



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

**ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
DIPLOMADO EN COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO
MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

**USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y
COMUNICACIÓN EN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RIO
JUBONES.**

**Tesina de Grado previo a la obtención del título
Diplomado en Comunicación para el Desarrollo**

Autor: Lcdo. Diego Antonio Guamán Arévalo

Director: Lcdo. Patricio Barrazueta Molina

Centro Universitario-Cuenca

2010

Patricio Barraqueta Molina
DIRECTOR DE LA TESINA

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación realizado por el estudiante Diego Antonio Guamán Arévalo, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Universidad Técnica Particular de Loja; por lo que autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, 31 de noviembre de 2010

f).....
DIRECTOR

AUTORIA

Yo Diego Antonio Guamán Arévalo, como autor del presente trabajo de investigación, soy responsable de las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en la misma.

f).....

Diego Antonio Guamán Arévalo

C.I.: 010444964-0

CESION DE DERECHOS

Yo Diego Antonio Guamán Arévalo, declaro conocer y aceptar la disposición del Art.67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

Cuenca, 31 de noviembre de 2010.

f).....

AGRADECIMIENTO

A los profesionales de la Mancomunidad de la Cuenca del Río Jubones, por ser buenos compañeros de trabajo y fieles servidores a la comunidad.

A la UTPL por la vocación de seguir formando profesionales según el lema: “buscar la verdad y formar al hombre a través de la ciencia para que sirva a la sociedad”. Gracias por la oportunidad de este diplomado, la capacidad de respuesta, la comprensión y la calidad humana.

Diego Guamán A.

DEDICATORIA

A Dios, por el camino de la sabiduría que nos encomienda, y porque tiene un plan para cada uno y cuando se es manso como una oveja Él obra según su divina voluntad para nuestro propio bien.

A mi esposa y mi niña. Pilares fundamentales de mi razón de existencia, adoración de cada amanecer, nostalgia de las distancias, dueñas de mis suspiros. Por ser la familia que siempre quise.

A mi padre, madre y hermanos, por brindarme la oportunidad de compartir los momentos que marcaron mi personalidad, valores y sueños.

A mi perro Tomás Sito, por enseñarme lo valioso de la fidelidad incondicional, la alegría de vivir el presente y la satisfacción de la compañía.

A la juventud ávida de conocimiento. A los que proponen cosas nuevas, los que van contra-corriente, los que quieren cambiar el mundo, los que no temen.

Diego Guamán A.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACION DEL DIRECTOR	II
AUTORIA	III
CESION DE LOS DERECHOS	IV
AGRADECIMIENTOS	V
DEDICATORIA	VI
RESUMEN	1
INTRODUCCION	3

CAPITULO I

IMPORTANCIA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC) COMO HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES DEL ECUADOR.

- 1.1. Importancia de usar TIC como herramientas actuales de comunicación. Pág. 8
- 1.2. Implementación de las TIC en comunicación para el desarrollo. Pág. 15
- 1.3. Situación actual de las TIC en ecuador. Pág. 18

CAPITULO II

ESTRUCTURA DE LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RIO JUBONES.

- 2.1. Tipo de entidad. Visión y misión. Pág. 25
- 2.2. Historia de la organización. ¿A quién está dirigida? ¿Qué tipo de comunicación realiza? Pág. 27

CAPITULO III

USO DE LAS TIC EN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RIO JUBONES

- 3.1. ¿Cómo es la comunicación en la MCRJ? Pág. 38
- 3.2. ¿Qué herramientas web 2.0 utiliza la MCRJ? Pág. 42
- 3.3. Tipo de contenidos difundidos a través de herramientas web 2.0. Pág. 48
- 3.4. Estrategias tic que han resultado exitosas para la MCRJ. Pág. 49

3.5. Futuras proyecciones a través de internet. Pág. 50

CAPITULO IV

PANORAMA ECUATORIANO EN EL USO DE LAS TIC EN LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN.

4.1. Resultados de la investigación. Pág. 57

4.2. Resultados relacionados con las expectativas de trabajo sobre las TIC. Pág. 63

4.3. Resultados relacionados con los supuestos teóricos de la investigación. Pág. 64

4.4. Conclusiones de la investigación. Pág. 67

4.5. Recomendaciones. Pág. 68

BIBLIOGRAFIA

Pág. 69

RESUMEN

El uso de las tecnologías de la información y comunicación en la Mancomunidad de la Cuenca del Río Jubones es parte de un proceso comunicacional más grande que se grafica bajo el Proyecto de Comunicación para la Cuenca del Río Jubones, también denominado PROY-COM.

El primer capítulo da cuenta de conceptos básicos en el marco de las TIC, especificando que Internet es solo una de estas herramientas, no la única. Tras un breve paso sobre los tipos de brecha digital se hace énfasis en la convergencia como un momento de este proceso de revolución tecnológica que aún tiene mucho por desarrollar.

Siguiendo el mapa teórico conceptual, se reflexiona sobre la importancia de las TIC aplicadas a la socialización del conocimiento y la cultura, la gobernabilidad y gobernanza, y, la productividad y el comercio. De ello se desprende el valor que los procesos digitales de comunicación y sus plataformas tienen para los tres sectores: sociedad civil, gobierno y empresa privada. En todos los casos las TIC siempre aplicarán oportunidad para la participación, la transparencia y la eficiencia.

Abordando el tema de desarrollo con el uso de las TIC, se presentan los objetivos de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, seguidos muy de cerca por la Unión Internacional de Telecomunicaciones y contrastados con los postulados del Plan Nacional del Buen Vivir 2009 - 2013 en nuestro país. Esto nos lleva a aterrizar la situación del Ecuador en cuanto a las TIC, de lo cual se desprende un escenario favorable, empero la brecha digital, como el marco legal, instituciones competentes, crecimiento de implementación, y políticas públicas favorables. De este repaso, es evidente el énfasis que el estado ecuatoriano le pone a las TIC aplicadas al sistema educativo.

En el capítulo II se recogen los componentes orgánicos y filosóficos de la entidad en estudio, la MCRJ, así como su proceso histórico (muy brevemente) y situación actual. De esta última, se describe la especial atención en la adaptación al nuevo marco jurídico consecuencia de la constitución de 2008.

También, se analiza la rutina y dinámica comunicacional habitual de la MCRJ. En ese sentido se describen los tipos de público, el proceso de institucionalización de la comunicación, tipos de comunicación, objetivos del PROY-COM y flujos en el organigrama. Como experiencia, sui géneris, se describe a la Red de Comunicación como estrategia para la cobertura y asesoría en el territorio.

Entrando en materia, el capítulo III rinde cuenta sobre el uso de las TIC en la MCRJ. Al inicio se da cuenta del grado de implementación de tecnologías convencionales como teléfono, fax y correo electrónico, que es óptimo en el caso de los gobiernos miembros, pero deficiente en las juntas parroquiales rurales, síntoma de brecha digital y de telecomunicaciones.

Sobre las herramientas web 2.0, el nivel de implementación gira en torno a la página web y el correo electrónico, con aplicaciones limitadas pero focalizadas a públicos internos. Los principales usos son para facilitar el intercambio y debate en la construcción de propuestas, planes y proyectos a nivel técnico y la experiencia mas relevante enfoca su interés en el posicionamiento en los buscadores gracias a la colocación de contenidos en las versiones electrónicas de los diarios y "tags" en slideshare.

Las futuras proyecciones de la MCRJ en cuanto a TIC se vinculan más al proceso de adaptación considerado en la lógica del PROY-COM. El interés esta apostado al cambio de dominio de ".gov" a ".gob", el cumplimiento de los estándares demandados por el MINTEL y también la ley de transparencia. En la parte estratégica se destaca la pretensión de implementar una red de blogs comunitarios, red de radios municipales. Adicionalmente está considerado un geoportal web para visibilizar la información cartográfica de la cuenca hidrográfica del Jubones.

Cerrando, se listan conclusiones y recomendaciones que sugieren un uso estratégico de las redes sociales en el marco de las TIC para la MCRJ.

INTRODUCCION

El Secretario General de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, Dr. Hamadoun I. Touré, ha dicho que “el fundamento de nuestra vida social y económica, y de nuestro estilo de vida, dependen cada vez más de las nuevas y modernas tecnologías de la información y la comunicación (...) / En el mundo alámbrico o inalámbrico del futuro, dispondremos de más aplicaciones móviles y seremos testigos de un crecimiento exponencial de Internet, que hoy en día se encuentra todavía en su infancia”¹

Hablando de brecha digital y proyecciones, hacia el final de 2010, la penetración de usuario de Internet en África alcanzará 9.6 %, lejos, tanto del promedio mundial (el 30 %) como detrás del promedio de los países en vías de desarrollo (el 21 %).² Ecuador se encuentra en esta última lista.

El estado ecuatoriano, a través de los postulados de la constitución y de la planificación nacional, pone énfasis en la reducción de la brecha digital y la implementación tecnológica (conectividad, con especial atención a internet) dedicada sobre todo al sector educativo. La meta para el país, en ese sentido es clara, “viabilizar el tránsito de una economía primario exportadora hacia una economía terciaria exportadora de bioconocimiento y servicios turísticos comunitarios.”³

En el sur occidente del Ecuador, un sector geográfico conocido como la cuenca hidrográfica de la cuenca del río Jubones, territorio compartido por 13 cantones repartidos entre tres provincias (Azuay, Loja y El Oro), 15 gobiernos autónomos descentralizados se han agrupado en un proceso de mancomunidad.

En la Mancomunidad de la Cuenca del Río Jubones, el flujo de la información es vital para coordinar tanto procesos de planificación como pasos operativos. Si bien las tecnologías de comunicación más cotidianas (fax, teléfono) no son un problema de

¹ TOURE, H. (2010). Prefacio del Secretario General. [En línea]. Disponible en: <http://www.itu.int/net/about/foreword-es.aspx> [Consulta 7 – 11 - 2010]

² ITU (2010), *The world in 2010, facts and figures*. Pág. 4.

³ Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. (2009). Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013. Quito-Ecuador: SENPLADES. Pág. 113

implementación, el uso de las redes sociales y tecnologías web 2.0 tiene un trato deficiente en su nivel estratégico. Sin embargo, existen experiencias de implementación que en lugar de seguir la tendencia, se conciben, en concordancia con lo que expresa el Plan Nacional de Desarrollo como una conectividad que responde a la manera cómo las personas se comunican en la actualidad, y que ha adecuado las opciones tecnológicas a dicha realidad.⁴

⁴ Basado en: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. (2009). Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013. Quito-Ecuador: SENPLADES. Pág. 112

Capítulo I

IMPORTANCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC⁵) COMO HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES DEL ECUADOR.

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación ha dado paso a la manifestación de la llamada sociedad de la información y el conocimiento. Tal paridad describe a la convergencia de los productos telemáticos (consecuencia de fusionar en redes, los equipos y servicios de telecomunicaciones con el lenguaje informático) integrados a diversas actividades humanas, entre las que se encuentran aquellas que pertenecen al ámbito de las empresas, organizaciones, instituciones del estado y el gobierno propiamente dicho.

La convergencia⁶, también denominada *revolución digital*, tiene por referente a internet, cuyas características principales: la hipertextualidad, la interactividad y la multimedialidad -sumadas a su dimensión tecnológica, nuevo lenguaje y forma particular de conectarse a nivel mundial- distinguen el proceso de comunicación de la red de redes de las prácticas acostumbradas por los medios de comunicación (difusión) tradicionales para la producción, circulación y consumo del mensaje.

Recordando lo mencionado en el Informe sobre Desarrollo Humano, Ecuador, respecto de las TIC es menester precisar que:

“Internet es uno de los componentes de las tecnologías de información y comunicación (TIC), no el único. Sin embargo, el sorprendente desarrollo que ha experimentado, su carácter polifacético, su versatilidad y la capacidad que muestra para transmitir, de un lado a otro del planeta y a una velocidad cada vez mayor, información en forma de texto, voz y video –algo sin precedentes en la historia de las

⁵ Fíjese el lector que no escribimos TIC'S pues es gramaticalmente incorrecto el apóstrofe del idioma inglés aplicado a las siglas. Peor aún, en nuestro idioma como un intento de pluralizar las siglas.

⁶ La convergencia corresponde a un tipo de desarrollo basado en la confluencia de la microelectrónica, las computadoras y las telecomunicaciones. También, destaca el enlazamiento de canales que tradicionalmente han funcionado de manera diferenciada (telefonía, fax, radio, televisión, etc.) por una sola tecnología: la transmisión de información digital vía interfaces.

comunicaciones-, han hecho de este un punto focal de interés mundial.”⁷

En concreto, se trata de un nuevo modo de producir, almacenar, publicar y acceder a la información, misma que está disponible a nivel global para cualquier persona que tenga acceso a una conexión básica de internet. Para completar esta idea, recurrimos a las palabras de Steve Jones quien refiere que “Internet es más un medio de comunicación que un medio de información. A su favor, se aporta el carácter bidireccional del medio, frente al unidireccional de los medios masivos conocidos”⁸

Internet se ofrece, pues, como paradigma óptimo para interpretar modelos de comunicación bipolar o multipolar, en base a su capacidad de diversificación para la producción, distribución, multiplicación y retorno/respuesta del mensaje. Tomando solo esta óptica, resulta evidente que el empleo de las TIC y sus entornos demandan al usuario nuevas capacidades de búsqueda, lectura, interpretación, producción y comunicación del mensaje. Ello a su vez, pone de manifiesto los problemas de real acceso a los beneficios de tales avances, el aislamiento, la falta de conectividad, y los demás nodos que componen la denominada brecha digital. Realidad esta última que ha supuesto otro factor de distanciamiento entre los países y los sectores de la sociedad, instalándose como problema del siglo XXI, y pronunciándose con cada progreso en el marco de las TIC, sobre todo en las naciones emergentes.

La brecha digital o la desconexión en la era de la conexión se puede clasificar según Javier García Gómez⁹ en:

- Brecha social se refiere a que según el estrato social en que se encuentre un individuo tendrá mayor o menor probabilidad de acceso.
- Brecha económica que determina el nivel de acceso por la disponibilidad de dinero, ingresos o capacidad adquisitiva de las personas para cubrir los gastos de conexión.

⁷ PNUD, 2001, p. 29

⁸ Citado por Callejo, J. (2001). *Investigar las audiencias: un análisis cualitativo*, p. 171.

⁹ García Gómez, J. (2004).

- La brecha educativa-cultural se explica en la capacidad para aprovechar el acceso, es decir que, aunque un sector pueda tenerlo, en realidad son muy pocos los que realmente saben cómo explotar las herramientas y oportunidades que brindan las tecnologías.
- La brecha tecnológica se grafica porque no se tiene acceso o porque no se sabe utilizar.

Complejizando la red mundial y facilitando a la vez la conectividad (entre los sectores sociales con mayor acceso), existe una creciente compatibilidad de, y entre, equipos tecnológicos (celulares, Ipod, otros) para soportar las plataformas del ciberespacio. Paralelo, y motivando aún más la convergencia de la telemática, se encuentra el constante desarrollo de los lenguajes de programación que terminan en aplicaciones exitosas que han dado origen al entorno de la denominada web 2.0 donde los ejemplos más representativos lo constituyen las redes sociales.

Por su parte, los medios masivos cuya naturaleza tecnológica los suscribe a dinámicas verticales, jerárquicas y unipolares, sin desmoralizar su posición en la sociedad, también le apuestan a la convergencia, aprovechando las oportunidades que este momento histórico de la sociedad de la información y el conocimiento puede aportar al fortalecimiento de la industria mediática de masas.

De lo último, como ejemplos conocidos tenemos la radio y TV online, diarios electrónicos, y la implementación de estrategias especiales de marketing online. Los mencionados, representan apenas pequeñas aristas de una labor relativamente nueva que demanda una profesionalización.

La comunicación digital, vista así, avanza más bien de manera empírica en base a experiencias exitosas que se multiplican y retroalimentan a través del mismo ciberespacio (Ejemplo: web tutoriales). De ahí que, resulta un reto para la academia abordar estos detalles en función de brindar respuestas, organizar el conocimiento, construir perfiles profesionales y atender a nuevas demandas sociales y corporativas dentro de la división del trabajo.

Si hemos de reconocer que vivimos en la época de la revolución digital, suena lógico pensar que lo mejor de este desarrollo aún no se ha visto. En ese sentido, es

prudente señalar que la sociedad de la información y el conocimiento esta en un momento de adaptación e innovación de sí misma. La experiencia y resultados acumulados en este proceso, además de resultar interesantes para el investigador, propinan algunos alcances al momento de sistematizar la importancia y real utilidad de las TIC en el marco de apoyar/fortalecer el desarrollo integral de las naciones.

1.1. IMPORTANCIA DE USAR LAS TIC COMO HERRAMIENTAS ACTUALES DE COMUNICACIÓN.

1.1.1. Socialización y desarrollo del conocimiento - cultura.

La Internet como paradigma comunicativo de la globalización, ha permitido la realización de la aldea global, o la libertad de intercambio sin importar las fronteras, la distancia ni el tiempo. El acercamiento entre las personas, los pueblos y los pensamientos ha sido posible, en un nivel como nunca antes, gracias a las conexiones de la red de redes y el empleo de las plataformas digitales que han dado origen a verdaderas comunidades virtuales.

En el caso de las organizaciones minoritarias, los grupos étnicos y otras culturas (incluso sub-culturas), los entornos web, así como el empleo de otras TIC, constituyen un espacio de difusión y contacto. Difusión porque dan a conocer a nivel mas amplio, incluso mundial, su forma de organización, sus orígenes, tradición, situación actual, visión, misión, etc., actividad que genera respuestas de varios puntos en el planeta, de parte de quienes se identifican con el grupo o pertenecen al mismo desde la lejanía. Este nivel de contacto suele ayudar a enriquecer las experiencias de los grupos y ampliar su red de alianzas.

Más allá del contacto organizacional y cultural, se encuentran las comunidades virtuales y redes sociales, es decir de aquellos espacios personales que comparten intereses comunes y que se conectan entre sí mediante hipervínculos o enlaces. En este aspecto, los blogs constituyen la principal herramienta de libre expresión y difusión del pensamiento.

En sus orígenes, Internet pretendía ser un canal que permitiese el intercambio de conocimientos y se convirtiera en fuente de investigación y desarrollo de carácter

público y global y ya no reservado para centros de investigación y universidades como había venido operando hasta antes de su apertura mundial a principios de la década de los 90 del Siglo XX. Este objetivo pudo ser cumplido, pero solo en parte debido a la explosión de otras actividades que hicieron presa de la Web.

En el ámbito académico, la Internet se posicionó como herramienta de consulta tanto para profesores como para alumnos. Además, servicios como el e-mail permiten enviar las tareas por este medio. Los maestros y alumnos pueden publicar sus trabajos. Otro empleo cae dentro del gobierno electrónico, ya que desde una página Web se pueden recibir inscripciones, matrículas, enviar solicitudes y recibir respuestas, revisar el *pensum* de estudios o consultar el desempeño del alumno, mismo que puede recibir ayuda profesional gratuita o prepagado en tutoriales on-line.

También los centros educativos y la empresa privada que han sabido aprovechar esta tecnología han dispuesto páginas para la consulta de bibliotecas virtuales. Otros parecidos son las enciclopedias digitales o las terminales virtuales de museos y destinos arqueológicos y turísticos.

Ciertas universidades ofrecen titulación de estudio a distancia empleando el sistema digital. Para ello se puede acceder a aulas virtuales, videoconferencias a distancia, por correo electrónico y otras variantes interactivas que tienen la ventaja de ofrecer una formación de aprendizaje autónomo, trabajo colaborativo y la personalización de la enseñanza sin el inconveniente de tener que ir al aula de clases.

Debido a la invasión de intereses privados y comerciales en la actual Internet, desde 1996 se encuentra en desarrollo la **Internet 2**. Una red paralela que involucra a universidades y centros de investigación principalmente de los Estados Unidos. La finalidad de esta red es desarrollar aplicaciones telemáticas mucho más avanzadas y veloces que la Internet actual y que sirvan para el intercambio y desarrollo de investigaciones científicas, tecnológicas, la educación, la salud y el medio ambiente. También desarrollará nuevas aplicaciones para la Internet actual, manteniéndose siempre a la vanguardia.

1.1.2. Gobierno electrónico: gobernabilidad y gobernanza.

Dentro de los sistemas democráticos modernos actúan tres conjuntos fundamentales que necesitan comunicarse entre sí para poder mantener el orden. En primer lugar está la *sociedad* que ejerce su soberanía a través del voto y otros espacios de participación. Después encontramos al *gobierno*, compuesto éste por los representantes elegidos por la ciudadanía para dirigir a la sociedad a través las instituciones. Finalmente, la administración pública que no es más que la organización burocrática y administrativa (agentes, empleados y funcionarios) de las instituciones estatales. Éstas últimas, se encargan de viabilizar y aplicar las orientaciones políticas nacidas del gobierno y, de prestar servicios a la sociedad.

El empleo de las TIC en las comunicaciones de las organizaciones es lo que se denomina gobierno electrónico; o, el empleo de los recursos de las telecomunicaciones y la informática en actividades que provean de información y servicio a los ciudadanos y ciudadanas. Al respecto, el Informe sobre Desarrollo Humano: Ecuador 2001, ofrece un concepto más lógico y acertado:

“...gobierno electrónico o gobierno en línea (en inglés, e-government) es el uso que hace el Estado de las TIC, con el fin de simplificar procedimientos administrativos internos y ahorrar costos, otorgar transparencia a determinados trámites y a ciertos procesos políticos, ampliar y hacer más eficiente y eficaz la prestación de servicios públicos, y difundir información de interés para la comunidad, abriendo canales para la participación ciudadana.”¹⁰

El gobierno electrónico abarca a todas las TIC empleadas con fines organizacionales. Se incluyen aquí los medios tradicionales, el fax, la radio celular, las bases de datos y todas las aplicaciones telemáticas que puedan servir en función de dirigir y organizar a la sociedad a través de la codificación de mensajes.

El gobierno en línea es más específico y se refiere al empleo de las redes computarizadas (intranets e Internet) para cumplir similares tareas. El concepto de *en línea* (en inglés *online*) presupone un servicio que está siempre disponible, muy por encima de las rutinas de difusión en los *mass media* o la atención en horarios de oficina. Esta disponibilidad a tiempo completo también implica que el solicitante podrá encontrar un mínimo de interactividad que le permita obtener la información, el servicio o recurso buscado.

¹⁰ PNUD (2001). *Informe sobre desarrollo humano*. p. 179.

En una sociedad donde la información es muy abundante, casi inmanejable, se requiere simplificar los contenidos y los mensajes para tomar decisiones. Dado que la población es numerosa y en ella los ciudadanos tienen diferencias socio-económicas, educacionales y culturales que determinan su nivel de percepción y decodificación de la información, también se hace necesario codificar mensajes sencillos que se emitan a través de diferentes medios y formatos para llegar a la mayor cantidad de hombres y mujeres.

Las nuevas tecnologías y su constante desarrollo y aplicación a las actividades organizacionales ha significado progreso en el sentido de que es posible procesar mayor volumen de información, en menor tiempo y con una rapidez cada vez más sorprendente, lo cual dejaría más que satisfecho a Shannon, y quizás atónito si le sumamos el hecho de que es posible la interactividad.

El escenario planteado hace pensar en posibilidades compatibles de gobernabilidad y gobernanza a través de un nuevo tipo de relación entre estado y ciudadanía, debido fundamentalmente a la multiplicación de espacios y canales de comunicación. Esta relación es de acercamiento, de creación o fortalecimiento de la confianza y donde el estado deja paulatinamente de ser un ente jerárquico y divorciado de la sociedad. A su vez los ciudadanos experimentan un empoderamiento, encuentran la oportunidad de practicar una democracia más directa y transparente que los convierte en sujetos activos y más responsables de los procesos políticos.

“La participación de las personas contribuye a la elaboración de nuevas y más complejas representaciones de los problemas sociales. A la vez, construye bases sólidas para que sus voces sean escuchadas y tomadas en cuenta a la hora de pensar soluciones, respuestas y propuestas para el desarrollo de la comunidad y del país.”¹¹

El gobierno electrónico, debidamente aplicado, hace efectivo el derecho ciudadano a acceder a la información pública y participar en los procesos de toma de decisiones. Se encuentra el individuo mayor informado, más consciente y menos dispuesto a tolerar los actos impropios, poco transparentes o ilícitos de los gobernantes. También cuenta con espacios para opinar, debatir, realizar trámites y gestiones y

¹¹ COEHLO, R. y BRUNO, D. (2006). p. 20.

acceder a la prestación de servicios. El Estado por su parte, tiene mayor espacio para fortalecer su legitimidad, para:

“mejorar significativamente la calidad de las decisiones de las autoridades, y para familiarizar a la comunidad con los asuntos de política pública. Esto último, es esencial si se considera que en la actualidad existe una demanda social por un Estado más receptivo ante las necesidades de las personas y más flexible en la definición de las soluciones de política, en lugar del tradicional Estado distante e inaccesible, burocrático y rígido”¹²

Resumiendo, las TIC aplicadas a los gobiernos electrónicos brindan ventajas y posibilidades, entre las que enumeramos:

- Acceso a información pública actualizada.
- Mayor capacidad de planificación, coordinación y respuesta de los gobiernos.
- Simplificación y agilidad de trámites.
- Reducción de costos, ahorro de recursos.
- Transparencia de procesos.
- Interacción con la comunidad.
- Vigilancia ciudadana o control social en asuntos públicos.
- Rendición de cuentas.
- Ampliación del servicio en atención al cliente.

1.1.3. Productividad y comercio electrónico.

La iniciativa de la empresa pública o privada ha encontrado múltiples oportunidades y ventajas a través del empleo del sistema de comunicación digital, especialmente para la dinamización del mercado local y regional de telecomunicaciones.

Por lo general, las páginas web funcionan como catálogos o escaparates de los productos y servicios ofertados, pero, existen otras aplicaciones que involucran

¹² PNUD. (2001). p. 180.

estrategias de publicidad y marketing. El comercio electrónico es una de estas iniciativas, y se entiende como:

“el programa y los proyectos que le ayudaran a establecer un puesto de venta en Internet. Este debe hacerse cargo de sus pedidos en línea y el proceso de cobro por medio de transacciones bancarias. Debe convertir el sitio, en una tienda virtual”. También se conoce como “todas las posibilidades de negocios en forma bidireccional, transacciones financieras, venta de servicios y productos; cobros, intercambios y vinculaciones comerciales que se hacen por medio de Internet”¹³

Entre los productos también consta la información (pagar para ver, leer, escuchar) sea esta de diarios, valores bursátiles, libros, imágenes, videos, juegos, software, asesoría, etc.

La publicidad fue uno de los primeros negocios que funcionó en la red por medio de *banners* (estáticos, animados, interactivos) insertados en algún lugar de las páginas. Su bajo costo, a diferencia de la publicidad en los medios masivos, lo hace atractivo para pequeñas y medianas empresas que han sabido explotar su efectividad y potencial.

El proceso de marketing dentro de la Internet ofrece la ventaja de la interactividad, lo cual facilita conocer los hábitos de consumo de los visitantes. Para poder vender en la Internet, se recurre a diversas estrategias como la venta por correo electrónico o la suscripción a contenidos que necesariamente involucra publicidad.

Quizás lo más enriquecedor del marketing online es saber explorar la opinión de los usuarios y/o consumidores para mejorar la estrategia de venta, mejorar el producto y posicionar mensajes que tiendan a reducir la disonancia entre la percepción empresarial respecto de la opinión del cliente y la real opinión del cliente sobre el producto y la empresa.

¹³ RAMIREZ, B. (2002)

Otra estrategia es diseñar páginas Web con múltiples opciones de navegación y contenido con el fin de fidelizar al usuario (que repita la visita y explore más a fondo las novedades del sitio). Los productos Web se acomodan a gran variedad de públicos, y sus rutinas de visitas permiten conocer sus hábitos de consumo de contenidos, lo cual permite personalizar las rutas de navegación y adaptar la publicidad al tipo de usuario.

La presencia empresarial a nivel planetario gracias a la Internet, demandan la creación de alianzas entre individuos o empresas. Esto necesariamente reclama una nueva relación laboral para compartir ganancias.

En el aspecto laboral, también se encuentran oportunidades para conseguir empleo en otros países, de modo que existen páginas que aceptan currículums y ofrecen puestos de trabajo en diferentes áreas (Ej.: www.porfinempleo.com).

El tele-trabajo (trabajo desde el hogar o a distancia) es una de esas experiencias que ha facilitado enormemente la red. Para ello se requiere que el empleado tenga un fuerte compromiso con la empresa, conocimiento tecnológico y don de responsabilidad. Es una...

“forma flexible de organización del trabajo en la cual se puede desempeñar las labores sin la presencia física del trabajador y durante una parte importante de su jornada. / Esto busca que el empleado trabaje libre de las preocupaciones que provocan el alejamiento temporal del hogar en situaciones difíciles (...) o el estrés del tráfico y las distancias enormes entre el domicilio y el centro de trabajo”.¹⁴

El tele-trabajo puede darse de manera permanente o esporádica, en una empresa local o fuera de las fronteras nacionales. Ejemplo de esto suelen ser las solicitudes de recursos Web como software, animaciones o banners que hacen algunas empresas a cualquier programador o diseñador independiente dentro del ciberespacio.

¹⁴ VILLACIS, C. (2005) p. 16.

1.2. IMPLEMENTACIÓN DE LAS TIC EN COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO.

Las sociedades democráticas de hoy, son básicamente sociedades mediatizadas. El acceso a la información se da principalmente a través de los medios de comunicación. Las TIC suponen por su capacidad dialógica la posibilidad de articular nuevas formas de acceso y relaciones que permitan satisfacer intereses particulares y no en raras ocasiones, colectivos. De hecho, el debate público presencial cuyo impacto era pobre en el marco social, al extrapolarse en el ciberespacio puede multiplicarse con empatías distantes y enriquecer el argumento, la experiencia y la presión hacia objetivos negociados de desarrollo, o también de tendencia política.¹⁵

Sobre las oportunidades y ventajas que ha significado la aparición e incorporación las TIC al desarrollo social, se hace meritorio rescatar los siguientes párrafos:

“Esos adelantos están abriendo nuevas posibilidades para mejorar la salud y la nutrición, ampliar los conocimientos, facilitar el aprendizaje y la comunicación, fomentar el crecimiento económico y capacitar a las personas para participar en la vida de las comunidades” / “Lo más importante de las TIC es que se amplía el ámbito en que la humanidad puede emplear las aplicaciones tecnológicas para erradicar la pobreza, esto implica la conciencia y el respectivo esfuerzo para velar por que toda la humanidad tenga acceso a esa potenciación, y no solo unos pocos afortunados”. (PNUD, 2001, p. 67)

Ahora, según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), con las tasas actuales de crecimiento, a finales de 2010 el mundo se registrará cerca de cinco mil millones de abonados a telefonía celular móvil y casi dos mil millones con acceso a internet. A pesar de las impresionantes cifras, esto significa que las tres cuartas partes de la humanidad continúan sin acceso a Internet y muy lejos de alcanzar la difusión y crecimiento de la telefonía celular.

¹⁵ Téngase en cuenta el rol de los “blogeros” en procesos electorales como los de EEUU (Barak Obama) y Venezuela (Hugo Chávez) que trajeron en el primer caso una atención inteligente de la demanda y en el segundo un reforzamiento del argumento opositor y su éxito en Internet.

El Dr. Hamadouni Touré¹⁶, Secretario General de la UIT, expresa al respecto, que: “Lo esencial (...) será reconocer que las redes de banda ancha aportan beneficios a toda la sociedad y podrán ser rápidamente rentables debido a los ahorros logrados mediante una prestación más eficaz de servicios fundamentales como la atención de la salud, la educación, la electricidad, el agua, el transporte y el ciber-gobierno.

Personalmente tengo plena confianza en que el sector público y el sector privado, como lo hicieron cuando se trataba de establecer redes celulares móviles, trabajarán juntos en la instalación de la infraestructura indispensable y crearán los servicios necesarios para proporcionar banda ancha a todos los habitantes del mundo. Para que esto suceda, también tenemos que reconocer, como se explica en el presente Informe, la importancia vital de asegurar que todos dispongan de equipos adecuados para aprovechar esta nueva tecnología (a través de la creación de capacidades humanas) y tener particularmente en cuenta la necesidad de crear e intercambiar a través de Internet un número más importante de contenido en idiomas locales. Y no debemos olvidar seguir verificando y cumpliendo los objetivos fijados por la CMSI¹⁷ para 2015, en consonancia con los ODM.”¹⁸

Los 10 objetivos de la CMSI giran en torno a temas de las TIC vinculadas al desarrollo y que deben resolverse hasta 2015 a la par de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. En virtud de ello, los Estados participantes se comprometieron a asumir una serie de medidas y líneas de acción que permitan la implementación de los objetivos:

1. Utilizar las TIC para conectar aldeas, y crear puntos de acceso comunitario.
2. Utilizar las TIC para conectar a universidades, escuelas superiores, escuelas secundarias y escuelas primarias.
3. Utilizar las TIC para conectar centros científicos y de investigación.
4. Utilizar las TIC para conectar bibliotecas públicas, centros culturales, museos, oficinas de correos y archivos.
5. Utilizar las TIC para conectar centros sanitarios y hospitales.

¹⁶ TOURÉ en:UIT, 2010. p. vii (Prólogo)

¹⁷ Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información llevada a cabo en Ginebra (2003) y Túnez (2005).

¹⁸ Objetivos de Desarrollo del Milenio.

6. Conectar los departamentos de gobierno locales y centrales y crear sitios web y direcciones de correo electrónico.
7. Adaptar todos los programas de estudio de la enseñanza primaria y secundaria al cumplimiento de los objetivos de la sociedad de la información, teniendo en cuenta las circunstancias de cada país.
8. Asegurar que todos los habitantes del mundo tengan acceso a servicios de televisión y radio.
9. Fomentar el desarrollo de contenidos e implantar condiciones técnicas que faciliten la presencia y la utilización de todos los idiomas del mundo en Internet.
10. Asegurar que el acceso a las TIC esté al alcance de más de la mitad de los habitantes del planeta.

En el caso de Ecuador, el Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013 hace referencia a la política gubernamental en el presente periodo respecto de las TIC. Nuevamente se hace necesaria la cita textual por la claridad y congruencia de los conceptos expresados:

“La construcción de la Sociedad del Buen Vivir tiene implícito el tránsito hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento pero considerando el uso de las TIC, no solo como medio para incrementar la productividad del aparato productivo sino como instrumento para generar igualdad de oportunidades, para fomentar la participación ciudadana, para recrear la interculturalidad, para valorar nuestra diversidad, para fortalecer nuestra identidad plurinacional; en definitiva para profundizar en el goce de los derechos establecidos en la Constitución y promover la justicia en todas sus dimensiones.

En este sentido, la conectividad “total” y el impulso al uso de las TIC no debe limitarse a la simple provisión de infraestructura que solo serviría para convertir a la población en caja de resonancia del modelo global, concentrador y consumista, sino que es indispensable crear los incentivos adecuados para que el Estado y los otros sectores generen contenidos congruentes con la transformación del país.

Entonces, infraestructura y contenidos son dos elementos concurrentes y, como tales, deben ser tratados de forma simultánea; por ejemplo, no es un gran avance

dotar a una escuela rural andina con Internet si no es posible usar esta herramienta para formar a los niños respetando y valorizando su cultura indígena.

(...) la conectividad rural debe concebirse como una conectividad local, intracomunitaria, que responda a la manera cómo las personas se comunican en la actualidad, y adecuar las opciones tecnológicas a dicha realidad. De esta manera, el empoderamiento de la población rural sobre el uso de las TIC se observaría en el interés de los participantes para aprender más conocimientos.”¹⁹

1.3. SITUACIÓN ACTUAL DE LAS TIC EN ECUADOR.

1.3.1. Existe un marco legal

A partir de la constitución aprobada en 2008, el Ecuador clarifica el papel que deberán jugar las TIC enfocadas sobre-todo hacia la educación y las líneas fundamentales que plasma el Plan Nacional de Desarrollo. Rescatamos al respecto lo siguiente:

Titulo VII, REGIMEN DEL BUEN VIVIR / Capitulo primero: Inclusión y equidad /

“Sección primera: Educación

Art. 347.- Será responsabilidad del Estado:

(...)

8. Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales.

(...)”

Nótese que se trata de una norma constitucional orientada a la inclusión y la equidad, siendo la educación el punto de partida que permita alcanzar tal ideal. La vinculación con la producción habla por sí sola de la convicción de desarrollo que tiene este ideario. A pretexto de ello, traemos a colación las siguientes palabras, que las tomamos prestadas a manera de comentario:

¹⁹ SENPLADES. (2009). p. 112

“Los principios de equidad, justicia, solidaridad y no discriminación constituyen la base del modelo de desarrollo y de la democracia participativa, a la vez que expresan la cultura política de una sociedad. / Estos principios que sustentan los derechos humanos van mucho más allá de las normas internacionales, los mandatos constitucionales y las cuestiones legales en el ámbito nacional. / Por esta razón, consideramos que el ejercicio y cumplimiento de los derechos humanos depende de un modelo de desarrollo que lo favorezca.”²⁰

Ya en temas prácticos, en el país se implementan las llamadas Unidades Educativas del Milenio (UEM), cuyos objetivos son, a decir del Ministerio de Educación: “brindar una educación de calidad y calidez, mejorar las condiciones de escolaridad, el acceso y la cobertura de la educación en sus zonas de influencia y desarrollar un modelo educativo que responda a necesidades locales y nacionales”.²¹

Las UEM como instituciones educativas fiscales de carácter experimental “incorporan elementos modernos de tecnología de la información en el proceso de enseñanza y aprendizaje, utilizando a la tecnología como un medio para potenciar la educación desde las etapas más tempranas de desarrollo.”²²

Más adelante, en la sección octava de la constitución, se habla sobre el Sistema Nacional de Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, y al respecto vale la pena detenernos en las líneas específicas de dos artículos, texto que citamos:

“Art. 386.- El sistema comprenderá programas, políticas, recursos, acciones, e incorporará a instituciones del Estado, universidades y escuelas politécnicas, institutos de investigación públicos y particulares, empresas públicas y privadas, organismos no gubernamentales y personas naturales o jurídicas, en tanto realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación y

²⁰ COEHLO, R. y BRUNO, D. (2006). p. 10.

²¹ MINISTERIO DE EDUCACION DEL ECUADOR. *Proyectos emblemáticos*. [En línea] Disponible en: <http://www.educacion.gov.ec/interna.php?txtCodInfo=149>. [Consulta 16/09/2010].

²² MINISTERIO DE EDUCACION DEL ECUADOR. *Proyectos emblemáticos*. [En línea] Disponible en: <http://www.educacion.gov.ec/interna.php?txtCodInfo=149>. [Consulta 16/09/2010].

aquellas ligadas a los saberes ancestrales. / El Estado, a través del organismo competente, coordinará el sistema, establecerá los objetivos y políticas, de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo, con la participación de los actores que lo conforman.”

“Art. 387.- Será responsabilidad del Estado:

1. Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo.
2. Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al *sumak kawsay*.”

Al respecto, la Secretaria Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT) “es el organismo del Estado que dirige y coordina el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales desarrollando y ejecutando las políticas nacionales en estos ámbitos”.²³

Sin embargo, el elemento que más incidencia tiene dentro del marco legal sobre las instituciones del Estado para la implementación de la Internet como TIC puesta al servicio público es la Ley de Transparencia, aún vigente. A través del Artículo 7.- Difusión de la Información pública, que obliga:

“Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público (...), difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, (...) información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria”.

²³ SENACYT. (2010).

Para cumplir con esta disposición legal, el Consejo Nacional de Conectividad (adscrito al Consejo Nacional de Telecomunicaciones) incluso ha elaborado un reglamento de especificaciones técnicas ²⁴ respecto de cómo debe presentarse la información en los portales web de las entidades del estado. Este documento orienta la publicación de la información en base a los siguientes criterios:

- Uniformidad de la imagen de los portales.
- Organización de la información (botón INFORMACION PUBLICA).
- Especificaciones mínimas de usabilidad de sitios Web.

De esta manera, cuando hablamos de transparencia, todos los sitios web del Estado tienen un denominador común que los hace reconocibles y también tecnológicamente conservar los mismos estándares.

1.3.2. Instituciones existentes competentes en el marco de las TIC: MINTEL, CONATEL, SENATEL, SUPERTEL, SENACYT con roles claramente identificados y articulados entre sí.

- a) MINTEL: Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información. Sitio web: <http://www.mintel.gob.ec/>. Son los responsables de que las URL del estado vayan cambiando las extensiones “.gov” por las “.gob” con base en el artículo 2 de la Constitución de la República de Ecuador, que establece el castellano, como idioma oficial de nuestro país²⁵. “La creación del Ministerio de Telecomunicaciones²⁶ responde a la necesidad de coordinar acciones de apoyo y asesoría para garantizar el acceso igualitario a los servicios que tienen que ver con el área de telecomunicación, para de esta forma asegurar el avance hacia la Sociedad de la Información y así el buen vivir de la población ecuatoriana.”²⁷

²⁴ El documento se titula: ESPECIFICACIONES TECNICAS DE PORTALES, Especificaciones Técnicas para el diseño y construcción de sitios en internet, en cumplimiento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

²⁵ Mediante Acuerdo Ministerial No.64, del 30 de julio de 2010. El 12 de agosto se hizo el lanzamiento oficial y el plazo de cumplimiento en el sector público es hasta el 31 de diciembre de 2010.

²⁶ El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información fue creado mediante Decreto Ejecutivo N° 8 firmado por el Presidente de la República, Econ. Rafael Correa Delgado, el 13 de agosto de 2009.

²⁷ MINTEL. (2010).

- b) CONATEL: Consejo Nacional de Telecomunicaciones. Ente de **administración y regulación** de las telecomunicaciones en el Ecuador, incluyendo el espectro radioeléctrico; como el Administrador de las Telecomunicaciones en el Ecuador ante la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT); y, con facultades para ejercer la representación a nombre del Estado.²⁸
- c) SENATEL: Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SNT). Ente encargado de la **ejecución e implementación** de las políticas y **regulación** de telecomunicaciones emanadas del CONATEL, incluyendo el Plan Nacional de Frecuencias aprobado por el CONATEL (excepto las bandas de radio y televisión de competencia del CONARTEL²⁹ y las de servicio móvil marítimo administrados por la Armada Nacional).³⁰
- d) SUPERTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones. Organismo de **control y monitoreo** del espectro radioeléctrico, así como de supervisión y control de operadores y concesionarios.³¹ Su misión es “Vigilar, auditar, intervenir y controlar técnicamente la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y el uso del espectro radioeléctrico, para que se proporcionen con eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad, transparencia y equidad; fomentando los derechos de los usuarios a través de la participación ciudadana, de conformidad al ordenamiento jurídico e interés general.”³²
- e) SENACYT: Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología. Su visión es ser la entidad rectora, coordinadora y articuladora del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales, que fomenta la gestión del conocimiento en el territorio, contribuyendo al desarrollo humano, mediante la

²⁸ CONATEL. (2010).

²⁹ El CONARTEL regula en el Ecuador los servicios de Radiodifusión y Televisión en todas sus modalidades, esto es radiodifusión sonora AM y FM, de televisión abierta y por suscripción, televisión satelital y las nuevas tecnologías que se crean.

³⁰ CONATEL. (2010).

³¹ *Ibidem*.

³² SUPERTEL. (2010)

utilización social del conocimiento, el uso de la tecnología, la innovación y su transferencia entre los actores, a nivel nacional, regional y sectorial.³³

1.3.3. Datos y estadísticas.

Sobre el crecimiento de la Internet en el mundo la UIT señala que:

“...mientras que el teléfono tardó casi setenta y cinco años en llegar a tener 50 millones de usuarios, La WWW sólo ha necesitado cuatro para conseguir el mismo objetivo (de 1990 a 1994)” Entre 1990 y 1998 el crecimiento de Internet se dio a una tasa del 81%, mientras el número de abonados a las telefonías fija y móvil lo hizo a tasas del 6 y el 52%, respectivamente”. (...) “Los sitios Web también han evidenciado una notable escalada en su número. Existían menos de 20 millones de sitios Web a mediados de 1993; para finales del año 2000 la cantidad de sitios Web superaba los 2000 millones. Y se estima que, cada día, se suman 7,3 millones de nuevos sitios”.³⁴

a) Cifras del país.

Respecto al acceso en América Latina: Ecuador (1992) fue uno de los países pioneros (el cuarto) en Sudamérica en implementar internet, seguido por Perú en 1993, Colombia, Panamá y Paraguay en 1994. Antes de estos Brasil, Chile y Argentina en 1990.

En el 2002 en Ecuador se registraron 100.663 usuarios de Internet y entre el cierre del 2004 y el cierre del 2005 el total de usuarios aumento en un 167% es decir de 191.903 a 514.020 usuarios, según la SUPERTEL (Superintendencia de Telecomunicaciones). También, hasta enero del año 2006 se contabilizaron 1.375 ciber-café repartidos en todo el país.³⁵ (Navas, 2006, p.6.)

³³ SENACYT. (2010).

³⁴ PNUD. (2001).

³⁵ Navas. (2006). p. 6.

Según datos proporcionados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, en el país existen (julio 2010) 1'838.454 abonados en telefonía fija y, 3.992.621 de líneas de telefonía móvil activas. En el tema de Internet, se estima que existen 2.594.863 de usuarios que tienen acceso a Internet por diferentes métodos (cuentas conmutadas, dedicadas, a través de aparatos móviles o cibercafés, etc.). Así mismo, se han registrado hasta agosto de 2010, 1827 cibercafés a nivel nacional. Según la bolsa de Valores de Quito³⁶, dos millones de ecuatorianos conversan a través de Internet a diario. La mayoría (74%) lo hace para informarse a través de la Web y un 25% de usuarios lee blogs.

b) En el Plan Nacional del Buen Vivir.

Según el Plan Nacional de Desarrollo 2009 – 2013, el “sector de las comunicaciones se ha desarrollado de manera asimétrica en los últimos años en el Ecuador, por una parte se evidencia un permanente crecimiento de la oferta y demanda de telefonía móvil y, por otra, un estancamiento en la oferta de telefonía fija. La tendencia en el mercado mundial demuestra que la telefonía fija todavía puede seguir desarrollándose a partir del uso de nuevas tecnologías y ofrecer nuevos servicios, bajo el concepto de convergencia de servicios, tales como Triple Pay (televisión, telefonía e Internet), banda ancha, etc. Por otro lado el acceso a Internet muestra un desequilibrio que privilegia los centros poblados principales.”³⁷

c) Sobre crimen cibernético.

“Según estadísticas de la Fiscalía General del Estado, solo en el mes de abril de 2010, en la provincia de Pichincha se receptaron 109 denuncias; mientras que en Guayas fueron 10; en Esmeraldas, nueve; en Chimborazo, cinco, y en El Oro, cuatro. / Los ladrones prefieren obtener información por medio de cuentas de correo electrónico y redes sociales. La empresa GMS realizó un estudio en Ecuador en el que se determinó que 200 compañías reflejan una incidencia de robo de información de fraudes bancarios y tarjetas de crédito. / De acuerdo con el mencionado estudio, el sector público está expuesto en un 72% a la suplantación de identidad.”³⁸

³⁶ BVQ. (2010).

³⁷ SENPLADES. (2009). p. 385.

³⁸ MINTEL-Noticias. (2010).

Capítulo II

ESTRUCTURA DE LA MANCOMUNIDAD DE LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RIO JUBONES.

2.1. TIPO DE ENTIDAD. VISIÓN Y MISIÓN.

a) Miembros

La Mancomunidad de la Cuenca del Río Jubones (MCRJ) es una asociación voluntaria y comprometida de tres niveles de gobiernos autónomos descentralizados, a saber:

- Dos gobiernos provinciales: Azuay y El Oro.
- 13 gobiernos locales municipales: Camilo Ponce, Chilla, Girón, El Guabo, Machala, Nabón, Oña, Pasaje, Pucará, San Fernando, Santa Isabel, Saraguro y Zaruma.
- La representación de los 36 gobiernos parroquiales rurales (antes juntas parroquiales) dentro del territorio de la cuenca hidrográfica.

b) Visión y misión

Aunque la MCRJ no tiene una visión y una misión plasmada en sus documentos constitutivos se ha apropiado de aquellas plasmadas en el “Plan Estratégico de Desarrollo de la Cuenca Hidrográfica de la Cuenca del Río Jubones”. Este documento fue construido en 2008, con la participación de diversos actores comunitarios, institucionales y organismos de cooperación con la finalidad de contar con una herramienta guía que permita confluir las diferentes iniciativas hacia la gestión integral de la cuenca hidrográfica.

VISION: “A 10 años, queremos una cuenca próspera y reforestada con agua de calidad y cantidad para todos y todas, resultado de una adecuada gestión de los recursos naturales; que cuenta con una activa participación institucional y social, contribuyendo con ello a mejorar la calidad de vida de sus comunidades”.

MISION: “Somos una Organización formada por gobiernos seccionales, que trabaja mancomunadamente con la participación de los actores en la gestión integral de los recursos naturales en la cuenca del río Jubones, conservando y aprovechando sosteniblemente el patrimonio natural para las presentes y futuras generaciones; sobre las bases de solidaridad, justicia, transparencia y equidad, con políticas y estrategias comunes.”

c) Roles

La MCRJ se ha apropiado / empoderado del mencionado plan estratégico no solo porque ha sido su promotor principal, sino porque por voluntad de los actores constructores del mismo se han delegado los siguientes roles, que presentamos de manera sintética:

- COORDINAR - ARTICULAR: Liderar el proceso, hacerse dueño del mismo, gestionar fondos. Establecer las políticas, y el uso de su cualidad de sujeto jurídico, le permite establecer acuerdos con actores, desde su capacidad de relacionamiento, credibilidad y seriedad institucional.
- FACILITAR - ORIENTAR: Formar un equipo técnico de alto nivel interdisciplinario, establecido para la ejecución directa.
- GUIAR EL PROCESO DE LA CUENCA: Seguimiento y evaluación del proceso.

d) Fines y objetivos estatutarios

De acuerdo con el estatuto de la MCRJ y sus articulados pertinentes:

Art. 7.- Son FINES de la Mancomunidad de la Cuenca del Río Jubones:

- a. Velar por el pleno cumplimiento de la Constitución, Leyes de la República y el presente Estatuto, y por el respeto a la autonomía de los Gobiernos Autónomos Descentralizados “GAD”;
- b. Promover la participación de los GAD en la elaboración de planes y programas, a través de las diferentes instancias de la Mancomunidad de la Cuenca del Río Jubones;

- c. Facilitar y fomentar la coordinación con las instituciones públicas, como: los Ministerios Nacionales, Asociaciones de Municipalidades -provinciales, regionales y nacionales, el Consorcio de Consejos Provinciales del Ecuador y otros organismos nacionales e internacionales afines, para la formulación y gestión de políticas, estrategias y proyectos, recursos financieros, servicios técnicos y obras;
- d. Fortalecer el espíritu de solidaridad entre sus miembros, para alcanzar el bienestar y creciente progreso de sus pueblos;
- e. Gestionar, coordinar y unificar los esfuerzos de sus miembros con miras al desarrollo armónico de la cuenca del río Jubones y su área de influencia;
- f. Fortalecer las capacidades locales en la cuenca del río Jubones para asumir progresivamente algunas competencias relevantes del Gobierno Central.

Art. 6.- Son objetivos de la Mancomunidad de la Cuenca del Río Jubones:

- a. Alcanzar la coordinación de los gobiernos seccionales para trabajar mancomunadamente por el desarrollo sostenible de la cuenca del río Jubones, enfatizando la gestión integrada del recurso hídrico.
- b. Establecer políticas y estrategias comunes para el desarrollo armónico de la cuenca del río Jubones y su área de influencia, en el campo ambiental, económico, social y cultural.
- c. Gestionar la cooperación interna y externa a través de convenios, acuerdos, aportes, o préstamos para la consecución de sus objetivos.

2.2. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN. ¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDA? ¿QUÉ TIPO DE COMUNICACIÓN REALIZA?

a) Proceso histórico

La MCRJ, como proceso colectivo de gestión territorial, se forjó desde el año 2000 siendo la primera experiencia de este tipo en Ecuador. Pero no es hasta el año 2005 (octubre 25) que pasa de ser una organización ya no solo de hecho si no de derecho. En aquel entonces, se le concedió mediante acuerdo con el Ministerio de Gobierno la personería jurídica de carácter privado, a pesar que sus miembros son

instituciones públicas. Esto pasó en una época en la que no existía un marco legal que diera cabida a este tipo de asociación.

c) Situación actual

De acuerdo con la constitución aprobada en septiembre de 2008, las mancomunidades deberían reunir tres condiciones: debe ser de carácter público, los territorios de sus miembros deben ser contiguos, y los gobiernos mancomunados deben ser del mismo nivel. Esto se deduce a partir del:

”Art. 243.- Dos o más regiones, provincias, cantones o parroquias contiguas podrán agruparse y formar mancomunidades, con la finalidad de mejorar la gestión de sus competencias y favorecer sus procesos de integración. Su creación, estructura y administración serán reguladas por la ley.”

Aunque la MCRJ podría mantenerse como mancomunidad esto significaría dejar fuera de su estructura a los gobiernos provinciales y a los gobiernos parroquiales rurales (GPR), actores que son parte del proceso colectivo desde su origen formal. La consecuencia obvia de esto es el debilitamiento de la MCRJ.

La ley reguladora a propósito de las competencias de los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) es el Código orgánico de organización territorial, autonomías y descentralización (COOTAD) aprobado en octubre de 2010. El COOTAD a través del artículo 285 sobre mancomunidades y consorcios dice que

“Los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) regionales, provinciales, distritales, cantonales o parroquiales y de las circunscripciones territoriales indígenas, afroecuatorianas y montubias podrán formar mancomunidades entre sí, con la finalidad de mejorar la gestión de sus competencias y favorecer sus procesos de integración, en los términos establecidos en la constitución y de conformidad con los procedimientos y requisitos establecidos en éste Código. **Cuando el mancomunamiento se realice entre dos o más GAD del mismo nivel de gobierno que no fueran contiguos o entre GAD de distintos niveles se denominarán CONSORCIOS**”.

Para la MCRJ “el ordenamiento jurídico al respecto representa una oportunidad para las mancomunidades. Se termina el grado de incertidumbre sobre el rol de estas instancias articuladoras, precisando el ámbito de acción hacia la mejora de la gestión de las competencias, mismas que se encuentran detalladas en la constitución para cada uno de los niveles de gobierno” (MCRJ, Revista 2, Pág. 8)

Como necesidad jurídica, la MCRJ está en proceso de adaptación para transformarse de mancomunidad con personería jurídica privada a consorcio de carácter público. La opción de transformarse en consorcio le permite articular a varios niveles de gobierno. Esto significa que la nueva instancia podrá mantener a los socios actuales de la MCRJ y además sumar otros que estén interesados.

“Si bien es cierto, el consorcio seguirá teniendo como eje central de su acción al recurso hídrico, la articulación de las competencias específicas y concurrentes de los gobiernos miembros exigirá la precisión de objetivos y planificaciones determinando el rol de la nueva entidad en un marco mucho más concreto de efectividad.” (MCRJ, Revista 2. Pág. 9)

c) Públicos meta

Para entender la forma en que la MCRJ atiende a sus públicos meta se debe entender dos postulados básicos de la entidad:

- La mancomunidad es una estrategia de gestión, de facilitación de procesos. Son los GAD quienes ejecutan las iniciativas y proyectos, por tanto quienes están en relación directa con los beneficiarios.
- La labor en mancomunidad pretende garantizar la cantidad y calidad del agua para las presentes y futuras generaciones.

Lo dicho nos lleva a la siguiente clasificación:

Públicos meta: especialmente las comunidades rurales de las partes altas de la cuenca hidrográfica. Son los sectores más empobrecidos y menos favorecidos con las bondades del desarrollo. Enfrentan problemas socio-ambientales y productivos

que amenazan la sostenibilidad de su entorno y por ende de la economía familiar. Las prácticas productivas y manejo del suelo inadecuados, llevan a la ampliación de la frontera agrícola, contaminación, desnutrición, enfermedades (especialmente gastrointestinales), empobrecimiento y migración.

La lógica de priorizar las partes altas tiene el siguiente argumento: es en estas zonas donde se genera el agua, misma que es usada y consumida en su trayecto hacia abajo por diferentes poblaciones.

Garantizar un agua más limpia ayudará a la seguridad alimentaria y la calidad productiva (como ejemplo, piénsese en el caudal que demanda la industria bananera para el riego). Por eso es importante proteger las fuentes, organizar el predio, cuidar la cobertura vegetal, emprender campañas de educación y sensibilización ambiental, brindar alternativas productivas que mejoren los ingresos de las familias, implementar políticas de gestión ambiental, entre otros. El plan estratégico dice que alrededor de 230.000 personas dependen directamente de los recursos hídricos y naturales de la cuenca, y más de medio millón se beneficia.

Complementariamente está el sector privado, a quienes se aborda a través de prácticas de corresponsabilidad ambiental. Al momento se lo hace a través de la inserción de políticas de Responsabilidad Social Empresarial, aunque en la perspectiva esta la construcción de un fideicomiso o fondo de preservación del agua.

Públicos internos: compuestos por la dimensión política (prefectos, alcaldes, concejales, presidentes de los GPR) y técnica (especialmente Unidades de Gestión Ambiental y secretarías). A través de ellos la mancomunidad tiene vida de hecho, se construyen las políticas y proyectos, se canalizan las inversiones y se ejecutan las iniciativas en las comunidades.

Públicos externos: todas las relaciones institucionales que la mancomunidad ha conseguido mantener en el tiempo (o que articula en proceso actuales) a través de diferentes iniciativas. Aquí se cuentan instituciones del estado, organizaciones no gubernamentales, fundaciones y organismos de cooperación internacional. Todos estos colaboran de una u otra manera para cofinanciar o emprender de manera

conjunta, intervenciones en el territorio de la cuenca hidrográfica y su área de influencia.

Para cada uno de los tres públicos segmentados, la MCRJ cuenta con una base de datos de contacto ordenada de manera alfanumérica. Tales archivos registran la organización, directivo (en algunos casos técnico de contacto), números telefónicos (distinguiendo fax), correos electrónicos institucionales y personales, números de celular y domicilio social. Son guías bastante completas. Para uso público, existe una “BASE DE DATOS DE CONTACTO” que integra las tres descritas, pero con información mínima.

d) Tipos de comunicación en la MCRJ

En el tema de la comunicación implementada en la MCRJ se puede hablar de tres momentos históricos:

- Práctica empírica
- El diagnóstico
- Institucionalización

El primer momento se describe en el periodo entre los años 2000 – 2007 (y parte del 2008) donde no existía un responsable para el tema de la comunicación social en la institución. Esta tarea se la hacía según el momento y el contexto, es decir carecía de un plan y era meramente circunstancial. Esto no quiere decir que se haya hecho sin la asesoría de un profesional, ya que por ejemplo, para construir campañas se contrataba empresas privadas o consultorías para el efecto.

La etapa del diagnóstico corresponde al año 2008, y corre a la par de la construcción del plan estratégico de desarrollo. De hecho, una de las preocupaciones fundamentales de los actores que construyeron este plan era la socialización del mismo entre los demás actores y la sociedad civil para el empoderamiento de sus postulados y ejes. El diagnóstico se compuso de las siguientes partes:

- Visitas de sensibilización a los gobiernos miembros de la mancomunidad para informar el propósito y las bondades de la comunicación.

- Levantamiento de información a través de encuestas individuales para conocer la fluidez y problemas en la comunicación a nivel interno de cada gobierno y entre ellos;
- Talleres de identificación de las dificultades de la comunicación a nivel tecnológico y a nivel personal y la incidencia en las relaciones interpersonales e interinstitucionales.

En aquel entonces el diagnóstico decía lo siguiente: “La Mancomunidad de la Cuenca del Río Jubones, no tiene una Planificación Estratégica de Comunicación Organizacional, ni medios correctamente estructurados para estos fines, sin embargo, los niveles de comunicación actual han permitido un normal desarrollo y crecimiento, especialmente apoyados por un estilo de dirección de apertura al diálogo y al logro de acuerdos que facilitan los flujos de comunicación tanto ascendente como descendente.”

El diagnóstico concluyó con la formulación del “Plan de Comunicación para la MCRJ (PC-MCRJ)” un documento que sugiere estrategias de comunicación organizacional para la MCRJ.

A finales de 2008, la MCRJ priorizando las recomendaciones estratégicas de comunicación emprende la institucionalización de la esta área. Esto fue posible gracias a un convenio con el Servicio Alemán de Cooperación Social y Técnica (DED, por sus siglas en alemán) que cofinancia un profesional en la mencionada materia.

Con las consideraciones del Plan de Comunicación y las necesidades del plan estratégico de desarrollo, se llegó a construir un nuevo “Proyecto de Desarrollo Comunicacional para la cuenca del río Jubones” (PROY-COM), originalmente titulado “Plan de desarrollo comunicacional” que tuvo que ser adecuado bajo la figura de proyecto para su gestión ante la cooperación. De hecho el PROY-COM es una actualización del PC-MCRJ, en la que se priorizaron líneas operativas de intervención.

De manera sintética, el PROY-COM tiene entre sus objetivos y fines:

- Socializar / posicionar los ejes y postulados del Plan Estratégico de la cuenca entre los actores institucionales, y sociedad civil para su empoderamiento.
- Fortalecer la comunicación interna: agilizar la gestión y flujo de información, desarrollar la identidad (en torno al plan estratégico y la mancomunidad), promover participación política y técnica, reducir disonancias y conflictos entre los miembros.
- Fortalecer la comunicación externa: agilizar la gestión, ampliar el marco de relaciones, desarrollar imagen, incidencia política y opinión pública, brindar transparencia, promover la participación institucional y comunitaria, reducir disonancias y conflictos entre actores.

El valor distintivo del PROY-COM es que si bien favorece la proyección institucional de la MCRJ, la prioridad está en función de la cuenca hidrográfica y sus actores, alrededor del Plan Estratégico. No se privilegia la tutoría, sino a los actores en torno a postulados de desarrollo. Esto en base a la consideración de que la MCRJ es sólo un actor más, (sin embargo el más importante) dentro del territorio de intervención.

El PROY-COM como instrumento guía está pensado de 2009 hasta 2011, es decir con resultados de mediano plazo e inversiones urgentes. Sus recomendaciones han sido priorizadas e introducidas en los planes operativos anuales 2009 y 2011 de la MCRJ asignándole recursos (limitados) en función de alcanzar metas concretas.

Por ejemplo, el 2009 se sabía como año electoral, con posibles cambios de autoridades en los gobiernos miembros. Por ende se priorizó la intervención comunicativa hacia el fortalecimiento de la identidad en base a los principios del mancomunamiento y los postulados del plan estratégico.

En variación a lo anterior, el 2010 se preveía como año de transformaciones en que la constitución demandaba adaptarse al nuevo orden jurídico en construcción en la Asamblea Nacional, por ende se enfocó la inversión y la acción hacia la comunicación interna (político y técnica) y externa (interinstitucional) sobretodo con niveles de gobierno y entidades del estado.

El 2010 da cuenta, pues, de la voluntad de armonizar la institución con lo que demanda la constitución y el COOTAD, y alinear el plan estratégico con el Plan Nacional de Desarrollo.

La MCRJ a través del PROY-COM distingue las siguientes prácticas comunicacionales habituales de la institución:

- Institucional: mantener, ampliar y fortalecer el marco de relaciones. Involucrar a más actores en los procesos de intervención en la gestión integral de la cuenca hidrográfica. Esto requiere acciones concretas de relaciones públicas, difusiones mediáticas, actualización de bases de datos de contacto y sostenimiento de la plataforma electrónica.
- Organizacional: fortalecer el uso e implementación de mecanismos, canales y medios de comunicación e información. Crear estructuras orgánicas y/o tecnológicas que faciliten esto.
- Comunitaria: fortalecer formas de comunicación habituales de las comunidades, e implementar otras alternativas que favorezcan su participación en la planificación e implementación del plan estratégico.

e) El departamento de comunicación en la MCRJ: la red de comunicación.

Con la institucionalización, la MCRJ tiene un responsable de comunicación, pero no un departamento con varios profesionales para este fin. Esto último está en la perspectiva después de evaluar los resultados a mediano plazo del PROY-COM.

El responsable de la comunicación en realidad es un facilitador de procesos en la comunicación institucional, organizacional y comunitaria en el marco de lo contemplado en el plan operativo anual, el PROY-COM y el Plan Estratégico. Asesora a la clase política y técnica del organigrama oficial de la mancomunidad. Coordina los flujos informativos que circulan a través de este.

La institución es consciente que la comunicación amerita un equipo de talentos humanos más nutrido, más aún tratándose de un territorio amplio como la cuenca hidrográfica y una institución que abarca 15 gobiernos miembros. Pero la

intencionalidad real, al momento, no es ampliar una estructura orgánica sino facilitar procesos y articular actores.

En función de tener una mayor presencia y cobertura en el territorio, en correspondencia con los objetivos del PROY-COM respecto de la socialización del plan estratégico y la comunicación externa, se propuso la creación de una Red de Comunicación territorial (RED-COM) a inicios de 2009.

La RED-COM como estrategia, corresponde a un esfuerzo de comunicación organizacional, que crea esta estructura convocando a los responsables de comunicación de los gobiernos miembros y otras instituciones con jurisdicción en la cuenca hidrográfica, al igual que a medios de comunicación y otros interesados que estén vinculados a éste ámbito. Al momento participan 14 instituciones, siete de ellas gobiernos miembros (los demás: SENAGUA, SENPLADES zonal 6 y 7, ENERJUBONES, MAE Regional 7, Asociación de Municipalidades del Azuay, y AME Regional 7), y como consecuencia los medios de comunicación han tenido apertura para con los comunicados. Cabe especificar que no todos los gobiernos miembros de la MCRJ cuentan con responsable de comunicación.

El documento propuesta de creación de la RED-COM dice al respecto de ésta:

“Red de Comunicación. Entendemos a esta como una instancia articulada de talentos humanos vinculados a la comunicación y que laboran en niveles de gobierno, organizaciones e instituciones cuya actividad de alguna manera se vincula a la gestión de los recursos hídricos y/o el desarrollo sostenible y que están dentro de la cuenca del río Jubones. / Se trata de una red, es decir que sus talentos miembros se apoyan mutuamente en situaciones específicas para lograr mayor calidad de productos y un mayor impacto de sus acciones institucionales. En este caso concreto, el impacto está orientado desde la comunicación. / En la cuenca del Jubones es imperativo contar con una red de este tipo para una mejor cobertura, agilidad de respuesta informativa, transparencia institucional y comunicación organizacional que eleve la calidad y cantidad de compromiso de las poblaciones con

la gestión integrada de los recursos hídricos con el buen vivir que todas las personas aspiran.”

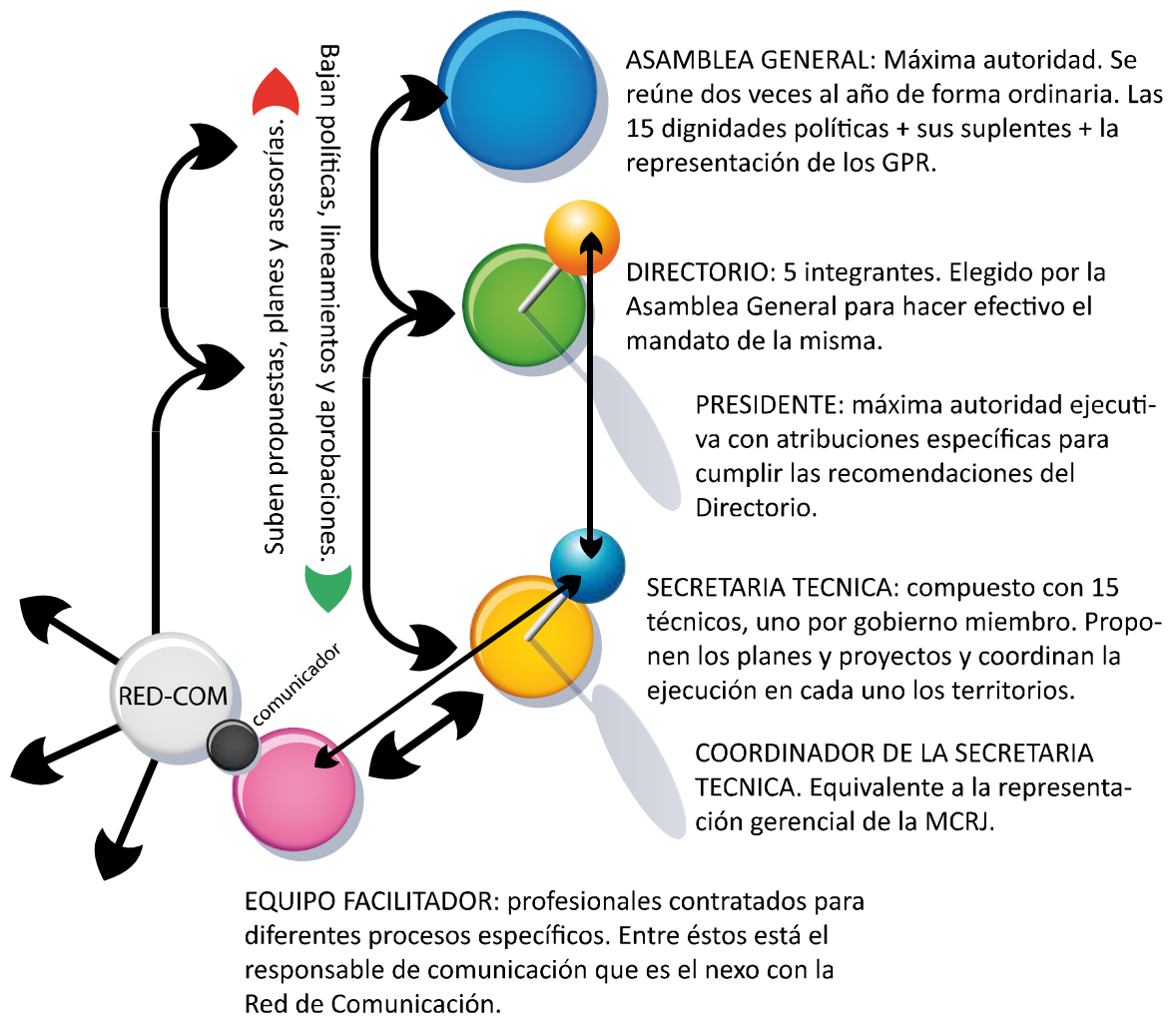
Lo interesante de la RED-COM, al igual que el plan estratégico, es que se trata de una iniciativa no adscrita a la MCRJ (aunque la promueve) sino al territorio de la cuenca hidrográfica. El acta constitutiva de la RED-COM dice al respecto:

“LA RED DE COMUNICACIÓN DE LA CUENCA DEL RIO JUBONES (RED-COM)

- Es una red con enfoque ambiental que pretende fortalecer el tratamiento de esta temática en el plano de los medios y la sociedad civil.
- Es de la cuenca del río Jubones, de los actores que tienen incidencia en el territorio. No es patrimonio de ninguna institución en particular.”

La red, pues, pretende cumplir con el espíritu comunicacional de empoderar a los actores y la sociedad civil en el territorio gracias a la oportunidad de poder ampliar la cobertura en la jurisdicción y área de influencia en la cuenca hidrográfica.

Finalmente, para entender lo mencionado, es menester ilustrar el cómo esta orgánicamente funcionando la MCRJ. Partimos del hecho de que la mancomunidad está compuesta por 15 gobiernos autónomos descentralizados y para poder gerenciar / dirigir / coordinar / asesorar los diferentes procesos se ha estructurado en niveles jerárquicos donde es posible la comunicación descendente, ascendente y horizontal. Así tenemos el siguiente gráfico, donde las flechas indican el flujo de la información:



Capítulo III

USO DE LAS TIC EN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RIO JUBONES

3.1. ¿CÓMO ES LA COMUNICACIÓN EN LA MCRJ?

a) Los medios y canales

El reto de comunicación en la MCRJ es coordinar la comunicación a distancia en trece cantones, al mismo tiempo y con la mayor agilidad posible. Para el propósito se emplean tanto medios tecnológicos como mecanismos presenciales (especialmente en la comunicación comunitaria), con un alto grado de redundancia en el mensaje. Las bases de datos actualizadas son el principal insumo para la comunicación. El problema destacado sigue siendo la falta de retroalimentación oportuna.

La oficina matriz y el 100% de los gobiernos miembros poseen equipamiento básico para la producción, intercambio y envío de comunicaciones formales. Con esto nos referimos a computadores, impresoras, teléfonos y fax. Además, todos tienen derivaciones a extensiones telefónicas departamentales.

También el 100% de los gobiernos miembros cuentan con conexiones de internet. Así mismo todos tienen cuentas de correo electrónico derivados a las secretarías en el caso de los municipios y los asistentes en las prefecturas / vice-prefecturas.

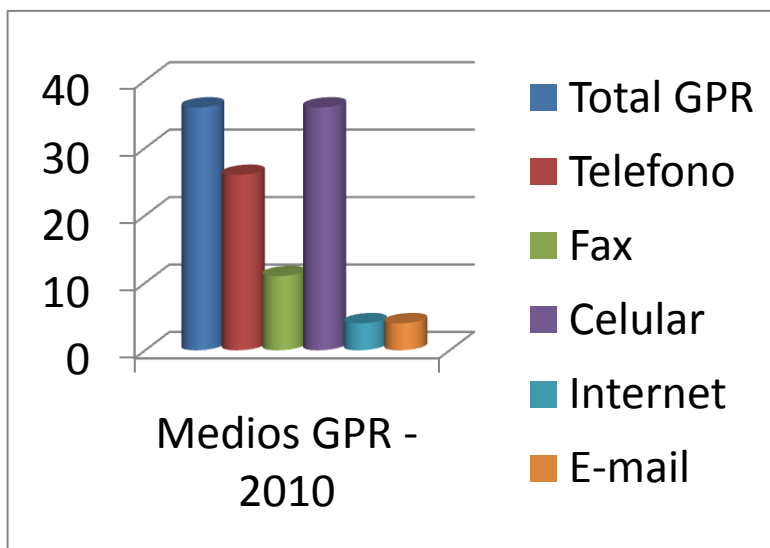
En la base de datos de la MCRJ 2010, 12 de las 15 dignidades políticas han facilitado su cuenta de correo electrónico personal para el envío de comunicaciones. Así mismo el 100% ha facilitado el número de teléfono celular para llamadas pertinentes. Complementariamente, cuatro de los 15 principales políticos tienen cuenta de facebook y tan solo uno de twitter.

El avance en correo electrónico, en la comunicación interna es una gran ventaja, ya que según el diagnóstico del año 2008 “en general, el porcentaje de uso y manejo del correo electrónico es bajo ya que solo el 24% tiene una cuenta y lo utiliza frente

al 72% que no tiene una cuenta por falta de conocimiento de manejo de esta herramienta”.

El proceso de renovación de dignidades posterior a las elecciones locales y seccionales de abril de 2009 y su posesión en agosto del mismo año, creó las condiciones para renovar el estilo de trabajo con el nivel político. Es de recalcar que sólo cinco de los 15 representantes anteriores fueron reelectos, lo cual supuso una Asamblea General nueva, al igual que la Secretaría Técnica que se observa en el cuadro al final del capítulo II.

El gran problema sigue siendo la comunicación con las comunidades y los gobiernos parroquiales rurales. De los 36 GPR, según la base de datos actualizada a abril de 2010, sólo cuatro cuentan con dirección de correo electrónico y acceso a Internet, 26 tienen un teléfono fijo, 11 tienen servicio de fax y el 100% tienen un número de teléfono celular. El dato último, para el contacto depende mucho de la cobertura, pues los representantes están a veces en zonas tan alejadas que es imposible lograr señal de conexión. Esto obliga a que las comunicaciones (a través de cartas) con los GPR tengan que hacerse a través de los municipios lo cual retrasa la oportunidad del mensaje y su respuesta.



Fuente: Elaboración Diego Guamán.

La base de datos 2010 también da cuenta de 37 instituciones prioritarias en el mapa de actores que colaboran en la cuenca hidrográfica. De ellos se tienen datos

completos tanto de directivos como de técnicos delegados a coordinar procesos con la MCRJ.

Sumando la lista, existe un mapa actoral de 147 directivos y técnicos pertenecientes a 93 organizaciones (mancomunidades, municipios, cooperaciones, ONG) dentro de Ecuador, Perú, Bolivia, Salvador, Colombia, España y Alemania con quienes se comparte el interés en procesos mancomunados o gestión ambiental integral. La comunicación con éstos últimos es más bien esporádica y dependen mucho del momento y las circunstancias (intercambio de informaciones puntuales, coordinación y promoción de eventos), dándose básicamente a través de correo electrónico.

A pesar de las ventajas de implementación de medios y canales para la comunicación institucional interna, el promedio de retroalimentación es bajo (43%, en la evaluación del POA 2009) o inoportuno (32% llega tarde o a última hora) a pesar de establecer plazos para respuestas o enviar cartas con anticipación. Esto ha obligado a asumir como estrategia la redundancia del mensaje, es decir se envía, por ejemplo, un oficio por fax, se confirma vía telefónica, también se manda el formato PDF al correo electrónico (incluso con copia a: Nn) y en ocasiones cuando ha habido oportunidad se envía el original físico al gobierno miembro.

Lo descrito grafica una situación en la que se invierte mucho tiempo y recursos para enviar comunicaciones. La falta de respuesta oportuna ha sido explicada desde la abundancia de trámites y gestiones pendientes que se acumulan en los ingresos de las secretarías. Sin embargo, también describe una situación nueva: antes de agosto de 2010, era imposible enviar comunicados oficiales a través del correo electrónico.

Diferente es la situación con las instituciones externas, con quienes las etapas de negociación se hacen, en su mayoría, a través del correo electrónico y en pocas ocasiones se exige una carta para formalizar un proceso. Únicamente al final, en base a la experiencia, se firma un convenio o documento físico. Al respecto, es de destacar la política del Ministerio de Ambiente de reducir el uso de papel, priorizando las comunicaciones electrónicas. La comunicación externa es altamente fluida y con un alto grado de respuesta inmediata (93,33 % en evaluación del POA 2009).

En lo que respecta a la comunicación a través de los medios masivos, lo más destacado es el trabajo a través de la RED-COM, pues el conjunto de relaciones en el territorio ha propiciado no solo mayor oportunidad de cobertura / difusión, sino que los medios se han articulado dando un trato preferencial en contratos de publicidad. Por ejemplo: la campaña de prevención de incendios forestales (junio-diciembre 2010) cuenta con el 50% de descuento en la emisión de mensaje radial.

Otro espacio que se ha aprovechado son los convenios que tienen los municipios con radios y televisoras locales. A través de ellos, la MCRJ puede colocar mensajes específicos y hasta personalizados que corren a cuenta de sus miembros. Esta situación especial es en el caso de: Gobierno Provincial de El Oro y municipios de: Machala, Pasaje, El Guabo, Zaruma, Nabón, Camilo Ponce, Girón y Saraguro.

Entre los medios propios que tiene la MCRJ están el sitio web, el boletín electrónico (por e-mail), y la revista anual. Además de otras publicaciones que se contemplan en el plan operativo anual para diferentes momentos, especialmente campañas ambientales y documentos / materiales de capacitación.

b) La construcción del mensaje

La mayoría de los mensajes emitidos desde la oficina matriz de la MCRJ tienen un carácter informal / horizontal y se concentran en el correo electrónico, intercambio a través del MSN y llamadas telefónicas. Los contenidos están orientados hacia la coordinación de actividades y construcción de documentos (proyectos e informes) con el nivel técnico (Secretaría Técnica y Equipo Facilitador). Este tipo de mensajes informales tiene un alto nivel de respuesta. Al final, los productos o resultados terminan siendo construcciones colectivas, consensuadas y participativas.

Las comunicaciones formales u oficiales que requieren una respuesta del nivel político en cada uno de los gobiernos miembro, son más bien construcciones unidireccionales que van desde la Presidencia o la Coordinación de la Secretaría Técnica.

Para los espacios presenciales, generalmente el mensaje es construido por un equipo técnico previo a ser presentado. Este es el caso de las capacitaciones a las

comunidades, por ejemplo. Cuando se trata de presentar propuestas ante la Asamblea General o una institución, los mensajes siempre pasan por la consulta previa ante la Coordinación, el Presidente o el Directorio. De esta manera se mantiene la coherencia del discurso institucional y se reduce posibles situaciones de conflicto.

En la MCRJ todo espacio presencial es preparado con agenda, metodología adaptada y guión orientador. De esto no se debe deducir la manipulación de los resultados, sino mas bien la conservación del orden, manejo del tiempo y la facilitación para que el espacio realmente sea productivo.

3.2. ¿QUÉ HERRAMIENTAS WEB 2.0 UTILIZA LA MCRJ?



Print Screen del sitio www.cuencadeljubones.gov.ec

De todas las herramientas de las que se vale el gobierno electrónico es sin duda la página Web la que más posibilidades ofrece. Esta faceta del gobierno en línea está, pues, destinada a la ciudadanía, dispuesta a su servicio y consulta, permitiendo a la vez su participación e involucramiento con las acciones y decisiones institucionales. Por ello, las organizaciones conciben a su sitio como parte fundamental de la comunicación organizacional.

Involucrar a los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones es positivo para reducir posibles conflictos y se obtienen muchas ventajas. Por ejemplo, aquellos que participan están más predispuestos a articularse a las iniciativas de intervención. También, se obtiene apreciaciones de la realidad más nutridas que permiten decidir más eficazmente, se consiguen consensos más amplios y conscientes y se puede movilizar al ciudadano o grupo en torno a las políticas públicas. En definitiva, Internet representa una oportunidad de comunicación organizacional y participativa porque tiene potencial para organizar a la ciudadanía en torno a los objetivos del desarrollo y familiarizarla con los asuntos públicos.

La MCRJ cuenta con sitio web desde 2008 bajo el dominio www.cuencadeljubones.gov.ec, y es alrededor de esta plataforma que se intenta construir la interactividad de los talentos humanos vinculados a la institución. Los beneficios que persigue la institución a través de las aplicaciones web 2.0, conforme a lo mencionado en el capítulo I son:

- Acceso a información pública actualizada.
- Mayor capacidad de planificación, coordinación y respuesta de los gobiernos.
- Simplificación y agilidad de trámites.
- Reducción de costos, ahorro de recursos.
- Transparencia de procesos.
- Interacción con la comunidad.
- Vigilancia ciudadana o control social en asuntos públicos.
- Rendición de cuentas.

El PROY-COM contempla entre uno de sus resultados respecto del sitio web, el pasar de una plataforma estática a una interactiva, hecho que se produjo, en parte, en febrero de 2010 tras tres meses de trabajo interno (desde noviembre 2009) experimentando con el sistema JOOMLA.

Aunque el sitio no está terminado, ya incorporó algunas herramientas para el uso de la Secretaría Técnica y el Equipo Facilitador. En ese sentido hay que resaltar que el público destinatario de las aplicaciones es netamente interno al menos en el periodo

enero – junio 2010. El siguiente paso es dinamizar aun más el sitio, de manera progresiva para vincularse a usos con la sociedad civil.

La idea de implementar herramientas de intercambio online se concibió con el objetivo de facilitar la coordinación, debate y participación a distancia. Esto por cuanto a nivel técnico siempre se están monitoreando proyectos, creando soluciones o construyendo propuestas y no es posible movilizar a los técnicos con mucha frecuencia para reuniones presenciales. De hecho la Secretaría Técnica se reúne de manera ordinaria una vez por mes, itinerantemente por los cantones, más por un principio de equidad que de eficiencia.

Otra de las razones para implementar tales herramientas es justamente el ahorro de tiempo. Los desplazamientos itinerantes provocan que a veces las distancias recorridas sean muy largas reduciendo el tiempo de reunión efectivo. Esto implica que los temas no se puedan tratar con la profundidad debida. En la misma línea está el hecho de que los técnicos tienen una carga ocupacional muy alta que a veces indispone la movilidad desde su cantón. Esto también significa que tienen poco tiempo para sentarse frente al ordenador: unas dos horas diarias en diferentes momentos, según estimaciones del PROY-COM (actualización) recogidas en las propias reuniones de la Secretaría Técnica durante el segundo semestre de 2009.

Con estas consideraciones es que se presentó la propuesta de innovación del sitio web y se empezó a trabajarlo a finales de 2009. Dentro del plan operativo anual 2010, este resultado está contemplado en:

- Proyecto 5: “Fortalecimiento institucional de los gobiernos miembros y de la MCRJ”, dentro del objetivo específico 4: “Fortalecer las estructuras y mecanismos de información y comunicación interna y externa entre gobiernos y la sociedad civil dentro de la cuenca del río Jubones”, resultado 4.4: Página web dinámica.

El principio oficial para implementar las herramientas web 2.0 en el sitio web es la facilitación, en virtud de lo cual se seleccionaron aplicaciones parecidas a las que ya empleaban algunos técnicos. El criterio entonces fue el adaptarse a lo que ya se usa y brindar algo que estén en condiciones de emplear.

En el sitio web de la MCRJ se pueden encontrar tres herramientas del entorno web 2.0:

- **CHAT:** se ha tomado el típico recurso “blastchat”, que es una versión beta. El objetivo es permitir desarrollar sesiones con varios participantes a distancia para evitar el desplazamiento. La puntualidad es mucho más elevada, pues previamente se convoca vía correo electrónico facilitando los documentos de respaldo. Los usuarios han manifestado en los monitoreos 2010 del PROY-COM que la limitante es la dificultad para moderar las intervenciones y visibilizar documentos.

Potencialmente, los usuarios de la Secretaría Técnica pueden emplear la herramienta sin necesidad de la coordinación del Equipo Facilitador, es decir pueden auto-convocarse.

- **FOROS:** se implementaron para poder debatir temas y trabajar documentos a distancia con la Secretaría Técnica y el Equipo Facilitador, sin el inconveniente de tener que conectarse a una hora fija. Cuando toca trabajar un documento se deja generalmente abierto un foro una semana, después de lo cual se cierra y se sistematizan los resultados. Tiene la ventaja de poder visibilizar el documento y otros recursos que se postean (desde slideshare, por ejemplo). El problema es que el nivel de participación es inferior que en el chat porque los técnicos aún no se familiarizan con la herramienta o no se fijan un tiempo para emplearla. Al principio era un foro propiamente dicho, pero en la actualidad se ha colgado artículos con buzón de comentarios porque al parecer hay mayor familiaridad con este recurso.
- **TWITTER:** (<http://www.twitter.com/MCRJubones>) cuando se implementó se lo hizo con tres objetivos:
 - promocionar links de los boletines electrónicos (distribuir contenidos),
 - informar online de las sesiones oficiales, y
 - brindar a los técnicos un acceso rápido para que consultaran las actividades en el territorio para poder coordinar a distancia.

El valor agregado es la transparencia. Sin embargo, tiene muy pocos seguidores y carece de una estrategia de marketing online. Ningún gobierno, excepto la prefectura del Azuay, maneja una cuenta de twitter, tampoco los técnicos. Uno de los retos es justamente entender e implementar esta tecnología en los gobiernos miembros.

Los tres recursos mencionados son parte intencional del proceso de innovación del sitio web y su finalidad principal es facilitar el intercambio entre profesionales para generar contenidos y coordinar actividades a distancia. Aparte de las mencionadas hay otras tres herramientas cuyo uso cotidiano o instrumental se ha orientado a lo institucional, al menos en los dos primeros casos.

- **MSN:** el Messenger es la tecnología más empleada para coordinar actividades. Las ventajas son:
 - ha permitido reducir el uso del teléfono,
 - facilita un intercambio rápido y en doble vía,
 - tiene capacidad para intercambiar archivos en tiempo real (de hasta 10 MB)

Ya que se visibiliza quién está conectado resulta más fácil establecer el contacto. A nivel de equipo facilitador se trabaja en el “Messenger social” para compartir, descargar y construir diferentes documentos a través del grupo “EqF”.

Seis de los 11 miembros del Equipo Facilitador, ocho de los 15 integrantes de la Secretaría Técnica, y todos los integrantes de la RED-COM emplean esta herramienta de forma rutinaria. Aunque la aplican a su entorno laboral, estos talentos humanos han manifestado que lo más interesante es contar con contactos externos en el marco del círculo de amistades y relaciones profesionales para programar agenda personal y obtener ayuda, respectivamente.

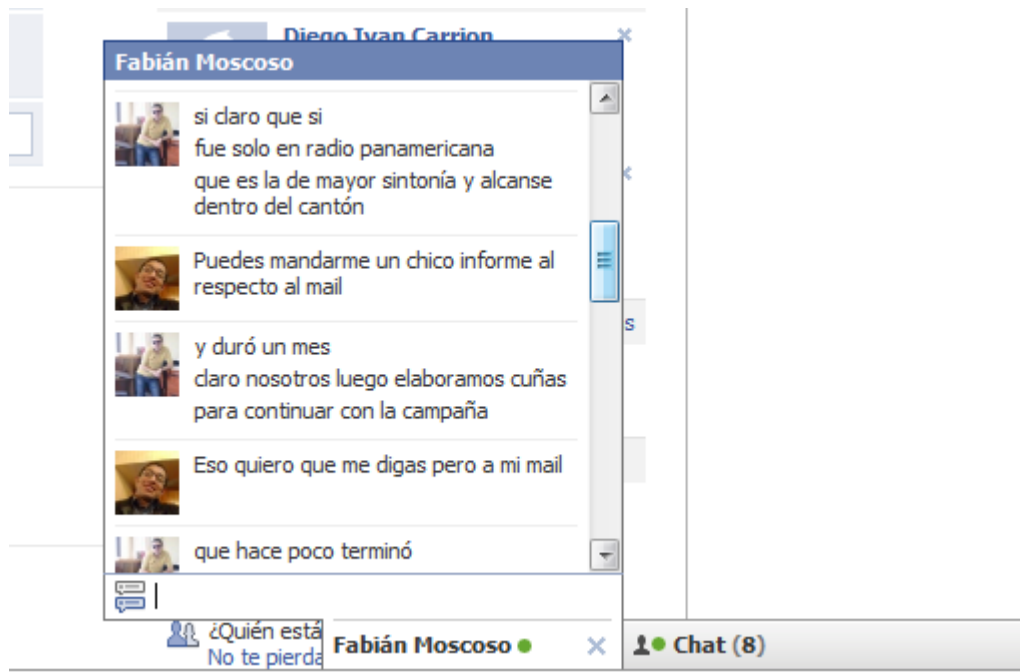
- **SLIDESHARE:** (<http://www.slideshare.net/Mancomunidad>) la cuenta en esta plataforma se abrió originalmente para compartir documentos que eran muy pesados para ser enviados por correo electrónico. Luego pasó a ser herramienta complementaria para los foros y medio para promoción del sitio web, al observar una creciente visita y descarga de los recursos que se colgaban. La cuenta se mantiene y se actualizan contenidos con frecuencia, generalmente power points de talleres y PDF de proyectos o productos comunicacionales (afiches, folletos, plegables).

Una tarea rutinaria del uso del slideshare es dar de baja a contenidos que ya han cumplido su ciclo en apoyo a los foros o debates. Los contenidos que sí se dejan colgados son aquellos cuya vida útil es más perenne. Esta dinámica de actualización permite introducir nuevos “tags” que hacen referencia en los buscadores.

- **FACEBOOK:** en realidad esta herramienta no se usa a nivel institucional, pero a nivel personal existen los siguientes datos: 4 de los 11 miembros del Equipo Facilitador tienen una cuenta, 7 de los 15 miembros de la Secretaría Técnica, 3 de los 13 Alcaldes, 1 prefecto (Azuay) y 5 de los 12 miembros de la RED-COM. La herramienta esporádicamente se usa para compartir eventos, es un medio más de contacto y carece de estrategia desde la MCRJ.

Al consultar a los usuarios de la Secretaría Técnica, estos han coincidido que abrieron la cuenta por invitación de un usuario de contacto del correo electrónico y que la aplicación que más usan es el chat del facebook.

También, cada vez que acceden tratan de ampliar la cantidad de “amigos”, lo que se parece más a un “ranking de popularidad” puesto que en realidad son muy pocos los contactos de facebook que realmente conocen y mucho menos con los que chatean.



CAPTURA: Detalle del chat del facebook, dos integrantes de la RED-COM empleando la herramienta con fines institucionales. En esta conversación se trabaja un informe de una campaña ambiental.

3.3. TIPO DE CONTENIDOS DIFUNDIDOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS WEB 2.0

La página web está destinada a cumplir tareas organizacionales y democráticas valiéndose de la interacción consciente con los ciudadanos, aunque para llegar a este nivel se tenga primero que probar la efectividad de herramientas con el nivel técnico. Esto supone que en la plataforma virtual se plasmen mecanismos que faciliten la comunicación interactiva para el servicio y la participación activa en las decisiones y los temas públicos.

Antes que para la difusión las herramientas que ha priorizado la MCRJ están orientados al intercambio. En el caso del chat, foros y MSN lo que interesa es superar el problema de la distancia en la coordinación. Se busca generar debate y participación con mayor efectividad optimizando el tiempo y la calidad de argumento. Los principales productos de esta labor son documentos que quedan como medio de verificación de reuniones no presenciales. Facilitar la oportunidad de consenso, participación y transparencia son los principios que mueven esta dinámica.

Experiencias interesantes se han presentado para facilitar archivos. Ejemplo: para realizar notas o boletines a través del MSN se han hecho entrevistas virtuales mínimas y se han enviado fotos.

El twitter es básicamente informativo distribuye links de los boletines, de archivos colgados en slideshare, invita a reuniones, informa de la agenda planificada y cubre sesiones oficiales. El slideshare distribuye documentos útiles con gran demanda por su contenido técnico.

3.4. ESTRATEGIAS TIC QUE HAN RESULTADO EXITOSAS PARA LA MCRJ

El slideshare es una aplicación que tiene bastante atención porque permite promocionar el sitio web con bastante efectividad. De hecho al teclear en la barra de búsqueda de esta aplicación el término “mancomunidad” o “jubones”, archivos colgados por la MCRJ aparecen entre los primeros resultados (efectividad de los tags introducidos).

Esto conjugado con la labor de la RED-COM con los medios ha elevado la posición del sitio web en el buscador Google, gracias a la cantidad de boletines publicados en las versiones electrónicas de los diarios del territorio. La situación describe un cambio, ya que antes de 2010 el sitio no aparecía entre los primeros resultados del buscador.

La MCRJ se ha apropiado del término “Jubones” en comparación con sus competidores como son ENERJUBONES, SENAGUA, INAR, INAMHI. La estrategia que ha funcionado es evidente COLOCACION DE BOLETINES + SLIDESHARE.

También ha contribuido el hecho de que el término “Jubones” no sea muy demandado, sin embargo como se mencionó, antes de 2010 el sitio web no aparecía entre los primeros resultados, en la actualidad es segundo solo después del concepto que oferta Wikipedia.

Es difícil determinar qué tanto ha contribuido el twitter a este fin pues tiene menos de 10 seguidores, sin embargo es posible visibilizar los twetts sin necesidad de tener una cuenta.

De la consulta a los miembros del Equipo Facilitador, éstos han manifestado que rara vez (1 visita al mes) han consultado la cuenta institucional de twitter. Situación semejante a sucede con la Secretaría Técnica.

3.5. FUTURAS PROYECCIONES A TRAVÉS DE INTERNET COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN.

3.5.1. Ley de transparencia y .gob

Desde el punto de vista de la democracia y la participación política de los ciudadanos, el cumplimiento de la ley de transparencia es el principal objetivo de los portales o páginas web gubernamentales o del sector público.

Solo con información transparente y completa, el ciudadano puede trabajar sobre su conciencia política para formarse una opinión propia que le faculte para participar en los diferentes espacios públicos. Lo contrario, limita al individuo, quien al verse desprovisto de elementos de juicio, se ve obligado a aceptar la opinión y las decisiones aparentemente consensuadas y mayoritarias que se plasman a través de los medios masivos, los discursos de gobernantes y de *líderes* de opinión.

El proceso de adaptación jurídica de la mancomunidad como ente con personería jurídica privada hacia consorcio de carácter público exigirá que, acorde a lo demandado por el Ministerio de Telecomunicaciones, se tenga que cambiar la extensión “.gov” a “.gob”.

Otra de las implicaciones de este proceso es que se tendrá que pensar en una nueva innovación de la plataforma para responder a las “Especificaciones técnicas para el diseño y construcción de sitios en Internet en cumplimiento de la ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública”, documento de la Comisión Nacional de Conectividad del MINTEL.

Mientras la MCRJ permanezca como entidad privada no está obligada, formalmente, a cumplir con la Ley de Transparencia. Sin embargo, tal situación ya se previó en el Plan Operativo Anual y el diseño actual del sitio está casi acorde a lo demandado

por el MINTEL. Una vez dado el paso hacia consorcio (estimado para marzo de 2011), quedará hacer los ajustes del caso que ya se vienen preparando de manera interna.

3.5.2. Apropiación del término “consorcio”

Dado el proceso de innovación, la MCRJ dejará de usar el término “mancomunidad” para concentrarse en la palabra “consorcio”. Puesto que esto ya estaba previsto (según se seguía el avance de los debates del COOTAD en los meses anteriores a su aprobación) se concentró la atención en el término “Jubones” para posicionarlo en Google. Esto último amerita continuar reforzándolo.

La tarea será asociar JUBONES con CONSORCIO. “Consortio” es un término mucho más competido que “mancomunidad” lo que implicará una estrategia más amplia que distribución de boletines y slideshare. En virtud de ello cabe pensar en las redes sociales y los blogs comunitarios dentro de una estrategia no solo de marketing sino de oportunidades de acceso y participación en los procesos de desarrollo.

3.5.3. Red de blogs comunitarios

El *empoderamiento* del ciudadano es algo que no se consigue con simple disposición legal y publicación transparente de información. Es un proceso de capacitación sobre derechos y obligaciones; normas legales; habilidades de lectura; uso de tecnologías y, aprovechamiento real de la información para generar repuestas y espacios de participación que permitan al ciudadano / comunidad participar y ejercer influencia en la sociedad, los temas públicos y las decisiones de las entidades públicas.

Para 2011, la institución tiene previsto implementar una red de blogs comunitarios partiendo desde los gobiernos parroquiales rurales (GPR). Este es un proyecto anexo, o complementario al proyecto “Agua y gobernanza” de prioridad para dicho año.

Agua y gobernanza, pretende implementar la cogestión de los recursos hídricos articulando a los sectores público, privado, civil y comunitario con la intención de proveer de agua potable y garantizar la cantidad y calidad del vital líquido para diferentes usos.

El proyecto denominado “PROGRAMA DE CAPACITACIÓN WEB 2.0 EN LOS GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DE LA CUENCA DEL RIO JUBONES” es básicamente de conectividad digital y dice en sus antecedentes:

“Existen 36 GPR dentro de la cuenca del río Jubones. Hay muchos más en las provincias de Azuay, El Oro y Loja. Algunos GPR han manifestado que no están capacitados para el uso de tecnologías de computación como manejo de software, peor aún Internet. Esto supone una brecha digital indeterminada que impide la conectividad y el acceso en el siglo XXI, denominado como la época de la sociedad de la información y el conocimiento. Dicho aislamiento y situación, es uno de los supuestos en la baja participación de estos niveles de gobierno en la dinámica del desarrollo regional y nacional.”

Complementando, los objetivos de mencionada iniciativa se proponen:

OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer la capacidad institucional de los GPR para dominar herramientas útiles para la comunicación, integración, transparencia y participación a través de medios digitales relacionados con el uso de Internet.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Facilitar el proceso de conectividad de los GPR en las Provincias de Azuay, El Oro y Loja (Saraguro) a través de la capacitación básica en el manejo y uso de herramientas Web 2.0.
- Fortalecer la integración institucional de los GPR en la cuenca del río Jubones, a través de una red virtual interactiva basada en uso de herramientas Web 2.0.
- Fortalecer la Red de Comunicación con comunicadores populares rurales capacitados en el dominio de herramientas Web 2.0.

- Promover la implementación de espacios de transparencia, libre expresión, y participación a través del uso de herramientas Web 2.0 por parte de los GPR.
- Reducir la brecha digital en los GPR de la cuenca del río Jubones.

La parte de implementación del proyecto implica articular presupuestos de los propios GPR, la cooperación y la MCRJ (25.580 USD en equipos) para dotar de computadores portátiles y conexiones inalámbricas, más capacitación en el uso de herramientas sencillas como el correo electrónico, el MSN y blogs (+ aplicaciones útiles). El PNBV (Ob. cit., pág. 113) dice al respecto:

“En este contexto, la dotación de hardware a la población es complemento a la conectividad y aspecto determinante para garantizar niveles mayores de alistamiento digital; es decir, aumentar las capacidades generales para usar efectivamente las TIC.

Para el efecto, se deben considerar dos acciones estratégicas claves: facilitar el acceso a computadores a todos los estudiantes de nivel básico y medio, así como, dotar de tecnología de punta a las **Juntas Parroquiales Rurales** y a las escuelas para convertirlas en catalizadores de los esfuerzos de alistamiento digital al transformarse en telecentros a disposición de la comunidad.”

La red de blogs comunitarios no apunta al sector educativo, pues, no es competencia de los gobiernos miembros y por tanto no entra en los roles institucionales de la MCRJ. El énfasis sin embargo si está enfocado hacia los gobiernos parroquiales rurales.

Uno de los beneficios directos e inmediatos será el incremento de información accesible sobre las realidades del territorio. Esto, en el mundo de la gestión del desarrollo es vital para seleccionar zonas de intervención, monitorear procesos, promocionar proyectos y establecer contacto.

Otro beneficio es que, mientras por un lado se amplían las oportunidades, por otro se reduce la intermediación. La Constitución 2008 dispone que entre sus competencias, los niveles de gobierno gestionen la cooperación nacional e

internacional. Esto deja fuera a las fundaciones y ONG, organizaciones a quienes se les ha increpado la absorción de la mayoría de los recursos destinados al desarrollo.

El tiempo estimado de duración de las capacitaciones es de cinco meses, con dos meses de seguimiento que permita garantizar que las herramientas se estén realmente empleando.

Los blogs son el centro de la atención del proyecto, ya que se trata de articular una red que esté vinculada entre sí. También se justifica bajo el hecho que es más fácil administrar un blog que una plataforma web exclusiva o más compleja como JOOMLA y ya que los GPR son niveles de gobierno también se les facilita cumplir con la ley de transparencia.

La MCRJ como tutora del proyecto, pretende facilitar dominios personalizados a cada uno de los blogs y enlazarlos a través del sitio web de la institución. La estrategia futura, en virtud de los resultados es motivar la conformación de info-centros comunitarios. No se tiene contemplada la réplica, pues experiencias anteriores han demostrado que las capacitaciones raramente van más allá del beneficiado.

3.5.4. Geoportal

El sitio web de la MCRJ, futuro consorcio, se encuentra a nivel interno probando tecnologías para implementar un geoportal.

Se trata de disponer toda la información geográfica que tiene la institución y que se maneja en programas especiales como ArcGis, dentro de una plataforma virtual de acceso público. En tareas semejantes también se encuentra el Gobierno Provincial del Azuay a través de la Infraestructura de Datos Espaciales (IDE).

El geoportal se pensó como una solución para darle valor y uso a la información generada a través de diferentes estudios. Los valiosos datos que se encuentran archivados podrían servir para sustentar planificaciones de diferentes procesos de desarrollo.

Otra de las razones para esta plataforma, es que hay muy pocos capacitados para interpretar los datos de la información geográfica y lo que se pretende es proyectar dicha información en modelos de comprensión y uso no complejos.

En definitiva se trata de prestar información de servicio. Los beneficios del geoportal son:

- Acceso público a la información geográfica de la cuenca geográfica.
- Actualización de datos e indicadores de forma colectiva en el territorio (requiere usuario autorizado) y reducción de la entropía informacional.
- Información disponible para utilidad de planificación, ordenamiento territorial u otros fines institucionales y/o particulares.
- Libre descarga de los archivos en versiones compatibles con programas especializados y otros formatos convencionales (PDF, JPEG, por ejemplo).
- Reducción del tráfico / comercio de información pública.

El geoportal permitirá, pues, planificar mejor el territorio en función de la gestión integral de los recursos naturales, el uso del suelo y la administración del espacio. Esto sobretodo que ya existe el COOTAD que tiene por mandato para los diferentes niveles de gobierno, elaborar los planes de ordenamiento territorial previo a las planificaciones.

3.5.5. Red de radios municipales

El PROY-COM en su actualización 2009 considera oportuno empezar un proceso de implementación de radios municipales con cobertura sobre el territorio de la cuenca hidrográfica del Jubones.

Contar con una propia red de radios está pensado para mantener informada permanentemente a la sociedad civil, promocionar los postulados del plan estratégico, difundir campañas de educación y sensibilización ambiental, rendir cuentas y brindar transparencia.

La introducción de este resultado se hizo en base a la apertura que brinda el estado para la concesión de frecuencias a entidades del sector público. En ese sentido se

tiene pensado una red conformada por cuatro emisoras ubicadas de manera estratégica en Saraguro, Santa Isabel (o Pucará), Pasaje y Zaruma. El proceso de Saraguro está prácticamente finalizado y empezará sus emisiones a finales de 2010 o inicios de 2011.

Para las demás radios, están listos los términos de referencia para la contratación de la consultoría encargada de llevar adelante los estudios de factibilidad y otros requerimientos que demanda la SUPERTEL al respecto. Incluso se cuenta ya con recursos económicos para solventar esta etapa considerada para el 2010 según el plan operativo anual de la mancomunidad. El PROY-COM estima que para finales del 2011 la red de radios municipales en la cuenca del río Jubones debe ser una realidad.

En términos generales se espera que para 2011 se consoliden las herramientas que contempla la planificación del sitio web hacia un uso más estratégico, se ordene mejor el diseño en correspondencia con lo demandado por el MINTEL y se amplíe la cobertura y el número de usuarios territoriales a través de la red de blogs comunitarios.

Capítulo IV

PANORAMA ECUATORIANO EN EL USO DE LAS TIC EN LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN.

4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

4.1.1. En relación con los objetivos de la CMSI

La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (Ginebra 2003, Túnez 2005) acordó 10 objetivos articulados a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, pero que tienen relación directa con el grado de implementación de las TIC para superar las inequidades en la prestación de servicios y por ende reducir índices de pobreza vinculados a la brecha digital. Los objetivos de la CMSI tienen por plazo el año 2015 al igual que los ODM.

Por su parte, los planes aplicables a nivel territorial tienen los siguientes plazos:

- Plan Nacional del Buen Vivir: 2009 – 2013.
- Plan Estratégico de Desarrollo de la Cuenca del Río Jubones: 2008 – 2018.
- PROY-COM: 2009 - 2011.

Entre las tres planificaciones existe coherencia, es decir (de abajo hacia arriba) están alineados y armonizados tanto en sus postulados como en sus objetivos. Específicamente el PNBV está armonizado perfectamente con los ODM. Completando el escenario, el estado ecuatoriano es miembro de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Para el tema que nos compete, el sitio web www.cuencadeljubones.gov.ec en base al planteamiento del PROY-COM se alinea, de manera directa, con tres objetivos de la CMSI:

1. Utilizar las TIC para conectar aldeas, y crear puntos de acceso comunitario.
6. Conectar los departamentos de gobierno locales y centrales y crear sitios web y direcciones de correo electrónico.

8. Asegurar que todos los habitantes del mundo tengan acceso a servicios de televisión y radio.

El primero sobretodo se expresará en 2011 con la implementación de la red de blogs comunitarios. Aunque ahora es un proyecto en etapa de gestión, es parte de la estrategia de conectividad para la democracia conforme a los postulados del PNBV.

Para el PROY-COM los blogs comunitarios terminan siendo la estrategia principal para reducir la brecha digital en las zonas rurales y fortalecer la comunicación en el territorio. A nivel organizacional es la oportunidad para articular más miembros a la RED-COM y tener mayor presencia y cobertura.

Recordando que el PROY-COM está pensado hasta 2011, la red de blogs y la red de radios municipales terminan siendo el clímax de esta planificación comunicacional cuyo enfoque es hacia la sociedad civil.

El objetivo seis, también tiene mucho que ver con la red de blogs comunitarios. En la etapa actual 11 de los 15 gobiernos miembros tienen un sitio web que está vinculado desde el sitio web de la MCRJ. Siete de estos sitios ofertan el vínculo hacia www.cuencadeljubones.gov.ec.

Como ya se vio a nivel de los miembros de la MCRJ hay un 100% de uso de correo electrónico a nivel: institucional, político y técnico, al menos aquellos que tienen relación o responsabilidad directa con la mancomunidad.

Finalmente el objetivo ocho se cumpliría con la red de radios municipales que están en etapa de gestión. Esa red apunta a tener cobertura en las zonas: alta, media y baja de la cuenca del Jubones y llegara a públicos rurales y urbanos. Dado que se estima que dentro del territorio viven alrededor de 230.000 personas, la ubicación estratégica también está pensado en llegar a buena parte de los habitantes.

4.1.2. Sobre los contenidos del sitio web institucional

El sitio web de la mancomunidad en estudio, a partir de 2010 emplea la plataforma JOOMLA, que es una herramienta para la creación y administración online de páginas web.

JOOMLA es de libre acceso (gratuito), más fácil de manipular que la programación, permite niveles de administración, es compatible con la mayoría de servidores, soporta varios lenguajes, incluye ciertas aplicaciones dinámicas, está en constante desarrollo y es una herramienta promovida incluso desde el estado central y organismos como la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME).

El sitio obedece a la mayoría de las recomendaciones que hace el MINTEL en el caso técnico-informático. La gran deficiencia es que no plasma las demandas de la ley de transparencia y acceso a la información pública, lo que lo grafica como un sitio no alineado a esta recomendación. Sin embargo, el PROY-COM considera que en el paso a consorcio de carácter público, obligatoriamente se tendrá que incluir esta consideración conjuntamente con el paso a del dominio a “.gob”

De acuerdo con las especificaciones del MINTEL, los sitios del sector público deben disponer un botón llamado “INFORMACION PUBLICA” que despliegue o de acceso a los siguientes ítems:

- 1) Organización interna
- 2) Sueldos y beneficios
- 3) Servicios
- 4) Presupuesto
- 5) Contratos
- 6) Rendición de cuentas
- 7) Responsable de la información
- 8) Información reservada

En la parte estructural de los contenidos podemos decir que el sitio tiene o pretende tener espacios en tres niveles:

- Informativo: donde consta información tanto de carácter institucional como generalidades respecto de la cuenca hidrográfica.

- Participativo: donde se cuentan recursos para el contacto y el intercambio. Están: buzón de mensajes, chat, foros. Las herramientas web 2.0 están en la perspectiva.
- Técnico: que es básicamente el geoportal en camino de implementación.

4.1.3. Sobre la comunicación interna y externa

El proceso de institucionalización de la comunicación en la mancomunidad trajo como gran ventaja la construcción de un plan de comunicación (que terminó consolidándose como PROY-COM) que puso fin al periodo en que esta tarea se hacía de manera empírica o se confiaba a agentes externos.

Aunque se habla de institucionalización, en realidad no existe un manual de funciones o un reglamento. Las funciones se remiten al PROY-COM, el plan operativo anual y contrato de servicios especializados con un profesional de la comunicación que recoge los resultados de tales documentos orientadores.

En el sentido descrito, el PROY-COM en sí es una estrategia de institucionalización, ya que ha fijado objetivos y metas moderadas, ajustadas a los recursos de que dispone la institución. Para poner un ejemplo, en 2010 el presupuesto para esta línea es de 5.000 USD para gastos operativos, bastante irrisorio si se piensa en cubrir 13 cantones. Sin embargo, la dinámica es articular presupuestos de otras líneas y de otras instituciones para solventar las inversiones.

La eficiencia de inversión y los resultados al final de 2011 deberá ser de alta efectividad de modo que los gobiernos miembros no duden en incluir a la comunicación dentro de una estructura estable y sobretodo estratégica de la institución.

Para lograr resultados reales y efectivos, la estrategia general del PROY-COM pretende consolidar primero lo que ya se tiene en tema comunicación para perseguir nuevas metas. Es por esta razón que la comunicación ha tenido una secuencia progresiva y lógica descrita de la siguiente manera:

- 2009: dedicado a fortalecer la comunicación interna, en medio de un año electoral y aprovechando la oportunidad que significó la renovación de autoridades. Aquí se probó la gran valía de la base de datos de contacto de los miembros de la mancomunidad.
- 2010: enfocado a la comunicación externa, fortaleciendo el círculo de relaciones institucionales en el marco de la innovación institucional hacia consorcio público y consolidando la RED-COM para llevar el plan estratégico a la sociedad civil.
- 2011: que persigue la articulación de los gobiernos parroquiales rurales, las comunidades y la llegada a los amplios públicos a través de dos procesos: la red de blogs comunitarios y la red de radios municipales.

La capacidad de previsión es lo que convierte la estrategia del PROY-COM en una herramienta que guarda correspondencia con los contextos y coyunturas. Para esto, han sido significativos los monitoreos (mensuales) y evaluaciones (semestrales) en el marco del plan operativo anual, y el proceso de actualización (finales de 2009).

A pesar de la planificación de resultados progresivos del PROY-COM se reconoce que la comunicación interna sigue guardando deficiencias, derivadas más de las dinámicas internas de los gobiernos miembros que de la estrategia de la oficina matriz.

De manera general la comunicación externa ha tenido mejores resultados facilitado por la credibilidad de la institución al momento de articular y hacer inversiones, lograr resultados y comunicarlos a la cooperación de manera oportuna.

La relación con las comunidades mantiene por intermediarios a los gobiernos miembros, lo que en sí es considerada una práctica acertada que sin embargo a veces retrasa los procesos. Los espacios presenciales a través de reuniones, visitas o talleres son el principal medio de contacto directo con las comunidades y los gobiernos parroquiales rurales.

El empleo de los medios masivos está reservado para campañas y comunicados de eventos puntuales. La institución carece de presupuesto operativo para una presencia mediática permanente. Alta efectividad ha tenido la RED-COM para trasladar comunicados y boletines.

4.1.4. Sobre las herramientas web 2.0

Aunque se ha tenido una experiencia interesante de posicionamiento web y el sitio pretende ser el centro de la comunicación digital de la institución aún faltan aplicaciones y contenidos por implementar tal cual lo reconoce la institución.

El sitio es un producto en proceso de innovación que tiene algunos objetivos en lo que respecta a los contenidos y aplicaciones informativas y participativas. En ese sentido se apunta a la gobernabilidad y la participación.

GOBERNABILIDAD

- Contribuir a reducir el conflicto por procesos de intervención, con información transparente.
- Llegar a consensos trabajando propuestas de manera colectiva vía online o compartiéndolas a través del sitio.
- Tomar decisiones más acertadas para el bien común recogiendo la opinión y propuestas de la sociedad civil.
- Compartir responsabilidades con sectores y empresas que se articulen al debate y a los proyectos ofertados a través del portal.
- Acercar la institución a las personas y lograr compromisos con la gente.
- Conseguir la movilización social en torno a las propuestas.
- Obtener liderazgo y fortaleza institucional.
- Desarrollar la democracia: relación más cercana con el ciudadano

PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL

- Tener acceso a información transparente.
- Establecer evaluación y control público.
- Contar con espacios de participación pública.
- Generar ideas, opiniones y propuestas.
- Debatir los temas de interés público.

- Influir en la agenda del gobierno y acercarse a él
- Empoderar al ciudadano común.

De la información recogida también se desprende que la institución carece de una estrategia específica de implementación de herramientas web 2.0. Hasta ahora su utilización ha sido parte de soluciones para mejorar la comunicación adaptando aplicaciones a los usos ya acostumbrados. El alcance no va más lejos, no existe una estrategia formal de marketing online que tenga en cuenta a las tecnologías web 2.0, por ejemplo.

Un elemento que resaltar es el aprovechamiento de las herramientas para sostener un modelo de teletrabajo para coordinar actividades en el territorio y construir conocimiento aplicado (ideas, proyectos, informes, monitoreos).

Dado que los principales usuarios y destinatarios de las aplicaciones implementadas son los técnicos relacionados con la mancomunidad, existe la certeza de que no se está llegando al público meta prioritaria que son las comunidades. Hasta entonces, se mantiene la política de fortalecer los mecanismos presenciales acostumbrados y luego diversificar las posibilidades con la red de blogs comunitarios.

4.2. RESULTADOS RELACIONADOS CON LAS EXPECTATIVAS DE TRABAJO SOBRE LAS TIC.

La estrategia general de comunicación según resultados progresivos que plantea el PROY-COM es bastante acertada pero falta experiencia para emplear las herramientas web 2.0.

La investigación apuntaba a buscar experiencias exitosas de implementación de herramientas web 2.0 para mejorar la comunicación. En la MCRJ se encontraron básicamente cuatro: foros, chat, MSN y el intercambio a través de SLIDESHARE.

De esas, la herramienta más empleada ha resultado ser el MSN por sus ventajas competitivas con respecto a las demás, y sobre todo porque es una aplicación que se vincula a la cuenta de correo electrónico. Como se da cuenta en la investigación el e-mail es la herramienta más extendida tanto a nivel político como técnico.

La investigación también apuntaba a encontrar el éxito en el uso de las redes sociales con diferentes fines comunicacionales desde la institución, sin embargo se observa una deficiencia en su uso. Esto corresponde no tanto al desconocimiento de sus ventajas sino a la falta de experiencia en el uso potencial, y porque no corresponde a la estrategia general del PROY-COM de consolidar primero lo que se tiene para luego plantear nuevas metas.

En la perspectiva queda el uso de las redes sociales y existen dos bases prometedoras. Por un lado está el proyecto para la red de blogs comunitarios y por otro está el hecho de que sí existen técnicos y políticos que emplean Facebook, una de las redes sociales con más usuarios en el mundo y que oferta aplicaciones bastante dinámicas.

Otra de las expectativas futuras para la implementación de una estrategia comunicacional con el apoyo de herramientas web 2.0 es el proceso de adaptación de la mancomunidad hacia consorcio. Esto exigirá un esfuerzo para posicionar la nueva entidad y sus postulados, por ende es factible un plan con diversificación de medios, entre ellos internet.

4.3. RESULTADOS RELACIONADOS CON LOS SUPUESTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACION.

SUPUESTO 1. Internet como medio de comunicación.

Para la MCRJ, Internet se confirma con herramienta indispensable de comunicación. El uso actual indica un alto grado de implementación tecnológica, la orientación hacia la comunicación intra-institucional, y con claras proyecciones hacia la comunicación organizacional.

El énfasis que se le da a la plataforma web oficial de la MCRJ confirma, también, el imperativo básico de que toda organización debe contar con medios de comunicación propios, adaptados para las diferentes realidades, públicos y contextos.

SUPUESTO 2: Nuevas tendencias en comunicación virtual y uso de redes sociales como herramientas cotidianas de trabajo.

La investigación da cuenta de cierto grado de implementación en el uso de herramientas web 2.0, y se constata de ello que las redes sociales más populares no son prioridad ni de la MCRJ ni de la mayoría de sus gobiernos miembros. Esto no tanto porque no se perciba su valía, sino porque, la MCRJ sigue un plan propio que antes que atender las tendencias, apunta hacia los usos actuales de sus técnicos y políticos maximizando las herramientas que ya se acostumbra.

Lo anterior no implica dejar de lado las redes sociales. Como se ha visto en el proceso de adaptación a consorcio público será necesaria una estrategia de comunicación digital. Mas sin embargo, también se puede percibir que antes que el marketing, lo prioritario es la comunicación organizacional.

SUPUESTO 3: Uso de las TIC en las organizaciones, instituciones y empresas del Ecuador que apuestan por un mejoramiento de la comunicación.

Para la MCRJ los medios electrónicos le permiten intercambiar más información, en menos tiempo, elevando la participación y el consenso, reduciendo disonancias y posibles conflictos.

Agilizar el proceso de planificación, gestión y toma de decisiones es la dinámica cotidiana de la MCRJ. Pero también le apuesta a la transparencia y la adaptación según las demandas del MINTEL, entre sus proyecciones.

La evolución de las herramientas electrónicas, sus aplicaciones, la compatibilidad y convergencia entre éstas, el incremento y simplificación de sus usos hace atractivo el paquete de tecnologías que se seleccionan y seleccionarán para mejorar los procesos de difusión e intercambio. En la perspectiva está la REDE DE BLOGS COMUNITARIOS como proyección que cuenta con escenario favorable en 2011. En la etapa actual quedan ratificadas las tecnologías habituales: correo electrónico y MSN.

SUPUESTO 4: Empleo de las TIC como generadoras de cambios y promotoras de desarrollo, con especial atención en entidades que mantienen compromiso social.

El proceso histórico de implementación de tecnologías digitales en procesos de comunicación en la MCRJ, da cuenta de que se han logrado cambios a nivel interno sobre todo a partir del segundo semestre de 2009. Con ello ha mejorado el nivel de intercambio, aunque persisten algunos problemas de retroalimentación efectiva. A nivel interinstitucional la situación se describe como más exitosa, con tendencia a conservar y fortalecer los canales empleados.

Las cosas se quedan a ese nivel al momento. A parte de mantener e ir innovando la plataforma web, la MCRJ no ha tenido un impacto social con el uso de herramientas digitales, aunque sí con el uso de medios tradicionales y alternativos. Esto último confirma la política institucional de adecuar las comunicaciones a las formas cómo las personas se informan y comunican.

SUPUESTO 5. Organismos ecuatorianos impulsan el uso de las TIC como apoyo sustancial en las estrategias de comunicación especialmente las dirigidas a la comunidad virtual.

La MCRJ, como se ha descrito, no tiene una estrategia específica de comunicación virtual. Tiene experiencias con ciertas tecnologías, pero no las promueve, más bien busca organizar, facilitar y explotar lo que de una u otra manera ya se venía empleando. Lo que si existe en la perspectiva, y que se ha mencionado en varias ocasiones es la RED DE BLOGS COMUNITARIOS que tiene un carácter estratégico intencional más específico con énfasis en la comunicación organizacional.

SUPUESTO 6. Cómo son usadas las herramientas tecnológicas, de información y comunicación en campañas de desarrollo impulsadas por las organizaciones.

La única experiencia de este tipo en la MCRJ es la “Campaña de sensibilización ambiental a través de los medios masivos y alternativos en la cuenca del río Jubones” cuyos contenidos (afiche, audios, videos) estaban colgados en el index de la web de la MCRJ hasta noviembre de 2010. Aunque hay varios contenidos en

formato PDF se trata más bien de un servicio de información para descarga pública gratuita de publicaciones ambientales.

La mencionada campaña se orientaba a la prevención de incendios forestales y la mayor atención recayó en las radios locales, talleres e impresos para las comunidades.

4.4. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

- a) La institución tiene una planificación ajustada a sus necesidades comunicacionales. El dinamismo se concentra en facilitar el intercambio, acelerar y elevar el nivel de gestión y respuesta.
- b) La MCRJ no se contrapone con los objetivos internacionales y nacionales respecto de la implementación tecnológica para el desarrollo. Es más, está perfectamente alineada en el marco de sus roles institucionales.
- c) El correo electrónico fue una de las herramientas que revolucionó internet, estuvo en sus orígenes y continúa vigente. A nivel de la MCRJ es la herramienta digital más fuerte.
- d) La MCRJ considera a su sitio web como uno de los medios prioritarios de su práctica comunicacional, lo cual representa un potencial para articular redes sociales del entorno web 2.0.
- e) La planificación comunicacional adolece de una estrategia para las redes sociales. El uso de herramientas web 2.0 es más bien instrumental que estratégico y está orientado hacia los públicos internos. Estos públicos pueden ser la base para empezar un trabajo más amplio con redes sociales.
- f) Los resultados progresivos que persigue el PROY-COM son moderados y realistas desde la perspectiva institucional y tienen expectativas prometedoras en el ámbito de la implementación de la comunicación digital para el año 2011. Hasta ahora, la experiencia y evaluaciones han demostrado que el grado de efectividad del PROY-COM ha sido acertado, por lo que se puede esperar igual nivel para los objetivos del año 2011.

4.5. RECOMENDACIONES.

- a) La RED-COM debería capacitarse en el uso estratégico de las redes sociales para instituciones. De esta manera es posible que más organizaciones se beneficien de sus ventajas. Esto es bastante probable ya que se trata de profesionales de la comunicación con pleno interés de aplicarlo. Sus experiencias pueden ser monitoreadas y sistematizadas de modo que se vaya mejorando la estrategia sobre la marcha.
- b) Aunque es poco factible una capacitación al respecto con la Secretaría Técnica, se debería construir una estrategia para motivar el uso efectivo de las redes sociales. Esto podría hacerse a través del propio e-mail, MSN o colgando archivos en el SLIDESHARE con instructivos afines al tema. Lo interesante no es que solo abran una cuenta sino que la mantengan y empleen en su rutina personal y profesional en relación con la MCRJ. Una base para esto son los técnicos que ya emplean el facebook, quienes podrían motivar a los demás miembros de la Secretaría Técnica y enlazarse entre sí.
- c) Se debería aprovechar las diferentes bases de datos y pensar una estrategia personalizada a cada uno de los públicos para vincularse en redes sociales.
- d) Iniciar un trabajo previo a la transformación en consorcio en el tema web 2.0, beneficiará a la red de blogs comunitarios de modo que cuando éstos sean una realidad podrán fortalecer y ampliar el alcance de la estrategia. En ese sentido el proceso de adaptación es una oportunidad inmejorable.
- e) Lo descrito implica que en la actualización del PROY-COM para el año 2011 se introduzca una estrategia en torno a las herramientas web 2.0 complementando los demás resultados.
- f) El sitio web debería ordenar su diseño de modo que se visibilicen las redes sociales que emplea. También debería motivar el uso de blogs entre los técnicos del equipo facilitador.

BIBLIOGRAFÍA

AREVALO, V. (2008). *Estrategias de comunicación para la MCRJ*. PDF. Archivo MCRJ.

BVQ, Bolsa de Valores de Quito. (2010). *Barómetro de Presencia Online Top 30 BVQ Ecuador*. [En línea] Quito. Disponible en: <http://www.slideshare.net/guesta8fe1c/barmetro-de-presencia-online-top-30-bvq-ecuador>. [Consulta 13 – 09 - 2010]

CALLEJO, J. (2001). *Investigar las audiencias: un análisis cualitativo*. Madrid-España: PAIDOS.

COEHLO, R., BRUNO, D. (2006) *Desarrollo de capacidades para el ejercicio de la ciudadanía*. [En línea] Argentina. Disponible en: <http://www.unicef.org/argentina/spanish/EDUPAScuadernillo-5.pdf> [Consulta 13 – 09 - 2010]

CONATEL. (2010). *Historia de las Telecomunicaciones en el Ecuador*. [En línea] Quito. Disponible en: http://www.conatel.gov.ec/site_conatel/index.php?option=com_content&view=article&id=20&Itemid=339 [Consulta 5 – 09 - 2010]

GARCÍA GÓMEZ, J. (2004) *Brecha digital, brecha social, brecha económica, brecha cultural: la biblioteca pública ante las cuatro caras de una misma moneda*. [En línea] Murcia. Disponible en: <http://educacioninclusiva.host56.com/documentos/MI%2004.pdf> [Consulta 5 – 09 - 2010]

GUERRINI, L. (2006). *Comunicación, Desarrollo y Derechos Humanos*. [En línea] Disponible en: <http://www.unicef.org/argentina/spanish/EDUPAScuadernillo-1%281%29.pdf> [Consulta 10 – 09 - 2010]

International Telecommunication Union, ITU. (2009). *Confronting the crisis, Its impact on the ICT Industry*. [En línea]. Disponible en:

http://www.itu.int/osg/csd/emerging_trends/crisis/report-high-res.pdf [Consulta 7 – 09 - 2010]

International Telecommunication Union, ITU. (2010) *Informe sobre el desarrollo mundial de las telecomunicaciones/TIC de 2010*. [En línea]. Disponible en: http://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/D-IND-WTDR-2010-SUM-PDF-S.pdf [Consulta 7 – 09 - 2010]

ISLAS, O., Gutiérrez, F. (2003) *Internet y la sociedad de la información*. [En línea]Ecuador. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/160/16008410.pdf> [Consulta 7 – 09 - 2010]

MCRJ (2008). *Plan Estratégico de Desarrollo de la Cuenca del río Jubones 2008 – 2018*. PDF. Archivo MCRJ.

MCRJ (2009) *Proyecto de Desarrollo comunicacional para la cuenca del río Jubones (PROY-COM)*. PDF. Archivo MCRJ.

MCRJ (2009, septiembre). *El rol de la mancomunidad*. Revista MCRJ, p. 18.

MCRJ. (2010). *Plan Operativo Anual 2010*. PDF. Archivo MCRJ.

MCRJ (2010, Octubre). *De mancomunidad a Consorcio*. Revista Mancomunidad, p. 8 – 9.

MENDEL, T. (2008). *El derecho a la información en América Latina*. [En línea] Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001832/183273s.pdf> [Consulta 13 – 09 - 2010]

MINTEL. (2010). El Ministerio. [En línea] Quito. Disponible en: http://www.mintel.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=101&Itemid=69. [Consulta 5 – 09 - 2010]

MINTEL-Noticias. (2010). *Contra el crimen informático*. [En línea] Quito. Disponible en:

http://www.mintel.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=421:contra-el-crimen-informatico&catid=48:eventos&Itemid=2. [Consulta 15 – 09 - 2010]

MOGLIATI, S. (2009). *La comunicación como herramienta de gestión territorial*. [En línea]. Disponible en: http://www.dialogosfelafacs.net/revista/upload/articulos/pdf/articulopdf_156.pdf [Consulta 13 – 09 - 2010]

NAVAS, A. (2006, 20 de marzo). Los cibernautas se multiplican en Ecuador pese a las limitaciones. *LIDERES*, p. 6.

PNUD-Ecuador, Vicepresidencia de la República del Ecuador. (2001). *Informe sobre desarrollo humano, Ecuador 2001*. Quito – Ecuador.

RAMIREZ, Boris. () *Anclar en la Red*. [En línea] Disponible en: <http://www.saladeprensa.org/art406.htm> [Consulta 11 – 09 - 2010]

RED-COM (2010). *Acta constitutiva*. PDF. Archivo MCRJ.

SENACYT. (2010). Quiénes somos. [En línea] Quito. Disponible en: <http://www.senacyt.gov.ec/?q=node/341>. [Consulta 13 – 09 - 2010]

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. (2009). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013*. Quito-Ecuador: SENPLADES.

SUPERTEL. (2010). Misión y Visión. [En línea] Quito. Disponible en: <http://www.supertel.gov.ec/index.php/Organizacion-interna/mision-y-vision.html>. [Consulta 5 – 09 - 2010]

VILLACIS, C. (2005, 1 de agosto). El teletrabajo rompe los esquemas. *LIDERES*, p. 16.

GRANJA, A. M. (2010). (2010) *Cifras asombrosas de las redes sociales*. Disponible en: <http://www.vistazo.com/webpages/blogs/blogs.php?catb=7&id=133> [Consulta 28 – 09 - 2010]