

# Gobernanza, políticas públicas y aplicaciones de Internet

Mauro Cerbino y Alicia Richero, editores

# Gobernanza, políticas públicas y aplicaciones de Internet



© De la presente edición:  
FLACSO, Sede Ecuador  
La Pradera E7-174 y Diego de Almagro  
Quito – Ecuador  
Telf.: (593-2-) 323 8888  
Fax: (593-2) 3237960  
[www.flacso.org.ec](http://www.flacso.org.ec)

IDRC-CRDI  
250 Albert St.  
P.O. Box 8500  
Ottawa, Ontario - Canadá  
Telf.: (613) 2366163  
Fax: (613) 2387230

Esta publicación ha sido posible gracias a los fondos asignados por el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (IDRC-CDRI), Ottawa, Canadá.

ISBN  
Diseño de portada e interiores: Antonio Mena  
Imprenta: Rispergraf  
Quito, Ecuador, 2006  
1ª. edición: junio, 2006

# Índice

<b>Presentación</b> .....	7
<b>Introducción</b> .....	9
<i>Mauro Cerbino y Alicia Richero</i>	
<b>GOBERNANZA DE INTERNET: IMPLICACIONES Y CONSECUENCIAS</b>	
<b>TICutopía: Los ciudadanos y la gobernanza de Internet</b> .....	19
<i>Michel Menou</i>	
<b>ROL CRECIENTE DE LOS ESTADOS SOBRE LA GOBERNANZA DE INTERNET</b>	
<b>El descubrimiento de la e-globalización de los Estados</b> .....	35
<i>José Luis Barzallo</i>	
<b>CENSURA Y MECANISMOS DE CONTROL VS. DERECHOS CIUDADANOS</b>	
<b>Censura, mecanismos de control y derechos ciudadanos</b> .....	55
<i>Carlos Gregorio</i>	

## POLÍTICAS PÚBLICAS DE INTERNET

### Migración y uso de TIC en Ecuador:

El caso de los telecentros de la red de la pastoral social . . . . . 73

*Jacques Ramírez*

Políticas públicas e Internet . . . . . 85

*Sandra Concha*

## AUSENCIA DE POLÍTICAS COMO POLÍTICA PÚBLICA DE INTERNET

¿Políticas ajenas y verticales? . . . . . 97

*Consuelo Albornoz Tinajero*

## IDENTIFICACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE INTERNET

### DESARROLLADAS POR LOS ESTADOS DE LA REGIÓN

Experiencias de gobierno electrónico en la región andina:  
una visión de conjunto . . . . . 111

*María Belén Albornoz*

## CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS DE INTERNET DISEÑADAS

### DESDE PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Participación ciudadana, deliberación  
y compromiso cívico . . . . . 127

*Rodrigo Araya*

### Gobierno electrónico en el Municipio de La Paz.

Tendiendo puentes del e-gobierno  
a la e-gobernanza municipal . . . . . 147

*Gabriela Ugarte*

Construcción de políticas públicas de TIC diseñadas  
desde prácticas de participación ciudadana . . . . . 163

*Hugo Carrión*

**Identificación de políticas públicas  
de Internet desarrolladas por los  
Estados de la Región**

# Experiencias de gobierno electrónico en la Región Andina: una visión de conjunto

Belén Albornoz

## Surgimiento del gobierno electrónico en la subregión

El uso de la Web como herramienta de gobernabilidad se inaugura en la subregión andina a fines de los años noventa. En principio, como una tendencia de apropiación del espacio virtual por parte de las autoridades de turno, tanto de los gobiernos locales como de organismos autónomos del gobierno central. Pero también en gran medida como una continuación del proceso de digitalización de la gestión administrativa pública.

Portales como el del Distrito Metropolitano de Quito se crean a partir del pedido del Alcalde de la ciudad, y del mismo modo se desarrollan sitios Web gubernamentales de otros gobiernos seccionales como prefecturas y municipios de provincia. Los cuales desarrollan la arquitectura del portal en función de la información que la autoridad desea difundir a la ciudadanía, y poco a poco, para incorporar los servicios que la administración pública está en capacidad de ofrecer en línea.

De este modo el surgimiento de gran parte de gobiernos electrónicos se inicia de manera dispersa, no referenciada, siguiendo en muchos casos el formato de un periódico digital con discursos unidireccionales y difusión de propaganda y, la mayoría de las veces como dípticos informativos.

Sin embargo, esta primera oleada de gobiernos electrónicos empieza a verse enmarcada por la aparición de las agendas de conectividad y de desarrollo de la sociedad de la información. En abril del 2001 se lleva a cabo en Québec la III Cumbre de las Américas de la OEA cuya finalidad es

aprobar la “Declaración de Conectividad” para apoyar una Agenda de Conectividad para las Américas.

En agosto del 2002, se realiza la Agenda de Conectividad para las Américas<sup>1</sup>, basada en el Plan de Acción de Quito (diciembre 2001). En la cual se proponen tres lineamientos generales: infraestructura/acceso, utilización de la infraestructura y contenido. Aprobando que el acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación es un medio para reducir la brecha digital en las siguientes áreas: gobierno, educación, salud, trabajo, derechos humanos, cultura, medio ambiente, agricultura, negocios, infraestructura, información, economía y turismo.

Considerando que los elementos vitales para el desarrollo de las agendas de conectividad nacionales son: coordinación de la legislación de los sectores de información y comunicaciones; equidad y universalidad en el acceso a la información; transparencia, participación efectiva de la sociedad civil en el desarrollo del marco regulatorio; protección de la propiedad intelectual de la información de la nueva sociedad digital; mecanismos de protección de la información; una industria de TIC competitiva y; capacitación y entrenamiento en el uso de servicios TIC.

Sin lograr que las experiencias de gobierno en línea hasta el momento implementadas se alineen a las políticas públicas producidas por las agendas digitales. Continuando con el diseño y desarrollo de iniciativas de e-gobierno aisladas unas de otras y caracterizadas por la entrega de información y servicios que no llegan al nivel transaccional.

En cambio, la primera y segunda fase de la Cumbre Mundial sobre la sociedad de la información realizadas en Ginebra 2003 y Túnez 2005, producen una dinámica que da soporte no sólo a planificaciones regionales sino también al desarrollo y aplicación de políticas públicas donde los gobiernos electrónicos son tratados con especial atención.

En este contexto surge el Plan de acción sobre la sociedad de la información de América Latina y el Caribe eLAC2007, en el cual se proponen algunas metas con respecto a los gobiernos locales y digitales:

---

1 <http://www.oas.org/enzine/enzine11/436,9,Diapositiva9>



*Sección A. Acceso e inclusión digital, meta gobiernos locales*

- “Conectar a Internet por lo menos a la mitad de los gobiernos locales urbanos y a un tercio de los gobiernos rurales, asegurando la capacidad del personal en materia de TIC en los gobiernos locales. Para mediados de 2007.
- Alentar la sinergia en la provisión de servicios, incluyendo la provisión de servicios digitales o analógicos, apoyando a proveedores nacionales de TIC, aplicaciones y contenidos entre los gobiernos locales y nacionales. Para mediados de 2007.
- Promover programas de capacitación en TIC para funcionarios públicos locales. Para mediados de 2007.
- Estimular el desarrollo de información local y el acceso a ésta, considerando lenguas locales e indígenas y las necesidades de la población con discapacidades. Para mediados de 2007.
- Difundir modelos de acceso a las TIC en zonas alejadas o rurales, con la finalidad de impulsar su adopción para optimizar la gestión de los gobiernos locales, así como la mejora competitiva de la oferta productiva local.”<sup>2</sup>

*Sección C. Transparencia y eficiencia públicas*

- “Crear y/o fortalecer medios de intercambio sobre servicios de gobierno electrónico, tales como la Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe (REDGEALC), desarrollando cooperación regional para la transferencia de tecnologías, plataformas, aplicaciones y programas informáticos, así como sus correspondientes conocimientos, habilidades y mejores prácticas. Para mediados de 2007.
- Construir un grupo de trabajo para elaborar una agenda de prioridades para la implementación de estándares de interope-

---

2 Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe. eLAC 2007

rabilidad de servicios gubernamentales electrónicos. Para mediados de 2007

- Promover la integración electrónica de los sistemas de administración pública a través de ventanillas únicas para mejorar la gestión de los trámites y procesos intragubernamentales. Para mediados de 2007.
- Coadyuvar al uso de la firma electrónica/firma digital en las gestiones gubernamentales, tanto por parte de los funcionarios y servidores públicos como por los ciudadanos. Para mediados de 2007.
- Promover la adopción de modelos de seguridad y preservación de la información en todas las instancias del gobierno con el objetivo de generar confianza en la información digital administrada o brindada por el Estado. Para mediados de 2007.
- Promover la adopción o desarrollo de medios de pago electrónico con la finalidad de incentivar el uso de las transacciones electrónicas con el Estado. Para mediados de 2007.
- Fomentar mecanismos de contratación electrónica en el gobierno. Para mediados de 2007.
- Promover la creación de mecanismos de estandarización y consolidación de la información georeferenciada, con el objeto de que el gobierno y el sector privado cuenten con herramientas para la toma de decisiones. Para mediados de 2007.”<sup>3</sup>

En términos generales, la creación de gobiernos electrónicos en la región responde, por una parte, a una tendencia global de desarrollar una presencia en línea de las instituciones del Estado y; por otro lado, son el producto de una serie de declaraciones mundiales y regionales sobre

---

3 Plan de acción sobre la sociedad de la información de América Latina y el Caribe eLAC 2007.

cómo incorporar a los gobiernos y sus ciudadanos a la sociedad de la información, donde los gobiernos electrónicos juegan un rol importante en el desarrollo de experiencias de e-participación, e-democracia y e-inclusión.

En el caso ecuatoriano, tanto la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información como el eLAC 2007 han constituido las bases para la actual planificación del programa de gobierno en línea. En el sitio Web del CONATEL (Consejo Nacional de Telecomunicaciones) el programa de gobierno en línea se describe en los siguientes términos:

“El Plan de Acción de la Primera Fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, CMSI, establece que los gobiernos deben dirigir la formulación y aplicación de las ciber-estrategias nacionales, orientadas al futuro y sostenibles. El sector privado y la sociedad civil en diálogo con los gobiernos, tienen una importante función consultiva en la formulación de esas ciber-estrategias nacionales”<sup>4</sup>.

Y propone como proyecto desarrollar la estrategia de gobierno electrónico que tiene como objetivo “Establecer criterios y parámetros bajo los cuales se llevará a cabo el desarrollo de una política de gobierno electrónico (e- Gov) que transformará la visión del Estado y de su relación con los ciudadanos. Este documento servirá para orientar todos los esfuerzos de transformación y de acción estatal a servir cada vez mejor al ciudadano”.<sup>5</sup>

El rol “consultivo” de sociedad civil y empresa privada en la construcción de las ciber-estrategias y no de co-participación y de posibilidad real de toma de decisiones, explica de alguna manera qué tipos de gobiernos electrónicos se están privilegiando en la región, quiénes son los actores y los decisores públicos y por qué estos modelos no están generando experiencias de participación ciudadana. La visión regional sobre GE se filtra a nivel nacional manteniendo una estructura vertical de construcción de lo público.

4 Sitio Web del CONATEL – Agenda de Conectividad  
[http://www.conatel.gov.ec/website/conectividad/gobierno.php?nomb\\_grupo=conectividad&cod\\_nivel=n1&cod\\_cont=49](http://www.conatel.gov.ec/website/conectividad/gobierno.php?nomb_grupo=conectividad&cod_nivel=n1&cod_cont=49)

5 Sitio Web del CONATEL – Agenda de Conectividad  
[http://www.conatel.gov.ec/website/conectividad/gobierno.php?nomb\\_grupo=conectividad&cod\\_nivel=n1&cod\\_cont=49](http://www.conatel.gov.ec/website/conectividad/gobierno.php?nomb_grupo=conectividad&cod_nivel=n1&cod_cont=49)

Sin embargo, esperamos que procesos como la Nueva Estrategia de la Sociedad de la Información en el Ecuador, se conviertan en nuevos modelos de construcción de la cosa pública, donde se pueda pasar del rol “consultivo” a la facultad de tomar decisiones e incidir en el diseño, implementación y monitoreo de las políticas públicas.

De estos consensos también hemos heredado que los estados asuman el acceso y la conectividad como responsabilidades gubernamentales. Así en términos nacionales, el Estado busca alianzas con la empresa privada para ofrecer acceso y conexión a las poblaciones más alejadas y desprotegidas, a través de sistemas de subsidios y/o préstamos que incentiven a los operadores de telecomunicaciones a invertir en zonas poco (o no) rentables.

Pero a nivel local, en el momento de diseñar el proyecto de gobierno electrónico, no se toman en cuenta factores de acceso, conectividad y alfabetización informacional de la población a la que se quiere ofrecer el GE, marginando a la mayoría de los ciudadanos como beneficiarios finales. No existen campañas de capacitación y promoción de GE que incluyan, por una parte las posibilidades de acceder a las tecnologías y a la conectividad y, por otro lado, a formarse en el uso de la tecnología y de los servicios e información en línea que se les ofrece.

### **¿Cuál es el papel del ciudadano dentro de este nuevo espacio de gobernabilidad?**

Primero es necesario conocer si el sujeto es tratado como ciudadano o como usuario en el contexto de los proyectos de gobierno electrónico.

Los niveles de presencia consolidada e interactiva logrados por los casos analizados de GE nos indican que se trata de una visión todavía basada en el sistema comunicacional, donde la Web es tratada como un medio de comunicación más y no como un espacio de interacción de dos vías, y donde los sujetos apenas producen contenidos.

A pesar de incorporarse servicios en línea, es importante cuestionarse de qué manera estos servicios colaboran al fortalecimiento de la democracia, a la participación ciudadana. Parece ser que la visión implementada por el gobierno electrónico incorpora a las personas más a las lógicas de las audiencias que a las lógicas de ciudadanos como beneficiarios de ser-

vicios públicos, puesto que la comunicación no es identificada como un derecho y un recurso de construcción de ciudadanía.

De hecho, es válido preguntarnos cómo está siendo utilizado el espacio virtual por las autoridades, qué papel juega la comunicación gubernamental en el proceso de gestión política del GE.

Como hemos visto, el sitio Web tiene dos objetivos primordiales: informar y ofrecer servicios. Si analizamos qué se informa y de qué modo está diseñada la exposición de la información en la pantalla, podremos determinar qué tipo de comunicación gubernamental se está produciendo.

En el caso de la investigación de Venezuela, de los 29 sitios Web analizados se encontró que los contenidos dominantes son de carácter informativo y se publica la información más importante de la institución a modo de *cartelera* (Gonzalo 2006).

El estudio de Bolivia indica que se incluyen planes y programas del gobierno municipal, información sobre trámites e información sobre las características del Municipio (Ugarte 2006).

En el caso de Colombia se ofrece información sobre el Municipio, dependencias, programas, normativas, hojas de vida de funcionarios y directivos, información relativa a rendición de cuentas (que según los Veedores no es completa ni actualizada) y existen espacios para recibir sugerencias y reclamos que son respondidos con eficiencia (Paz 2006).

El sitio Web investigado en Ecuador se produce en el sitio Web que se refiere al Alcalde, al Municipio, a la ciudad, al turismo, a noticias, enlaces y banners (Albornoz 2006).

En términos generales, la información desplegada en estos casos de gobierno electrónico se limita a informar unidireccionalmente sin reconocer la importancia de la comunicación como recurso de empoderamiento de ciudadanía. Pero la existencia de los sitios Web con información actualizada veraz y oportuna, para una de las investigadoras, puede enviar el mensaje al ciudadano de que se trata de un gobierno abierto, transparente que ofrece información y rinde cuentas.

Así, informar adecuadamente implicará:

“ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de participar en el proceso de formulación de las políticas públicas y ampliar sus oportunidades de esco-

gencia política [...] El acceso a la información pública desde la óptica democrática también implica que las autoridades electas y las instituciones representativas estén al alcance de los ciudadanos y rindan cuentas” (Chamorro, 2005).

Si lo que se informa puede delinear estas posibilidades de participación ciudadana, el “modo” en que se informa también puede inhibir dichas posibilidades. El diseño de la interfaz al no utilizar herramientas interactivas de doble vía excluye al ciudadano de los espacios en dónde participar de manera pública socializando sus contenidos con una comunidad de personas; configurando la relación entre el usuario y la interfaz (en este caso el GE), destinándolo a actuar en solitario frente a la pantalla, bien para informarse o para interactuar en los servicios que utiliza, y no permitiéndole agruparse virtualmente con otros usuarios en torno a temas o inquietudes de interés ciudadano.

### Niveles de e-participación en la Subregión

El auge de gobiernos electrónicos de los últimos años ha permitido a Naciones Unidas en su Reporte global de preparación para gobierno electrónico (2005) desarrollar el índice de e-participación.

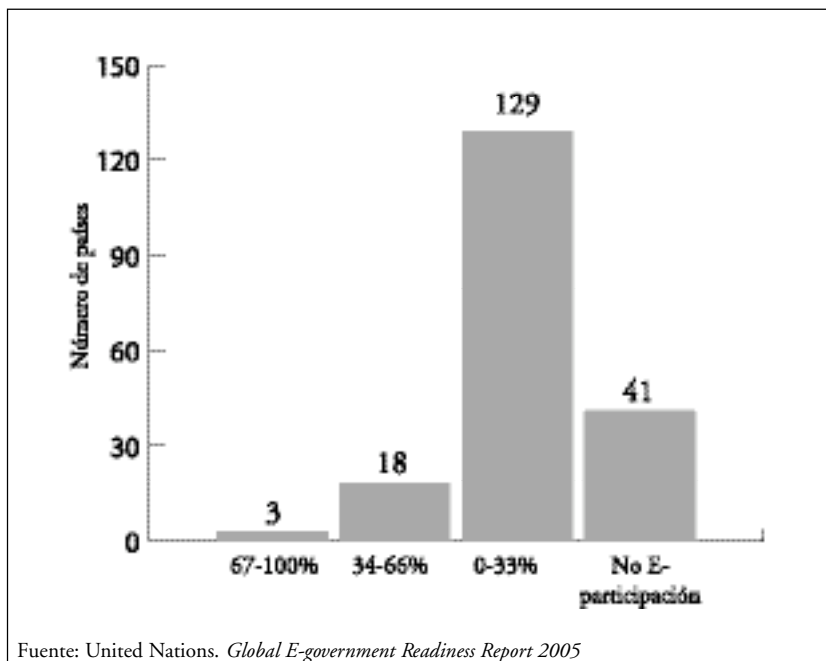
Los parámetros para poder evaluar la e-participación se basan en iniciativas de calidad sobre e-información, e-consulta y e-toma de decisiones. Y sobre cada una de estas pautas Colombia y Venezuela constan entre los primeros 36 países del mundo.

*E-información* se refiere a la relevancia y calidad de la información desplegada en los Web sites, tales como políticas, programas, leyes, mandatos y documentación pública. Igualmente trata sobre las herramientas y espacios destinados a promocionar la participación de los ciudadanos, como uso del correo electrónico, notificaciones vía e-mail, uso de la información pública en temas clave, foros de ciudadanos y grupos de noticias.

*E-consulta* constituye el uso de las TIC para promover acceso e inclusión, bien a través de informar a los ciudadanos cómo utilizar las nuevas tecnologías para proporcionar al gobierno sus propias opiniones, deseos o necesidades; bien para proveer de espacios donde los ciudadanos puedan expresarse frente a las autoridades. Los servicios más frecuentes son: pro-

mover la participación ciudadana en la discusión de temas claves para la comunidad, invitar a la ciudadanía a conocer la agenda de gobierno, solicitar la participación en encuestas y votaciones sobre temas de interés, habilitar las herramientas tecnológicas en línea para votar en línea y los link a la documentación pertinente, e informar a los ciudadanos las posibilidades de participación en línea.

*E-toma de decisiones* consiste en el uso maduro de las TIC y del gobierno electrónico hacia una verdadera e-democracia, generando una apropiación del espacio público por parte de todos los sectores de la sociedad, llegando a la toma de decisiones por parte de todos los actores involucrados. Esta es la herramienta clave del GE para promover la inclusión. Los servicios más utilizados son: peticiones en línea, indicadores de cómo el gobierno incorpora las opiniones de los ciudadanos, aplicaciones electrónicas que permitan acusar recibo de las comunicaciones enviadas por los ciudadanos y una copia de qué comunicación se recibió, por quién, el día y la hora de recibo y el tiempo estimado de respuesta.



Belén Albornoz

	E-information	E-consultation	E-decision-making	Total
<b>67-100 percent</b>				
United Kingdom	85	75	67	75
Singapore	90	75	58	74
United States	80	70	54	68
<b>34-68 per cent</b>				
Canada	80	65	54	65
Rep. of Korea	85	60	58	65
Mexico	70	60	42	57
Australia	75	45	50	54
Estonia	75	43	29	46
Chile	75	30	42	44
Colombia	65	40	33	44
Sweden	80	30	33	44
Belgium	60	33	29	38
Brazil	75	28	21	37
Malta	60	20	42	36
Norway	65	13	29	30
Hungary	50	25	17	29
Ukraine	50	18	25	27
Poland	45	20	21	26
Mozambique	35	30	8	25
Indonesia	35	18	17	21
Turkey	40	15	17	21
Guatemala	30	18	17	20
Honduras	40	18	8	20
Panama	50	13	8	20
Mongolia	30	18	13	19
Kazakhstan	25	15	8	15
China	35	8	8	14
Slovakia	30	10	4	13
El Salvador	40	0	8	12
Greece	25	8	8	12
India	30	3	13	12
Kyrgyzstan	15	10	13	12
Russian Fed.	25	0	17	11

Fuente: United Nations. *Global E-government Readiness Report*



A nivel mundial sólo 3 países se encuentran entre el 67 y 100 por ciento de e-participación, y tan sólo Colombia y Venezuela se encuentran entre el 34 y 66%.

Por tanto, los niveles de e-participación son muy bajos a nivel regional, Ecuador, Perú y Bolivia ni siquiera alcanzan el 34 %. De modo que a pesar de la tendencia a desarrollar gobiernos electrónicos en la Comunidad Andina en los últimos años, estos no están produciendo mejoras relevantes en la información que ofrecen, las consultas que realizan, ni como herramientas de toma de decisiones.

## Conclusiones

Los gobiernos electrónicos en la subregión Andina han superado el nivel de presencia emergente (difusión de información institucional) y de presencia consolidada (difusión de información ampliada: regulación, trámites en línea y otros). Se encuentran en la fase de presencia interactiva (se puede realizar consultas, contactar a los funcionarios públicos), pero no han alcanzado la presencia transaccional ni la participativa.

Consideramos que todavía existe un modelo vertical de la construcción de la “cosa pública”, las políticas públicas todavía están concentradas en el acceso y la conectividad. Las alianzas entre sectores para mejorar los niveles de penetración de acceso aún se limitan al gobierno y a la empresa privada, por ejemplo, proyectos de conectividad en zonas no rentables a través de subsidios o préstamos estatales. Caso PROMEC en Ecuador.

Existe una ausencia masiva de campañas de promoción y capacitación de los proyectos de gobierno electrónico y de las políticas públicas existentes -caso Internet para Todos/ Ecuador-. (Puntos de acceso a la información, usos y apropiaciones de la aplicación). Se maneja un enfoque del ciudadano como usuario, se trabaja todavía bajo la lógica de las audiencias y no desde prácticas de construcción de ciudadanía. Y la comunicación se entiende como un servicio y no como un derecho (como un recurso de empoderamiento de ciudadanía), como consecuencia, los espacios de comunicación todavía son mediados (bien por las autoridades, bien por los medios de comunicación).

Los públicos de la e-política y de la e-participación todavía son los propios gobiernos, los medios de comunicación, los grupos de interés y, *al final*, el público en general. Puesto que la e-participación se inicia condicionada por el nivel de alfabetización (tradicional e informacional), por los recursos económicos (costos de acceso), por el desconocimiento de la existencia del GE, por el miedo a la tecnología (problema generacional).

A nivel regional los cambios institucionales están siendo menos analizados que las innovaciones tecnológicas como componentes determinantes de la sociedad de la información.

### **La participación en los estudios de caso**

#### *Caso colombiano*

“Para lograr el impacto positivo de proyectos de gobierno-e, también es necesaria la existencia previa de un proceso maduro de participación real y efectiva y una experiencia de interlocución, deliberación y participación activa en la toma de decisiones públicas” (Paz 2006).

#### *Caso boliviano*

Se enfoca más bien a la oferta de servicios y a la mejora de la gestión administrativa. “El Municipio de la Paz tiene como estrategia comunicacional al sitio Web, que sienta las bases para organizar un gobierno electrónico, con lo que se aumenta la eficiencia en la administración y se mejora la realización de trámites para el ciudadano” (Ugarte 2006).

#### *Caso venezolano*

“El gobierno electrónico venezolano no propicia la democracia participativa y democrática, puesto que sus contenidos y niveles de participación no viabilizan la propuesta, no facilitan los canales, no establecen los puentes necesarios entre el gobierno electrónico y las comunidades, no lo divulga lo suficiente entre sus espacios, como por ejemplo los Infocentros, considerados la primera piedra del gobierno electrónico” (Gonzalo 2006).

*Caso ecuatoriano*

“Es necesario estudiar por qué los mecanismos de participación desarrollados por el Municipio no son apropiados por la ciudadanía. Hace falta analizar si estos mecanismos no son de conocimiento popular o no han sido validados por la propia comunidad. O, si efectivamente no funcionan porque no se ha desarrollado una ciudadanía articulada capaz de interlocutar con el decisor público” (Albornoz 2006).

## Bibliografía

- Albornoz, María Belén (2006) “Versiones de Gobierno Electrónico implementadas por el Municipio de Quito”. Informe ganador de Ecuador en el concurso de investigación Experiencias andinas de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana, organizado por FLACSO Ecuador y financiado por el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (IDRC-CDRI) Ottawa, Canadá.
- Agenda de Conectividad para las Américas  
<http://www.oas.org/enzine/enzine11/436,9,Diapositiva9>
- Agenda de Conectividad del Ecuador  
<http://www.conectividad.gov.ec/>
- CONATEL – Agenda de Conectividad  
[http://www.conatel.gov.ec/website/conectividad/gobierno.php?nomb\\_grupo=conectividad&cod\\_nivel=n1&cod\\_cont=49](http://www.conatel.gov.ec/website/conectividad/gobierno.php?nomb_grupo=conectividad&cod_nivel=n1&cod_cont=49)
- Chamorro, Carlos, 2005. *Poder legislativo y medios de comunicación*. Citado por Vega, Hannia en *La comunicación de gobierno e Internet*. Buenos Aires: La Crujía.
- Gonzalo, Morelis (2006) “El gobierno electrónico venezolano ¿en busca de una democracia participativa y protagónica?” Informe ganador de Venezuela en el concurso de investigación Experiencias andinas de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana, organizado por FLACSO Ecuador y financiado por el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (IDRC-CDRI) Ottawa, Canadá.

Paz Martínez, Olga (2006) “Uso Social, apropiación e impacto de Internet para la rendición de cuentas en el Municipio de Pasto, Nariño, al Suroccidente de Colombia” Informe ganador de Colombia en el concurso de investigación Experiencias andinas de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana, organizado por FLACSO Ecuador y financiado por el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (IDRC-CDRI) Ottawa, Canadá.

Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe eLAC 2007

[http://www.eclac.cl/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/8/21678/eLAC\\_2007\\_Espanol.pdf](http://www.eclac.cl/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/8/21678/eLAC_2007_Espanol.pdf)

Plan de Acción Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información

<http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/poa-es.html>

Ugarte Borja, Gabriela (2006) “Gobierno electrónico en el municipio de La Paz. Tendiendo puentes del e-gobierno a la e-gobernanza municipal” Informe ganador de Bolivia en el concurso de investigación Experiencias andinas de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana, organizado por FLACSO Ecuador y financiado por el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (IDRC-CDRI) Ottawa, Canadá.