



CARRERA DE DERECHO

TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ABOGADO DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES DE LA
REPÚBLICA DEL ECUADOR**

TEMA

**“NORMAS JURÍDICAS QUE SUSTENTAN LA
APLICABILIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO E-
GOVERNMENT DENTRO DEL ÁMBITO
ADMINISTRATIVO DE LOS GOBIERNOS
AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS”**

AUTOR

LAURO ANDRÉS PALMA HIDALGO

DIRECTOR

AB. YANDRI MANTUANO ZAMBRANO

PORTOVIEJO - MANABÍ - ECUADOR

2012

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Que el egresado: **LAURO ANDRÉS PALMA HIDALGO** ha realizado el trabajo de investigación titulado **“NORMAS JURÍDICAS QUE SUSTENTAN LA APLICABILIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO E-GOVERNMENT DENTRO DEL ÁMBITO ADMINISTRATIVO DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS”**.

El mismo que ha sido desarrollado bajo mi dirección, cumpliendo con eficiencia, capacidad y responsabilidad; particular que comunico para los fines pertinentes.

Ab. Yandri Mantuano Zambrano
DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Tesis de Grado: **“NORMAS JURÍDICAS QUE SUSTENTAN LA APLICABILIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO E-GOVERNMENT DENTRO DEL ÁMBITO ADMINISTRATIVO DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS”**
del egresado **LAURO ANDRÉS PALMA HIDALGO**

Sometida al tribunal de sustentación para su respectiva aprobación:

TRIBUNAL

Ab. Jorge Luis Villacreses Palomeque.
DIRECTOR DE CARRERA

Ab. Yandri Mantuano Zambrano.
DIRECTOR DE TESIS

Ab. Magno Intriago Mejía .
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Dra. Ana María Andrade Zamora.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Mi especial y sincera dedicatoria a mis padres de quienes aprendí el valor del esfuerzo, la constancia.

A mis hermanos, familiares y amigos.

LAURO

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido tener buena salud, ser solidario y regar de bendiciones mi vida.

A mis abuelos maternos Máximo y Astrid y mis abuelos paternos Lauro (+) y Miriam, seres de alma inmaculada, que me brindaron apoyo de forma permanente para que no desmaye y continúe por la senda del bien.

A mi padres, Lauro y Priscilla, quienes han sido mi ejemplo.

A mis hermanos, Máximo, Javier y Ezequiel, quienes han compartido momentos inolvidables.

A los profesores de la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo, que, con sus sabias enseñanzas, supieron guiarme durante mi carrera universitaria.

A mi amigo Ab. Carlos Ponce, quien me dio ánimo y ha sido incondicional.

A quienes de una u otra forma colaboraron para culminar este trabajo.

LAURO

AUTORÍA

La investigación, procesamiento y análisis de resultados, propuesta e inversión y conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

LAURO PALMA HIDALGO

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORÍA	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
SUMMARY	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	1
1. TEMA:	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.3. Delimitación del problema	2
1.3.1. Objeto de Estudio	2
1.3.1.1. Campo	2
1.3.1.2. Área	3
1.3.1.3. Aspectos	3
1.3.1.4. Término de Relación	3
1.3.1.5. Tema	3
1.3.2. Delimitación Espacial:	3
1.3.3. Delimitación Temporal	3
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. Justificación	4
CAPÍTULO II	6
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	6

2.1. TÍTULO I. GOBIERNO ELECTRÓNICO E-GOVERNMENT	6
2.1.1. Antecedentes	6
2.1.2. Aplicación	10
2.1.3. Beneficios	14
2.1.4. Aplicabilidad en el ámbito administrativo	17
2.2. TÍTULO II. MANEJO ADMINISTRATIVO	22
2.2.1. Administración pública	22
2.2.2. Procedimientos administrativos	28
2.2.3. Procedimiento administrativo electrónico	33
2.3. TÍTULO III. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS	37
2.3.1. Generalidades	37
2.3.2. Utilización del gobierno electrónico	39
2.3.3. Gobernabilidad electrónica	39
2.4. TÍTULO IV. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	41
2.4.1. Constitución de la República del Ecuador	41
2.4.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD	42
2.4.3. Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.	42
2.4.4. Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos	43
2.4.5. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	43
2.4.6. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.	44
2.5. Hipótesis	46
2.5.1. Hipótesis General	46
2.5.2. Hipótesis específicas	46
CAPÍTULO III	47
3. METODOLOGÍA	47
3.1. Modalidad de la investigación	47
3.2. Nivel de investigación	47
3.3. Métodos	47

3.4. Técnica	47
3.5. Instrumentos	48
3.6. Población y muestra	48
3.7 Operacionalización de las variables	49
3.8. Recolección de la información	50
3.9. Procesamiento de la información	50
CAPÍTULO IV	51
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS	51
4.1. Tabulación de los resultados	51
CAPÍTULO V	59
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1. CONCLUSIONES	59
5.2. RECOMENDACIONES	61
Bibliografía	62
Anexos	64
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	
ILUSTRACIÓN 1	16
ILUSTRACIÓN 2	17
ILUSTRACIÓN 3	19
ILUSTRACIÓN 4	21
ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS	
Cuadro y gráfico No 1	52
Cuadro y gráfico No 2	53
Cuadro y gráfico No 3	54
Cuadro y gráfico No 4	55
Cuadro y gráfico No 5	56
Cuadro y gráfico No 6	57
Cuadro y gráfico No 7	58

RESUMEN

En el ámbito de la gestión pública, la modernización del sector público con objeto de incrementar la productividad, eficiencia y eficacia, ha sido una cuestión prioritaria desde la década de los ochenta del siglo pasado; sin embargo en el Ecuador este tipo de reformas no se logran introducir en los sectores públicos. Lo que trae un enfoque centrado en la mejora de la eficiencia y la eficacia a otro más orientado a acrecentar la confianza de los ciudadanos en la administración.

Mediante la mejora de la calidad de los servicios prestados, la orientación a las necesidades de los ciudadanos y la mejora de la transparencia y rendición de cuentas de las entidades públicas, al mismo tiempo, las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) desempeñan un papel fundamental en estos programas de modernización.

El origen del gobierno electrónico (*e-government*), es algo que permite confluencia hacia tres fenómenos: los procesos de reforma acaecidos en las administraciones públicas, búsqueda de nuevas formas de gobernar y la revolución tecnológica. Donde la rápida expansión de internet y el desarrollo de la sociedad de la información, es un componente clave para la mejora en la prestación de servicios.

SUMARY

In the area of governance, public sector modernization in order to increase productivity, efficiency and effectiveness has been a priority since the eighties of the last century, but in Ecuador such reforms are not achieved introduced in the public. What brings a focus on improving the efficiency and effectiveness to a more oriented to enhance public confidence in the administration.

By improving the quality of services provided, the orientation to the needs of citizens and improving the transparency and accountability of public entities. At the same time, information technology and communication(ICT) play a key role in these modernization programs.

The origin of the electronic government(e-government) is something that allows convergence to three phenomena: the reform processes occurring in public administration, seeking new forms of governance and the technological revolution. Where the rapid expansion of the Internet and the development of the information society, is a key component in improving service delivery.

INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico permite la oportunidad de aprovechar las posibilidades que ofrece el internet con miras a mejorar su gestión, con la creación del *Gobierno Electrónico (e-government)* se podrá conseguir mayor eficacia y eficiencia, con el importante ahorro de recursos, agilización de los procedimientos, redundando en mejora de los servicios públicos por los cuales se sirve a los ciudadanos.

En este sentido, los GADs del Ecuador, tienen que aprovechar el avance de la tecnología, todo lo cual amparado en las normas jurídicas que sustentan la aplicabilidad del gobierno electrónico e-government, para que el ámbito administrativo mejore sustancialmente el accionar de la institución, teniendo implícito el fortalecimiento institucional.

La investigación se compone de cinco capítulos, en los cuales se desarrolla un enfoque desde una perspectiva que permitió realizar un análisis profundo, principalmente en el marco teórico, donde se procede a detallar como el gobierno electrónico tiene una importante ayuda en el desarrollo de la gestión administrativa de los gobiernos centrales y autónomos. El e-government hace uso de las tecnologías de la información y comunicación que permite apoyar reformas orientadas a la transparencia, rendición de cuentas, buena gobernabilidad; favorece el logro de los objetivos estratégicos de la administración pública, fomenta la transparencia en la rendición de cuentas y mejora su eficiencia y eficacia.

La parte práctica del trabajo, la investigación de campo, permitió conocer las opiniones de los agentes directamente involucrados, donde se conoció factores que ayudan a la implementación del e-government, ventajas que se obtienen.

CAPÍTULO I

1. TEMA:

“NORMAS JURÍDICAS QUE SUSTENTAN LA APLICABILIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO E-GOVERNMENT DENTRO DEL ÁMBITO ADMINISTRATIVO DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS”

1.1. Planteamiento del problema

“El proceso es uno de los fenómenos jurídicos y debemos referirlo a un concepto jurídico de mayor amplitud, si existe, en el caso del proceso, por ejemplo, se debe tratar de encuadrarlo en los conceptos de relación jurídica, de institución jurídica, de servicio público u otro.¹”

Las organizaciones gubernamentales -o despachos de gobierno- en muchos países de Latinoamérica comienzan a dar sus primeros pasos en el aspecto de la aplicación de la electrónica en su gestión, y para ello comienzan a incluir la prestación de algunos servicios en línea, intentando incrementar su eficacia y eficiencia.

Para un mejor manejo de las administraciones públicas en los gobiernos seccionales se deben utilizar los medios electrónicos, en este sentido: “tanto la solicitud como el consentimiento por medios electrónicos se consideran válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y, además, se identifique de modo

¹ZAVALA Egas Jorge. 2009. Profesor titular de Derecho Administrativo Universidad Católica Santiago de Guayaquil. El procedimiento Administrativo

fehaciente al remitente y destinatario de las mismas, por ello cada administración debe publicar en el diario oficial y en la sede electrónica correspondiente los medios electrónicos que pueden utilizar los ciudadanos en cada caso para comunicarse con ellas.²

Así como se aplica en otras instituciones estatales o que tengan relación de dependencia con el estado central, que emplean procedimientos administrativos electrónicos con el consiguiente beneficio para todo el gobierno seccional.

El trabajo investigativo se desarrollará en el cantón Santa Ana, donde se procederá a recabar información que permita conocer si existe una ordenanza donde conste la implementación de los procedimientos administrativos electrónicos. De no existir la ordenanza, se desarrollará un proyecto de ordenanza y en el caso que conste, se la mejorará.

1.2. Formulación del problema

¿La aplicabilidad del gobierno electrónico e-government es factible dentro del ámbito administrativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados?

1.3. Delimitación del problema

1.3.1. Objeto de Estudio

1.3.1.1. Campo

Jurídico

²www.gabjur.org Procedimiento administrativo electrónico 2011.

1.3.1.2. Área

Derecho Administrativo

1.3.1.3. Aspectos

Gobierno electrónico

Manejo administrativo

1.3.1.4. Término de Relación

Dentro

1.3.1.5. Tema

“NORMAS JURÍDICAS QUE SUSTENTAN LA APLICABILIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO E-GOVERNMENT DENTRO DEL ÁMBITO ADMINISTRATIVO DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS”

1.3.2. Delimitación Espacial:

La investigación se llevó en Santa Ana y Portoviejo, en las siguientes unidades:

Asociación de Municipalidades del Ecuador: Directorio

Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Ana: Alcalde-
Concejales-Abogados

1.3.3. Delimitación Temporal

La investigación fue realizada desde abril hasta diciembre de 2012.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar si es factible la aplicabilidad del gobierno electrónico e-government dentro del ámbito administrativo por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

1.4.2. Objetivos específicos

Analizar si se aplican las normas jurídicas en los procedimientos administrativos electrónicos en el GAD municipal de Santa Ana.

Impulsar a que exista una gestión pública más eficiente para lograr reforzar la imagen institucional municipal.

1.5. Justificación

“El procedimiento es una secuencia de actos configurativos del proceso, actos que no conllevan un contenido que implique la realización de una finalidad determinada. Ejemplifiquemos, los informes técnicos o la inspección de documentos son actos formales que se integran para configurar un proceso con prescindencia de cual sea su contenido. Se integran con otros actos, precisamente, para configurar un proceso y así alcanzar la finalidad que persigue éste y concretar la función estatal que se trate, así, una ley, la legislativa; un acto administrativo, la ejecutiva o una sentencia, la judicial”.³

Los GADs, tienen que aprovechar el avance de la tecnología, para volverse más eficientes y eficaces.

³ZAVALA Egas Jorge. 2009. Profesor titular de Derecho Administrativo UCSG. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO .

El impacto de la investigación, radica en que hay consenso para que se utilice el procedimiento administrativo electrónico, como una herramienta de apoyo que permita hacer de los procedimientos administrativos, procesos simplificados.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. TÍTULO I. GOBIERNO ELECTRÓNICO E-GOVERNMENT

2.1.1. Antecedentes

La era de la información con sus avances tecnológicos, la popularización de internet, la convergencia de los servicios de telecomunicaciones, etc, está cambiando de manera radical la forma en la que las personas y las organizaciones se relacionan, teniendo consecuencias en las estructuras sociales, económicas y políticas.

Se está configurando un nuevo modelo social que se conoce como sociedad de la información o del conocimiento, estando ante un gran reto que, según cómo se gestione, puede conducir al éxito o al fracaso. De cómo se posicionen los Estados en esa nueva sociedad dependerá la competitividad de los mismos en la Nueva economía digital global, así como el bienestar de sus ciudadanos.

Etimológicamente la palabra e-government, es un término inglés que significa “gobierno electrónico” y permite la oportunidad de aprovechar las posibilidades que ofrece internet para mejorar su gestión: por un lado, con la creación del “Gobierno Electrónico” (*e-government*) se conseguirá una mayor eficacia y eficiencia, un importante ahorro de recursos, así como una importante agilización de los procedimientos, lo que redundará en una mejora tanto de los servicios públicos prestados a los ciudadanos como de la imagen que estos tuvieran del mismo.

“En la III Cumbre de las Américas 2001, realizada en Québec, Canadá, los Jefes de Gobierno se comprometen a promover el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para apoyar y mejorar todos los sectores de la sociedad de la economía, y buscar proveer acceso universal a bajo costo; reconocieron que el acceso a la tecnología y el desarrollo y capacitación de los recursos humanos, son claves para reducir la pobreza y la inequidad, elevar los niveles de vida y promover el desarrollo sostenible. Acordaron que los países deben encaminar sus esfuerzos, individual y colectivamente, hacia la ampliación del acceso al conocimiento global y la integración plena de la sociedad del conocimiento”.⁴

En este sentido, el mundo actual ha permitido que el ser humano amplíe su mirada desde las compras en la tienda de la esquina hasta aquellas por internet sin fronteras. Desde todos los rincones los medios de comunicación nos ofrecen tal cantidad de información que resulta imposible procesarla. Lo cual nos lleva a cuestionarnos sobre los límites de este nuevo orden y si en efecto puede producir cambios en nuestra vida.

Se podría decir que la sociedad de la información, también conocida como la sociedad del conocimiento, sociedad postindustrial, o sociedad postmoderna, es aquella en la que la creación, distribución y manipulación de los datos es parte trascendental en la vida cotidiana y abarca todas las esferas del quehacer social, cultural, político y económico.

El primer esbozo del concepto lo hizo el economista vienés nacido a principios del siglo XX, Fritz Machlup, al señalar en su publicación *La producción y distribución*

⁴Programa nacional de gobierno electrónico y sociedad de la información. <http://www.bcn.cl>

del conocimiento en los Estados Unidos (1962), que la cantidad de espacios laborales basados en el manejo de información es mayor que aquel producido con esfuerzo físico. Posteriormente, YonejiMasuda, sociólogo japonés, en sus variadas investigaciones trató el modelo de la sociedad tecnológica y en 1984 editó su libro *La sociedad informatizada como una sociedad postindustrial*, cuyo título se explica por sí solo.

El investigador mexicano de la UNAM, Raúl Trejo, señala diez características de la sociedad de la información a saber:

(1) Velocidad: de no existir fallas técnicas, la comunicación bidireccional es inmediata.

(2) Omnipresencia: los datos públicos y privados están por todas partes. Internet ha generado un lugar de encuentro social, que permite entender mejor al mundo, y provocar procesos de aculturación; pero también posibilita colocar información para manipular.

(3) Exuberante: por la cantidad inmensa y diversa de información.

(4) Ciudadanía pasiva: desde el punto de vista que muchos de los grandes intereses de los ofertantes en internet van exclusivamente al consumo y no a construir un espacio de formación, reflexión y creatividad. Anotación que no comparto del todo.

(5) Irradiación: la distancia física es relativa por la dispersión de las barreras geográficas.

(6) Interactividad / unilateralidad: los medios de comunicación han sido unidireccionales, con usuarios pasivos limitados a recibir datos; mientras que en internet la comunicación es multidireccional, síncrona y asíncrona.

(7) Multilateralidad / centralidad: este paradigma se ha mantenido. Los Estados Unidos han sido los mayores productores y exportadores de la información introducida al mundo, en especial por la cinematografía y la televisión. Actualmente son ellos mismos quienes aportan la mayor cantidad de información, usuarios, y acceso.

(8) Desorientación: la gran cantidad de información puede ser una oportunidad para el crecimiento personal y social, pero si no sabemos discriminar podríamos estar gastando el tiempo en datos inútiles.

(9) Desigualdad: es potencialmente cierto que los medios de comunicación reducen las desigualdades sociales gracias a programas de teleeducación, telemedicina, gobierno electrónico, etc.; pero también se han repetido algunas diferencias, por ejemplo, los países industrializados tienen cada vez más acceso a internet, mientras otros ni siquiera cuentan con la infraestructura necesaria para implementar la red de redes. Ni qué decir de la capacitación.

(10) Heterogeneidad: internet tiene toda clase de información religiosa, política, sexual, etc. siendo un espacio para conocer el mundo y, cesar o respaldar discriminaciones (Camacho 2010).

Es indiscutible que cada vez se tienen mayor acceso a datos, y que no necesariamente por eso nos entendemos mejor a nosotros mismos, a nuestro

entorno o a las realidades un poco más distantes, esto se debe a la cantidad de información poco clara y en muchos casos equivocada que recibimos, influyendo en las opiniones y decisiones que podemos asumir respecto de alguna situación.

Todo lo antes expuesto nos evidencia que la manera en la que nos comunicamos cambió, los medios masivos de comunicación como la imprenta, la radio y la televisión permitieron comunicar los diferentes eventos, generalmente de forma asíncrona, a grandes grupos humanos.

Hoy, gracias a la red de redes, los procesos de comunicación son rápidos, interculturales, masivos, y sincrónicos. Entonces es responsabilidad de todos, y en especial de los gobiernos, diseñar las políticas necesarias para aprovechar esta herramienta como un factor de desarrollo para los pueblos.

2.1.2. Aplicación

En el año 1996 la Unión Europea en su Libro Verde sobre la Sociedad de la Información ya se pronunciaba respecto de la necesidad de implementar políticas que amplíen los beneficios de la sociedad del conocimiento.

Somos privilegiados de vivir en esta época de cambios tecnológicos vertiginosos que brinda una gran oportunidad para crear riquezas, mejorar los servicios y elevar el nivel de vida. Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) integran nuestra cotidianidad, pero existe una diferencia muy grande entre países, sectores, y empresas. El acceso y los beneficios son desiguales, lo que produce una nueva forma de desequilibrio en el mundo, conocido como la brecha digital.

Se constituye en tarea de todos los actores sociales y del estado trabajar coordinadamente para superar esta marginación informática. Por lo expuesto,

requerimos de políticas públicas de largo plazo diseñadas para aprovechar el progreso tecnológico y así garantizar una equitativa y sustentable distribución de la prosperidad. Le debemos a las futuras generaciones reconocernos inmersos en este mundo globalizado, y sentar las bases de una construcción social digna.

En términos de servicios a la población, la administración electrónica ha podido ya demostrar sus beneficios para la vida cotidiana de los ciudadanos. La administración electrónica facilita no sólo la obtención de la información ofrecida por los poderes públicos, sino también las transacciones de los administrados, reduciendo los plazos de espera. Además, favorece el establecimiento de una relación directa entre los administrados y los responsables. Gracias, en particular, a los foros en línea, a las salas de debate virtuales y a las votaciones electrónicas, los ciudadanos pueden interrogar directamente a los responsables y expresar su opinión sobre las políticas públicas. En la actualidad, los portales de internet de ventanilla única se están convirtiendo en la norma para la prestación de servicios públicos a la población.

En lo que se refiere a los servicios a las empresas, las mejoras en la prestación de los servicios administrativos electrónicos generan ganancias de productividad y competitividad, ganancias debidas a la reducción no sólo de los costes de los propios servicios públicos, sino también de los costes de transacción para las empresas (tiempo y esfuerzo). Por ejemplo, el tratamiento electrónico de las aduanas y del IVA, así como las declaraciones fiscales electrónicas, tienen la ventaja de acelerar los procedimientos mejorando al mismo tiempo la calidad de las gestiones. La sofisticación de los servicios en línea, en lo que se refiere a

interactividad y oferta de transacciones, ha progresado más aún para los servicios a las empresas que para los servicios a la población.

Por lo que se refiere a los servicios entre administraciones, la administración electrónica permite reforzar la cooperación entre las autoridades nacionales, regionales y locales, así como también las instituciones comunitarias. Las administraciones regionales y locales están a menudo muy avanzadas en materia de prestación de servicios públicos en línea.⁵

Soluciones e-gov orientadas a procesos

Mejorar la Recaudación.

- Gestión Tributaria. Fiscalización Dw de Recaudación y Fiscalización.
- Integración con el CRM (customerrelationshipmanagement por sus siglas en inglés), significa: mejorar el servicio al cliente.

Reducción y Control de gastos operativos.

- Control Financiero (ERP), Compras: i-procurement para Gobierno, DW Control Presupuesto, Recursos Humanos y DW Payroll.

Mejora de los procesos de gestión.

- i-learning, Expedientes (GED), Portal del empleado, Intranet, KM, etc.

Soluciones e-government orientadas a procesos

- Relacionamiento con el ciudadano.

⁵La administración electrónica: e-government. http://europa.eu/legislation_summaries/htm 2011

-Manejo de múltiples canales, Administración de las interacciones, Portales, CRM (Customerrelationshipmanagement por sus siglas en inglés) para Gobierno.

Explotación de la información.

-Desarrollo de DW, Balance Scorecard, Gestión tributaria, Análisis de información del relacionamiento con el ciudadano. Campañas.

-Mejoramiento de los servicios a la sociedad a través de soluciones específicas. Salud, Seguridad, Educación. Autoservicio.

-Portal del ciudadano. Portal del empleado. Portal de Compras. Información general. Gerenciamiento del conocimiento.

Trámites y reclamos

-Gestión de trámites por internet. Manejo de reclamos.

-Portal del Ciudadano. CRM (Customerrelationshipmanagement por sus siglas en inglés).Expedientes.

Diseminación de información

– Campañas orientadas hacia el ciudadano, ejemplo social y educacional.

Pagos de servicios e impuestos

– Capacidad de realizar pagos de servicios, impuestos, entre otros.

Integración total

-Plataforma tecnológica totalmente integrada.

-Desarrollo del concepto de e-govServicesHub.

-Modelo de Cliente-Ciudadano que asegura la coherencia y unificación de la información a través de todas las aplicaciones.

-Integración con sistema legacy existentes⁶.

2.1.3. Beneficios

“El gobierno electrónico es una herramienta de primer orden para el mejoramiento de las empresas, de la calidad de vida de la gente, del servicio público, del desarrollo cultural y, en general, del saneamiento de las democracias. Pero existen diferencias significativas entre los beneficios que los países obtienen de ello, haciendo necesarias políticas públicas armónicas en las que participen el estado y la sociedad para alcanzar un equilibrio”⁷.

Permite transformar los gobiernos en más accesibles, efectivos y responsables, incluye:

- Proveer mayor acceso a la información gubernamental.
- Promover una conexión directa a los ciudadanos para interactuar con el gobierno.
- Hacer un gobierno más responsable al hacer sus operaciones más transparentes, reduciendo la oportunidad de corrupción.

⁶E-government Conectando Ciudadanos, Empleados y Proveedores www.unpan.un.org 2010

⁷CAMACHO Toral Deyanira. 2010. Gobierno electrónico una política de estado necesaria. www.derechoecaudor.com

- Proveer oportunidades de desarrollo especialmente en beneficio de comunidades rurales y poco atendidas.

La implementación de sitios web de carácter gubernamental implica una gran diversidad en diseño y contenido por lo que identificamos y diseñamos soluciones enmarcadas en las siguientes consideraciones:

- El contenido debe abarcar desde aplicaciones para el ciudadano o beneficiario de los servicios y programas, hasta aplicaciones de gestión interna, de tal manera que el sitio englobe toda la gestión de la corporación.
- Diseñamos un modelo que permita tener una visión global del sitio a fin de reemplazar, mejorar o desarrollar los elementos de manera ordenada y planificada.
- Todo elemento nuevo que se agregue al sitio debe contar con tres tipos de páginas: informativas, interactivas y de control de gestión y un modelo de gestión establecido y aprobado.
- Aseguramos la actualización regular de la información del sitio mediante procedimientos acordados, formales y herramientas que lo faciliten.
- Implementamos mecanismos de medición de la eficacia del sitio.
- Potencializamos y priorizamos las aplicaciones enfocadas a servicios. En las soluciones tecnológicas nos orientamos a soluciones disponibles en el mercado y de libre acceso, programación de tres capas, orientada a objetos y susceptible de ejecutarse en internet.

ILUSTRACIÓN 1

Modelo de Negocios (E-government)



Fuente: <http://www.bconsultores.com/>

En el portal del gráfico, la funcionalidad, administración y mecanismos de control están orientados a ofrecer a los usuarios, de manera incremental, un sitio con diferentes tipos de contenidos y de servicios, desde la publicación de noticias permanentemente actualizadas, al repositorio de documentos, pasando por secciones de interacción y prestación de servicios para los ciudadanos desde los procesos internos de la entidad.

Tenemos en cuenta la necesidad de contar con contraseñas para proteger datos y usuarios, información transmitida directamente al computador del ciudadano, motores de búsqueda, suscripción electrónica, implementación de servicios

transaccionales, integración de servicios, personalización de funciones y hasta foros para participación política en la gestión de proyectos. El portal está orientado a disponer de una arquitectura modular en función de los procesos, identificados de tal manera que se incorpore naturalmente a las funciones que desempeña y servicios que presta la entidad, a través de una interfaz centralizada⁸.

ILUSTRACIÓN 2



Fuente: <http://www.bconsultores.com/>

2.1.4. Aplicabilidad en el ámbito administrativo

El continuo avance de la tecnología ha provocado a través del tiempo que las distintas organizaciones sociales presenten cambios en sus estructuras y en la manera en la que ejecutan sus procesos, con mayor eficiencia y eficacia.

Los estados son las organizaciones que han sido más afectadas por este cambio, los gobiernos son considerados ineficientes e incapaces de satisfacer las

⁸ e-Government: Alcance, éxitos y fracasos www.forumtorino.com

necesidades y reclamos de la sociedad, por ello han tenido que modificar progresivamente su estructura, aprovechando las nuevas herramientas de los inventos y la tecnología.

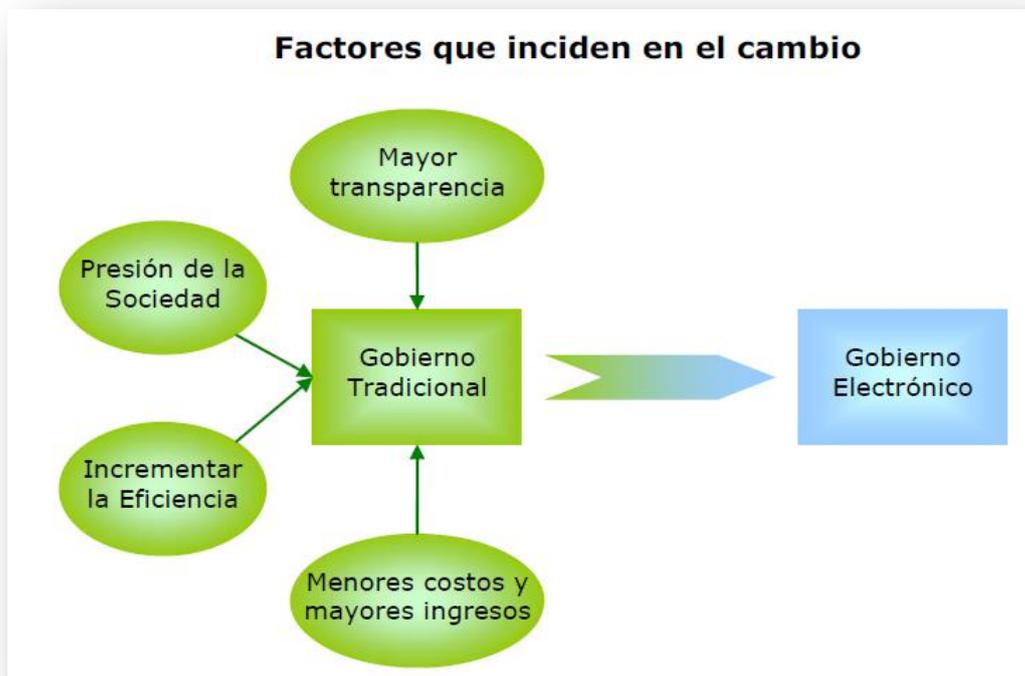
En las últimas décadas, la relación entre la administración pública y los ciudadanos ha presentado cambios importantes, las exigencias de la sociedad son cada vez más complejas, y las respuestas de los gobiernos deben ser más veloces y tener un mínimo nivel de eficiencia.

En este nuevo escenario, el e-governmentsurge como un elemento fundamental en la relación gobierno-sociedad. La modernización del estado produce cambios en la interacción entre el gobierno y el resto de los agentes (ciudadanos, empresas, otras entidades) y en la manera de organizar el trabajo. El ciudadano es reconocido como un “cliente” y la relación que esto genera requiere que la estructura jerárquica del estado se asemeje a la organización de una empresa.

La aplicación de nuevas tecnologías en las actividades de la administración pública, ha permitido a los gobiernos tener un mayor conocimiento de las necesidades de la sociedad y brindarle un mejor servicio.

Por otra parte, las tecnologías de la información y comunicación TIC le permiten al estado tener una mayor accesibilidad y rapidez a la información a un menor costo, con mayor seguridad y rigor informativo, y brindándole la posibilidad de una mejor y más democrática atención a los ciudadanos.

ILUSTRACIÓN 3



Fuente: eGovernment: Alcance, éxitos y fracasos

“El e-government o gobierno electrónico presenta diversas definiciones, algunas de ellas son simples y se refieren únicamente a la provisión de servicios públicos mediante aplicaciones en internet, mientras que otras un poco más complejas lo definen como la utilización de tecnologías de la información y comunicación TICs en las actividades de la administración pública con el objeto de proveer mejores servicios, incrementar la calidad, la eficiencia, las tareas, así como promover, fomentar los valores y mecanismos democráticos, de igual manera el desarrollo de un marco regulatorio que facilite iniciativas que usan información de forma intensiva y fomente la sociedad del conocimiento”⁹.

⁹ e-Government: Alcance, éxitos y fracasos www.forumtorino.com 2012

Aplicaciones según los agentes involucrados

Existen diversas aplicaciones para el gobierno digital respecto de las personas o entidades que participan tanto de la provisión como de la recepción de los servicios, es decir, los stakeholders (públicos interesados o el entorno interesado).

De esta manera se pueden definir claramente cuatro tipos de aplicaciones:

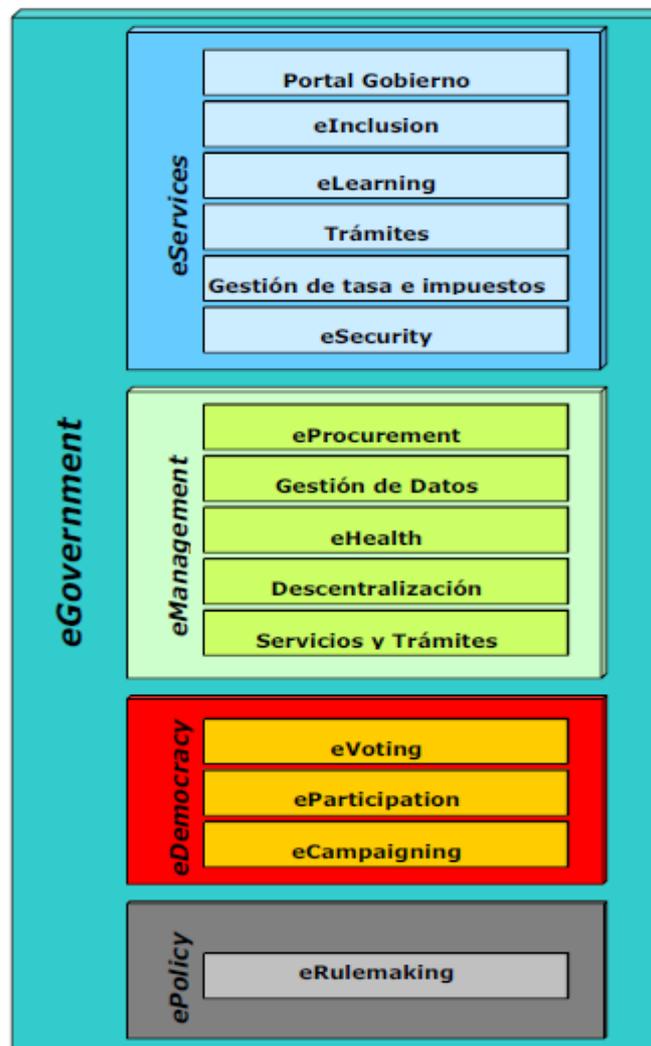
1. *G2C –GovernmenttoCitizen*: se refiere a la mejora, mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicaciónTICs, de los servicios prestados por la administración pública a la sociedad.
2. *G2E –GovernmenttoEmployee*: los gobiernos interactúan con sus empleados, apropiándose de las ventajas que genera el uso de tecnologías de internet.
3. *G2B –Governmentto Business*: por medio de la aplicación de tecnologías de la información y comunicaciónTICs, la administración pública permite a las empresas a obtener eficientemente información del gobierno y completar las transacciones con organismos gubernamentales.
4. *G2G –GovernmenttoGovernment*: esta aplicación permite a los diferentes organismos de diferentes niveles de gobierno tener un mejor canal de comunicación y realizar transacciones electrónicas con facilidad.

Aplicaciones según los servicios que se proveen

De la definición de gobierno digital provista anteriormente, se puede identificar distintas aplicaciones, las cuales pueden ser clasificadas según las características de los servicios o productos que se generan en cada proyecto.

Dichas aplicaciones pueden ser clasificadas en cuatro grupos generales: *eServices*, *eManagement*, *eDemocracy*, *ePolicy*.

ILUSTRACIÓN 4



Fuente: eGovernment: Alcance, éxitos y fracasos

2.2. TÍTULO II. MANEJO ADMINISTRATIVO

2.2.1. Administración pública

Es la actividad racional, técnica, jurídica y permanente, ejecutada por el Estado, que tiene por objeto planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el funcionamiento de los servicios públicos. El fin de la administración es prestar servicios eficientes y eficaces para satisfacer necesidades generales y lograr el desarrollo económico, social y cultural del país. Para obtener estos resultados la administración tiene que formular objetivos, trazar políticas, elegir procedimientos, decidir correctamente, ejecutar las resoluciones y controlar las acciones de los servidores.

Así también, la administración pública es un proceso técnico-jurídico por las siguientes razones:

- La planificación es una guía para la ejecución de obras y el primer paso obligatorio para futuras acciones constructivas del estado;
- La organización determina que los servidores asuman funciones, responsabilidades, decisiones y la ejecución de actividades; y se ponga en orden a las personas y cosas;
- La dirección orienta, ejecuta, manda y ordena y vigila las actividades hacia el cumplimiento de los fines, responsabilidades, decisiones y la ejecución de actividades; y se ponga en orden a las personas y cosas;
- La coordinación armoniza y establece en forma clara y delimitada las atribuciones y deberes que corresponde a cada servidor en sus puestos de

trabajo, engranando los recursos y adecuando las cosas para el logro de los objetivos de la organización;

- El control permite registrar, inspeccionar y verificar la ejecución del plan capaz de que pueda comprobarse los resultados obtenidos de los programados y tomar medidas conducentes para asegurar la realización de los objetivos; y,

- La evaluación nos conduce a descubrir debilidades y fortalezas de la administración; demostrar los grados de responsabilidad de la funcionarios y empleados en el cumplimiento de sus tareas, medir interpretar y analizar sus resultados sobre el plan de trabajo con el objeto de eliminar errores y obstáculos y adoptar medidas adecuadas para el futuro.

Definiciones de Administración Pública

El Dr. *Aníbal Guzmán Lara*, sostiene que "La Administración Pública es la acción del gobierno encaminada en forma ordenada y técnica al cumplimiento y aplicación de leyes y reglamentos, a promover el bien público en todas sus manifestaciones, económica, de seguridad, de protección, de integridad territorial, educación, vialidad, entre otros, como a dar resoluciones oportunas a las reclamaciones y peticiones que se susciten o presentaren".

Se argumenta también que es un "conjunto de órganos e instituciones jerárquica o funcionalmente subordinados y coordinados de acuerdo con la ley, que tiene como misión constitucional el asegurar las prestaciones públicas necesarias para el desarrollo de la vida en común".

Se define también como la "Actividad del estado, encaminada al cumplimiento de las leyes y fomento de los intereses públicos. Para realizar tales fines dispone de órganos centrales, provinciales y locales".

En el escenario jurídico, "El derecho proporciona, a la administración, la estructura jurídica indispensable para que cualquier organismo social pueda ser administrado. La administración, a su vez da al derecho la eficacia jurídica de sus normas, sobre toda aquellas que directamente tienden a la organización de la sociedad". "Lo que importa principalmente al derecho son los derechos; a la administración de los resultados; el derecho a la libertad y la seguridad, en tanto que la administración fomenta la eficacia y rapidez y el estancamiento"¹⁰.

La política es una clara manifestación de la voluntad soberana de los gobernantes; la administración es la delegada a ejecutar esa voluntad. La política es la "ciencia y arte de gobernar"; la administración "la ciencia y la técnica de servir eficazmente".

La política tiene su razón lógica de ser; la administración es producto de esa misma razón de ser de la política. De nada sirve una decisión política sin cambio social, transformación y concentración del poder político en pocas manos. No existe, por lo tanto, tareas técnico-administrativas con el carácter de neutro.

* Desde el punto de vista subjetivo, la administración está constituida por un conjunto de órganos estructurados jurídica y jerárquicamente dentro del poder ejecutivo, cuya actividad está dirigida a satisfacer necesidades de orden público.

¹⁰JARAMILLO Ordóñez 2011. Herman Dr. La administración pública <http://www.derechoecuador.com>

* Desde el punto de vista objetivo, la administración es el conjunto de actividades prácticas que despliega el estado a través de sus órganos para atender intereses generales de manera inmediata y continua de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.

El ejercicio pleno de la administración nos plantea las siguientes interrogantes: ¿con quién? ¿Cómo? ¿Con qué? ¿En base de qué? y, ¿hasta dónde se ejerce la administración pública? La respuesta metodológica y didáctica es la siguiente: la administración se ejerce por medio de órganos con personería jurídica representados por funcionarios con principio de autoridad y responsabilidad; mediante actos, hechos, simples actos, contratos, reglamentos y leyes administrativas; valiéndose de recursos humanos y financieros, de bienes nacionales, fiscales y particulares; en base a facultades constitucionales y legales; y hasta los límites fijados por el ordenamiento jurídico nacional.

La Administración Pública Central

La administración pública central es la actividad política, jurídica y técnica que ejerce jerarquía e imperativamente el Presidente de la República, de acuerdo con las funciones constitucionales, legales y reglamentarias, para satisfacer necesidades generales dentro de un organismo social, valiéndose de diferentes procedimientos, órganos e instituciones públicas, semi-públicas y privadas, y de acuerdo con los principios de eficiencia, agilidad y transparencia, descentralización, desconcentración, racionalización y economía de los servicios; la coparticipación y solidaridad social.

Las decisiones se toman en el ápice y se van cumpliendo hasta la base, así han funcionado casi todos los gobiernos autoritarios del mundo, desde las monarquías

hasta el socialismo, pasando por las dictaduras. En esta forma de percepción y ejercicio del poder han derivado en lo que hoy se denomina "centralismo", que podría describirse como la concentración de la capacidad de decisión y de administración en un solo centro. Este concepto ha sido la base para la estructura de las empresas y del mismo estado durante casi veinte siglos.

Sin embargo, la intensificación de las relaciones internacionales, la multiplicidad económica y política, la velocidad de las comunicaciones y el acortamiento de distancias, así como la expansión de intereses privados y públicos en todo el mundo ha demostrado la incapacidad del sistema de poder piramidal para hacer frente a las exigencias de una sociedad universal cada vez más interdependiente y ha llevado a conformar un nuevo sistema de decisiones que se desenvuelven más bien como una red, cada uno de cuyos nudos tiene su propio nivel de decisión. La complejidad de un mundo tecnologizado así lo exige.

Tipos de administración pública

La Administración Pública Institucional

Es una rama de los servicios generales del estado o del municipio que se han desprendido de su organización para erigirse en entidades dotadas con personería jurídica, autonomía propia, patrimonio independiente y grado de especialidad y responsabilidad. En este sentido la institución pública representa el grado más alto de descentralización por servicio; a su vez, es una ventaja y una garantía porque tiende a tecnificar y especializar a la administración. Por ejemplo, el municipio y la universidad son instituciones públicas descentralizadas, especializadas, con características particulares propias dentro de la administración. Las instituciones públicas de carácter científico, educativas,

deportivas, son muestra palpable del grado de desarrollo económico y cultural de un país.

Las instituciones poseen la característica fundamental de estar vinculados estrechamente a la propia organización del estado.

Han surgido y extinguido -como la esclavitud y la servidumbre- por necesidad social y por las actitudes e ideas creadoras, inventivas y renovadoras de los hombres. Se han caracterizado por sus tradiciones, sus símbolos distintivos, sus valores culturales, sus funciones, objetivos, claramente definidos y los servicios prestados de generación en generación.

Históricamente existen instituciones sociales como la familia; económicas como las cooperativas y los bancos; políticas como los municipios y el estado; educacionales como las escuelas, colegios y universidades que han prestado servicios relevantes a la humanidad. Muchas instituciones han pasado de funciones simples a complejas; de funciones homogéneas a heterogéneas; y otras han desaparecido.

La Administración Pública Seccional

“Son entidades del sector público como los Consejos Provinciales y los Concejos Cantonales de carácter orgánico-funcional que gozan de autonomía propia, patrimonio económico y de capacidad jurídica para obrar y realizar actos reglados y discrecionales que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines en la forma y condiciones que determine la Constitución y las leyes y con facultad

legislativa para dictar ordenanzas, para gobernar, ejecutar y hacer cumplir sus órdenes”¹¹.

2.2.2. Procedimientos administrativos

Los distintos fenómenos jurídicos deben ser comparados y clasificados, para después, mediante la abstracción de las especies, obtener los géneros, que constituyan auténticos conceptos, es decir, cuando interrogamos sobre la naturaleza de un fenómeno jurídico cualquiera, lo que estamos inquiriendo en realidad es en qué concepto general puede ser encasillado tal hecho.

El proceso es uno de los fenómenos jurídicos y debemos referirlo a un concepto jurídico de mayor amplitud, si existe. En el caso del proceso, por ejemplo, se debe tratar de encuadrarlo en los conceptos de relación jurídica, de institución jurídica, de servicio público u otro. Nosotros pensamos en el proceso referido o puesto en relación con el amplio concepto de las funciones clásicas del estado: la legislativa, la ejecutiva y la judicial.

Fue Giuseppe Chiovenda (1872-1937), otrora profesor de la Universidad de Roma, quien expresara que «en el proceso» se desarrolla una actividad de los órganos públicos encaminada al ejercicio de una función estatal. Carnelutti, decía que se puede considerar el proceso como continente y el procedimiento como contenido. Fue, precisamente, este último quien comenzó a destruir los conceptos de proceso y procedimiento como exclusivos de la función judicial, es decir, que ambos son una actividad monopólica de ésta; sino que deben ser, los dos fenómenos jurídicos, comprendidos también en las dos funciones restantes del

¹¹JARAMILLO Ordóñez 2011. Herman Dr. La administración pública <http://www.derechoecuador.com>

estado, a saber: la legislativa y la ejecutiva. Es decir, todas las funciones del estado se realizan por medio de procesos distintos que contienen diferentes procedimientos.

En efecto, bajo una objetiva mirada técnica no es lo mismo proceso y procedimiento, no obstante que afirmamos con Gordillo, Ballbé y Escola que todo proceso comporta un procedimiento, pero no todo procedimiento constituye un proceso. Y esto porque tanto el proceso como el procedimiento tienen como denominador común ser una secuencia de actos, pero el último carece de la finalidad, propia e imprescindible del proceso. Este es el basamento para afirmar que conceptuar un proceso implica necesariamente conceptuar un procedimiento, pero no todo procedimiento es parte de un proceso.

Afirma el profesor Jesús González Pérez que es preciso diferenciar ambos conceptos y tal distinción se basa en que el proceso conlleva una valoración de tipo teleológico, mientras que el procedimiento se concibe sólo como forma. Son conceptos independientes, por cuanto el proceso se constituye por una serie de actividades que concretan una función pública. O, lo que es lo mismo, el proceso es una institución jurídica a través de la cual se realiza una función pública, esto es, una función del estado.

El concepto de proceso, esencial para el derecho procesal, equivale al de potestad pública administrativa en el derecho administrativo, pues ésta es su objeto fundamental o esencial, no es discutible que su normativa se crea y existe para regular la potestad pública administrativa.

Sin embargo, hay que destacar que si bien toda potestad pública administrativa, como institución jurídica, requiere de una actividad para concretarse y ésta de un

procedimiento administrativo, no obstante debemos reconocer que no es lo mismo la potestad administrativa (institución) y el procedimiento administrativo (actividad formal), son realidades complementarias. De igual forma, el proceso, que es también institución jurídica, necesita de un procedimiento para manifestarse y alcanzar su fin, sin que tal relación signifique que el procedimiento sea proceso o viceversa.

El procedimiento es el conjunto de actos, es la actividad que se desarrolla por parte del estado en una secuencia ordenada y necesaria para que sus funciones públicas se concreten, a través de los respectivos procesos y alcancen su finalidad.

De esta forma, la función legislativa se realiza mediante el proceso legislativo que se manifiesta en un procedimiento legislativo para concretar la ley. La función ejecutiva se concreta mediante un proceso administrativo que contiene un procedimiento administrativo para alcanzar la meta que es un acto administrativo y, finalmente, la función jurisdiccional alcanza su objetivo a través del proceso judicial que requiere seguir un procedimiento judicial determinado para concretar una sentencia.

Fiorini es categórico al afirmar que proceso y procedimiento no son conceptos equivalentes y por la misma razón, el primer concepto contiene la realización, como institución jurídica, del fin de la función pública sea legislativa, ejecutiva o judicial; el segundo sólo es el desenvolvimiento del proceso, las formas particulares de una trama, como manifestación de una actividad que procura el logro de un cometido especial.

De estas mismas premisas es que Escola parte para concluir en que el proceso es el conjunto de actos cuyo enlace y sucesión está determinado por la necesidad de lograr la consecución de un fin específico. No existe concepto de proceso sin que se incluya necesariamente el elemento teleológico que debe concretar la función estatal que se trate: la ley, el acto administrativo o la sentencia.

El procedimiento, a diferencia del anterior, según el mismo profesor, es una secuencia de actos configurativos del proceso, actos que no conllevan un contenido que implique la realización de una finalidad determinada. Ejemplifiquemos, los informes técnicos o la inspección de documentos son actos formales que se integran para configurar un proceso con prescindencia de su contenido. Se integran con otros actos, precisamente, para configurar un proceso y así alcanzar la finalidad que persigue éste y concretar la función estatal que se trate, así, una ley, la legislativa; un acto administrativo, la ejecutiva o una sentencia, la judicial.

Hacia 1955 Royo Villanova exponía que:

“Todas las funciones del estado tienen su procedimiento especial. La ley es elaborada con arreglo a un procedimiento, el legislativo que... La sentencia del juez es dictada asimismo conforme a un procedimiento, el judicial. Por último, también los actos administrativos han de seguir antes de su nacimiento un camino o vía previamente determinado por el derecho, esto es, un procedimiento, el administrativo”.

El profesor Enrique Sayagués Laso afirma que:

“Se toma como punto de partida la noción de proceso, que se considera que alcanza indistintamente a las funciones legislativa, administrativa y jurisdiccional dando lugar a sendos tipos de procesos, con caracteres específicos pero con rasgos comunes, los cual justifica llegar a una generalización de principios, sin perjuicio de las disciplinas particulares a cada uno de ellos.”

El proceso es, en consecuencia, un conjunto de actos que siguen un orden (procedimiento) exigido por la necesidad de alcanzar el fin procesal. Por ello, Escola concluye afirmando que la idea de proceso es, de tal modouna concepción teleológica; en el procedimiento, simplemente considerado, esa concepción teleológica falta, de modo que éste no aparece como algo finalísticamente ordenado.

No negamos que el derecho procesal administrativo sea parte del derecho procesal tomando en consideración que el proceso es una unidad, aun cuando pensamos que es una vertiente particular de éste y, además, que se ha originado de esta matriz que es el derecho procesal judicial, pero a pesar de esta realidad, no dejamos de reconocer que el proceso administrativo es en buena medida parte del derecho procesal y en otra del derecho administrativo.

“Así entendemos que el concepto de derecho subjetivo e interés legítimo que se utiliza en el proceso administrativo pertenece al derecho administrativo. Que si se ataca un acto administrativo viciado por incompetencia, ante un órgano judicial es

el derecho administrativo el que nos va a dar los elementos para establecer si el órgano que dictó el acto es o no competente”¹².

2.2.3. Procedimiento administrativo electrónico

Las posibilidades de comunicación entre los ciudadanos y la administración, a través de los medios electrónicos que existen actualmente, dependen del proceso interno de mejora de la propia administración. Esta mejora persigue un aumento de la productividad mediante el empleo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

La evolución puede pasar por múltiples fases, desde la sustitución de máquinas de escribir por ordenadores personales hasta la automatización integral de los procedimientos, pero el objetivo perseguido es la sustitución paulatina del papel por documentos electrónicos, algo que provocará la reorganización interna de los órganos administrativos. El nuevo modelo, conocido como administración electrónica, va a convertirse en la gran reforma administrativa del siglo XXI.

La orientación del sector público hacia la prestación de servicios más eficaces, de mejor calidad, más transparentes y con mayor accesibilidad por parte de todos los ciudadanos, se convierte en un objetivo estratégico o mejor en una prioridad, a la hora de definir el modelo que, en pleno siglo XXI, se desea que rijan las relaciones entre la administración pública y los administrados.

Resulta evidente que, en la era de la sociedad de la información y del conocimiento, este objetivo no puede lograrse sino a través del impulso de la administración electrónica, concebida generalmente como "aquella administración

¹²ZAVALA Egas Jorge. 2009. Profesor titular de Derecho Administrativo UCSG. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

pública en la que los procedimientos y trámites se realizan empleando las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), especialmente pero no exclusivamente, en sus relaciones con los ciudadanos".

Aplicación del gobierno electrónico en Chile

La reciente aplicación de los gobiernos electrónicos, resulta tan necesaria e innovadora en el marco de una administración pública más ágil, eficiente y transparente, que su análisis resulta, por completo, una experiencia necesaria. En este contexto, el procedimiento administrativo plantea una serie de interrogantes, y entre ellas no está ausente la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en apoyo de la gestión pública. Precisamente, una de las grandes puertas que abre es a la implementación del Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE) en Chile.

En 4 de sus artículos (5, 18, 19 y 59) La Ley de Bases de Procedimiento Administrativo (LBPA) hace referencia directa a los medios electrónicos en la tramitación, planteando quizás una de las grandes disyuntivas en la aplicación práctica de esta ley, ¿existe la posibilidad, hoy en día, de un Procedimiento Administrativo Electrónico PAE en Chile? Esta pregunta debe responderse desde diferentes enfoques, tanto de la existencia de una institucionalidad jurídica que lo autorice y legitime, como de la factibilidad técnica y operativa que lo sustente. En el desarrollo de este artículo lo que se intentará será analizar precisamente la posibilidad cierta de su implementación.

En todo caso, al ser un tema tan novedoso para el entorno jurídico chileno (lo que por cierto no lo es en otras latitudes no se resiste un análisis en la materia sin

efectuar, primero, ciertos cuestionamientos que de entrada resultan imprescindibles para abrir el debate, como son:

“a) determinar la real efectividad de la utilización de las herramientas de la informática y la telemática como apoyo de la gestión pública y en particular el efectivo alcance y efectos del gobierno electrónico como escenario capaz de lograr un empoderamiento de los ciudadanos en sus derechos; y,

b) analizar las fortalezas y debilidades del procedimiento tradicional y del electrónico, analizando las potencialidades de un expediente electrónico, es decir, desentrañar cuáles son las principales ventajas que tiene este soporte, a diferencia del expediente papel, que lo transformarían en un instrumento útil y necesario; y asimismo lograr visualizar las principales falencias y desventajas de su eventual utilización”¹³.

El Procedimiento Administrativo Electrónico Venezolano en el contexto de la Administración Pública Electrónica

En la actualidad los actos y documentos emanados de la administración pública son realizados después de largas consultas, entrevistas, audiencias que luego se traducen en papel documental. No obstante, con el uso de las computadoras y de los medios electrónicos, que ha sido tan inevitable como acelerado, son obvias las ventajas que conlleva su aplicación a las relaciones entre los particulares y la administración pública, al fungir como canal de comunicación para facilitar la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos, quienes podrán realizar innumerables gestiones y trámites, incluso sin necesidad de movilizarse de un

¹³El procedimiento administrativo electrónico en Chile <http://www.derechoinformatico.uchile.cl/index.php/>

lugar a otro, ello traducido en ahorro de tiempo y costo, mayor eficacia y eficiencia por la reducción de trámites burocráticos, y, en definitiva con mayor seguridad y transparencia.

Con base en tales ventajas, cada vez son más los países que han ido incorporando la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones como medio de prestación de sus servicios públicos, Australia, Francia, Singapur, España, Alemania, el Reino Unido, y en nuestro continente Estados Unidos de América, Canadá, México, Brasil y Uruguay son países que han apostado a la automatización tecnológica como medio para acercar el gobierno a los ciudadanos.

En América Latina se destaca Uruguay, por haber aprobado en fecha 10 de marzo del año 1998 la “Ley sobre Procedimientos Administrativos Electrónicos”, mediante Decreto número 65/998, que contiene la regulación del uso y aplicación de medios informáticos y electrónicos para el ejercicio de las competencias de la administración pública.

En Venezuela se han dado, y se están dando, pasos importantes en la materia, así destacan, entre otros que le preceden, la aprobación de normas de rango legal tendientes a regular el hecho tecnológico aplicados a la administración pública, tales como el Decreto con Rango y Fuerza de Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el Decreto Número 825 sobre Internet, el Decreto con Rango y Fuerza de Ley Número 1.290 de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, la Ley Especial contra los Delitos Informáticos, y, el Decreto Número 1024 sobre Mensajes de Datos y

Firmas Electrónicas, así como la Ley de Registro Público y el Notariado y el Código Orgánico Tributario.

“Las cuales contienen normas dirigidas a implementar el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación NTIC a las actividades de la administración pública. Todo lo cual supone una progresiva ruptura con el pasado para dar lugar a las nuevas formas de comunicaciones de participación a través de los nuevos mecanismos tecnológicos de la información y la comunicación”¹⁴.

2.3. TÍTULO III. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

2.3.1. Generalidades

La Constitución de la República vigente, establece una nueva organización territorial del estado, incorpora nuevas competencias a los gobiernos autónomos descentralizados y dispone que por ley se establezca el sistema nacional de competencias, los mecanismos de financiamiento y la institucionalidad responsable de administrar estos procesos a nivel nacional.

Los gobiernos autónomos descentralizados, autoridades nacionales y del régimen descentralizado, así como otros sectores involucrados han expresado sus criterios y propuestas sobre el contenido de la presente iniciativa legislativa.

En este sentido, los lineamientos para la planificación del desarrollo y el ordenamiento territorial; así como las estrategias para el fortalecimiento del sistema nacional descentralizado de planificación participativa, son nuevas herramientas con las cuales los gobiernos autónomos descentralizados (GADs)

¹⁴GIGLIOLLA Abreu González. Universidad Central de Venezuela. Hacia el Procedimiento Administrativo Electrónico Venezolano en el contexto de la Administración Pública Electrónica <http://www.cibersociedad.net>

podrán diseñar sus planes de desarrollo tomando en cuenta una asignación equitativa de recursos, una mejor coordinación con los diferentes niveles de gobierno, la articulación con el plan nacional para el buen vivir, así como procesos de planificación participativa, rendición de cuentas y control social. Todo ello con la finalidad de consolidar modelos territoriales de desarrollo endógeno que permitan propiciar el mejoramiento de la calidad de vida de sus poblaciones.

A partir de los lineamientos generales de planificación y ordenamiento territorial y de las estrategias de fortalecimiento del sistema nacional descentralizado de planificación participativa, la secretaría nacional de planificación y descentralización y los gremios de los gobiernos autónomos descentralizados, continúan el desarrollo de procesos concertados asociados al diseño de instrumentos metodológicos y de fortalecimiento de capacidades institucionales a nivel nacional y local, así como a la instalación de espacios de coordinación para la socialización de marcos normativos asociados a la planificación y al diseño del sistema descentralizado de gestión de la cooperación internacional.

“Tanto los lineamientos como las estrategias responden a la necesidad del gobierno nacional y de los gobiernos autónomos descentralizados de construir un nuevo modelo de estado y de fortalecer la planificación como instrumento para alcanzar los objetivos nacionales y locales, en el marco procesos democráticos de coordinación, articulación y participación ciudadana entre todos los niveles de gobierno”¹⁵.

¹⁵SILVA Delgado Patricio <http://carchinoticias.com/2010/07/28/> Gobiernos Autónomos Descentralizados

2.3.2. Utilización del gobierno electrónico

La orientación del sector público hacia la prestación de servicios más eficaces, de mejor calidad, más transparentes y con mayor accesibilidad por parte de todos los ciudadanos, se convierte en un objetivo estratégico o mejor en una prioridad, a la hora de definir el modelo que, en pleno siglo XXI, se desea que rijan las relaciones entre la administración pública y los administrados.

Resulta evidente que, en la era de la sociedad de la información y del conocimiento, este objetivo no puede lograrse sino a través del impulso de la administración electrónica, concebida generalmente como "aquella administración pública en la que los procedimientos y trámites se realizan empleando las tecnologías de la información y de las comunicaciones tecnologías de la información y comunicación TIC, especialmente pero no exclusivamente, en sus relaciones con los ciudadanos".

2.3.3. Gobernabilidad electrónica

Las administraciones públicas del siglo XXI se enfrentan a un cambio en el tipo de relación con los ciudadanos. Se está evolucionando de un esquema "administración-administrado" hacia a un modelo de "oferente-demandante de servicios". El e-government es uno de los elementos clave de este nuevo escenario, cuyas principales señas de identidad son la irrupción e incorporación masiva de nuevas tecnologías, el incremento en la exigencia de calidad y la estructuración de nuevos servicios públicos.

En este documento presentamos la visión de ibergráfica sobre el e-government, los elementos clave o componentes de una solución integrada en este entorno y

la estrategia de implantación a desarrollar para asegurar el éxito del proyecto. La necesidad de una visión integral se entiende por e-government el conjunto de eficacia. Logrando optimizar la actividad operativa procesos y sistemas soporte de los mismos, que de las administraciones, facilitando la agilidad y permiten el acceso telemático interno (gestores) y flexibilidad de la gestión y la racionalización de externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por esfuerzos y recursos. Para ello, el sistema debe una administración, tanto para la consulta de abarcar el conjunto de procesos, actividades, información como para la teletramitación, tareas y flujos de información de la administración de forma normalizada.

Los elementos básicos que configuran una solución establece una serie de datos, fases/trámites y e-government son: el modelo básico de tareas que son comunes para el conjunto de tramitación, el sistema de información de procedimientos administrativos. Sobre esta base de soporte a dichos procesos de e-government mínimos de referencia comunes, es posible así incorporar información adicional específica de cada uno como la metodología de implantación de procedimiento.

El modelo básico de tramitación administrativa presenta una estructuración homogénea de datos y de procedimientos, para que puedan compartir un mismo esquema y fases de implantar un escenario de e-governments definir tramitación, identificando sus flujos y los órganos el modelo básico de tramitación de la que intervienen (órgano gestor, órgano de control administración interesada.

“Una parte importante de la doctrina jurídica anglosajona se refiere al *e-government* como equivalente de la expresión castellana e-Administración, al referirse al mismo como el empleo de las tecnologías de la información y comunicación TIC en la realización de actividades estrictamente administrativas.

“Esta circunstancia ha llevado a acuñar una nueva expresión, *e-governance*, para referirse a la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en las tareas de gobierno en toda su extensión”¹⁶. De este modo, vienen a distinguir entre *e-government*(aplicación de las tecnologías de la información y comunicación TIC por las Administraciones públicas) y *e-governance*(aplicación de las tecnologías de la información y comunicación TIC en las tareas de gobierno, por lo que se incluyen aquí fenómenos como, por ejemplo, el voto electrónico o la *e-Democracy*).

2.4. TÍTULO IV. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador

Art. 225.- El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

¹⁶GIGLIOLLA Abreu González. Universidad Central de Venezuela. Hacia el Procedimiento Administrativo Electrónico Venezolano en el contexto de la Administración Pública Electrónica <http://www.cibersociedad.net>

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial.

2.4.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD

Artículo 363.- Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías.

Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras.

Los gobiernos autónomos descentralizados dotarán servicios de banda libre para el uso de redes inalámbricas en espacios públicos.

2.4.3. Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Art. 1.- OBJETO.- El presente estatuto instituye principalmente la estructura general, el funcionamiento, el procedimiento administrativo común y las normas sobre responsabilidad de los órganos y entidades que integran la administración pública central e institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.

Art. 135.- Iniciación del procedimiento. Clases de iniciación.- Los procedimientos podrán iniciarse de oficio o a solicitud de persona interesada.

Art. 204.- Caducidad del procedimiento administrativo sancionador y del control.- El procedimiento administrativo sancionador o de control caducará, en todos los casos y administraciones sometidas a este estatuto, si luego de 20 días de iniciado, la administración suspende su continuación o impulso. De ser ese el caso, la administración deberá notificar nuevamente al presunto responsable con la iniciación de un nuevo procedimiento sancionador. Se entenderá que el procedimiento ha sido suspendido, si el presunto responsable no ha recibido resolución o requerimiento de la administración en el plazo establecido en este artículo.

2.4.4. Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos

Art. 1.- Objeto de la ley.- Esta ley regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas.

2.4.5. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública

Art. 4.- Principios.- Para la aplicación de esta ley y de los contratos que de ella deriven, se observarán los principios de legalidad, trato justo, igualdad, calidad, vigencia tecnológica, oportunidad, concurrencia, transparencia, publicidad; y, participación nacional.

2.4.6. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.

Objetivos 1

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico persigue los objetivos siguientes:

- a. Determinar las bases conceptuales y los componentes que constituyen el gobierno electrónico para iberoamérica.
- b. Definir los contenidos del derecho de los ciudadanos a relacionarse de forma electrónica con sus gobiernos y administraciones públicas.
- c. Conformar un marco genérico de principios rectores, políticas y mecanismos de gestión llamado a constituir un lenguaje común sobre el gobierno electrónico en los países de la comunidad iberoamericana.
- d. Servir como orientación para el diseño, regulación, implantación, desarrollo, mejora y consolidación de modelos nacionales de gobierno electrónico en la gestión pública.

Finalidades 2

Los objetivos previstos en el apartado anterior se orientan a múltiples fines:

- a. Aproximar los Gobiernos y sus respectivas administraciones a los ciudadanos al facilitar la comunicación y relación con los mismos por medios electrónicos.
- b. Incrementar la calidad de los servicios y productos públicos que el estado tiene que suministrar a los ciudadanos al mejorar la eficiencia, la eficacia y una mayor transparencia de la gestión pública, aprovechando la utilización de las tecnologías

de la información y comunicación TIC en el gobierno y en la administración pública.

c. Contribuir a que los países iberoamericanos accedan en plenitud a la sociedad de la información y del conocimiento mediante el impulso que, para la misma, supone el efectivo establecimiento del gobierno electrónico.

d. Coadyuvar en la consolidación de la gobernabilidad democrática, mediante la legitimación efectiva de los gobiernos y sus administraciones que comporta el potencial democratizador del gobierno electrónico. e. Optimizar, con ocasión de la implantación del gobierno electrónico, los modos de organización y de funcionamiento de los gobiernos y sus administraciones, simplificando trámites y procedimientos.

f. Fomentar el uso de los medios electrónicos en los demás ámbitos de la sociedad a través de la percepción de la utilidad que presentan en la administración pública.

g. Sensibilizar a las administraciones para que ofrezcan sus servicios y se interconecten con la ciudadanía a través de estrategias de múltiples canales de acceso.

h. Desarrollar en la implementación del gobierno electrónico, acciones que apunten a generar información de alto valor para que redunden en conocimiento social, con el objetivo de aumentar la competitividad y mejorar el posicionamiento de cada comunidad en el concierto global.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

Es factible la aplicabilidad del gobierno electrónico e-government dentro del manejo administrativo por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

2.5.2. Hipótesis específicas

Se aplica lo estipulado en la Carta Iberoamericana de Gobiernos Electrónicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Es factible implementar los procedimientos administrativos electrónicos en el gobierno autónomo descentralizado provincial de Manabí.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Modalidad de la investigación

Documental

Bibliográfica

De Campo

3.2. Nivel de investigación

Descriptiva

Correlacional

Analítica

Evaluativa

3.3. Métodos

No Experimental

3.4. Técnica

Entrevista

Encuesta

3.5. INSTRUMENTOS

Formulario de entrevista

Formulario de encuesta

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

INSTITUCIÓN	INVOLUCRADOS	POBLACIÓN	PORCENTAJE	MUESTRA
Asociación de Municipalidades del Ecuador	Directorio	3	100%	3
Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Ana	Alcalde Concejales Abogados	12	100%	12
TOTAL		22	100%	22

3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente

Gobierno electrónico

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnica	Instrumento	Ítems
<p>Persigue la motorización de los procesos y estructuras creadas para aumentar las potencialidades de las tecnologías de información y comunicación, planteándose varios niveles del gobierno y el sector público, que en última instancia se consolidan en lo que Okot-Uma (2002) ha llamado como <i>Buena Gobernabilidad</i></p>	Oferta electrónica	Servicio gubernamental	Encuesta	Formulario de encuesta	¿Cuáles son las ventajas de contar con el Gobierno electrónico?
	Nivel Informativo	Transparencia	Entrevista	Formulario de entrevista	

Variable Dependiente

Manejo administrativo de los GADs

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnica	Instrumento	Ítems
El procedimiento administrativo común y las normas sobre responsabilidad de los órganos y entidades que integran la administración pública central e institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.	Gobiernos seccionales Organización, funcionamiento y procedimiento	Sector público autónomo Administración civil	Entrevista Encuesta	Formulario de entrevista Formulario de encuesta	¿El manejo administrativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados es eficiente?

3.8. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se procedió a la recolección de la información mediante la encuesta.

3.9. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Una vez que se organizó y sistematizó la información primaria, se procedió a representarla a través de cuadros y gráficos, de tal manera que se haga fácil comprenderla para quien proceda a realizar la lectura correspondiente.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS

La investigación de campo permitió tener un acercamiento con la realidad de los hechos, de tal forma que el investigador establece contacto con las personas o unidades de análisis que están en capacidad de responder. Una vez que se logró recabar la información cuantitativa se procede a tabularla, es decir a procesarla de forma cualitativa.

Con todo lo acotado se procede a poner en consideración los resultados de la encuesta realizada:

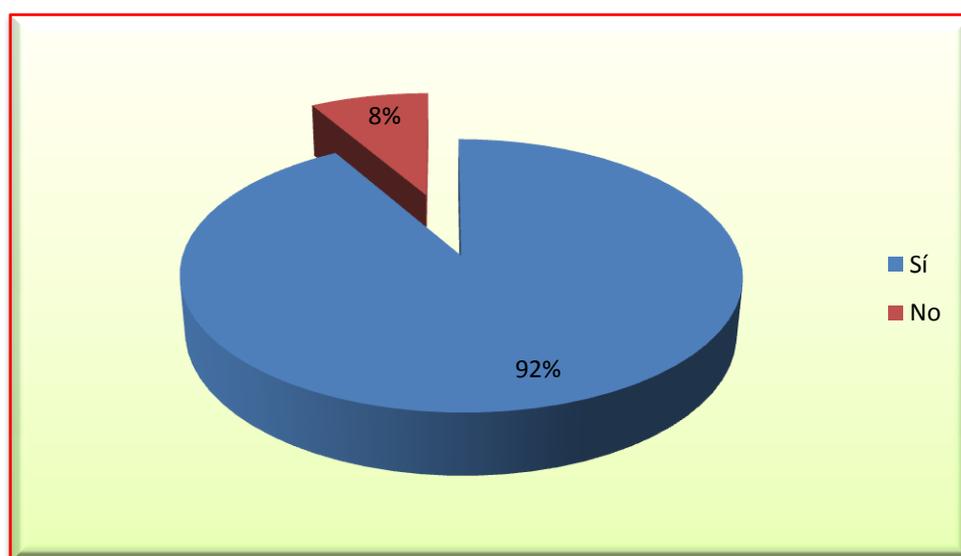
FORMULARIO DE ENCUESTA

Pregunta No. 1 ¿Se debería crear una política de Estado para implementar el gobierno electrónico en los GADs de todo el país?

Cuadro No 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	20	92%
No	2	8%
TOTAL	22	100%

Gráfico No 1



Fuente: personas encuestadas
Elaboración: Lauro Palma

Análisis e interpretación de resultados

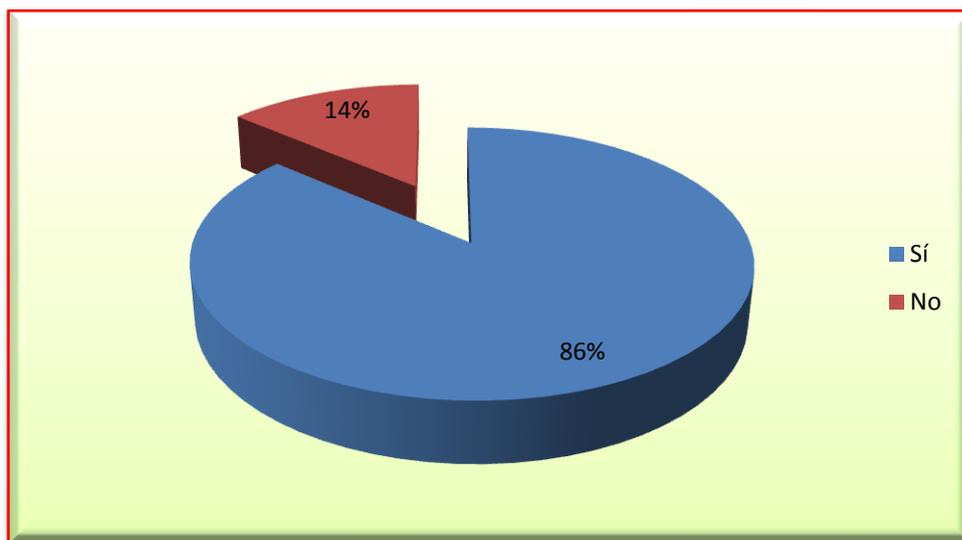
El 92% contestaron que se debería crear una política de estado para implementar el gobierno electrónico en los GADs de todo el país, ya que esto permitiría modernizar la gestión de los GADs, trabajando con equipos de última generación, consiguiendo con ello agilidad en la labor, con el consecuente beneficio para toda la colectividad. El 8% contestaron que no se debería crear una política de estado para implementar el gobierno electrónico en los GADs de todo el país, porque consideran que hay otras prioridades que deben cubrir, tales como los servicios básicos insatisfechos, disminución de los índices de desempleo, pobreza entre otros.

Pregunta No. 2 ¿Considera que la aplicación del gobierno electrónico e-government contribuirá a mejorar la gestión de los GADs?

Cuadro No 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	19	86%
No	3	14%
TOTAL	22	100%

Gráfico No 2



Fuente: personas encuestadas
Elaboración: Lauro Palma

Análisis e interpretación de resultados

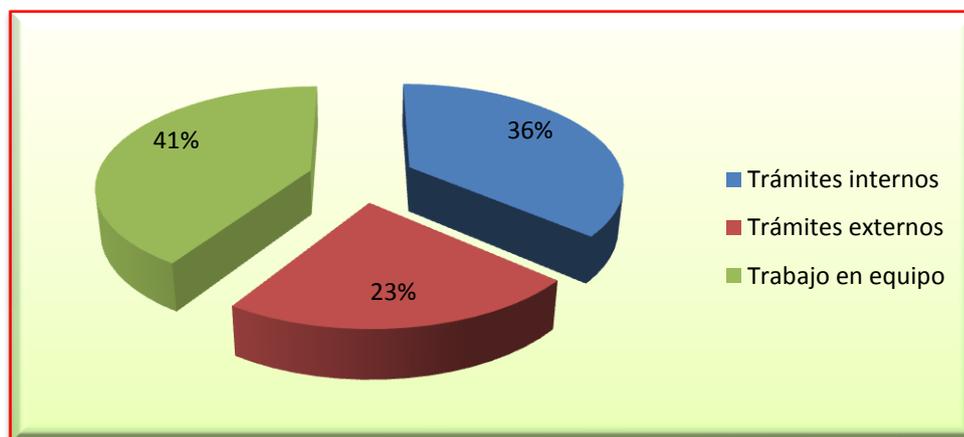
El 86% consideran que la aplicación del gobierno electrónico e-government contribuirá a mejorar la gestión de los GADs, debido a que muchos trámites internos y externos pueden ser mejorados a través de la puesta en marcha del e-government, condición *sine qua non* para insertarse en la modernidad que se vive, por cuanto hay experiencias de este modelo de gestión en países de Sudamérica, en los Estados Unidos de Norteamérica y en países europeos, donde ha permitido acercarse mucho más al gobierno local con la ciudadanía. El 14% consideran que la aplicación del gobierno electrónico e-government no contribuirá a mejorar la gestión de los GADs.

Pregunta No. 3 ¿Cómo ayudará a los GADs aplicar el e-government?

Cuadro No 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trámites internos	8	36%
Trámites externos	5	23%
Trabajo en equipo	9	41%
TOTAL	22	100%

Gráfico No 3



Fuente: personas encuestadas
Elaboración: Lauro Palma

Análisis e interpretación de resultados

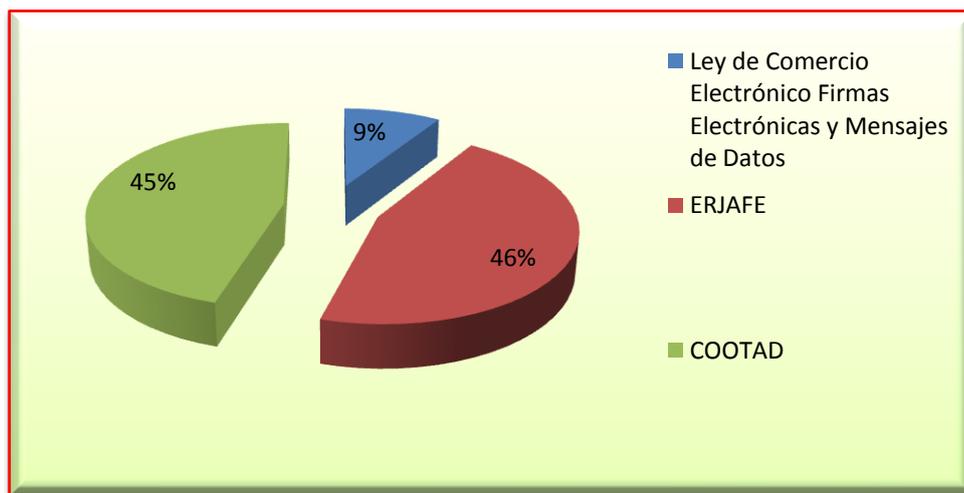
El 36% consideran que aplicar el e-government ayudará a los GADs en lo relativo a los trámites internos, se pretende que internamente haya orden y diligencia en todos los departamentos de los GADs donde se aplique el e-government, ordenamiento que volverá ágil y transparente toda la tramitología requerida por los usuarios internos. El 23% consideran que ayudará en lo relativo a los trámites externos, en este sentido cuando haya pedido de documentación por parte de los usuarios externos, estos la obtendrán en un menor tiempo. Y el 41% consideran que ayudará en lo relativo al trabajo en equipo, todo lo arriba anotado conlleva a que los diferentes departamentos de los GADs sinergicen acciones para lograr un resultado positivo, habiendo un punto en común en el cual todos confluyen: brindar una mejor atención al usuario.

Pregunta No. 4 ¿En qué cuerpos legales debe apoyarse para aplicar el gobierno electrónico e-government en los GADs?

Cuadro No 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ley de Comercio Electrónico Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos	2	9%
ERJAFE	10	46%
COOTAD	10	45%
Todas	0	0%
TOTAL	22	100%

Gráfico No 4



Fuente: personas encuestadas
Elaboración: Lauro Palma

Análisis e interpretación de resultados

El 9% considera que en el cuerpo legal que debe apoyarse para aplicar el gobierno electrónico en los GAD es la Ley de Comercio Electrónico Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos teniendo con ello la suficiente fuerza jurídica. El 46% respondieron que debe apoyarse en el ERJAFE. El 45% respondieron que debe apoyarse en el COOTAD.

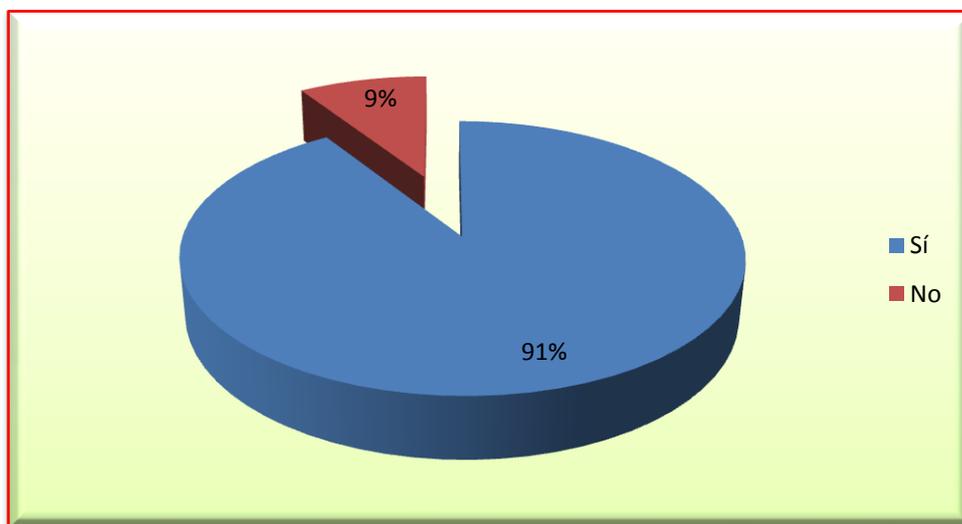
La diferente normativa legal del país sirve de soporte para que se propenda a poner en marcha la implantación del e-government, faltando solo crear las normas técnicas, que permitan volver operativa la propuesta.

Pregunta No. 5 ¿Tiene conocimiento si hay GADs que aplican procedimientos administrativos electrónicos?

Cuadro No 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	20	91%
No	2	9%
TOTAL	22	100%

Gráfico No 5



Fuente: personas encuestadas
Elaboración: Lauro Palma

Análisis e interpretación de resultados

El 91% respondieron tener conocimiento de que hay GADs que aplican procedimientos administrativos electrónicos. Y el 9% dijeron no tener conocimiento de que hay GADs que aplican procedimientos administrativos electrónicos.

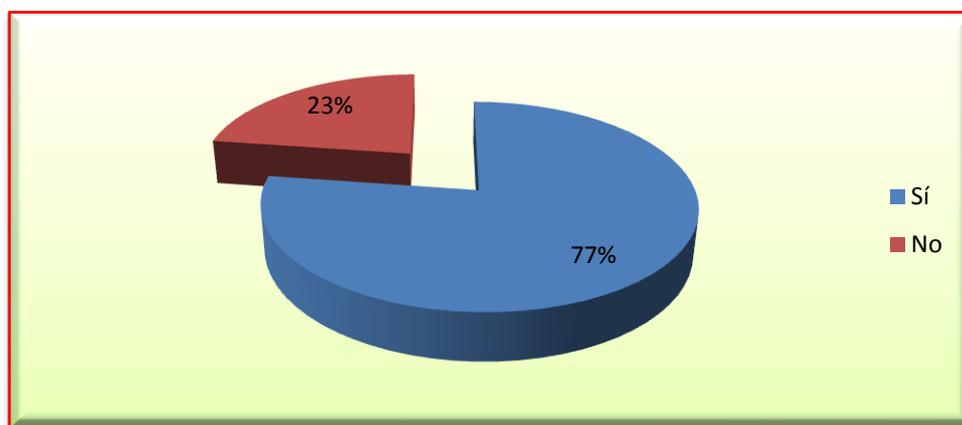
Los encuestados respondieron que en otros lugares del país hay Gobiernos Autónomos Descentralizados que aplican el e-government, siendo una herramienta que ha brindado excelentes resultados, volviendo ágil, eficiente, eficaz y transparente el manejo administrativo, lo que al final repercute en la institucionalidad del ente que lo pone en marcha.

Pregunta No. 6 ¿Considera que se incrementaría la autonomía de los diferentes departamentos de los GADs con la aplicación del e-government?

Cuadro No 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	17	77%
No	5	23%
TOTAL	22	100%

Gráfico No 6



Fuente: personas encuestadas
Elaboración: Lauro Palma

Análisis e interpretación de resultados

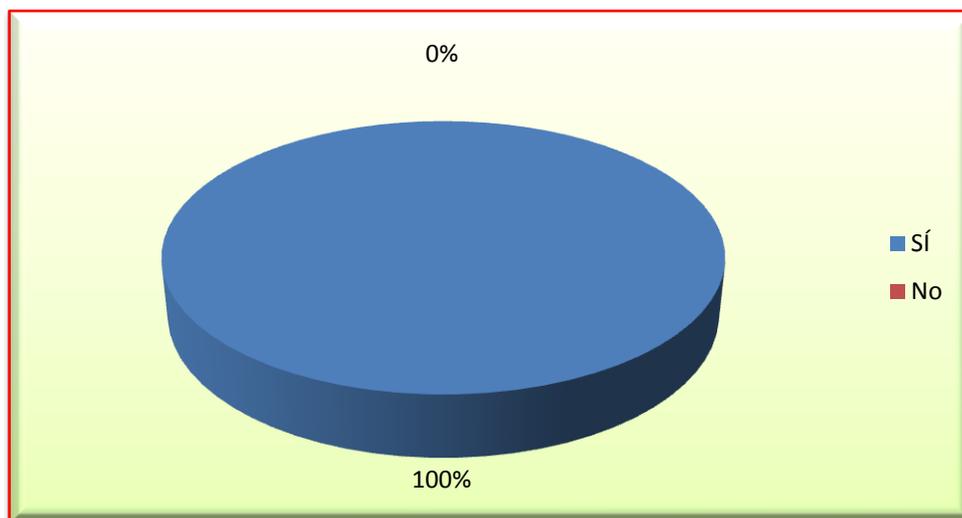
El 77% consideran que se incrementaría la autonomía de los diferentes departamentos de los GADs con la aplicación del e-government, aumentando la autonomía de los diferentes departamentos de los GADs, lo que implica otorgarle mayor campo de acción para que demuestren que el personal que allí labora está capacitado para asumir mayores retos, en definitiva ser dinámicos. El 23% consideran que no se incrementaría la autonomía de los diferentes departamentos de los GADs con la aplicación del e-government, por cuanto esto se logra también con otros requisitos tales como personal capacitado, aumento del presupuesto, entre otros, solo así se podrá cumplir las metas propuestas.

Pregunta No. 7 ¿Las políticas públicas en materia de tecnologías reforman, reestructuran y fortalecen las administraciones públicas?

Cuadro No 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	22	100%
No	0	0%
TOTAL	22	100%

Gráfico No 7



Fuente: personas encuestadas
Elaboración: Lauro Palma

Análisis e interpretación de resultados

El 100% contestaron que las políticas públicas en materia de tecnologías reforman, reestructuran y fortalecen las administraciones públicas.

Las políticas públicas en cualquier área que se refuercen y mejoren, son positivas dividiendo recibir apoyo por parte de los diferentes entes que agrupan a los municipios y los consejos provinciales, quienes en conjunto están en la obligación aunar esfuerzos por que lo pretendido salga de una forma casi perfecta.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Después de haber tabulado la investigación de campo, este trabajo permite tener las siguientes conclusiones:

El país atraviesa por una serie de transformaciones, lo que puede ser aprovechado para que se planteen cambios en torno a los GADs, siendo una opción poner en práctica el e-government, ya que en la actualidad se notan falencias en el manejo administrativo de los mencionados entes de desarrollo.

El rol de los GADs ha ido cambiando en los últimos años, mucho más con las competencias que les han sido entregadas por parte del gobierno central, esto como una forma de que haya un acercamiento con la realidad y de que los Gobiernos Autónomos Descentralizados sean los generadores de cambios.

El desarrollo tecnológico ha tenido un impacto en la gestión corporativa de los gobiernos descentralizados, siendo un aporte clave que debe ir adecuándolo a la labor del personal, es decir que permita la realización de trámites internos y externos, lo cual va acompañado de trabajo en equipo.

La autonomía de los diferentes departamentos que conforman los GADs debe ser una constante en el accionar diario, de no ser así habrá una centralización mórbida que lo único que causará es lentitud y retraso, con el consecuente menoscabo para el desarrollo institucional.

5.2. RECOMENDACIONES

Aprovechar que hay la predisposición por parte del gobierno actual del Presidente de la República del Ecuador, Eco. Rafael Correa Delgado para que se trabaje con la Asociación de Municipalidades del Ecuador AME y con el Consorcio Nacional de Consejos Provinciales del Ecuador CONCOPE, con la finalidad de que se aplique el gobierno electrónico dentro del manejo administrativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Sugerir que a la par de tomar las competencias entregadas por mandato constitucional hacia los gobiernos descentralizados, también se vaya trabajando en la parte informática, para que todo este flujo de información que le será proporcionado tenga el soporte para que administrativamente sea aprovechado.

Lograr que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en conjunto con los ministerios correspondientes, Asociación de Municipalidades del Ecuador AME y Consejos Provinciales del Ecuador CONCOPE synergicen acciones para que se creen las disposiciones técnicas pertinentes y con ello existan un soporte técnico en los respectivos manuales.

Sugerir que en la Asamblea Nacional se trámite una normativa legal donde conste todo lo relativo a la implementación del gobierno electrónico o e-government, lo cual será de mucho provecho para los GADs y la población en general.

BIBLIOGRAFÍA

1. Constitución de la República del Ecuador. 2008. Montecristi
2. Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. 2002. Quito.
3. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.2007. Chile.
4. Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva. 2002 Quito.
5. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.2010. Quito.
6. Zavala Egas Jorge. 2009. Profesor titular de Derecho Administrativo UCSG. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.
7. Fabravallsy Blasco Díaz, La Administración electrónica en España: experiencias y perspectivas de futuro. Ediciones de la Universitat Jaume I: Castellón, 2007, págs. 22 y 23.

LINKOGRAFÍA

8. Camacho Toral Deyanira. 2010. Gobierno electrónico una política de estado necesaria. www.derechoecuador.com
9. Jaramillo Ordóñez 2011. Herman Dr. La administración pública <http://www.derechoecuador.com>

10. Gigliolla Abreu González. Universidad Central de Venezuela. Hacia el Procedimiento Administrativo Electrónico Venezolano en el contexto de la Administración Pública Electrónica <http://www.cibersociedad.net>
11. Silva Delgado Patricio <http://carchinoticias.com/2010/07/28/> Gobiernos Autónomos Descentralizados
12. Programa nacional de gobierno electrónico y sociedad de la información. <http://www.bcn.cl>
13. www.gabjur.org Procedimiento administrativo electrónico
14. La administración electrónica: e-government. http://europa.eu/legislation_summaries/html 2011
15. E-government Conectando Ciudadanos, Empleados y Proveedores www.unpan.un.org 2010
16. e-government <http://www.bconsultores.com/index.php>
17. e-government: Alcance, éxitos y fracasos www.forumtorino.com 2012.
18. Procedimiento Administrativo Electrónico. www.buenastareas.com/html
19. El procedimiento administrativo electrónico en Chile <http://www.derechoinformatico.uchile.cl/index.php/>

ANEXOS

ANEXO NO. 1

GLOSARIO

E-Business para el Gobierno Electrónico – compras y adquisiciones de bienes y servicios del estado ordenados y / o pagados electrónicamente.

E-Governance: abarca la construcción de capacidades institucionales, transparencia, responsabilidad y su habilidad de potenciar la gobernabilidad democrática.

E-Government: se aboca a la efectividad y eficiencia interna de la Administración/Estado/Gobierno (en sentido restringido).

Estándares – Priorizar la interoperabilidad de sistemas y evitar el lock-in.

Gestión del Cambio (Change Management) – Los funcionarios necesitan cambiar de actitud – entender de qué se trata el GE, ser dotados con destrezas y habilidades necesarias, estar predispuestos a implementar las soluciones del GE.

Gobernabilidad Electrónica – se trata de la participación del público en la toma de decisiones, la reformulación de las políticas y evaluación de la efectividad administrativa y eficiencia de la provisión de los servicios.

Infraestructura de Clave Pública (Public Key Infrastructure, PKI) – Esto es crítico a la hora de proveer un clima de seguridad, y por ende, crear confianza entre los usuarios. La firma digital puede brindar un medio de identificación y autenticación al realizar negocios con el gobierno y cuando se transmite información sensible y confidencial a través de la red. Una legislación a este respecto es importante para lograr la equiparación legal entre la firma digital y la escrita y habilitar al estado para realizar transacciones por este medio.

Infraestructura de tecnologías de la información y comunicación TIC flexible y robusta – Una infraestructura bien diseñada, confiable y escalable es crítica para el soporte del gobierno electrónico.

Intercambio de información – reducción de la cantidad de transacciones basadas en papel en las operaciones gubernamentales. Uso de intranets y extranets entre los órganos y dependencias del estado y entre sus funcionarios.

Política de comercio electrónico – el gobierno electrónico requiere de un entorno de políticas públicas y marcos regulatorios que promuevan el comercio electrónico.

Portales y gateways del estado – En vez de lanzar servicios on-line dependencia por dependencia gubernamental, podrían ser aglomerados accediendo a través de un portal común.

Provisión de servicios electrónicos – el gobierno del futuro que implica el desplazamiento hacia una forma de pensar orientada al ciudadano (cliente), en donde ellos pueden acceder con mayor facilidad a mayor número de servicios, provistos on-line, en cualquier momento, en cualquier lugar – pasar de “formarse detrás de la línea” a “estar en-línea”. Los servicios deben estar integrados y ser “cliente-céntricos”.

Provisión de servicios electrónicos – Todos los servicios públicos que sean adaptables para una provisión electrónica deben ser identificados de modo a entrar en un proceso de reingeniería apropiado. El punto de partida es realizar una auditoría de los procesos existentes y elaborar una lista de ahorro de tiempo y recursos para el estado si los procesos fueran brindados electrónicamente.

Puestos de trabajo basados en conocimiento – los servidores públicos deben aumentar su productividad personal, del grupo y de los servicios a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC.

Puntos de acceso – brindar un enfoque más coherente y uniforme para presentar y dar información del estado al público (apariencia y “gusto” homogéneos). Generar guías sobre estándares para el gobierno en este sentido.

Tecnología – los encargados del componente tecnológico deben comprender las necesidades y oportunidades para transformar la visión en realidad.

ANEXO NO. 2

CARTA IBEROAMERICANA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

CAPÍTULO PRIMERO. FINALIDAD Y ÁMBITO DE LA CARTA

Objetivos 1 La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico persigue los objetivos siguientes:

- a. Determinar las bases conceptuales y los componentes que constituyen el Gobierno Electrónico para Iberoamérica.
- b. Definir los contenidos del derecho de los ciudadanos a relacionarse de forma electrónica con sus Gobiernos y Administraciones Públicas.
- c. Conformar un marco genérico de principios rectores, políticas y mecanismos de gestión llamado a constituir un lenguaje común sobre el Gobierno Electrónico en los países de la comunidad iberoamericana.
- d. Servir como orientación para el diseño, regulación, implantación, desarrollo, mejora y consolidación de modelos nacionales de Gobierno Electrónico en la gestión pública.

Finalidades 2 Los objetivos previstos en el apartado anterior se orientan a múltiples fines:

- a. Aproximar los Gobiernos y sus respectivas Administraciones a los ciudadanos al facilitar la comunicación y relación con los mismos por medios electrónicos.
- b. Incrementar la calidad de los servicios y productos públicos que el Estado tiene que suministrar a los ciudadanos al mejorar la eficiencia, la eficacia y una mayor transparencia de la gestión pública, aprovechando la utilización de las tecnologías

de la información y comunicación TIC en el Gobierno y en la Administración Pública.

c. Contribuir a que los países iberoamericanos accedan en plenitud a la sociedad de la información y del conocimiento mediante el impulso que, para la misma, supone el efectivo establecimiento del Gobierno Electrónico.

d. Coadyuvar en la consolidación de la gobernabilidad democrática, mediante la legitimación efectiva de los Gobiernos y sus Administraciones que comporta el potencial democratizador del Gobierno Electrónico.

e. Optimizar, con ocasión de la implantación del Gobierno Electrónico, los modos de organización y de funcionamiento de los Gobiernos y sus Administraciones, simplificando trámites y procedimientos.

f. Fomentar el uso de los medios electrónicos en los demás ámbitos de la sociedad a través de la percepción de la utilidad que presentan en la Administración Pública.

g. Sensibilizar a las Administraciones para que ofrezcan sus servicios y se interconecten con la ciudadanía a través de estrategias de múltiples canales de acceso.

h. Desarrollar en la implementación del Gobierno Electrónico, acciones que apunten a generar información de alto valor para que redunden en conocimiento social, con el objetivo de aumentar la competitividad y mejorar el posicionamiento de cada comunidad en el concierto global.

Concepto de Gobierno Electrónico

A los efectos de la presente Carta Iberoamericana se entienden las expresiones de “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.

La adopción del Gobierno Electrónico en la gestión pública por parte de los Estados iberoamericanos se propone la satisfacción de las necesidades así como contribuir al desarrollo de la sociedad, por lo que jamás podrá consistir en una simple respuesta a las ofertas tecnológicas que provienen del mercado.

En atención a que el Gobierno Electrónico se encuentra indisolublemente vinculado a la consolidación de la gobernabilidad democrática, tiene que estar orientado a facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de la política en general o de las políticas públicas sectoriales, entre otros medios, a través de consultas participativas de los ciudadanos.

Principios del Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico se inspira en los principios siguientes:

a. *Principio de igualdad:* con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios

no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

b. *Principio de legalidad*: de forma que las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con el Gobierno y la Administración se mantengan idénticas en los medios electrónicos. Los trámites procedimentales, sin perjuicio de su simplificación general, constituyen para todos los ciudadanos garantías imprescindibles. El principio de legalidad también comprende el respeto a la privacidad, por lo que el uso de comunicaciones electrónicas comporta la sujeción de todas las Administraciones Públicas a la observancia de las normas en materia de protección de datos personales.

c. *Principio de conservación*: en virtud del cual se garantiza que las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan en las mismas condiciones que por los medios tradicionales.

d. *Principio de transparencia y accesibilidad*: garantiza que la información de las Administraciones Públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.

e. *Principio de proporcionalidad*: de modo que los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la Administración.

f. *Principio de responsabilidad*: de forma que la Administración y el Gobierno respondan por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios tradicionales. De acuerdo con dicho principio,

las informaciones oficiales que se faciliten por medios electrónicos no pueden beneficiarse de una cláusula general de irresponsabilidad, ni incorporar una cláusula especial de esta naturaleza. En caso contrario, se dejará constancia con caracteres muy visibles y reiterados de que se trata de una página o portal electrónico no oficial y que no forma parte del sistema de Gobierno Electrónico.

g. *Principio de adecuación tecnológica:* las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado. En ningún caso este principio supondrá limitación alguna al derecho de los ciudadanos a emplear la tecnología de su elección en el acceso a las Administraciones Públicas.

Dentro de este principio se comprende el del uso de distintos medios electrónicos como son: el computador, la televisión digital terrestre, los mensajes SMS en teléfonos celulares, entre otros, sin perjuicio de la eventual imposición del empleo en determinados casos de aquellos medios concretos que se adecuen a la naturaleza del trámite o comunicación de que se trate.

CAPÍTULO SEGUNDO. EL DERECHO AL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Derecho a relacionarse electrónicamente

7 La implantación del Gobierno Electrónico comporta el reconocimiento por parte de los Estados Iberoamericanos del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con sus Gobiernos y Administraciones Públicas. Lo que supone que las Administraciones estén interrelacionadas entre sí a fin de simplificar los

procedimientos. Las leyes de acceso a la información pública establecidas en algunos países de la región apuntan en esa dirección.

Alcance

El reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas debe ser tan amplio como lo permita la naturaleza del trámite y pretensión de que se trate.

Los ciudadanos podrán relacionarse electrónicamente con los Gobiernos y las Administraciones Públicas, entre otros, a efectos tales como los siguientes:

- a. Dirigir por vía electrónica todo tipo de escritos, recursos, reclamaciones y quejas a los Gobiernos y las Administraciones Públicas, quedando éstos igualmente obligados a responder o resolver como si dichos escritos, reclamaciones y quejas se hubieran realizado por medios tradicionales.
- b. Realizar por medios electrónicos todo tipo de pagos, presentar y liquidar impuestos y cualquier otra clase de obligaciones.
- c. Recibir por medios electrónicos notificaciones cuando tal medio sea aceptado por el ciudadano o si el ciudadano así lo solicita.
- d. Acceder por medios electrónicos a la información administrativa general con igual grado de fiabilidad que la que es objeto de anuncio en diarios o boletines oficiales o la que se publica en anuncios oficiales por cualquier medio.
- e. Acceder los interesados electrónicamente a los expedientes para conocer el estado en que se encuentra la tramitación de los mismos.

f. Acceder por medios electrónicos a información pública de alto valor agregado que sirva a aumentar la competitividad de los países, lo que supone garantizar estándares consensuados entre los Estados iberoamericanos respecto al modo en que esa información debe ser procesada y difundida con la ayuda de las nuevas tecnologías disponibles.

g. Utilizar y presentar ante el Gobierno o las Administraciones Públicas las resoluciones administrativas en soporte electrónico, así como los documentos administrativos electrónicos en las mismas condiciones que si fueran documentos en papel, así como poder remitirlas por medios electrónicos a la Administración de que se trate.

h. Evitar la presentación reiterada ante la Administración de documentos que ya obren en poder de la misma o de otra, especialmente si son electrónicos, todo ello en el supuesto de que el ciudadano de su consentimiento para la comunicación de tales documentos entre Administraciones y entre distintas dependencias de la misma Administración, lo que supone acciones de Interoperabilidad y Simplificación Registral.

Instrumentos del Gobierno Electrónico

Los Gobiernos y Administraciones Públicas están en la obligación de atender el ejercicio efectivo del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente, lo que requiere que los Gobiernos y Administraciones Públicas implanten los instrumentos que permitan el funcionamiento del Gobierno Electrónico. Para ello cada Estado asegurará y regulará los aspectos siguientes:

a. La identificación de los ciudadanos,

Administraciones Públicas, funcionarios y agentes de éstas que empleen medios electrónicos, así como la autenticidad de los documentos electrónicos en que se contiene la voluntad o manifestaciones de todos ellos.

Esa identificación y autenticidad alcanza a los equipos y sistemas encargados de dar respuestas automatizadas a los ciudadanos.

b. El establecimiento e información al público por medios accesibles para todos los ciudadanos de las direcciones electrónicas de las Administraciones Públicas con especial incidencia en las sedes electrónicas de las mismas.

c. La regulación y establecimiento de registros electrónicos a los que los ciudadanos puedan dirigir sus comunicaciones electrónicas conteniendo sus peticiones y pretensiones; registros de los que los ciudadanos recibirán de forma automática la confirmación de su recepción, además de otras notificaciones.

d. El régimen de los documentos y archivos electrónicos.

Seguridad del Gobierno Electrónico

En concordancia con el principio de seguridad que orienta al Gobierno Electrónico, los Estados iberoamericanos aprobarán, las normas jurídicas y técnicas y los actos ejecutivos necesarios para que los ciudadanos y las Administraciones Públicas en sus relaciones electrónicas puedan tener seguridad y confianza, tanto en lo que se refiere a la identidad de la persona, órgano o institución que se comunica, como en lo que se refiere a la autenticidad e integridad del contenido de la comunicación, así como, consecuentemente, en la imposibilidad de ser repudiada por el emisor.

La autenticidad e integridad de la comunicación recibida consiste en que se corresponde con la originalmente remitida sin que sus contenidos hayan podido ser alterados, expresando por tanto la voluntad, opinión, alegatos, y otros contenidos sustentados por la persona que la remite por medios electrónicos.

La regulación sobre la seguridad del Gobierno Electrónico que aprueben los Estados iberoamericanos deberá establecer sistemas físicos, sistemas de firma electrónica, incluso avanzada, así como otros sistemas alternativos a la firma electrónica, cuanto la naturaleza del trámite lo aconseje, que permitan identificar al comunicante y asegurar la autenticidad del contenido de la comunicación.

Direcciones Electrónicas de las Administraciones Públicas

Los Estados iberoamericanos regularán sobre las direcciones electrónicas de las Administraciones Públicas, garantizando que los ciudadanos las puedan conocer con facilidad, a cuyo efecto deberán elaborarse estándares comunes evitando el uso de siglas y facilitando la localización de tales direcciones en función de los temas atendidos por cada Institución que puedan ser objeto de búsqueda y localización por los ciudadanos.

Sitios electrónicos de las Administraciones

Las Administraciones serán responsables de la integridad, veracidad y calidad de los datos, servicios e informaciones en sus sitios electrónicos y portales.

Públicas Los sitios electrónicos estarán dotados de los sistemas de firma electrónica que identifiquen a su titular y garanticen la comunicación segura con los mismos.

En los sitios electrónicos no podrán figurar avisos de exención de responsabilidad por el contenido de las mismas. Cualquier dirección electrónica en las que figuren dichos avisos no podrá considerarse una sede electrónica, ni formará parte del sistema de Gobierno Electrónico y así deberá figurar con caracteres relevantes en todas sus páginas.

En los sitios electrónicos constará el órgano responsable de los mismos y de su puesta al día.

También constará la norma que autoriza su creación y el contenido de tal norma. Asimismo constarán los mecanismos y sistemas que permiten el establecimiento de comunicaciones seguras cuando estas sean necesarias

Registros electrónicos

El Gobierno Electrónico implica que los ciudadanos puedan relacionarse con las Administraciones Públicas en todo momento, así como que puedan recibir de forma automática la confirmación de la recepción de tales comunicaciones. Tal confirmación se hará mediante copia autenticada, realizada automáticamente, de las comunicaciones y documentos presentados, en su caso, en los que constará la fecha y hora de presentación.

A través de los registros electrónicos también las Administraciones Públicas notificarán a los ciudadanos sus resoluciones y decisiones, siempre que los mismos hayan consentido esta forma de notificación. Los Estados iberoamericanos regularán sobre los registros electrónicos y su régimen jurídico, de forma que se garanticen la seguridad y autenticidad de las comunicaciones,

así como la forma de acreditar la fecha y hora en que se han realizado, que en todo caso serán automáticas.

Régimen de los documentos y archivos electrónicos

Los Estados regularán los documentos y archivos electrónicos sobre la base de los criterios siguientes: a. *Equivalencia* de los documentos electrónicos con los documentos en papel. Ello implica que los particulares o las Administraciones Públicas pueden aportar a los expedientes, o utilizar en sus relaciones con otras Administraciones Públicas o con terceros, documentos electrónicos cuya autenticidad y origen resulten de los medios electrónicos a que se ha hecho referencia antes.

b. *Validez*: Los documentos tramitados electrónicamente por los ciudadanos mantienen la misma validez intrínseca de aquellos que puedan serlo físicamente, recibiendo ambas modalidades el mismo procesamiento, de forma que pueda indistintamente el ciudadano darle seguimiento a su solicitud o recibir retroalimentación por parte de la Administración Pública por los canales de comunicación que prefiera el ciudadano de los que estén disponibles.

c. *Conservación y gestión de los datos*. Los documentos, actos y actuaciones electrónicas deberán guardarse en archivos electrónicos que garanticen la integridad, autenticidad, mantenimiento y conservación sin posibilidades de manipulación o alteración indebida. Las Administraciones Públicas asegurarán que tales documentos sean accesibles y, cuando fuere necesario, traspasados a otros formatos y soportes de forma que permanezcan siempre accesibles. La Administración Pública gestionará las bases de datos garantizando la calidad de la información contenida y establecerá los mecanismos necesarios para la

prevención y recuperación de desastres, de forma tal que se reduzca al mínimo la posibilidad de riesgo de pérdida de datos y se asegure la efectiva recuperación de los mismos en caso de contingencia. En este sentido, se recomienda el establecimiento de normas que regulen la conservación y gestión de los datos.

Consecuencias del Gobierno Electrónico sobre el procedimiento administrativo

Los Estados deberán prever que el derecho de los ciudadanos a emplear medios electrónicos o no emplearlos puede suponer que en un mismo expediente o conjunto de relaciones en que concurren diversos interesados puede haber quienes quieran relacionarse con medios electrónicos y quienes no lo deseen. Ello obligará a reconocer el derecho de ambos y permitir la concurrencia de modos de acceso.

En esas condiciones el acceso al expediente y la toma de conocimiento del estado del mismo deberá poder hacerse por comparecencia en la oficina pública en la que se podrá exhibir a los interesados un expediente en soporte papel o, en su caso, un expediente electrónico al que se accede a través de los dispositivos que ponga a disposición del ciudadano la propia Administración en la oficina pública. También podrá hacerse el acceso de forma electrónica para los expedientes tramitados en soporte electrónico.

En todo caso todo ciudadano deberá poder conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los expedientes.

Con independencia de las formas de acceso a los expedientes y del mantenimiento de formas convencionales de acceso a que se refieren los párrafos

anteriores, las Administraciones en las oficinas de información deberán facilitar y poner a disposición de quienes no estén familiarizados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, o no quieran emplearlas desde sus propios domicilios y oficinas, aparatos y equipos y el apoyo de personal preparado para acceder electrónicamente desde dichas oficinas públicas.

Asimismo a través de dichas oficinas podrán acreditar su identidad los ciudadanos no familiarizados con las tecnologías de la información y comunicación TIC, o que no deseen o no puedan hacerlo de otro modo, ante funcionarios públicos habilitados para ello, de modo que, aunque no cuenten con certificados de firma electrónica, se identifique su personalidad por medios convencionales y se remitan sus escritos por medios electrónicos desde la propia oficina pública de información.

Protección de datos personales

Se reconoce el derecho de todo ciudadano de solicitar ante los organismos competentes la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos datos contenidos en registros electrónicos oficiales o privados, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos.

Para garantizar este derecho, se tiene que asegurar a todo ciudadano el acceso a la información y a los datos que sobre sí mismo o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que justificadamente se establezcan, así como se debe facilitar el conocimiento del uso que se haga de dichos datos y su finalidad.

CAPÍTULO TERCERO. CONDICIONES GENERALES PARA ESTABLECIMIENTO Y DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Medidas complementarias

Los Estados tendrán en cuenta los problemas del tránsito de los sistemas actuales de relaciones de los ciudadanos con las Administraciones Públicas a un sistema integral de Gobierno Electrónico, y tomarán las medidas necesarias para afrontarlos y resolverlos.

También tendrán en cuenta y tomarán las medidas necesarias para realizar las adaptaciones de las Administraciones Públicas al Gobierno Electrónico y la colaboración entre Administraciones Públicas para conseguir la plena interoperabilidad de los servicios a nivel nacional y subnacional, así como a nivel internacional.

Preparación de las Administraciones Públicas

Los Estados deberán prever que el derecho de los ciudadanos a emplear medios electrónicos exige un tiempo de preparación de las Administraciones públicas. La eficacia en este punto no es incompatible con el realismo acerca de los tiempos y las exigencias de planificación para el establecimiento del Gobierno Electrónico con criterios de flexibilidad no incompatible con la certidumbre y el compromiso sobre fechas de implantación del Gobierno electrónico. Dicha preparación deberá incluir, en forma permanente, el componente formativo para ir acompañando las iniciativas de cambio desde espacios de reflexión y aprendizaje situado, a fin de garantizar la necesaria transformación de las culturas organizacionales y la correcta reformulación de las prácticas.

Planificación del Gobierno Electrónico

Una vez definido el objetivo que se quiere alcanzar es preciso definir el tiempo previsible para hacerlo y las estrategias de todo tipo que pueden contribuir al pleno desarrollo del Gobierno Electrónico lo que implica, entre otras cosas, desarrollar metodologías de planificación específicas (que incluyan la evaluación y el monitoreo), generar estrategias de gestión y producción de información pública y también gestionar redes con base en modelos de gestión de conocimiento como parte del proceso de formación y mejora continua.

Corresponde a cada Estado iberoamericano valorar el tiempo que prevén necesario para que el derecho que se reconoce en la presente Carta Iberoamericana pueda ser efectivo. También les corresponde a ellos establecer las medidas políticas y los planes y programas que deben irse adoptando para hacer realidad la consolidación del Gobierno

Electrónico en un tiempo prudencial, y para alcanzar los objetivos de la Carta. A tal efecto, deberá tomarse en consideración el equilibrio costos- beneficios, teniendo en cuenta los impactos positivos que se derivan del Gobierno Electrónico.

En cuanto a las políticas y programas a implementar hasta el pleno acceso al Gobierno Electrónico los mismos se dirigen en unos casos a la propia Administración y en otros al resto de los agentes sociales para poner en marcha iniciativas que contribuyan a la familiarización de los ciudadanos con el uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC.

En particular los Estados deberían asumir compromisos de calendarios en que concreten fechas de implantación sucesiva de aquellos servicios que prioritariamente consideran de deben comenzar a prestarse y atenderse por medios electrónicos hasta completar el proceso de implantación de la Administración Electrónica.

El cumplimiento adelantado de algunas obligaciones por los mismos medios electrónicos puede ser una buena estrategia, como por ejemplo en materia tributaria y aduanal.

La creación de instancias interdepartamentales e intersectoriales que hagan una identificación de necesidades y preparen planes de adaptación es recomendable.

También lo es la creación de una instancia con presencia de agentes sociales y de la Administración Pública que permita conocer la opinión de los agentes sociales y les permita participar en el desarrollo del Gobierno Electrónico como componente fundamental de la sociedad de la información y el conocimiento.

Otro aporte al desarrollo y consolidación del Gobierno Electrónico es la idea de formalizar e institucionalizar autoridades que sean responsables del desarrollo y consolidación del Gobierno Electrónico en los gobiernos iberoamericanos, como jefatura rectora de la información y de la comunicación gubernamental con nuevos procesos de gestión de la información y planes claros, efectivos y de alto nivel.

Las transformaciones de las Administraciones Públicas

Los Estados deberán prepararse para la efectiva implantación del Gobierno Electrónico acometiendo las transformaciones organizativas que consideren necesarias, así como la progresiva implantación de sistemas, equipos y

programas en las Administraciones Públicas. En tal sentido, es recomendable que los Estados:

a. Reconozcan los desarrollos propios de sistemas o sus adaptaciones como capital estatal intangible, generando mecanismos de transferencia y sistemas de apoyo, para lo cual se requiere acordar nuevos marcos regulatorios.

b. Establezcan programas de adaptación de los empleados públicos a los nuevos sistemas de Gobierno Electrónico, promoviendo la profesionalización de los mismos de conformidad con la Carta Iberoamericana de la Función Pública, a los fines de conservar y desarrollar las nuevas competencias garantizando de esta manera la sostenibilidad en el tiempo de la ejecución de los procesos electrónicos.

c. Adapten las reglas de procedimiento a las posibilidades que ofrecen las comunicaciones electrónicas.

d. Implanten nuevos modelos de gestión en la Administración Pública que fomenten la mejora continua de los procesos y la constante innovación.

Interoperabilidad de servicios

El Gobierno Electrónico constituye la oportunidad de dar respuesta plena al reto de conseguir una gestión pública más eficiente y de establecer pautas de colaboración entre Administraciones Públicas.

Por ello los Estados deberán tomar en consideración la necesaria interoperabilidad de las comunicaciones y servicios que hacen posible el Gobierno Electrónico. A esos efectos dispondrán las medidas necesarias, para que todas

las Administraciones Públicas, cualquiera que sea su nivel y con independencia del respeto a su autonomía, establezcan sistemas que sean interoperables.

Los Estados iberoamericanos deberían fomentar en la mayor medida posible acuerdos entre sí para que la interoperabilidad de los servicios y sistemas no se reduzca al ámbito de cada Estado, sino que desde el principio comprenda a todos los Estados de modo que el acceso al Gobierno Electrónico se haga de manera más o menos conjunta como Región, potenciando así las sinergias que se seguirán de un acceso lo más amplio posible, simultáneo y sostenido de todos los países iberoamericanos a la sociedad de la información y el conocimiento y con especial precaución acerca de la obsolescencia de las diversas ofertas tecnológicas.

En especial se tratará de lograr un estándar común de interoperabilidad entre todos los países iberoamericanos.

Usabilidad de sistemas y programas

Siendo que el destinatario final del Gobierno electrónico es el ciudadano y la sociedad, los Estados deben tener en cuenta que los sistemas y programas deben ser de uso fácil. La *usabilidad* es el término que se está empleando para expresar la naturaleza de unos programas que tienen que ser disponibles, accesibles y manejables intuitivamente por el ciudadano. Paralelamente, en lo que hace a la producción de contenidos a través de sitios Web u otros medios electrónicos, deberán incorporarse mecánicas de personalización de sectores específicos para seleccionar los lenguajes utilizados, identificando permanentemente los perfiles de usuarios y sus correspondientes necesidades de

información y servicios, poniendo especial atención en la inclusión de personas con discapacidades.

También se deberá utilizar un lenguaje simple, directo, evitando el uso de siglas.

Inclusión digital e infoalfabetización

El desarrollo y la consolidación del Gobierno Electrónico en Iberoamérica pasa porque los Estados establezcan políticas, estrategias y programas de inclusión digital, para combatir la infoexclusión, reduciendo la brecha digital y eliminando las barreras existentes para el acceso a los servicios electrónicos.

De manera simultánea, se debe ampliar el acceso de los sectores populares a las tecnologías de la información y comunicación TIC y promover en general una cultura ciudadana sobre el Gobierno

Electrónico. En este sentido, es preciso inducir a los gobiernos municipales e intermedios, al sector privado y a las comunidades organizadas para que creen y mantengan espacios públicos que cuenten con medios electrónicos de libre acceso, como así también aprovechar los espacios privados ya generados por la sociedad para el acceso a la tecnología y operar asociativamente sobre estos desarrollos.

Los Estados tienen que promover y establecer mecanismos de acceso a los medios electrónicos para aquellas personas que no disponen de ellos; ya sea por razones geográficas o sociales. En dicho sentido se pueden establecer lugares de acceso público, como bibliotecas públicas, municipalidades, ONG's, locutorios privados subvencionados, en los que se permita la utilización libre de medios electrónicos.

Si bien se tiene que promover la inclusión de toda la población al uso y beneficio del Gobierno Electrónico, es fundamental lograr la inclusión de aquellos sectores que se encuentran en circunstancias particularmente desventajosas para acceder y beneficiarse de los servicios electrónicos. En especial, para América Latina es indispensable crear, mediante medidas específicas, condiciones favorables que le permitan a las etnias y comunidades indígenas acceder, participar y beneficiarse de los servicios electrónicos. Ello supone, tanto servicios electrónicos dirigidos a la satisfacción de las etnias y comunidades indígenas, como mecanismos especiales para que la población indígena acceda y se beneficie de los servicios electrónicos destinados a toda la sociedad, incorporando los lenguajes que dichos grupos utilizan para comunicarse en los medios electrónicos.

También implica habilitar y apoyar los espacios de producción de contenidos culturales propios con el objetivo de posibilitar la equidad, la multiculturalidad y el respeto a la diversidad. La preparación de los ciudadanos y la transformación de la cultura social son fundamentales para una más rápida implantación del Gobierno Electrónico y de la sociedad de la información y el conocimiento. En ese sentido los Estados deben promover y planificar la formación de los ciudadanos a este respecto. La pieza fundamental es la educación de las nuevas generaciones desde la más temprana edad. La transformación de la cultura social en cuanto al Gobierno Electrónico con un proceso de formación ciudadana e infoalfabetización que estimule el acceso, participación y utilización del mismo es un elemento fundamental de ese proceso de preparación de la ciudadanía.

Integración de procesos y servicios

Para que las personas y no la tecnología sean la referencia para el diseño conceptual y la operación del Gobierno Electrónico, una de las estrategias que los Estados Iberoamericanos deben adoptar toda vez que sea posible es orientar el Gobierno Electrónico a ofrecer servicios públicos integrados, así como propender a una mayor integración de sus procesos internos. En particular, es recomendable impulsar acciones como las siguientes:

a. Desarrollo de portales únicos. Debido a que la proliferación de portales dificulta la utilización del Gobierno Electrónico por parte de la población, se sugiere la construcción de portales únicos que agrupen diversos servicios electrónicos para incrementar el acceso universal a los servicios electrónicos.

b. Combinación de medios. Es importante reconocer que el Gobierno Electrónico al servicio del ciudadano se complementa con otros tipos de medios y mecanismos no electrónicos. Por ello, en la relación entre la Administración Pública y el ciudadano es preciso combinar puntos únicos de contacto presencial con puntos virtuales, de manera de utilizar los primeros para asegurar el acceso y la simplicidad en la utilización de los segundos.

El despliegue de las infraestructuras

Una de las condiciones para la universalización del Gobierno Electrónico es el despliegue por los países iberoamericanos de las infraestructuras que sean capaces de dar soporte a las velocidades de transmisión necesarias para que el acceso al Gobierno Electrónico constituya una posibilidad real en la medida en que los tiempos de acceso a los servicios no impliquen retardos que sean disuasorios del uso de los medios electrónicos.

La banda ancha, mediante tecnologías que permitan un tiempo de respuesta adecuado para el usuario, es una condición necesaria para la puesta en práctica de un acceso real al Gobierno Electrónico.

Cada Estado determinará cuál es la solución tecnológica más conveniente para las condiciones de su respectivo país. Igualmente, cada Estado determinará el rol que corresponderá a la iniciativa privada y a los mercados y el correlativo que se reservan los propios Estados, ya sea como reguladores o como prestadores de servicios en sus diversas modalidades. En todo caso, a los Estados corresponde asegurar el mantenimiento de obligaciones de servicio público o de servicio universal incluso en un escenario de competencia.

ANEXO NO. 3

FORMULARIO DE ENCUESTA

1. ¿Se debería crear una política de Estado para implementar el gobierno electrónico en los GADs de todo el país?
2. ¿Considera que la aplicación del gobierno electrónico e-government contribuirá a mejorar la gestión de los GADs?
3. ¿Cómo ayudará a los GADs aplicar el e-government?
4. ¿En qué cuerpos legales debe apoyarse para aplicar el gobierno electrónico e-government en los GAD teniendo con ello la suficiente fuerza jurídica?
5. ¿Tiene conocimiento si hay GADs que aplican procedimientos administrativos electrónicos?
6. ¿Considera que se incrementaría la autonomía de los diferentes departamentos de los GADs con la aplicación del e-government?
7. ¿Las políticas públicas en materia de tecnologías reforman, reestructuran y fortalecen las administraciones públicas?