (2018-2021), que viene incorporado en el *Libro Blanco de la sociedad de la Información y del Conocimiento* publicado el 9 julio de 2018 por el MINTEL.
- Diseño, elaboración y validación de herramientas cualitativas de recolección de información, y elaboración de la guía de entrevista individual.
- Posteriormente, al carecer de información sobre el tema; y para tener una percepción más clara del contexto local, se aplicaron cinco entrevistas individuales dirigidas a: dos expertos en el área de participación y democracia, dos profesionales del GAD Municipal de Cuenca que se desempeñan en las Direcciones de Informática y de Gobernabilidad y Participación, y un académico.
- El procesamiento de la información secundaria levantada, comprendió el análisis documental sobre comunicación, cultura, democracia, TIC, formas y mecanismos de Participación Ciudadana, Marco normativo regulatorio y experiencias en el mundo.
- En el levantamiento de la información primaria se realizó una transcripción textual de las entrevistas realizadas, para luego procesarlas a través de la herramienta de análisis cualitativo, Atlas.Ti.

- Una vez que se identificaron los principales elementos del discurso de estos actores clave, se presenta los resultados del proceso de investigación cualitativo; así como los elementos de debate que se generan a partir de los mismos.

2.4 Técnicas de Recolección de Información

Dentro de las principales técnicas de recolección de información primaria, se ha definido la entrevista individual. En este sentido y a partir de la naturaleza del objeto de estudio, se realizaron entrevistas semi-estructuradas. Para Grundmann y Stahl (2002), es aquella entrevista guiada que contiene preguntas clave que facilitan la generación de un ambiente abierto al diálogo de tal manera que el entrevistado puede expresarse libremente; para la aplicación de estas entrevistas fue necesario el diseño de una *Guía* que permita estructurar los contenidos que se abordarán en la entrevista.

2.4.1 Guías de Entrevistas

Al tratarse de una investigación de tipo cualitativa y que los objetivos de esta se enfocan en la participación propiciada desde los gobiernos en el ámbito local; en la definición de categorías de análisis se ha considerado los objetivos del PNGE 2018: Gobierno Cercano, Gobierno Abierto y Gobierno Eficiente y Eficaz, así como también el objetivo 1 de la CEPAL: Gobierno Cercano; así los temas fueron segmentados por categorías, obteniendo como resultado los siguientes parámetros:

OBJETIVO	PREGUNTA
Determinar el rol de la democracia digital en los procesos de participación ciudadana propiciados desde la administración pública local.	¿Considera Ud. importante el uso de las TIC para los procesos de participación ciudadana? ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de incidencia en la ciudadanía, de los espacios virtuales propiciados por la administración pública local?
Analizar el estado de la democracia digital en el Ecuador.	Comente sobre experiencias que Ud. conoce sobre la democracia digital en el Ecuador. ¿Cuál cree que es el nivel actual de la democracia digital en el Ecuador?

Valorar el papel de la voluntad política y el empoderamiento ciudadano para el establecimiento de la democracia digital en la gestión municipal de Cuenca.	¿En qué medida la voluntad política de los gobernantes incide en el establecimiento de la democracia digital? ¿A nivel local se han propiciado iniciativas que permiten a la ciudadanía participar en la construcción de políticas públicas y el seguimiento de la planificación? ¿Cuál es el papel del empoderamiento ciudadano en el establecimiento de la democracia digital?
--	---

2.4.2 Procesamiento de la información primaria:

- Transcripción textual de cinco entrevistas individuales
- Sistematización de información cualitativa recopilada.

2.4.3 Análisis de información:

Para el análisis de información cualitativa con la herramienta ATLAS.Ti y se obtuvo un informe de las citas textuales más destacadas de las entrevistas, vinculadas a los códigos que fueron creados a través de una codificación libre (**Ver ANEXO 1: Informe de citas agrupado por Códigos**); se logró identificar algunas elementos recurrentes que se agruparon en las categorías de análisis que se presentan en el siguiente punto.

2.5 Resultados por categoría analizada:

Una vez que se ha realizado el análisis a través de la herramienta Atlas.Ti considerando los objetivos planteados en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2017-2021, vinculados a los objetivos que se plantea en el presente estudio; los resultados obtenidos han sido organizados en categoría que refieren a cada objetivo, así:

El rol de la democracia digital en los procesos de participación ciudadana propiciados desde la administración pública local; entre los criterios obtenidos de los participantes, el término democracia digital no es muy utilizado; pero al referirse a las formas en que la participación ciudadana se incorpora a través del uso de TIC se refieren a la participación a través del uso de redes sociales o el acceso a los portales del GAD donde se proporciona información, brindan servicios en línea, gestionan trámites y ocasionalmente brindan atención a la ciudadanía, adicionalmente plantean que las formas presenciales de participación son el

mecanismo más importante que posee la ciudadanía para incidir en la política pública local; por cuanto, la participación virtual se constituye en un complemento que da lugar a la implementación de formas alternativas para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la participación pública local.

Se señala además, que el nivel de incidencia en la ciudadanía no es el mismo que el logrado a través de los mecanismos de participación que se promueven desde el GAD Cantonal, así para Alicia Tenze “Un sistema informático o digital de interacción no sustituye aquel sistema de encuentros presenciales, de reflexión y discusión que propicia el dialogo cara a cara”.

Finalmente, la necesidad de democratizar os espacios para promover el involucramiento de la ciudadanía en los espacios para la toma de decisiones es el componente fundamental que permite la consolidación de modelos de administración publica eficientes.

Por otra parte, sobre *el Estado de la democracia digital en el Ecuador* a pesar de la existencia de un cuerpo normativo bastante avanzado en el país, incluso de los acuerdos internacionales suscritos desde el ejecutivo, en el contexto actual no se refleja el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador 2014-2017, los que se orientan en la consecución de un Gobierno cercano entendido como aquel que incorpora a la ciudadanía en el debate y toma de decisiones, gobierno abierto que busca garantizar la transparencia y el acceso a la información pública y el gobierno eficiente y eficaz que tiene que ver con la prestación de servicios en línea. Como sugiere el politólogo Felipe Castaño (en Ecuador se ha avanzado en nivel de tener sitios web en donde se brinda información institucional, es más cómodo para la administración pública tener un portal con información institucional y un portal para tramites. ¿Este información que entregan a la comunidad es la que las personas necesitan?, ¿los ciudadanos saben que hacer o como hallar esa información?

Adicionalmente al abordar el tema de la democracia digital en Ecuador; no se identifican experiencias que permitan dar cuenta de procesos que vayan más allá de la consulta o la información a la ciudadanía. Así, para Pablo Paño *“En el Ecuador se ha querido despegar en cuanto al uso de tecnología, pero esto ha venido sobre todo enfocado en medios que permitan dar información a los ciudadanos”*

El papel de la voluntad política y el empoderamiento ciudadano para el establecimiento de la democracia digital en la gestión municipal de Cuenca.

Respecto al *establecimiento de la democracia digital en el cantón Cuenca impulsado desde la gestión municipal del GAD*, a criterio de los académicos expertos y profesionales entrevistados depende fundamentalmente de la voluntad política.

La voluntad política, como aspecto clave para superar limitaciones en cuanto a las capacidades de manejo de herramientas virtuales en determinados públicos a los que se dirige por cuanto plantean que la formación en participación ciudadana es una alternativa que permite ubicar al cantón en mejores condiciones de conectividad. Adicionalmente, al tratarse del punto de partida para la consecución de Democracia Digital para la gestión pública, está en manos de los políticos la aprobación de marcos regulatorios que den lugar a la Democracia Digital en el ámbito local.

En este punto se destaca la importancia de la rendición de cuenta, la transparencia y el acceso a la información pública para dotar a la ciudadanía de los insumos suficientes que le permitan debatir, proponer y fiscalizar sobre las acciones de los gobernantes.

La necesidad de contar con una ciudadanía conocedora y empoderada a participar de los procesos de participación ciudadana es el componente que involucra directamente a los actores. En ese sentido se requiere de políticas públicas que permitan aportar de una manera más contundente en la planificación, toma de decisiones y fiscalización; es así, que para hablar de empoderamiento, el requisito básico es la voluntad política de los gobernantes a generar este tipo de espacios, y por otra parte educar a la ciudadanía para que ejerza sus derechos de participación. Una vez logrado esto, se podrá exigir de los ciudadanos mayor participación.

CAPÍTULO III: DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos a partir de la información primaria obtenida a través de entrevistas a y secundaria analizada, dan lugar a la configuración de nuevos e interesantes elementos para el debate tanto sobre lo que corresponde al papel de la TIC en la democratización de la comunicación, la co-gobernanza, la participación virtual y presencial y su incidencia en la gestión pública local, además de las alternativas que se generan con la Democracia digital.

Una vez que se ha estudiado los planteamientos de algunos autores sobre la importancia de la cultura en el desarrollo de las comunicaciones y la forma en que los medios son producto de su influencia; se puede identificar una fuerte incidencia de la cultura local en el fortalecimiento de la participación que se genera desde la gestión pública, tomando en cuenta las condiciones sociales, culturales, económicas y de conectividad de un determinado segmento de la población. Trama cultural donde conocimiento y poder se entremezclan.

Estas condiciones culturales, tarde o temprano, terminarán por resignificar a esa tecnología de los nuevos medios a las intermediaciones (Scolari, 2008). Ejemplo, el Internet nace como canal de comunicación para responder a necesidades bélicas de los EEUU, se desarrolla como un medio de comunicación masiva; y sin dudas que hoy se constituye en un *componente inter-mediador* presente en distintos ámbitos de la vida diaria de las personas.

Es así, que los objetivos (Gobierno abierto, gobierno cercano y gobierno eficaz y eficiente) planteados en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2017-2021, se encasillan en la democracia digital como el arma para romper con la brecha digital y cognitiva.

Además, la democracia digital como resultado de la participación que se ejerce con el uso de las tecnologías digitales, desde dos fuentes: *Por iniciativa propia de la ciudadanía*, como resultado de la expresión de empoderamiento del movimiento social, así se habla de Participación directa-social, misma que es expresada a través del Hacktivismo, ciberactivismo, etc; *Por iniciativa de las instituciones gubernamentales*, como resultado de la voluntad política de sus autoridades, la cual se expresa a través de políticas públicas enfocadas en la apertura a la participación de las personas en la planificación, formulación y fiscalización de las acciones de la administración pública, asignando a estas, la posibilidad de incidir en espacios de toma de decisiones, como un elemento complementario a las formas presenciales que ya existen en el cantón Cuenca.

Así, de los gobernantes depende la infraestructura técnica con la que cuente la ciudadanía para que se dé a los medios, la cantidad y calidad de la información pública que se difunde, así como el marco jurídico regulatorio, formación dirigida a la ciudadanía, la apertura que se dé para que la ciudadanía proponga y forme parte de la toma de decisiones.

Por otra parte, la voluntad o decisión política de las autoridades a la cabeza de las instituciones es un requisito básico para abrir o canalizar espacios para la participación ciudadana en la planificación, toma de decisiones y vigilancia sobre el cumplimiento de las ofertas políticas; de igual manera para la transparencia y el libre acceso a la información pública, en consonancia con lo que se expresa en la ley.

Sin embargo, conjuntamente con la voluntad política existe un factor decisivo que es el empoderamiento ciudadano, que en buena parte viene vinculado a aspectos como el nivel de compromiso y cumplimiento de las ofertas de la autoridad; además de una importante promoción de los espacios que se van creando o los que se dispone hasta ahora: “si la gente se entera que dando un clic puede influir directamente en la política pública del cantón, podría participar desde la red... en la medida en que no sea engañada, como se ha hecho desde la tarima” (Entrevista a Alicia Tenze).

El último de los factores a considerar, entre las causas que afectan el desencuentro entre información y políticas urbanas, es la ausencia de rendición de cuentas de la gestión pública. La cultura política dominante suele dispensar a los gobernantes de la obligación de rendir cuentas, brindar acceso a la información y transparencia a través de medios electrónicos como lo exige la LOTAIP, Ley Orgánica de Participación Ciudadana, COOTAD y normativas en el ámbito local.

No obstante, si bien la tecnología informática dispone hoy de la capacidad necesaria para planificar, programar, monitorear y evaluar resultados en prácticamente cualquier área de la gestión, la cultura burocrática es muy reacia a aceptar que el desempeño quede expuesto de un modo tan objetivo y personalizado a la mirada inquisidora de quienes pueden demandar una rendición de cuentas por los resultados.

Por eso, los cambios culturales han quedado a la zaga de las innovaciones tecnológicas en esta materia; también, han tenido que multiplicarse los controles y exigencias de rendición de cuentas, en sucesivos intentos por compensar esa resistencia a la responsabilidad.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES

- Se comprende a la Democracia Digital como el apropiamiento del espacio virtual a través de las tecnologías de la comunicación y la información, para la incidencia ciudadana en el poder político y en la toma de decisiones; desde dos ámbitos o vertientes claramente definidas: el que surge como iniciativa individual o colectiva para generar espacios de participación social a través de la red, conocido como Hacktivismo o activismo digital; y por otra parte, el que se impulsa desde plataformas institucionales para crear espacios o mecanismos para promover la participación ciudadana, conocido como gobierno electrónico.
- La mera disposición de plataformas por parte del estado o la accesibilidad de gran parte de la ciudadanía a la web a través de las TIC no garantizan una participación efectiva o democrática; sino también se requiere de aspectos como la universalización del servicio de internet, adecuada formación en participación ciudadana en técnicos de las instituciones y ciudadanía, instituciones responsables que garanticen la incidencia ciudadana, administración pública que rinda cuentas y brinde acceso libre y transparencia en la información, consolidación de espacios y mecanismos presenciales de participación, etc.
- La Sociedad de la Información y del Conocimiento, que es la base del Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021, aparece como una propuesta coherente de la política pública del Ecuador en términos de acceso a la información y a servicios, simplificación de trámites, y de los objetivos que se plantea en relación al acceso a los medios digitales, como medida ante una marcada Brecha digital en el país.
- La inserción de políticas de gobierno abierto encaminadas en la Democracia digital, creadas con el objeto de fortalecer la participación en la gestión pública del cantón Cuenca, está directamente relacionada con la aún limitada penetración del internet en la mayoría de hogares, el nivel de manejo y uso de los medios digitales y las TIC en la población (cultura digital), la ausencia de infraestructura técnica y personal capacitado en el tema de gobierno electrónico y participación en el GAD Cuenca, etc.
- Se recalca la apertura de la administración local a la participación en las formas presenciales, como es el caso del proceso de Planificación y Presupuestación Participativa anual del GAD Cuenca; políticas o acciones de la administración pública que se complementarían con las formas virtuales para llegar a sectores que usualmente no participan en espacios presenciales como asambleas, conversatorios, veedurías ciudadanas, etc.

- La voluntad política de los gobernantes como factor fundamental para compartir o desconcentrar el poder en sus manos, aspecto determinante para la adopción de políticas públicas consensuadas con la ciudadanía. Es decir, está en manos de los políticos la aprobación de marcos regulatorios que den lugar a la Democracia Digital en el ámbito local. Esto sea en cualquiera de las dos formas aquí descritas: Presencial o virtual.

- El empoderamiento ciudadano para apropiarse del espacio virtual como de cualquier otro espacio para la participación, como para la lucha social. En ese sentido, como se plantea en el punto anterior, se requiere de políticas públicas que permitan al ciudadano aportar de una manera más contundente en la planificación, toma de decisiones y fiscalización; es así, que para hablar de empoderamiento, el requisito básico es la voluntad política de los gobernantes a generar este tipo de espacios, y por otra parte educar a la ciudadanía para que ejerza sus derechos de participación. Una vez logrado esto, se podrá exigir de los ciudadanos mayor participación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, J. M. (2004). *Introducción a las Teorías de la Información y la Comunicación*. Universidad de Murcia.
- Asamblea Nacional. (2010). Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización. Quito, Ecuador.
- Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica de Participación Ciudadana*. Quito. Ecuador
- Castells, M. (1996). La red y el yo. En M. Castells, *La era de la información. Economía, sociedad y cultura* (Vol. 1, págs. 1-18). México: Siglo XXI.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. (M. Hernández Díaz, Trad.) Madrid, Torrejón de Ardoz, España: Alianza Editorial.
- Colina, C. (1993). McLuhan y las tecnologías de la comunicación. *Humánitas*, 173-188.
- Conejero Paz, E. (2013). Gobierno Abierto y Democracia Participativa. *Ciencia*, 2-12.
- Corporación Latinobarómetro. (2017). *Informe 2017*. Buenos Aires.
- Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDU (2012 – 2016).
- Grundmann, G., & Stahl, J. (2002). *Como la sal en la sopa: Conceptos, métodos y técnicas para profesionalizar el trabajo en las organizaciones del desarrollo*. Quito.: Abya-Yala.
- Habermas, J. (1981). *Teoría de la Acción Comunicativa*. Alemania.
- Hernandez, R., Fernadez, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Mattelart, A. (2003). La Sociedad de la Información: El Enfrentamiento entre proyectos de Sociedad . *Los retos de México ante la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información*, (págs. 1-12). México.
- Mc Luhan, M. & Powers, B. (1990) *"La aldea global"* Barcelona: Gedisa
- Mc. Luhan, M. (1996) *"Comprender los medios de comunicación"* Barcelona: Paidós
- MINTEL. (2018). *Libro Blanco de la Sociedad de la Información y del Conocimiento*. Quito.
- Organización de Estado Americanos, OEA. (Abril de 2014). e-Gobierno y e-Democracia. (M. Petrovic, Ed.) *Foro e-Gobierno OEA / Red GEALC | Boletín*, 1-38.
- Organización de Naciones Unidas, ONU. (2012). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, 2012. Gobierno electrónico para el pueblo*. (H. Varela Fernández, C. Cordero Esquivel, G. Bazan Rubio, & I. Palaco Faeth, Trans.) Nueva York: ONU.
- Oszlak, O. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. RED GEALC. Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública .

Ramírez, Á., y Güemes, M. C. (2013). Gobierno Abierto: oportunidades y desafíos. Una reflexión socio-política con la mirada puesta en Latinoamérica. *Actas del Congreso Internacional "América Latina: La autonomía de una región", XV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles* (págs. 369-384). Madrid: Trama Editorial.

MINTEL. (2018) *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021*. Quito. Ecuador

Scolari, F. (2008) " *HIPERMEDIACIONES: Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva*". Barcelona: Gedisa

Tello, E. (2008). Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México . *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 1-8.

Toffler, A. (1981). *La Tercera Ola*. Bogotá: Printed in Colombia .

Toffler, A. (1990). *El cambio del poder*. Barcelona: Plaza y Janes.

ANEXOS

ANEXO 1: Informe de citas – Agrupado por: Códigos

Informe creado por ACORDES-PROMETEO en 24/07/2018

○ Acceso a la información

5 Citas:

**2:1 las TIC son instrumentos imprescindibles de comunicación con aquellos.....
(327:716) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

las TIC son instrumentos imprescindibles de comunicación con aquellos sectores de la población que tienen dificultad de acceso a los espacios presenciales, (como adultos mayores, con capacidades especiales, etc.) o bien con aquellos que se tiene más dificultad de “conectar” por vías convencionales y están más acostumbrados a manejarse con estas herramientas, como son los niños y jóvenes.

**3:14 existen plataformas donde se puede tener acceso a la información, envi.....
(6932:7316) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

existen plataformas donde se puede tener acceso a la información, enviar información y mandar requerimientos, pero no existen plataformas donde se puede pedir o solicitar y que esta sea tomada en cuenta. Creo, que para poder llegar a una cultura en ese sentido tenemos primero como ciudadanos que aprender en qué áreas o sentido podemos participar y también realizar un estudio a fondo

○ Comunicación y Poder

**1:16 El poder también se manifiesta en la forma en que se dice que se infor.....
(6159:6510) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

El poder también se manifiesta en la forma en que se dice que se informa y cómo se informa. Es así que las iniciativas promovidas, permiten un control una fiscalización parcial, pero no se proyectan a una construcción con la comunidad, aún es mejor hacer una asamblea parroquial o cantonal, con todas las dudas que su procedimientos decisorios acarrear,

○ Cuenca

13 Citas:

**1:12 es más cómodo para la administración pública tener un portal con infor.....
(4777:5100) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

es más cómodo para la administración pública tener un portal con información institucional, y un portal para trámites. ¿Pero esta información que entregan a la comunidad es las personas necesitan?, ¿los ciudadanos saben que hacer con esa

información?. es más, ¿saben cómo hallarla?, me temo que las respuestas son negativas.

**1:15 la información que se presenta por la rendición de cuentas, cada año,.....
(5840:6157) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

la información que se presenta por la rendición de cuentas, cada año, permite tener una foto de la administración pública, pero como toda foto puede ser susceptible de ser alterada, trucada, al acercarme a esta información que suministran mi pregunta es más en la forma de presentación, en la información que se omite.

**2:9 Ningún proceso democrático es viable sin la voluntad política, y ésta.....
(5056:5444) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

Ningún proceso democrático es viable sin la voluntad política, y ésta debe ser expresa a toda la estructura pública y política. Voluntad política que debe tener un espacio para la formación sobre todo para decidir y clarificar el enfoque que se desea implementar, ya que, si esto no está definido desde arriba, es muy probable que se desvirtúe en las decisiones tomadas a nivel intermedio.

**2:10 desarrollo de las asambleas ciudadanas de planificación desde 2014 es.....
(5619:6116) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

desarrollo de las asambleas ciudadanas de planificación desde 2014 es un proceso que, cada año con distintas limitantes, pero, en general lo ha permitido, es decir, implementar criterios de participación en las asambleas, como mesas de trabajo por temáticas y sistemas de veeduría y seguimiento, dando acceso a la ciudadanía a compartir las decisiones en la planificación de la ciudad. Sin embargo, aún se espera acompañar este proceso con las herramientas de democracia digital diseñadas para ello

**3:4 se han abierto gran parte de procesos tecnológicos a la ciudadanía; se.....
(1875:2296) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

se han abierto gran parte de procesos tecnológicos a la ciudadanía; se han venido desarrollando para que puedan trabajar desde ahí, se ha venido generando portales, gestión de tramitología, páginas en donde se indica toda la gestión y toda la información que se va levantando. Bajo esta administración se ha dado bastante apertura para que toda la ciudadanía a través de la página web pueda tener acceso a la información.

**3:8 tener una ciudadanía culturizada; sé ellos participan, todos pueden sa.....
(4126:4609) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

tener una ciudadanía culturizada; sé ellos participan, todos pueden salir adelante, sin embargo hemos visto que Cuenca está queriendo recién despegar. Esta ha sido una administración que ha comenzado a dar recién un aporte e impulso tecnológico, mejorando primero internamente, desde equipos, infraestructura y desde esa forma poder abrir servicios a la gente, porque cabe recalcar que para poder brindar servicios tecnológicos a la ciudadanía primero debemos estar bien internamente.

**5:13 En Cuenca, es insuficiente, hacen por hacerlo, pero no porque crean qu.....
(6063:6149) - D 5: entrevista-pablo (2)**

En Cuenca, es insuficiente, hacen por hacerlo, pero no porque crean que hay que hacerlo

**5:16 No la suficiente ni la clara de crear una democratización fuerte, creo.....
(6552:6719) - D 5: entrevista-pablo (2)**

No la suficiente ni la clara de crear una democratización fuerte, creo que no, Hay cosas que están avanzando, pero en el fondo lo que más falla es la voluntad política-

○ **Cultura digital**

8 Citas:

**1:3 Se posee un mar de información pero no el suficiente criterio para así.....
(1010:1100) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

Se posee un mar de información pero no el suficiente criterio para asimilar esta abundancia

**1:12 es más cómodo para la administración pública tener un portal con infor.....
(4777:5100) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

es más cómodo para la administración pública tener un portal con información institucional, y un portal para trámites. ¿Pero esta información que entregan a la comunidad es las personas necesitan?, ¿los ciudadanos saben que hacer con esa información? es más, ¿saben cómo hallarla?, me temo que las respuestas son negativas.

**3:2 por ejemplo en las zonas rurales que quizá no tienen conocimiento sobr.....
(1031:1337) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

por ejemplo en las zonas rurales que quizá no tienen conocimiento sobre cómo usar una computadora, entonces para ellos quizá sea una limitante pero sí tenemos en cuenta la cantidad de gente que va teniendo día tras día acceso a la tecnología damos cuenta que en realidad sí podemos llegar hasta ese punto.

**3:9 Pienso que a futuro Cuenca si puede llegar a ser un apoyo bastante bue.....
(4611:4902) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

Pienso que a futuro Cuenca si puede llegar a ser un apoyo bastante bueno para la toma de decisiones, lo que nos hace falta es mejorar herramientas tecnológicas, ser más interactivos con la ciudadanía; para poder llegar a un mejor nivel, cada administración debe ir empeñándose más en el tema.

**3:14 existen plataformas donde se puede tener acceso a la información, envi.....
(6932:7316) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

existen plataformas donde se puede tener acceso a la información, enviar información y mandar requerimientos, pero no existen plataformas donde se puede pedir o solicitar y que esta sea tomada en cuenta. Creo, que para poder llegar a una cultura en ese sentido tenemos primero como ciudadanos que aprender en qué áreas o sentido podemos participar y también realizar un estudio a fondo

**3:19 nivel de la ciudad no se tiene nada respecto al seguimiento de la plan.....
(9556:9847) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

nivel de la ciudad no se tiene nada respecto al seguimiento de la planificación pero fuera bastante bueno, sin embargo a veces abrir las puertas a la ciudadanía no es tan

bueno porque primero se tiene que ir cambiando, educando para que la ciudadanía pueda entender en el ámbito tecnológico.

**5:1 todavía no nos terminamos de dar cuenta lo revolucionario que está sie.....
(126:535) - D 5: entrevista-pablo (2)**

todavía no nos terminamos de dar cuenta lo revolucionario que está siendo o el grado de transformación que esta introduciendo a la sociedad las nuevas tecnologías, y por tanto son muy ambivalentes, porque por una parte puede tener usos muy negativos, de control de las personas y por otro puede tener potencialidades en usos más positivos, como la democratización, la transparencia y la construcción colectiva.

○ **Democracia**

3 Citas:

**1:8 Dentro de los principios entre los que se que concibió la democracia d.....
(3727:3997) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

Dentro de los principios entre los que se concibió la democracia digital está la mejora de la mejora de la calidad democrática legitimar los procesos políticos, que exista una corresponsabilidad entre la administración pública en el momento de la toma de decisiones

**1:17 la ciudadanía está llamada a construir, no quedarse en un papel contro.....
(6765:6918) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

la ciudadanía está llamada a construir, no quedarse en un papel control, de fiscalización, es necesario trascender, a un nivel más incluyente más efectivo

**2:9 Ningún proceso democrático es viable sin la voluntad política, y ésta.....
(5056:5444) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

Ningún proceso democrático es viable sin la voluntad política, y ésta debe ser expresa a toda la estructura pública y política. Voluntad política que debe tener un espacio para la formación sobre todo para decidir y clarificar el enfoque que se desea implementar, ya que, si esto no está definido desde arriba, es muy probable que se desvirtúe en las decisiones tomadas a nivel intermedio.

○ **Empoderamiento**

9 Citas:

**1:14 las redes sociales aún son la forma más efectiva de hacer reclamos, es.....
(5406:5668) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

las redes sociales aún son la forma más efectiva de hacer reclamos, estas mismas son motor para generar acciones colectivas, como las marchas en contra la violencia de género, la protección de los recursos acuíferos en contra de la minería, las marcha legtbti etc.

**1:17 la ciudadanía está llamada a construir, no quedarse en un papel contro.....
(6765:6918) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

la ciudadanía está llamada a construir, no quedarse en un papel control, de fiscalización, es necesario trascender, a un nivel más incluyente más efectivo

**2:14 El papel de la ciudadanía está determinado por la apertura del gobiern.....
(6277:6431) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

El papel de la ciudadanía está determinado por la apertura del gobierno municipal de tomarle en cuenta en los distintos procesos de gestión de lo público.

**3:20 por más campañas que se realicen o comunicación que se da a la ciudada.....
(9995:10295) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

por más campañas que se realicen o comunicación que se da a la ciudadanía, ellos siempre quieren el contacto persona a persona, lo que se está haciendo ahora es darle apertura a la ciudadanía para que ellos sepan que tienen otra posibilidad de realizar trámites por medio de herramientas tecnológicas.

**5:8 Si queda menos para tener una información mejor desde lo participativo.....
(3204:3374) - D 5: entrevista-pablo (2)**

Si queda menos para tener una información mejor desde lo participativo, y desde lo virtual queda mucho más porque falta el núcleo central que es dar poder a la ciudadanía.

**5:15 Papel es estar informados, darse cuenta de la potencialidad que eso ti.....
(6237:6478) - D 5: entrevista-pablo (2)**

Papel es estar informados, darse cuenta de la potencialidad que eso tiene y exigirle por diferentes vías.

Creo que el papel de la ciudadanía es exigirlo pero no instalarlo, pero lo demás tenemos que lograr que la institución pública responda

○ **Falta de empoderamiento**

3 Citas:

1:11 la ciudadanía asume también un rol pasivo. (4404:4447) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño

la ciudadanía asume también un rol pasivo.

**3:15 En el Ecuador se ha estado queriendo despegar en cuanto a la tecnologí.....
(7392:7549) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

En el Ecuador se ha estado queriendo despegar en cuanto a la tecnología pero más enfocado en medios que permitan a las personas tener acceso a la información;

○ **Gestión pública**

7 Citas:

2:7 requiere un modelo de gestión menos paternalista, interiorizado al int..... (3721:3959) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze

requiere un modelo de gestión menos paternalista, interiorizado al interior de toda la corporación, y más anclado en el territorio, donde además se acompañe a los procesos sociales que ya se dan y donde están surgiendo iniciativas de base.

5:4 Desde la administración pública creo que todavía son bajos; a nivel in..... (898:1092) - D 5: entrevista-pablo (2)

Desde la administración pública creo que todavía son bajos; a nivel informativo puede ser, pero ya no en ámbitos de dialogo o construcción colectiva porque no acoge la propuesta de los ciudadanos

o Infraestructura

3 Citas:

2:6 aún falta mucho por trabajar para conseguir un gobierno cercano que ac..... (3165:3336) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze

aún falta mucho por trabajar para conseguir un gobierno cercano que acompañe los procesos de participación con una infraestructura que optimice la atención a la ciudadanía.

2:13 La limitante más importante planteada a nivel de corporación para impl..... (4311:4698) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze

La limitante más importante planteada a nivel de corporación para implementar un sistema que acogiera herramientas más interactivas y participativas, como aquel de Decide Madrid para los presupuestos participativos, era la incompatibilidad del sistema cónsul en el sistema actual municipal, además de la incapacidad del personal de acompañar todos los procesos internos y con la ciudadanía

3:3 En estos últimos tiempos ha estado facilitando en gran cantidad, ya qu..... (1471:1707) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho

En estos últimos tiempos ha estado facilitando en gran cantidad, ya que la tecnología está llegando a muchos lugares. Los ciudadanos como los estudiantes ya comienzan a entender más sobre esta situación y comienzan hacer más participes.

o Limitantes

12 Citas:

1:9 en el Ecuador se ha avanzado a nivel de tener sitios web en donde se b..... (4012:4226) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño

en el Ecuador se ha avanzado a nivel de tener sitios web en donde se brinda la información institucional, se le permite a las personas generar quejas y reclamos, pero no se permite un rol más activo de los ciudadanos

**1:12 es más cómodo para la administración pública tener un portal con infor.....
(4777:5100) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

es más cómodo para la administración pública tener un portal con información institucional, y un portal para trámites. ¿Pero esta información que entregan a la comunidad es la que las personas necesitan?, ¿los ciudadanos saben que hacer con esa información?. es más, ¿saben cómo hallarla?, me temo que las respuestas son negativas.

**1:16 El poder también se manifiesta en la forma en que se dice que se infor.....
(6159:6510) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

El poder también se manifiesta en la forma en que se dice que se informa y cómo se informa. Es así que las iniciativas promovidas, permiten un control una fiscalización parcial, pero no se proyectan a una construcción con la comunidad, aún es mejor hacer una asamblea parroquial o cantonal, con todas las dudas que sus procedimientos decisorios acarrearán,

**1:18 el Sistema de Gestión Educativo, creado con el objetivo de mejorar el.....
(3233:3480) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

el Sistema de Gestión Educativo, creado con el objetivo de mejorar el trámite para la gestión documental, desde mi experiencia cercana no ha agilizado los procesos, igual se necesita imprimir los documentos, los procesos de respuesta son demorados.

**2:6 aún falta mucho por trabajar para conseguir un gobierno cercano que ac.....
(3165:3336) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

aún falta mucho por trabajar para conseguir un gobierno cercano que acompañe los procesos de participación con una infraestructura que optimice la atención a la ciudadanía.

**2:10 desarrollo de las asambleas ciudadanas de planificación desde 2014 es.....
(5619:6116) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

desarrollo de las asambleas ciudadanas de planificación desde 2014 es un proceso que, cada año con distintas limitantes, pero, en general lo ha permitido, es decir, implementar criterios de participación en las asambleas, como mesas de trabajo por temáticas y sistemas de veeduría y seguimiento, dando acceso a la ciudadanía a compartir las decisiones en la planificación de la ciudad. Sin embargo, aún se espera acompañar este proceso con las herramientas de democracia digital diseñadas para ello

**2:13 La limitante más importante planteada a nivel de corporación para impl.....
(4311:4698) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

La limitante más importante planteada a nivel de corporación para implementar un sistema que acogiera herramientas más interactivas y participativas, como aquel de Decide Madrid para los presupuestos participativos, era la incompatibilidad del sistema consúl en el sistema actual municipal, además de la incapacidad del personal de acompañar todos los procesos internos y con la ciudadanía

**3:9 Pienso que a futuro Cuenca si puede llegar a ser un apoyo bastante bue.....
(4611:4902) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

Pienso que a futuro Cuenca si puede llegar a ser un apoyo bastante bueno para la toma de decisiones, lo que nos hace falta es mejorar herramientas tecnológicas, ser más interactivos con la ciudadanía; para poder llegar a un mejor nivel, cada administración debe ir empeñándose más en el tema.

**3:17 En nuestro país es poco, porque la mayoría de gobernantes e institucio.....
(8534:8753) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

En nuestro país es poco, porque la mayoría de gobernantes e instituciones se dedican a mostrar el trabajo que han venido desarrollando, sin embargo no se han abierto puertas para que la gente pueda hacer requerimientos,

○ **Nivel de incidencia social**

8 Citas:

**1:5 Creo que es nivel bajo, es un proceso que va avanzando, que se va inte.....
(1819:2079) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

Creo que es nivel bajo, es un proceso que va avanzando, que se va interiorizando en el actuar de la ciudadanía, la alcaldía ofrece información institucional, posibilidad para hacer trámites pero su labor se limita a un cumplimiento de normativas institucionales

**1:13 como reflejo de la administración nacional se ha invertido esfuerzos d.....
(5136:5314) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

como reflejo de la administración nacional se ha invertido esfuerzos de promoción de estas herramientas, pero a mi juicio no hay una real incidencia en la participación ciudadana.

**1:14 las redes sociales aún son la forma más efectiva de hacer reclamos, es.....
(5406:5668) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

las redes sociales aún son la forma más efectiva de hacer reclamos, estas mismas son motor para generar acciones colectivas, como las marchas en contra la violencia de género, la protección de los recursos acuíferos en contra de la minería, las marcha legtbti etc.

**3:5 Por lo general, lo que se ve en las redes sociales son comentarios so.....
(2531:2991) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

Por lo general, lo que se ve en las redes sociales son comentarios sobre lo malo de una administración y nunca con un apoyo, entonces, lo que se necesita es crear consciencia en los ciudadanos porque hay que entender que para que una ciudad progrese no se necesita simplemente de las autoridades sino entender que para que las autoridades puedan gestionar algo también tenemos que ser partícipes nosotros y tomar decisiones, de esa forma va a tener incidencia.

**3:13 se ha visto que se está dando por presión atreves de redes sociales, y.....
(6610:6803) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

se ha visto que se está dando por presión atreves de redes sociales, ya que es así como la ciudadanía ha aprendido a presionar al gobierno, porque no se tiene una herramienta propicia para eso.

**4:2 Yo diría que es casi nulo la incidencia en la administración, no conoc.....
(812:981) - D 4: Entr. Ab. Esteban Avilés**

Yo diría que es casi nulo la incidencia en la administración, no conocemos (*****) que hayan implementado que sean influenciados por internautas de la red, es casi nulo.

**5:4 Desde la administración pública creo que todavía son bajos; a nivel in.....
(898:1092) - D 5: entrevista-pablo (2)**

Desde la administración pública creo que todavía son bajos; a nivel informativo puede ser, pero ya no en ámbitos de dialogo o construcción colectiva porque no acoge la propuesta de los ciudadanos

○ **Participación presencial**

7 Citas:

**1:16 El poder también se manifiesta en la forma en que se dice que se infor.....
(6159:6510) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

El poder también se manifiesta en la forma en que se dice que se informa y cómo se informa. Es así que las iniciativas promovidas, permiten un control una fiscalización parcial, pero no se proyectan a una construcción con la comunidad, aún es mejor hacer una asamblea parroquial o cantonal, con todas las dudas que su procedimientos decisorios acarrear,

**2:10 desarrollo de las asambleas ciudadanas de planificación desde 2014 es.....
(5619:6116) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

desarrollo de las asambleas ciudadanas de planificación desde 2014 es un proceso que, cada año con distintas limitantes, pero, en general lo ha permitido, es decir, implementar criterios de participación en las asambleas, como mesas de trabajo por temáticas y sistemas de veeduría y seguimiento, dando acceso a la ciudadanía a compartir las decisiones en la planificación de la ciudad. Sin embargo, aún se espera acompañar este proceso con las herramientas de democracia digital diseñadas para ello

**2:12 los resultados no pueden compararse con aquellos de un grupo de trabaj.....
(1362:1591) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

los resultados no pueden compararse con aquellos de un grupo de trabajo real, donde cuenta mucho la parte emocional, circunstancias, valores, predisposición, etc., de quienes dialogan y reflexionan alrededor de un tema de interés

**3:7 Pesa mucho más la forma presencial; sin importar el nivel cultural tec.....
(3346:3509) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

Pesa mucho más la forma presencial; sin importar el nivel cultural tecnológico en el que nos encontremos siempre va ser necesario ese enfoque personal que tengamos,

**3:20 por más campañas que se realicen o comunicación que se da a la ciudad.....
(9995:10295) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

por más campañas que se realicen o comunicación que se da a la ciudadanía, ellos siempre quieren el contacto persona a persona, lo que se está haciendo ahora es darle apertura a la ciudadanía para que ellos sepan que tienen otra posibilidad de realizar trámites por medio de herramientas tecnológicas.

**4:4 No, ciertamente no lo hay. La forma en la que nosotros hacemos nuestro.....
(1415:1637) - D 4: Entr. Ab. Esteban Avilés**

No, ciertamente no lo hay. La forma en la que nosotros hacemos nuestro trabajo es muy presencial y obviamente ahora se está buscando mejorar en ese aspecto, para que le puedan dar esa utilidad y esa posibilidad a la gente.

**5:9 con las nuevas tecnologías el mundo está en mutación, y desde ahí vemo.....
(3387:3765) - D 5: entrevista-pablo (2)**

con las nuevas tecnologías el mundo está en mutación, y desde ahí vemos que lo presencial es ineludible, la gente tiene que verse la cara, la gente tiene que debatir, ver los gestos del otro, tiene que reunirse, movilizarse para hacer algo y eso es presencial ineludiblemente. No creo que lo virtual pueda sustituir a eso, pero quizá es un ideal, y para donde avanza la sociedad

o **Participación virtual**

11 Citas:

**2:1 las TIC son instrumentos imprescindibles de comunicación con aquellos.....
(327:716) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

las TIC son instrumentos imprescindibles de comunicación con aquellos sectores de la población que tienen dificultad de acceso a los espacios presenciales, (como adultos mayores, con capacidades especiales, etc.) o bien con aquellos que se tiene más dificultad de “conectar” por vías convencionales y están más acostumbrados a manejarse con estas herramientas, como son los niños y jóvenes.

**2:11 con la utilización de las redes sociales. En la parroquia Yanuncay, pr.....
(6603:6884) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

con la utilización de las redes sociales. En la parroquia Yanuncay, procesos informales de participación se organizaron para aportar de manera más contundente y colectiva en los procesos formales dispuestos por el municipio. Esta capacidad debe ser potenciada y tomada en cuenta.

**3:1 mediante las la tecnología que llega a cualquier punto se puede cubrir.....
(521:640) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

mediante las la tecnología que llega a cualquier punto se puede cubrir ciertos lugares que de otra manera no se pudieran

**3:4 se han abierto gran parte de procesos tecnológicos a la ciudadanía; se.....
(1875:2296) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

se han abierto gran parte de procesos tecnológicos a la ciudadanía; se han venido desarrollando para que puedan trabajar desde ahí, se ha venido generando portales, gestión de tramitología, páginas en donde se indica toda la gestión y toda la información que se va levantando. Bajo esta administración se ha dado bastante apertura para que toda la ciudadanía a través de la página web pueda tener acceso a la información.

**3:8 tener una ciudadanía culturizada; sé ellos participan, todos pueden sa.....
(4126:4609) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

tener una ciudadanía culturizada; sé ellos participan, todos pueden salir adelante, sin embargo hemos visto que Cuenca está queriendo recién despegar. Esta ha sido una administración que ha comenzado a dar recién un aporte e impulso tecnológico, mejorando primero internamente, desde equipos, infraestructura y desde esa forma poder abrir servicios a la gente, porque cabe recalcar que para poder brindar servicios tecnológicos a la ciudadanía primero debemos estar bien internamente.

**3:10 Poco a poco la tecnología va mejorando, lo que nos hace falta como ciu.....
(5320:5460) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

Poco a poco la tecnología va mejorando, lo que nos hace falta como ciudadanos es empaparnos más de este tema y saber el uso que podemos darle

**4:5 pero al menos acá y con la experiencia en las instituciones donde he p.....
(1998:2156) - D 4: Entr. Ab. Esteban Avilés**

pero al menos acá y con la experiencia en las instituciones donde he podido estar, pues no se puede reconocer de una manera evidente esta conectividad virtual.

**5:3 La gran batalla es como se perfila o se logra llegar hacia campos posi.....
(537:758) - D 5: entrevista-pablo (2)**

La gran batalla es como se perfila o se logra llegar hacia campos positivos como: la democratización, sistemas de participación, etc. Lo que no se puede es prescindir de ellas, pero son muy necesarias y enormemente útiles.

**5:8 Si queda menos para tener una información mejor desde lo participativo.....
(3204:3374) - D 5: entrevista-pablo (2)**

Si queda menos para tener una información mejor desde lo participativo, y desde lo virtual queda mucho más porque falta el núcleo central que es dar poder a la ciudadanía.

**5:9 con las nuevas tecnologías el mundo está en mutación, y desde ahí vemo.....
(3387:3765) - D 5: entrevista-pablo (2)**

con las nuevas tecnologías el mundo está en mutación, y desde ahí vemos que lo presencial es ineludible, la gente tiene que verse la cara, la gente tiene que debatir, ver los gestos del otro, tiene que reunirse, movilizarse para hacer algo y eso es presencial ineludiblemente. No creo que lo virtual pueda sustituir a eso, pero quizá es un ideal, y para donde avanza la sociedad

○ **Poder político**

3 Citas:

**2:3 Puede ser que, desde una plataforma digital, una buena mayoría de apoy.....
(1823:2230) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

Puede ser que, desde una plataforma digital, una buena mayoría de apoyos logre ubicar una determinada propuesta en la mesa de discusión o que una propuesta distinta a la de la mayoría pueda ser considerada, aunque siempre dependerá de quien gestiona la plataforma para dar entrada o no a dichas interpelaciones, y también del diseño de dicha plataforma, que tenga más o menos espacios para la participación.

**4:9 tiene mucho que ver la política, en cambio, y los intereses partidista.....
(3607:3855) - D 4: Entr. Ab. Esteban Avilés**

tiene mucho que ver la política, en cambio, y los intereses partidistas. ¿Porque razón? y generalmente en las instituciones, los gobernantes son de diferentes ideologías, a veces la información que se permite conocer a la ciudadanía no es la real.

**5:14 voluntad política democratizadora, es decir que ya quieran democratiza.....
(5763:5985) - D 5: entrevista-pablo (2)**

voluntad política democratizadora, es decir que ya quieran democratizar, ceder parte de su poder, entre otras cosas porque se dan cuenta que los que están prosperando en este tema político, es gente que hace esos esfuerzos,

○ **Servicios y atención web**

5 Citas:

**1:9 en el Ecuador se ha avanzado a nivel de tener sitios web en donde se b.....
(4012:4226) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

en el Ecuador se ha avanzado a nivel de tener sitios web en donde se brinda la información institucional, se le permite a las personas generar quejas y reclamos, pero no se permite un rol más activo de los ciudadano

**1:18 el Sistema de Gestión Educativo, creado con el objetivo de mejorar el.....
(3233:3480) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

el Sistema de Gestión Educativo, creado con el objetivo de mejorar el trámite para la gestión documental, desde mi experiencia cercana no ha agilizado los procesos, igual se necesita imprimir los documentos, los procesos de respuesta son demorados.

**2:4 También aquí hay niveles: una participación de consulta (un nivel bási.....
(2232:2377) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

También aquí hay niveles: una participación de consulta (un nivel básico) o una participación para la toma de decisiones conjunta (nivel deseado).

**4:11 Si, yo diría que el alcalde actual como lo ha pensado esta administrac.....
(4407:4600) - D 4: Entr. Ab. Esteban Avilés**

Si, yo diría que el alcalde actual como lo ha pensado esta administración, en gran medida nosotros tener información, sobre todo conocer. Cumple un programa que tienda a acceder estos servicios.

**5:7 El nivel informativo no es participación, este nivel es una obligación.....
(2446:2561) - D 5: entrevista-pablo (2)**

El nivel informativo no es participación, este nivel es una obligación, es un requisito básico, es pre participativo

○ **SIC**

2 Citas:

**2:2 un sistema informático o digital de interacción no sustituye aquel sis.....
(754:1122) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

un sistema informático o digital de interacción no sustituye aquel sistema de encuentros presenciales de reflexión y discusión que propicia el diálogo cara a cara. Es un complemento necesario, pero por sí sólo, desde nuestro punto de vista, no construye ciudadanía, es decir, un sujeto colectivo que dialoga, reflexiona en conjunto y construye conocimiento para avanzar

**5:11 Este componente participativo tiene una posibilidad de universalizarse.....
(4713:4999) - D 5: entrevista-pablo (2)**

Este componente participativo tiene una posibilidad de universalizarse súper fácil, pero eso va ir cambiando; si esta es la nueva tecnología que marca el mundo y a la vez hay esfuerzos importantes desde las instituciones y desde la ciudadanía por democratizar sería una alianza natural.

○ **Toma de decisiones**

3 Citas:

**1:10 Ya sea por acción u omisión el Estado no permite una acción real de la.....
(4280:4397) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

Ya sea por acción u omisión el Estado no permite una acción real de la ciudadanía, en el proceso de toma de decisiones

**2:4 También aquí hay niveles: una participación de consulta (un nivel básic.....
(2232:2377) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

También aquí hay niveles: una participación de consulta (un nivel básico) o una participación para la toma de decisiones conjunta (nivel deseado).

**3:6 Por el momento la incidencia para la toma de decisiones del gobierno l.....
(2993:3168) - D 3: Entr. Ing Edwin Morocho**

Por el momento la incidencia para la toma de decisiones del gobierno local sí ha existido, sin embargo para las metas propuestas y para lo que sería lo óptimo todavía nos falta

○ **Transparencia**

4 Citas:

**1:15 la información que se presenta por la rendición de cuentas, cada año,.....
(5840:6157) - D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño**

la información que se presenta por la rendición de cuentas, cada año, permite tener una foto de la administración pública, pero como toda foto puede ser susceptible de alterada, trucada, al acercarme a esta información que suministran mi pregunta es más en la forma de presentación, en la información que se omite.

**4:7 esto debe hacerse desde los gobernantes, que son quienes deben tomar l.....
(2727:2934) - D 4: Entr. Ab. Esteban Avilés**

esto debe hacerse desde los gobernantes, que son quienes deben tomar las decisiones y permitir que la ciudadanía acceda al 100% de la información pública, todo lo que pasa en las distintas instituciones, etc.

**4:9 tiene mucho que ver la política, en cambio, y los intereses partidista.....
(3607:3855) - D 4: Entr. Ab. Esteban Avilés**

tiene mucho que ver la política, en cambio, y los intereses partidistas. ¿Porque razón? y generalmente en las instituciones, los gobernantes son de diferentes ideologías, a veces la información que se permite conocer a la ciudadanía no es la real.

○ **Voluntad política**

13 Citas:

**2:6 aún falta mucho por trabajar para conseguir un gobierno cercano que ac.....
(3165:3336) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

aún falta mucho por trabajar para conseguir un gobierno cercano que acompañe los procesos de participación con una infraestructura que optimice la atención a la ciudadanía.

**2:8 Desde CIMAS tuvimos oportunidad de asesorar sobre el sistema para la d.....
(4047:4311) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

Desde CIMAS tuvimos oportunidad de asesorar sobre el sistema para la democracia digital de la Municipalidad de Cuenca, considerando el enfoque de participación que se propuso para el diseño del Sistema de Participación Ciudadana de la entera Corporación Municipal.

**2:9 Ningún proceso democrático es viable sin la voluntad política, y ésta.....
(5056:5444) - D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze**

Ningún proceso democrático es viable sin la voluntad política, y ésta debe ser expresa a toda la estructura pública y política. Voluntad política que debe tener un espacio para la formación sobre todo para decidir y clarificar el enfoque que se desea implementar, ya que, si esto no está definido desde arriba, es muy probable que se desvirtúe en las decisiones tomadas a nivel intermedio.

**3:16 Lo que se necesita es la voluntad de los gobernantes, ya que sí ellos.....
(8171:8422) - D 3: Entr. Ing Edwin Morochó**

Lo que se necesita es la voluntad de los gobernantes, ya que sí ellos apuntan a la parte tecnológica se pueden abrir varias puertas y fuentes de trabajo, es decir dependemos mucho de eso, porque si un gobierno no está comprometido no lo vamos a lograr.

**4:1 es básico que todos los gobiernos no solamente a nivel local, hay país.....
(432:591) - D 4: Entr. Ab. Esteban Avilés**

es básico que todos los gobiernos no solamente a nivel local, hay países donde ya se da un alto índice de participación a través de los sistemas de informáticos

**4:7 esto debe hacerse desde los gobernantes, que son quienes deben tomar l.....
(2727:2934) - D 4: Entr. Ab. Esteban Avilés**

esto debe hacerse desde los gobernantes, que son quienes deben tomar las decisiones y permitir que la ciudadanía acceda al 100% de la información pública, todo lo que pasa en las distintas instituciones, etc.

**4:10 ese es el factor más importante, porque dependemos de las decisiones q.....
(4105:4292) - D 4: Entr. Ab. Esteban Avilés**

ese es el factor más importante, porque dependemos de las decisiones que tomen los gobernantes en las diferentes instituciones, ellos son quienes permiten que se implementen estos sistemas

**5:5 Un gobierno que lo quiere hacer, que tenga la voluntad y que técnicame.....
(1127:1281) - D 5: entrevista-pablo (2)**

Un gobierno que lo quiere hacer, que tenga la voluntad y que técnicamente se dote para ello y apueste por eso, entonces, señala que la posibilidad está ahí

**5:6 No hay una voluntad del todo democratizadora, transparente, que pretend.....
(2830:3052) - D 5: entrevista-pablo (2)**

No hay una voluntad del todo democratizadora, transparente, que pretenda compartir el poder de decisión; todavía no hay esa convicción, es decir se hace porque hay que hacerlo, porque es políticamente incorrecto no hacerlo.

**5:12 Podríamos distinguir como dos campos, los TIC se van instalando a ritm.....
(5251:5569) - D 5: entrevista-pablo (2)**

Podríamos distinguir como dos campos, los TIC se van instalando a ritmos diferentes en las instituciones públicas, pero si ya quieres que lo llevemos al ámbito democrático, como herramienta para democratizar y acompañar podemos ver que es la falta de convicción y de claridad de muchos políticos de querer democratizar.

ANEXO 2: Tablas

Tabla 1. Enraizamiento de códigos por cada entrevista

Dem Digital Cuenca						
Informe creado por ACORDES-PROMETEO en 24/07/2018 14:36:39						
	D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño	D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze	D 3: Entr. Ing Edwin Morocho	D 4: Entr. Ab. Esteban Avilés	D 5: entresita-pablo (2)	Totales
Acceso a la información	0	1	3	1	0	5
Brecha digital	0	0	0	0	0	0
Comunicación y Poder	1	0	0	0	0	1
Cuenca	2	3	4	2	2	13
Cultura digital	2	0	4	1	1	8
Democracia	2	1	0	0	0	3
Democracia Digital	1	1	0	0	0	2
Empoderamiento	2	2	2	1	2	9
Falta de empoderamiento	1	0	2	0	0	3
Gestión pública	2	2	0	2	1	7
Infraestructura	0	2	1	0	0	3
Limitantes	4	3	3	2	0	12
Nivel de incidencia social	4	0	2	1	1	8
Participación presencial	1	2	2	1	1	7
Participación virtual	0	2	4	1	4	11
Poder político	0	1	0	1	1	3
Servicios y atención web	2	1	0	1	1	5
SIC	0	1	0	0	1	2
Toma de decisiones	1	1	1	0	0	3
Transparencia	2	0	0	2	0	4
Voluntad política	1	4	1	4	3	13
Totales	28	27	29	20	18	122

Tabla 2. Enraizamiento de Voluntad política (voluntad política, gestión pública, Cuenca, Poder político) por entrevistas.

Dem Digital Cuenca						
Informe creado por ACORDES-PROMETEO en 24/07/2018 14:49:13						
	Cuenca	Democracia	Gestión pública	Poder político	Voluntad política	Totales
D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño	2	2	2	0	1	7
D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze	3	1	2	1	4	11
D 3: Entr. Ing Edwin Morocho	4	0	0	0	1	5
D 4: Entr. Ab. Esteban Avilés	2	0	2	1	4	9
D 5: entresita-pablo (2)	2	0	1	1	3	7
Totales	13	3	7	3	13	39

Tabla 3. *Enraizamiento Empoderamiento ciudadano (Empoderamiento, Falta de empoderamiento, Nivel de incidencia social, participación virtual)*

Dem Digital Cuenca						
Informe creado por ACORDES- PROMETEO en 24/07/2018 14:58:45						
	Empoderamiento	Falta de empoderamiento	Nivel de incidencia social	Participación virtual	Voluntad política	Totales
D 1: Entr. Pol. Felipe Castaño	2	1	4	0	1	8
D 2: Entr. Arq. Alicia Tenze	2	0	0	2	4	8
D 3: Entr. Ing Edwin Morocho	2	2	2	4	1	11
D 4: Entr. Ab. Esteban Avilés	1	0	1	1	4	7
D 5: entresita-pablo (2)	2	0	1	4	3	10
Totales	9	3	8	11	13	44