



UNIVERSIDAD DE OTAVALO

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DERECHO PROCESAL Y
LITIGACIÓN ORAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN
INFORME DE INVESTIGACIÓN**

**“GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS: EL DEBIDO
PROCESO EN LA GOBERNANZA ELECTRÓNICA”**

**TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE MAGISTER EN DERECHO PROCESAL Y LITIGACIÓN ORAL**

CRISTIAN ROLANDO CARRASCO SANGACHE

TUTOR: Mgs. CASTRO ARROYO ROSANA PAOLA

OTAVALO, FEBRERO 2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, CRISTIAN ROLANDO CARRASCO SANGACHE, declaro que este trabajo de titulación: GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS: EL DEBIDO PROCESO EN LA GOBERNANZA ELECTRÓNICA es de mi total autoría y que no ha sido previamente presentado para grado alguno o calificación profesional. Así mismo declaro que dicho trabajo no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo como autores la responsabilidad ante las reclamaciones que pudieran presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de cualquier responsabilidad al respecto.

Que de conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social, conocimientos, creatividad e innovación, concedo a favor de la Universidad de Otavalo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos, conservando a mi favor los derechos de autoría según lo establece la normativa de referencia.

Se autoriza a la Universidad de Otavalo para la digitalización de este trabajo y posterior publicación en el repositorio digital de la institución, de acuerdo con lo establecido en el artículo 144 de la ley Orgánica de Educación Superior.

Por lo anteriormente declarado, la Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes otorgados, por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

En Otavalo, febrero 2024.

CRISTIAN ROLANDO CARRASCO SANGACHE

C.C.: 0201960200

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el perfil de trabajo de investigación titulado “**GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS: EL DEBIDO PROCESO EN LA GOBERNANZA ELECTRÓNICA**” bajo mi dirección y supervisión, para aspirar al título de Magister en Derecho Procesal y Litigación Oral, del estudiante **CRISTIAN ROLANDO CARRASCO SANGACHE**, cumple con las condiciones requeridas por el programa de maestría.

MGs. ROSANA PAOLA CASTRO ARROYO
C.C. 1711891208

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo está dedicado a mi madre Flor María, a mi padre Washington Rolando, quienes han sido la inspiración constante, mi apoyo incondicional, quienes han sido el modelo de superación a lo largo de mi vida, a mis hermanos Verónica, Fernando y Josué, los cuales con sus sabios consejos me han impulsado a crecer, no solo en la vida cotidiana y profesional, sino también en el ámbito académico, mi familia son el ejemplo de que la única forma de progresar es a través del estudio, a mi pareja Anabel quien me ha acompañado desde el primer día que inicie este camino, dándome ánimos para no rendirme, para luchar por mis metas y sueños que se deben cumplir, porque los únicos sueños que no se cumplen son aquellos que no se persiguen. Gracias a todos por estar siempre a mi lado, brindándome aliento, apoyo y alegría en los momentos difíciles.

A todos ustedes presento esta dedicatoria, quienes me han brindado su amor, apoyo, paciencia y sacrificio, han sido los pilares sobre los cuales he construido mi vida y por consiguiente mis logros, que también les pertenece. También quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis profesores, mentores, amigos y compañeros, cuya guía y conocimientos han sido de gran importancia, con un valor incalculable para mi crecimiento intelectual.

Por último, pero no menos importante, agradezco a Dios, al Patrón San Miguel y a la Virgen María quienes con su luz han iluminado mi camino para que esta meta pudiera materializarse.

Cristian Carrasco Sangache, 2024

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS.....	III
Índice de Contenidos.....	IV
Índice de Tablas.....	VIII
Índice de Figuras.....	VIII
Resumen/Palabras Clave.	IX
Abstract/Keywords.....	XII
Introducción	
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	1
Análisis de los Resultados de las Entrevistas y Encuestas realizadas a profesionales.....	1
Discusión de Resultados.....	1
CAPITULO I. CONCEPTOS Y ANTECEDENTES DE LA GOBERNANZA ELECTRÓNICA.....	2
1.1. Conceptos.....	2
1.1.1. Info-Analfabetismo.....	2
1.1.2. Gobernabilidad.....	3
1.1.3. Internet.....	3
1.1.4. WWW.....	3
1.1.5. TICS.....	3
1.1.6. Firma Electrónica.....	3
1.1.8. Servicio Público.....	4

1.1.9. <i>Debido Proceso.</i>	4
1.1.10. <i>Transparencia.</i>	5
1.1.11. <i>Celeridad.</i>	5
1.1.12. <i>Eficacia.</i>	5
1.1.14. <i>Debido Proceso en la Gobernanza Electrónica</i>	6
1.1.15. <i>Materialización.</i>	6
1.1.16. <i>Desmaterialización.</i>	7
1.1.17. <i>Quipux.</i>	7
1.1.18. <i>Servidor Público.</i>	8
1.2. Antecedentes de la Gobernanza Electrónica	8
1.2.1. <i>General.</i>	8
1.2.2. <i>COVID – 19.</i>	10
1.2.3. <i>Factores.</i>	12
1.3. Normativa Legal.	13
1.4. Conceptos que Sustentan la Investigación.	15
1.4.1. <i>En el Derecho Constitucional:</i>	15
1.4.2. <i>Desde el Derecho Procesal:</i>	16
1.4.3. <i>Desde el Derecho Administrativo:</i>	17
1.5. Importancia del Debido Proceso en la Gobernanza Electrónica.	19
CAPITULO II. APLICACIÓN DEL E-GOBIERNO EN LOS	
MUNICIPIOS.	22
2.1. Garantía de Eficiencia y Legalidad.	25
2.2. Procesos Administrativos y Legales en el Ámbito Electrónico. ..	27

2.3. Garantías y Derechos en el Debido Proceso en la Gestión Electrónica Municipal.....	30
2.4. Buenas Prácticas y Recomendaciones para Garantizar el Debido Proceso en la Gobernanza Electrónica en GADM.	33

CAPITULO III. PROBLEMÁTICA INTERACCIÓN USUARIO

ADMINISTRACIÓN, POR MEDIOS TECNOLÓGICOS.	35
3.1. Falta de Acceso a la Tecnología.....	35
3.2. Brecha Digital en Áreas Rurales.	37
3.3. Dificultades de su Aplicación.....	39
3.4. Validación.....	41

Capitulo IV. EL DEBIDO PROCESO EN LOS TRÁMITES

ADMINISTRATIVOS EXTERNO E INTERNOS EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADO MUNICIPALES.	42
4.1. Importancia del Debido Proceso en la Gobernanza Electrónica.42	
4.2. Tecnologías Utilizadas en la Gobernanza Electrónica Municipal. 46	
4.3. Plataformas y Sistemas para la Gestión de Procesos Electrónicos. 50	
4.3.1. Quipux.	50
4.3.2. Correo Electrónico.....	51
4.3.3. Ventanilla Virtual.	52
4.3.4. Otros medios.	53
4.4. Desafíos y Obstáculos en la Aplicación del Debido Proceso en la Gobernanza Electrónica Municipal.	54

4.5. Propuestas de Acción para Abordar los Desafíos Identificados.	56
Resultados y Conclusiones.	57
Recomendaciones.	65
Referencias Bibliográficas.	67



ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Encuestas en el sector urbano	58
Tabla 2 Encuestas en el sector rural.....	59
Tabla 3 Respuestas por edad en rango de 10 a 30 años.....	61
Tabla 4 Respuestas por edad en rango de 31 a 39 años.....	62
Tabla 5 Respuestas por edad en rango de 40 a 49 años.....	63
Tabla 6 Respuestas por edad en rango de 50 a 70 años.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1 Cantidad de encuestados por edad.....	58
---	-----------

Resumen.

El presente trabajo analiza la investigación de: “Gobiernos Autónomos Descentralizados: El debido proceso en la gobernanza electrónica”, un tema relativamente nuevo por cuanto este no se ha aplicado de una manera tácita o se ha dado el seguimiento correspondiente para su debida aplicación, únicamente lo que se ha realizado son las normas generales pero la principal obligación de las entidades es la simplificación de trámites y evitar burocracia innecesaria, facilitando todo tipo de proceso dentro de una institución, sean internos o externos, de tal manera que se pueda garantizar el derecho constitucional de acceder a servicios óptimos y de calidad.

La Gobernanza Electrónica en el debido proceso, deberá facilitar la realización de diferentes trámites en la administración pública, razón por la cual se debe determinar si la aplicación de los procedimientos tecnológicos es favorable o no para los usuarios, así como también el cómo se lo podrá realizar y finalmente como estos inciden en una institución pública, como lo es un municipio.

En relación con una breve referencia de la problemática, se puede evidenciar que en varios sectores existe una la falta de acceso a servicios básicos y el índice de info-analfabetismo alto; estos problemas nos llevan a la determinación de la gran brecha tanto social como educativa, por cuanto son problemas que limitan el acceso a medios tecnológicos, lo cual por su relación con el tema que se investiga, se puede determinar que existe una limitación para varios sectores sociales y de la propia administración, que dificulta la implementación de estos métodos.

Con el fin de poder obtener mejores resultados en la presente investigación se ha utilizado el tesoro de la UNESCO a fin de mejorar la investigación con fuentes confiables y terminología adecuada al problema planteado en este caso se utilizó el término tecnologías de la información dentro del cual la herramienta antes mencionada nos arrojó conceptos relacionados como la brecha digital, tecnología educacional, gobierno electrónico, transferencia de información y equipamiento de telecomunicaciones; estos términos fueron plasmados en los temas que se investigaron en el presente trabajo.

De igual manera, con estos términos que arrojó el buscador se procedió a buscar conceptos como información pública, internet, correo electrónico y plataforma digital, la utilización de estos medios nos permite abarcar temas que están correlacionados al tema y problema planteado.

Con respecto a la metodología usada, el presente trabajo se utilizó el método mixto por la utilización de los métodos cualitativo y cuantitativo, con base en la obtención de información de publicaciones legales, cuerpos, pronunciamientos, entrevista, derecho comparado y pronunciamientos ya establecidos. De esta manera se brindará un punto de vista alternativo a la utilización del llamado Gobierno Electrónico, como se debe implementar, donde radica su importancia y como incide en un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. Por esto se usará el método mixto (cuali-cuantitativo). Se aplica los dos métodos porque deben medir cantidades (cuantitativo) y a su vez analizan los resultados (cualitativo). El método de investigación cuantitativa pertenece a las metodologías interpretativas. El método de investigación cualitativa pertenece a las metodologías descriptivas.

Se usará entrevistas estructuradas: Es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos.

También con el fin de obtener material de calidad para la investigación se utilizará buscadores académicos como lo es el Google Académico y Dialnet, estas herramientas tecnológicas permitirán el acceder a datos de calidad con publicaciones académicas y científicas, así como información sobre ciencias sociales, que son la base para la investigación.

Los resultados obtenidos de la investigación realizada arrojan que existe un limitante fundamental en el campo de la administración, que es la resistencia a la modernización, también demuestra la falta de inclusión en el campo académico hacia las ramas tecnológicas, otro de los resultados obtenidos es la limitación que existe en los sectores rurales para acceder a servicios digitales por la falta de servicios de energía eléctrica e internet.

Por tal motivo se concluye que los problemas hallados, emanan desde la misma administración de Gobierno central, gobiernos locales y el desinterés existente por parte de las autoridades para resolver temas que son claramente evidentes; y, que la implementación de medios tecnológicos para garantizar el debido proceso en una administración pública no requieren de mayores implementaciones en una forma básica, pero que pueden ser subsanados como una correcta administración de recursos tanto económicos como humanos.

Palabras clave: Debido proceso, gobierno electrónico, gobierno-e, GAD, gobierno autónomo descentralizado, procesos y tecnificación administrativa.



Abstract.

The present work analyzes the research of: “Decentralized Autonomous Governments: Due process in electronic governance”, a relatively new topic because it has not been applied in a tacit manner or the corresponding follow-up has been given for its due application, only what has been done are the general rules but the main obligation of the entities is the simplification of procedures and avoiding unnecessary bureaucracy, facilitating all types of processes within an institution, whether internal or external, in such a way that the right can be guaranteed. constitutional right to access optimal and quality services.

Electronic Governance, in due process, must facilitate the completion of different procedures in the public administration, which is why it must be determined whether the application of technological procedures is favorable or not for users, as well as how it can be done. perform and finally how these affect a public institution, such as a municipality.

In relation to a brief reference of the problem, it can be seen that in several sectors there is a lack of access to basic services and a high info-illiteracy rate; These problems lead us to the determination of the great gap, both social and educational, since they are problems that limit access to technological means, which due to its relationship with the topic being investigated, it can be determined that there is a limitation for several sectors. social and the administration itself, which makes the implementation of these methods difficult.

In order to obtain better results in this research, the UNESCO thesaurus has been used in order to improve the research with reliable sources and terminology appropriate to the problem posed. In this case, the term information technologies was used within which the aforementioned tool gave us related concepts such as the digital divide, educational technology, electronic government, information transfer and telecommunications equipment; These terms were reflected in the topics that were investigated in this work.

Likewise, with these terms that the search engine returned, we proceeded to search for concepts such as public information, internet, email, and digital platform. The use of these media allows us to cover topics that are correlated to the topic and problem posed.

With respect to the methodology used, this work used the mixed method due to the use of qualitative and quantitative methods, based on obtaining information from legal publications, bodies, pronouncements, interviews, comparative law and already established pronouncements. In this way, an alternative point of view will be provided to the use of the so-called Electronic Government, how it should be implemented, where its importance lies

and how it affects a Municipal Decentralized Autonomous Government. For this reason, the mixed method (quali-quantitative) will be used. Both methods are applied because they must measure quantities (quantitative) and at the same time analyze the results (qualitative). The quantitative research method belongs to the interpretive methodologies. The qualitative research method belongs to descriptive methodologies.

Structured interviews will be used: It is a very useful technique in qualitative research to collect data.

Also in order to obtain quality material for research, academic search engines such as Google Academic and Dialnet will be used. These technological tools will allow access to quality data with academic and scientific publications, as well as information on social sciences, which are the basis for research.

The results obtained from the research carried out show that there is a fundamental limitation in the field of administration, which is resistance to modernization, it also demonstrates the lack of inclusion in the academic field towards technological branches, another of the results obtained is the limitation that exists in rural sectors to access digital services due to the lack of electricity and internet services.

For this reason, it is concluded that the problems found emanate from the central government administration, local governments and the existing disinterest on the part of the authorities to resolve issues that are clearly evident; and, that the implementation of technological means to guarantee due process in a public administration does not require major implementations in a basic way, but can be corrected as a correct administration of both economic and human resources.

Keywords: Due process, electronic government, e-government, GAD, decentralized autonomous government, processes and administrative technology.

Introducción

La gobernanza electrónica se vuelve esencial en la era digital, especialmente en nuestro medio, donde la adopción de tecnologías de la información y comunicación está constantemente en evolución.

La importancia de la inclusión digital es destacable nuestro país debe enfrentar desafíos considerables en términos de inclusión digital, con disparidades en el acceso y uso de la tecnología en zonas urbanas y rurales, también entre diversos estratos socioeconómicos. Es crucial investigar cómo la gobernanza electrónica puede reducir estas brechas y poder garantizar que todas las personas posean un acceso equitativo a los servicios públicos y la información gubernamental.

La gobernanza electrónica al proporcionar plataformas y herramientas que permitan a los ciudadanos vigilar las actividades gubernamentales y participar activamente en el proceso democrático. No obstante, en Ecuador, pueden existir obstáculos legales, técnicos o sociales que dificulten la efectiva implementación de estas iniciativas.

La tecnificación de procesos enfrenta desafíos en este sentido, como la necesidad de establecer marcos legales sólidos que puedan garantizar el correcto funcionamiento de estos.

Dentro de la normativa legal ecuatoriana a partir de las medidas de restricción aplicadas por la pandemia del COVID-19 el estado ecuatoriano toma medidas para realizar todas sus actividades dentro de las cuales implementa modos tecnológicos para desarrollar ciertas actividades tanto en el régimen laboral, como en el régimen educativo. En tal virtud, las empresas públicas y las privadas se ven en la obligación de acatar dicho esquema para poder realizar sus actividades con normalidad.

Una vez superada esta etapa, el estado ecuatoriano se percata de que tanto instituciones públicas como privadas se encuentran con un retraso tecnológico muy claro y evidente. La aplicación de medidas con las cuales se instaure medios tecnológicos en la administración pública, se lo ha realizado de manera general a nivel nacional, pero en los casos de los gobiernos autónomos descentralizados deben realizarlo a medida de sus capacidades técnicas y económicas, lo cual es por una parte favorable y por otra desfavorable, debido al índice de info-analfabetismo, por la cantidad de adultos mayores existentes en el medio, la falta de servicios básicos en el sector rural y la falta de recursos para implementar este tipo de herramientas.

La capacidad institucional y el desarrollo de habilidades son fundamentales para la implementación exitosa de la gobernanza electrónica, tanto en el sector público como en la sociedad civil. Es esencial explorar los desafíos que enfrentan los Gobierno Autónomos Descentralizados en este aspecto, como la escasez de recursos humanos capacitados, la capacidad económica de las instituciones y la resistencia al cambio dentro de las instituciones gubernamentales (Uranga Cogollos, 1989).

Por lo antes mencionado la investigación realizada sobre gobierno electrónico es de suma importancia por cuanto en nuestro medio se atraviesan muchos desafíos relacionados con el acceso a la tecnología, la desigualdad digital en zonas rurales y el acceso desigual a los servicios tanto tecnológicos como electrónicos. Los diversos problemas son grandes obstáculos en el desarrollo de la sociedad. Por lo tanto, es necesario explorar y comprender cómo la gobernanza electrónica puede abordar estos retos, promover la inclusión digital en la sociedad y determinar su incidencia dentro de un Gobierno Autónomo Descentralizado.

Algunos son los elementos dentro de los cuales dificultan la implementación del Gobierno electrónico y también el debido proceso a los trámites que se realizan por parte de la ciudadanía, pero de igual manera son varias la solución es que se puede encontrar a estos, así como los beneficios que se encuentran dentro de este tema.

En el presente trabajo se utiliza el método mixto (cuali-cuantitativo). Se aplica los dos métodos por cuanto se procede a medir cantidades (cuantitativo) y a su vez analiza los resultados (cualitativo).

El método de investigación cuantitativa pertenece a las metodologías interpretativas. El método de investigación cualitativa pertenece a las metodologías descriptivas, donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, materiales y datos de una determinada acción, para poder otorgar una descripción clara del tema seleccionado donde se basa en la recolección de información¹; Se usan las entrevistas estructuradas, ya que es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos.

¹ Obtenido del documento: "La investigación cualitativa", autor: Dr. Lamberto Vera Vélez, de la Universidad Nacional de la Plata, en fecha 17 de enero de 2024.

PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Análisis de los Resultados de las Entrevistas y Encuestas realizadas a profesionales.

Dentro de las entrevistas y encuestas realizadas, llamar tanto a ciudadanos del sector urbano y sector rural, como también a profesionales no únicamente en la rama del derecho ya que al tratar temas de tecnología y administración público es menester recabar información de profesionales en administración pública, tecnología, informática y obviamente en derecho, los datos obtenidos en el sector urbano arrojaron resultados muy diferentes a los recabados en el sector rural, desde poseer servicios básicos como internet, hasta el conocimiento en el uso y manejo de dispositivos tecnológicos y páginas web.

Dentro de las entrevistas realizadas todos los profesionales poseían un conocimiento respecto a lo que es la gobernanza electrónica, lo cual se simplifica en una manera de brindar atención a la ciudadanía por parte de una institución estatal, así como también la importancia que se le debe dar a todos los trámites para poder garantizar el debido proceso de cada uno (Guerrero Saltos, 2024).

Todo tipo de trámite que se deba realizar como parte de un servicio que brinda una institución debe ser realizado en estricta aplicación a lo que establece la normativa legal siempre precautelando los principios constitucionales de eficacia eficiencia y celeridad (Angamarca Izquierdo, 2024).

De igual manera dentro de las entrevistas y encuestas realizadas, se evidencia la necesidad de implementar políticas que garanticen el debido proceso dentro de la gobernanza electrónica como un medio en el cual pueda interactuar de manera directa los ciudadanos con las entidades gubernamentales, con lo cual podrá brindar servicios de calidad, además de poder también reducir costos que puedan ser innecesarios tanto para ciudadanos como para funcionarios.

Discusión de Resultados.

Los resultados que se pueden obtener dentro de la presente investigación son claros respecto al nivel de analfabetismo que existe dentro de nuestra sociedad, así como un nivel medio de desconocimiento de los derechos de los cuales posee la ciudadanía, otro factor determinante es el difícil acceso al servicio de internet, lo cual es un pilar mental dentro de la gobernanza electrónica.

Además de la situación económica que atraviesan las entidades, dificulta el realizar capacitaciones continuas hacia funcionarios, los también el implementar la tecnología adecuada para implementar estos servicios y poseer el personal técnico capaz de implementarlos y controlarlos.

El estado de cotidiano ha intentado por varias maneras el realizar una implantación de gobernanza electrónica o digital sin tener un éxito rotundo, razón por la cual el estado se ve en la obligación de evolucionar constantemente, pero los avances tecnológicos realizan pasos agigantados, con los cuales, dificulta la aplicación de éstos mientras no se posea una normativa expresa o por medio de las entidades realicen normativas, LLC cuerpos legales, manuales o cualquier otro método con el fin de garantizar la implementación de este servicio así como también los derechos legalmente consagrados en la Constitución dentro de 1 de los más importantes el debido proceso.

CAPITULO I. CONCEPTOS Y ANTECEDENTES DE LA GOBERNANZA ELECTRÓNICA.

1.1. Conceptos.

1.1.1. Info-Analfabetismo.

Mientras avanza la tecnificación de procesos y el avance tecnológico del mundo, empieza una carrera contra el tiempo, si bien es cierto desde años atrás varios países del mundo empezaron su batalla contra el analfabetismo, que se lo define como la falta de instrucción elemental como saber leer y escribir por parte los ciudadanos².

Pero mientras avanza el proceso de alfabetización surge otro problema, que se lo denomina como info-analfabetismo, que se lo puede definir como la persona que posee dificultad, poco o nulo conocimiento sobre tecnologías, manejo de computadores, dispositivos electrónicos cotidianos y manejo de internet³.

² Información obtenida de la página web de la Real Academia Española, en fecha 10/01/2024:
<https://dle.rae.es/analfabetismo>

³ Información obtenida de la revista electrónica musicrearte digital, en fecha 10/01/2024:
https://musicrearte.com/inicio/wp-content/uploads/2018/12/musicrearte_digital_02_2013.pdf#page=16

1.1.2. Gobernabilidad.

Este se lo entiende como la capacidad de los Gobiernos ya sean nacionales, regionales o locales, para tomar decisiones y gestionar efectivamente los recursos y servicios públicos según sea su nivel de gobierno.

1.1.3. Internet.

Es la red global de interconexión existente entre varios computadores para el intercambio de información, también se lo puede definir como el medio por el cual se transporta la información a nivel mundial⁴.

1.1.4. WWW.

Es la abreviatura de World Wide Web, que es una red de información a nivel mundial, por medio de sistemas hipertextos que se interconectan entre sí, los cuales pueden ser compartidos a través de internet, esta abreviatura se la utiliza al iniciar en enlace de una página.

1.1.5. TICS.

Su significado es Tecnologías de la Información y Comunicaciones, esto se lo puede conocer como las múltiples y diferentes herramientas con base en la tecnología cuyo objetivo es almacenar, transmitir información y procesar datos, misma que se puede expresar en: códigos, imágenes, y audio⁵.

1.1.6. Firma Electrónica.

Es un archivo digital que contienen un conjunto de datos que son requeridos para poder validar la identidad de quien firma un documento de manera digital, esta tiene igual validez que la firma manuscrita y posee tanto las mismas responsabilidades como efectos legales del firmante⁶.

⁴ Información obtenida de la página web de la Real Academia Española, en fecha 10/01/2024:
<https://dle.rae.es/internet>

⁵ Información obtenida del repositorio de la Universidad de La Laguna:
[https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/14604/Aplicaciones%20de%20las%20tecnologias%20en%20personas%20con%20TEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Las%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20y%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20\(TIC\)%20son,%2C%20almacenarla%2C%20administrarla%20y%20transmitirla.](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/14604/Aplicaciones%20de%20las%20tecnologias%20en%20personas%20con%20TEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Las%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20y%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20(TIC)%20son,%2C%20almacenarla%2C%20administrarla%20y%20transmitirla.)

⁶ Información obtenida de la página web [firmadigital.gob.ec](https://www.firmadigital.gob.ec) en el apartado de preguntas frecuentes:
<https://www.firmadigital.gob.ec/preguntas-frecuentes/#1507219974597-a153f856-aeba>

1.1.7. Gobierno Electrónico.

Es el uso de las diferentes tecnologías de la información y comunicaciones (TICS), con el objetivo de prestar servicios públicos, con el objetivo de brindar los servicios que ofrecen las instituciones públicas o estatales, para optimizar recursos y tiempo⁷.

Esta se caracteriza por la amalgama de procedimientos, regulaciones y tecnologías empleadas para manejar la información y apoyar el proceso decisivo en las entidades gubernamentales. En referencia a Ecuador, ello implica incorporar plataformas digitales en las prestaciones de servicios públicos e iniciativas que promueven la digitalización de trámites.

También comprende la implementación de métodos interactivos permitiendo así la participación ciudadana mediante canales electrónicos. Los principales objetivos de la práctica son optimizar adecuadamente los procesos administrativos del sector público, incrementar niveles de transparencia y robustecer directamente el compromiso ciudadano con respecto a decisiones importantes.

1.1.8. Servicio Público.

Son las actividades que son ejecutadas por los organismos que perciben dinero del estado o son parte de este, el cual tiene por objetivo satisfacer las necesidades de la sociedad⁸; estos son de función y responsabilidad de estado, conforme lo prescribe la Constitución de la República del Ecuador, en virtud que este es un derecho de las personas y deben ser de óptima calidad para buscar el buen vivir⁹.

1.1.9. Debido Proceso.

Son las normas que tienen una relación entre el derecho constitucional y derecho procesal, por cuanto este busca garantizar los mecanismos por los cuales se debe realizar un proceso, si bien es cierto que este término se lo utiliza con mayor frecuencia en otras

⁷ Información obtenida de la página web de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6b15060d-0f7d-48a0-8c69-2a6d6338a6ac/content>

⁸ Editorial, Equipo (03/12/2016). "Significado de Servicios públicos". En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/servicios-publicos/> Consultado: 10 de enero de 2024, 06:35 pm.

⁹ Constitución de la República del Ecuador, Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones: 1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.

materias del derecho principalmente en ciencias constitucionales y penales, pero esto no se restringe a estas materias, ya que estas deben aplicarse en todo proceso (Oyarte, 2022, pág. 61).

También se ajusta por su etimología y unión a todas aquellas prácticas que buscan garantizar los principios procedimentales para poder obtener una solución a un conflicto que pueda suscitarse¹⁰, este podemos es de índole constitucional ya que determinan obligaciones o derechos sin importar su orden y le corresponde asegurarlo a cualquier autoridad ya sea administrativa o judicial¹¹.

1.1.10. Transparencia.

Es una de las funciones del estado que conjuntamente con el control social, buscan tener un tipo de control sobre las entidades estatales y de aquellas instituciones que perciben dinero por parte del estado, para vigilar el buen uso de estos y que se cumplan a cabalidad las diferentes normas y directrices estatales para garantizar el derecho de las personas a poseer información de interés general.

1.1.11. Celeridad.

Es un principio con el cual se busca que las autoridades administrativas eviten que los trámites administrativos sean complejos, posean un tiempo de tramitación excesivo o posean altos costos económicos para su respectivo tratamiento¹².

1.1.12. Eficacia.

La eficacia la podemos encontrar nombrado en la Constitución de la Republica del Ecuador como uno de ellos principios de la administración pública, conjuntamente con otros principios¹³, este se lo debe ejecutar en función de cumplimiento de los fines para los

¹⁰ Información obtenida de la Revista Científica – Opinión Jurídica, volumen 4, numero 7, año 2005, de la Universidad de Medellín, de articulo denominado: El debido proceso, escrito por Martín Agudelo Ramírez, en el enlace: <https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/1307/1283>

¹¹ Información obtenida de la Constitución de la Republica del Ecuador en su artículo 76.- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes.

¹² Información obtenida de del libro Estudios en homenaje a don Jorge Fernández Ruiz. Derecho administrativo, Los principios del procedimiento administrativo de López Olvera, Miguel Alejandro, en el enlace: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1594/12.pdf>

¹³ Información obtenida de la Constitución de la Republica del Ecuador, en su artículo 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

cuales fueron creados según la entidad según sus competencias¹⁴, este principio busca remover obstáculos netamente formales, con el objetivo de evitar retardos o dilaciones en los trámites administrativos¹⁵.

1.1.13. Eficiencia.

Este término se lo puede definir como la forma de lograr un objetivo u obtener un resultado con la utilización optima de recursos que posee, o utilizando menos recursos de los necesarios para dicho fin¹⁶. Este también es un principio de la administración pública el cual se encuentra estipulado en la Constitución de la Republica del Ecuador¹⁷.

1.1.14. Debido Proceso en la Gobernanza Electrónica

Este hace referencia a la forma en la cual se puede garantizar que todos aquellos procedimientos y trámites que sean realizados a través de medios tecnológicos o electrónicos cumplan con los principios constitucionales de legalidad, transparencia y acceso a la información.

1.1.15. Materialización.

Este término consiste en el procedimiento con el cual se transforma un documento digital a un documento material el cual debe cumplir con una serie de requisitos para su fiel validez como puede ser a través de un funcionario que cuenteo por medio de una notaría en cualquiera de estos casos la persona es responsable de su verificación debe dar fe de que el mismo contenido que se encuentre en digital se encuentra materializado¹⁸.

Procedimiento que se lo debe realizar para que dicho documento tenga validez, por cuanto al momento de imprimirlo este pierde su validez si es que no posee un respaldo que verifique su autenticidad.

¹⁴ Información obtenida del Código Orgánico Administrativo, en su artículo 3.- Principio de eficacia. Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias.

¹⁵ Brewer-Carías, A. (2011). La regulación del procedimiento administrativo en América Latina con ocasión de la primera década (2001-2011) de la Ley de Procedimiento Administrativo General del Perú (ley 27444). Derecho PUCP, (67), 47-76. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201102.002>

¹⁶ Información obtenida de la página web de la Real Academia Española en el enlace: <https://dle.rae.es/eficiencia>

¹⁷ Información obtenida de la Constitución de la Republica en su artículo 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

¹⁸ Información obtenida del Instructivo operativo para la implementación progresiva de actos, contratos y diligencias notariales a través del uso de medios electrónicos, en el siguiente enlace: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/resoluciones/2020/083-2020.pdf>

1.1.16. Desmaterialización.

Se puede definir como concepto de éste al proceso con el cual se procede a digitalizar un documento, es decir pasar de su estado físico a un estado digital, este procedimiento se lo debe realizar a través de la autoridad competente o por medio de notarias; para que se pueda certificar electrónicamente, este debe contener la firma digital de quien da fe, también la acuerdo expreso de los firmantes o de las personas quienes elaboraron o suscribieron dicho documento, quienes aceptan la desmaterialización del documento, con el objetivo de verificar que el contenido que se encuentra materializado es el mismo el cual se encuentra posterior en medio digital¹⁹.

1.1.17. Quipux.

Es un sistema de gestión documental, para el uso de las instituciones públicas, con el fin de proporcionar una gestión de tramites internos, externos e interinstitucionales, generando documentos como memorandos, oficios, circulares, acuerdos y resoluciones de manera digital; y, para aquellos documentos que sean recibidos de manera física se los puede digitalizar para otorgarle su respectivo tramite²⁰.

La palabra Quipux proviene de dos términos: el primero que es Quipus que proviene del vocablo quichua, el cual fue un sistema de registro de información utilizado por los incas, el cual se lo realizaba por medio de cuerdas o hilos que poseían diferentes nudos, adornos, plumas, colores y demás²¹; y, el segundo proviene del sufijo Ux, que

¹⁹Información obtenida del Reglamento general a la ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos en sus artículos 3.- Información escrita.- Se entiende que la información contenida en un mensaje de datos es accesible para su posterior consulta cuando: a) Ha sido generada y puede ser almacenada en un lenguaje electrónico/informático y formato entendibles por las partes involucradas en el intercambio de información y sus respectivos sistemas informáticos de procesamiento de la información, pudiéndose recuperar su contenido y el de los remitidos o anexos correspondientes en cualquier momento empleando los mecanismos previstos y reconocidos para el efecto; [...]; y, artículo 5.- Desmaterialización.- El acuerdo expreso para desmaterializar documentos deberá constar en un documento físico o electrónico con las firmas de las partes aceptando tal desmaterialización y confirmando que el documento original y el documento desmaterializado son idénticos. En caso que las partes lo acuerden o la ley lo exija, las partes acudirán ante Notario o autoridad competente para que certifique electrónicamente que el documento desmaterializado corresponde al documento original que se acuerda desmaterializar. Esta certificación electrónica se la realiza a través de la respectiva firma electrónica del Notario o autoridad competente. Los documentos desmaterializados deberán señalar que se trata de la desmaterialización del documento original. [...]

²⁰ Información obtenida de la página web Gestión Documental, en el apartado: ¿Qué es Quipux?, en el siguiente enlace: <https://web.gestiondocumental.gob.ec/que-es-quipux/>

²¹ Información obtenida de la página web del Museo Larco, en el enlace: <https://www.museolarco.org/exposicion/exposicion-permanente/exposicion-en-linea/tejidos-del-antiguo-peru/quipus-inca/#:~:text=Los%20quipus%20fueron%20el%20principal,la%20poblaci%C3%B3n%20que%20se%20regi%20straba.>

proviene del sistema Linux, ya que este utiliza estándares, códigos y tecnologías abiertas (CEC - IAEN, 2014).

1.1.18. Servidor Público.

Es aquella persona que ejerce una función o cargo dentro del ámbito público, la cual percibe una remuneración por parte de dineros estatales, esta persona esta investida de obligaciones y atribuciones, por su etimología servidor es aquella persona que sirve a alguien más, por lo tanto, se puede deducir que el servidor público es aquella persona que en virtud de su potestad realiza un trabajo, presta sus servicios ejerce un cargo, dignidad o realiza una función dentro de una institución pública²².

1.2. Antecedentes de la Gobernanza Electrónica

1.2.1. General.

Es importante considerar los antecedentes históricos que han llevado a la creación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en Ecuador en el marco de la implementación de la gobernanza electrónica. Estos antecedentes se remontan a la Constitución de 2008, que estableció la descentralización como uno de los pilares del modelo de gobierno.

La descentralización fue implementada con el objetivo de aumentar la participación ciudadana, la participación en la toma de decisiones a nivel local y el desarrollo equitativo de las diferentes regiones del país.

De esta manera, se desarrollaron nuevas regulaciones y estrategias que permitieron establecer gobiernos autónomos descentralizados y fomentaron el uso de la gobernanza electrónica como una herramienta para mejorar la eficacia y la transparencia en la administración pública.

En el Ecuador, la gobernanza digital ha experimentado un proceso de desarrollo e implementación a lo largo de los años. Los antecedentes de la gobernanza digital en el país se remontan a la primera década del siglo XXI, cuando se comenzaron a establecer políticas y estrategias para impulsar el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el gobierno.

²² Información obtenida de la página web de la Real Academia Española, en el enlace: <https://dpej.rae.es/lema/servidor-p%C3%BAblico-servidora-p%C3%BAblica>

Desde entonces, se han llevado a cabo varias acciones para promover la digitalización de los servicios públicos y fomentar la participación ciudadana a través de plataformas digitales.

Sin embargo, a pesar de los avances logrados, aún existen desafíos en la implementación de la gobernanza digital en el Ecuador, como la seguridad y protección de datos en el entorno digital, la necesidad de actualizar los marcos legales y normativas, y fomentar la cultura digital y la alfabetización tecnológica.

En la publicación del suplemento del Registro Oficial No. 557, 17 de abril 2002, se emitió la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, misma norma que posee su reglamento la cual tiene como objeto el regular los mensajes de datos, las firmas electrónicas, los servicios de certificación, contratación de la firma electrónica, prestación de servicios electrónicos y redes de información.

Pero la misma norma habla de una manera generalizada de estas cuestiones por lo que los gobiernos autónomos descentralizados deben tener una norma en la cual se pueda regular y simplificar los trámites, los pasos a seguir y las formas de las cuales se va a solventar inconvenientes que puedan suscitarse.

En el año 2015, mediante publicación número 349 tercer suplemento del Registro Oficial de miércoles 18 de febrero, se expidió la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, donde se establece el marco legal para regular el uso de las tecnologías de la información y comunicación o las llamadas TIC dentro del territorio nacional.

Esta ley sentó las bases para el desarrollo de la gobernanza electrónica al proporcionar directrices para la prestación de servicios digitales y la protección de los derechos de los usuarios.

En la publicación del suplemento del Registro Oficial número 353 de fecha 23 de octubre de 2018 se publicó la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, cuyo objetivo es el optimizar los trámites administrativos, regular la simplificación y reducir los costos de la gestión de estos, lo cual si hablamos de una gobernanza tecnológica empezando con la obtención de un certificado de firma digital se contradice a esta norma en virtud de la reducción de costos.

Mediante decreto número 981 en la ciudad de Quito el 28 de enero de 2020, el entonces presidente de la República del Ecuador Lenin Moreno Garcés decreta la implementación del gobierno electrónico dentro del cual consiste en el uso de tecnologías

de la información y comunicación como una parte de las entidades para transformar las relaciones que tiene el ciudadano con las entidades del gobierno y empresas privadas, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios gubernamentales hacia los usuarios finales.

En este caso el ciudadano de igual manera tenía como objetivo el fortalecer la participación de los diferentes actores sociales y ciudadanos en general a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes, eficaces y de esta manera transparentar el accionar de los gobiernos hacia la ciudadanía.

Además, dentro de la disposición general se menciona que todos los funcionarios, autoridades y servidores públicos que se encuentren dentro de sus funciones el suscribir documentos, tienen la obligatoriedad de contar con una firma electrónica como persona natural, dentro de la misma y para su utilización es de responsabilidad exclusiva del funcionario obtener a su costo la firma electrónica, además de la utilización del aplicativo aprobado por el estado para firmar y validar documentos según su uso.

La legislación específica para Gobiernos Autónomos Descentralizados juega un papel fundamental en la gobernanza electrónica, ya que establece los lineamientos y procedimientos específicos que deben seguirse en estos niveles de gobierno.

Esta legislación busca garantizar un debido proceso en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, asegurando la transparencia, legalidad y protección de los derechos ciudadanos en este ámbito. Además, promueve la actividad de la ciudadanía a través de plataformas electrónicas.

De esta manera, esta legislación específica contribuye a fortalecer la gobernanza electrónica a nivel regional o seccional, fomentando una mayor y mejor accesibilidad y eficiencia en la gestión pública.

1.2.2. COVID – 19.

En la ciudad de Guayaquil, el 11 de marzo de 2020, la Magíster Catalina Andramirano Zeballos, ministra de Salud Pública. Mediante acuerdo ministerial número 00126 – 2020 en ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 154, numeral uno de la Constitución de la República del Ecuador y 17 al estatuto del régimen jurídico y administrativo de la función ejecutiva declaró en estado de emergencia sanitaria en todos los establecimientos de salud, laboratorios, unidades de epidemiología y control,

ambulancias aéreas, servicios médicos y paramédicos, hospitalización y consulta externa, por la inminente posibilidad del efecto provocado por el coronavirus covid-19 y prevenir un posible contagio masivo en la población.²³

Dicho acuerdo ministerial tenía un periodo de duración de 60 días el mismo que podía extenderse en caso de ser necesario. De esta manera el estado ecuatoriano empezó una carrera contra el tiempo y adaptabilidad en virtud de la emergencia sanitaria, por tal razón el estado ecuatoriano debía tomar medidas las cuales debían garantizar la prestación de servicios públicos y garantizar además los derechos contenidos en la constitución de la república hacia todos los habitantes del estado.

Por tal razón se inició el uso obligatorio de tecnologías para solventar en manera los acontecimientos, tanto en el sector educativo, administrativo, público y privado. Dentro de algunas de las medidas adoptada para intentar continuar con el desenvolvimiento de las actividades diarias, se priorizó realizar actividades desde el hogar como el teletrabajo, para lo cual por obvias razones era necesario el uso de tecnologías.

Mediante publicación del tercer suplemento del Registro Oficial No. 245, de 7 de febrero 2023, se emite Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, esta norma es una de las más recientes respecto a la materia de gobernanza digital la cual en resumen tiene como objetivo simplificar y adoptar medios tecnológicos y digitales en la prestación de servicios públicos y en todo tipo de trámite administrativo público o privado, lo cual marca un precedente en la importancia que se le está dando a la gobernanza digital, pero a la vez su aplicabilidad a los diferentes medios todavía es cuestionable, en virtud de que no se puede comparar una administración de un municipio mediano a un municipio pequeño tanto por las diferencias económica como la diferencia que poseen cada uno en la cantidad, calidad de bienes y finalmente el factor humano del cual depende cada uno para realizar esas actividades a cabalidad.

Las grandes brechas tecnológicas que poseen los diferentes cantones del país fueron notorias en la pandemia, siendo evidente que existe un déficit académico en gran parte de los servidores públicos a nivel nacional, pero más aun en municipios pequeños,

²³ Ministerio de Salud Pública: Acuerdo N° 00126 - 2020 "Declárese el estado de emergencia sanitaria en todos los establecimientos del sistema nacional de salud, en los servicios de laboratorio, unidades de epidemiología y control, ambulancias aéreas, servicios de médicos y paramédicos, hospitalización y consulta externa por la inminente posibilidad del efecto provocado por el coronavirus covid-19, y prevenir un posible contagio masivo en la población", publicada en el suplemento del Registro Oficial N° 160 de 12 de marzo de 2020.

donde por su naturaleza no podían realizar teletrabajo, lo cual dificultó el brindar servicios públicos de calidad, provocando un retraso en la administración municipal y por obvias razones múltiples molestias a los ciudadanos.

En este campo el estado ecuatoriano se da cuenta que como sociedad no nos encontramos preparados para una tecnificación de la administración y menos aún para realizar una gobernanza electrónica; esta es la fase fundamental para la determinación que como administración pública debemos tener mayores y mejores conocimientos, no solo en administración, sino también en tecnología y adaptabilidad.

Una vez que hemos dado un resumen de las normas aplicables al presente estudio, podemos realizar varios cuestionamientos a las mismas, como, por ejemplo:

- i) La gobernanza electrónica o la tecnificación de procesos administrativos varía dependiendo de la capacidad económica y tecnológica de cada gobierno autónomo descentralizado municipal;
- ii) La variación de población afecta al ingreso de los municipios, por tanto, su proceso de tecnificación se dificulta;
- iii) El índice de población rural que supera a la población urbana dificulta el acceso a medios tecnológicos;
- iv) El índice de analfabetismo e info-analfabetismo juegan un papel primordial para la aplicabilidad de la gobernanza electrónica.

1.2.3. Factores.

Uno de los factores que debemos tener en cuenta es el analfabetismo que es uno de los graves problemas que azotan a la sociedad, el info-analfabetismo también lo es, en tal virtud, cómo podemos garantizar el principio de eficacia y la eficiencia a estas personas, además de cumplir con la simplificación de trámites para aquellos ciudadanos que desconocen la forma de acceder a un llamado gobierno digital o se les dificulta realizarlo.

Una óptica en la cual podemos analizar el presente tema es si los objetivos de la gobernanza digital o electrónica es el de facilitar trámites y reducir costos para los mismos, cómo se lo puede realizar cuando principalmente para realizarlo necesitamos un certificado de firma electrónica, segundo contar con un dispositivo tecnológico para realizar dichos documentos, firmarlos y remitirlos; y, finalmente el contar con acceso a internet para poder darle seguimiento ha dicho trámite desde su ingreso hasta su cierre o culminación.

También dentro de la gobernanza electrónica podemos mencionar que no únicamente se puede aplicar a los procesos de usuario - entidad sino también dentro de la misma institución, en virtud de que a medida de que se van tecnificando las formas de trabajar para tener una conectividad más cercana con los puentes de control o simplemente para poder regularizar procedimientos para evitar fraudes o alteración de documentos existen en las normativas, como en el servicio nacional de contratación pública donde últimamente se están realizando actualizaciones las cuales permitirán transparentar o facilitar en algunos de los casos los procesos de contratación pública.

Finalmente, podemos decir que actualmente en varios gobiernos autónomos descentralizados se siguen receiptando documentos con firma electrónica, pero estos son impresos, por lo que debemos tener claro que estos documentos únicamente son válidos mientras se encuentren en un dispositivo del cual se pueda verificar su autenticidad y el momento que se lo materializa por una impresión pierde su carácter de válido²⁴.

En tal virtud el cuestionamiento es si un documento firmado electrónicamente el cual ha sido impreso no tiene validez, por qué se le otorga un trámite dentro de las instituciones y si no se receiptara o no se diera trámite a este tipo de documentos se estaría vulnerando los derechos de los usuarios.

1.3. Normativa Legal.

En el ámbito de la gobernanza electrónica, un marco legal sólido es primordial para garantizar la eficacia y eficiencia en el debido proceso. Tanto a nivel nacional como local, existe legislación que estipula principios y directrices conducentes al progreso efectivo de la gobernanza electrónica.

Además, cada nación gobierno autónomo descentralizado debe poseer normativa específica que regule la utilización de la tecnología dentro de los diferentes procesos tanto internos o externos que se realicen, estas parten desde la constitución, pasando por leyes, reglamentos y normas emitidas por ministerios.

Razón por la cual es fundamental contar con normativas específicas locales que establezcan los estándares y lineamientos para garantizar el debido proceso. Estas normativas son necesarias para asegurar que se cumplan principios como la transparencia,

²⁴ Información obtenida del Oficio Nro. MINTEL-SEGE-2018-0035-O de fecha 19 de febrero de 2018 contenida en el enlace: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/MINTEL-SEGE-2018-0035-O.pdf>

la legalidad y la protección de los derechos ciudadanos en el uso de las tecnologías digitales en la gestión de los gobiernos regionales o seccionales.

Asimismo, estas normativas contribuyen a promover la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones, asegurando que se respeten los derechos fundamentales de los ciudadanos en el contexto de la gobernanza electrónica. La existencia y cumplimiento de estas normativas proporciona un marco legal claro y sólido que guía la implementación de la gobernanza electrónica en los gobiernos regionales y seccionales, generando confianza y legitimidad en los procesos digitales.

Para poder tener clara la normativa en la cual se basa la presente investigación debemos tener en cuenta que dentro de la Constitución del Ecuador en su artículo dieciséis menciona que las personas tenemos derecho a acceder a las tecnologías de información, lo cual se enlaza con lo prescrito en el mismo cuerpo legal en su artículo veinticinco que todos los ciudadanos debemos gozar de los beneficios en materia científica²⁵, por lo que en resumen es un derecho ciudadano el tener pleno goce y uso de los medios tecnológicos que se debe brindar por parte del estado.

Tenemos la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, que tiene por objeto: que los trámites administrativos deben simplificarse para que pueda ser de aplicación más sencilla, de igual manera que se deben reducir los costos para asegurar su accesibilidad a todas las personas²⁶.

Dentro de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, busca el simplificar los trámites, así como buscar medios alternativos tecnológicos que puedan facilitar los diversos trámites en el sector público²⁷.

²⁵ Constitución de la Republica del Ecuador, artículos Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación. 4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad. 5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación. Art. 25.- Las personas tienen derecho a gozar de los beneficios y aplicaciones del progreso científico y de los saberes ancestrales.

²⁶ Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, artículo 1: Objeto.- Esta Ley tiene por objeto disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.

²⁷ Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, literal artículo 1: Objetivos. - La presente Ley tiene por objetivos generales: d. La simplificación y la adopción de medios y tecnologías digitales en la prestación de servicios públicos y gestión de todo tipo de trámites administrativos (ante cualquier nivel del gobierno), judiciales o privados; impulsando el uso y apropiación de las mismas en los sectores productivos, academia y sociedad, fortaleciendo la innovación, desarrollo e investigación para dicha adopción y enfocada

Con estos antecedentes se puede mencionar que el gobierno nacional a través de diferentes medios ha realizado las acciones que cree pertinentes para poder implementar un gobierno electrónico a la vez de qué este como buscaba citar los procedimientos y procesos administrativos como una forma de garantizar el debido proceso dentro de la administración pública tanto para usuarios externos, como para funcionarios.

De esta manera también podemos nombrar que mediante oficio Nro. MINTEL-SGERC-2023-1168-O, de fecha 24 de noviembre de 2023 el Mgs. Richard Paúl Salas Mosquera, Subsecretario de Gobierno Electrónico y Registro Civil, expide lo lineamientos para para simplificación de trámites para el año 2024 - GAD's y Prefecturas, en el cual estas instituciones deberán elaborar un plan institucional de simplificación de trámites del año 2024, el cual otorga una fecha límite hasta el 30 de septiembre de 2024 para la automatización y digitalización de tramites, previo a realizar varias pasos y requisitos.

1.4. Conceptos que Sustentan la Investigación.

1.4.1. En el Derecho Constitucional:

Dentro del margen constitucional y podemos mencionar que la administración pública es un servicio que se brinda a la colectividad, esta tiene sus bases en los principios de jerarquía, eficacia, calidad, eficiencia, desconcentración, descentralización, participación, coordinación, transparencia y evaluación²⁸”, son componentes con los cuales por un medio constitucional se busca brindar servicios públicos de óptima calidad que puedan ser recibidos por los ciudadanos en el marco de sus derechos; además de que este menciona que es deber de las instituciones que prestan un servicio al sector público el coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines, lo cual es producto de la búsqueda de El buen vivir, mismo que es además de ser una obligación un deber el cual debe brindar el estado así como el promover e impulsar el uso de medios tecnológicos, aprendizaje de métodos científicos, inculcar el arte, rescatar y salvaguardar los conocimientos ancestrales, de igual manera el incentivar una conciencia creativa comunitaria en la cual se base en la cooperación activa de sus miembros con una iniciativa social.²⁹”

en potenciar el desarrollo de la economía digital en el país. Son objetivos específicos de esta Ley: d. Incentivar el uso y la optimización de los recursos necesarios para lograr la transformación digital.

²⁸ Constitución de la Republica del Ecuador, artículo 227: La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

²⁹ Constitución de la Republica del Ecuador, numeral 6 del artículo 227: Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado: [...] 6. Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los

1.4.2. Desde el Derecho Procesal:

Si hablamos del derecho procesal dentro de la presente investigación podemos mencionar que el Código Orgánico Administrativo, es la norma con la cual podemos hacer referencia a los procedimientos que son la guía para una buena administración dentro de los gobiernos autónomos descentralizados ya que en la misma conceptualiza varios de los principios antes citados, como son: principio de eficacia, eficiencia, calidad, desconcentración, descentralización, y otros ³⁰.

Además podemos mencionar que dentro del mismo cuerpo legal también un artículo hace menciona al gobierno electrónico, del cual menciona que las administraciones publicas pueden ejecutar sus accionares por medio del uso de tecnologías así como también de medios electrónicos pero lo establece como una opción más no como un régimen de aplicación obligatoria³¹ por lo que en este sentido es necesario que los gobiernos autónomos descentralizados cuenten con normativa expresa para este tipo de trámites, para poder brindar ventanillas electrónicas y los ciudadanos puedan acceder a todos los servicios que estas instituciones públicas ofrezcan.

Además, dentro del estado ecuatoriano podemos mencionar la existencia de normas claras en nivel nacional que intervienen en el presente trabajo investigativo, como, por ejemplo:

- Decreto no. 981 (Implementación del gobierno electrónico en la función ejecutiva), publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 143, 14 de febrero 2020.
- Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos, (Ley No. 2002-67), publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 557, 17 de abril 2002, la cual tiene su última reforma en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 245, 7-II-2023.
- Ley orgánica para la transformación digital y audiovisual, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No.245, 7 de febrero 2023.

saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada. [...]

³⁰ Código Orgánico Administrativo, artículos 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12 y 15.

³¹ Código Orgánico Administrativo, artículo 90: Gobierno electrónico. Las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, en la medida en que se respeten los principios señalados en este Código, se precautelen la inalterabilidad e integridad de las actuaciones y se garanticen los derechos de las personas.

- Ley orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, publicada en el segundo suplemento del Registro Oficial No.353, 23 de octubre 2018, con su Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial 623, 21-I-2022.
- Código orgánico administrativo, publicada en el segundo suplemento del Registro Oficial No.31, 7 de julio 2017.
- Ley orgánica de participación ciudadana, publicada en el suplemento del Registro Oficial No.175, 20 de abril 2010.
- Ley orgánica de telecomunicaciones, publicada en el suplemento del Registro Oficial No.439, 18 de febrero 2015.
- Código orgánico de economía social de los conocimientos, creatividad e innovación, publicada en el suplemento del Registro Oficial No.899, 9 de diciembre 2016.

1.4.3. Desde el Derecho Administrativo:

Como una forma de regular el ejercicio de la función administrativa de todos aquellos organismos que conforman el sector público dentro de la normativa legal ecuatoriana tenemos el código orgánico administrativo el cual contiene los principios previstos en la Carta Magna normativa nacional y referencias internacionales respecto de la administración que se basa en los principios con los cuales se debe regir todas las administraciones que sean dependientes del Estado central o perciban dineros estatales³².

El Derecho Administrativo se basa en varios principios como son el de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia, evaluación, juridicidad, responsabilidad, proporcionalidad, buena fe, interdicción de la arbitrariedad, imparcialidad e independencia, de control, de ética y probidad, de seguridad jurídica y confianza legítima, de racionalidad, de protección de la intimidad, de lealtad institucional, de corresponsabilidad y complementariedad, de subsidiariedad, de colaboración, de tipicidad y de irretroactividad³³, todos estos principios son las bases en las cuales se procede a realizar una correcta administración pública, buscando el beneficio de los usuarios o ciudadanos.

³² Información obtenida del Código orgánico Administrativo: Art. 1.- Objeto. Este Código regula el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público. Art. 2.- Aplicación de los principios generales. En esta materia se aplicarán los principios previstos en la Constitución, en los instrumentos internacionales y en este Código.

³³ Información obtenida del Código Orgánico Administrativo desde el artículo 3 hasta el artículo 30.

La administración pública es la capacidad de poder brindar servicios de óptima calidad hacia los ciudadanos, además de realizar un correcto manejo de fondos públicos, los diferentes tipos de autoridades en cada nivel de gobierno ya sean administrativas o de elección popular son aquellos encargados de elegir el modelo de gestión con la cual es trabajarán las entidades bajo su responsabilidad, razón por la cual estos deben periódicamente realizar rendiciones de cuentas, de todas sus acciones.

Con lo antes manifestado podemos deducir que la aplicabilidad de los procedimientos o procesos de las diferentes entidades que conforman el sector público son de responsabilidad de las autoridades o funcionarios, por cuanto éstos deben ser ágiles eficaces y eficientes, hacia los usuarios externos, como para los funcionarios.

Debemos tener en cuenta que los titulares del derecho en una correcta administración pública son las personas ya que ellos son los beneficiarios de estos servicios, que emana su aplicación desde la Constitución³⁴, además que constituye un derecho hacia las personas que todo tipo de procedimiento que emana la administración debe ser ajustado a los ordenamientos jurídicos vigentes y de esta manera regular sus procedimientos de manera eficaz y eficiente³⁵.

Los servicios públicos son aquellos productos que se emanan desde un cierto sector estatal de ahí su definición, a estos tiene un derecho todas las personas por ser los titulares de estos, de igual manera las administraciones tienen que velar por el control la gestión y regulación de estos, conforme lo establezcan las normativas legales correspondientes.

Por tal razón los servicios públicos al ser una parte de la administración pública y un servicio que presta el estado deben poseer sus bases en celeridad y eficiencia eliminando obstáculos, requisitos innecesarios o trámites que dificulten impidan o retrasen el acceso a estos, en el caso de los usuarios (Carbonell, 2002, pág. 312); mientras que dentro del funcionamiento interno de una institución deben ser regulados a través de procedimientos, manuales, reglas o cualquier otro medio con el cual se puede determinar el correcto funcionamiento de un trámite o proceso desde su inicio con sus requisitos hasta su culminación o cierre.

³⁴ Información obtenida del Código Orgánico Administrativo artículo 31.- Derecho fundamental a la buena administración pública. Las personas son titulares del derecho a la buena administración pública, que se concreta en la aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales, la ley y este Código.

³⁵ Información obtenida del Código Orgánico Administrativo artículo 33.- Debido procedimiento administrativo. Las personas tienen derecho a un procedimiento administrativo ajustado a las previsiones del ordenamiento jurídico.

La administración pública debe ser constituida como un sistema en varios ejes, con varios recursos, funciones, atribuciones, potestades, al nivel que su capacidad económica y humana se lo puede realizar, al necesitar todos estos elementos se puede definirlo también como una ciencia con el carácter social y para servir a la sociedad, cuyo objetivo es el de buscar satisfacer las necesidades existentes en una sociedad o en una entidad. (Galindo Camacho, 2000)

1.5. Importancia del Debido Proceso en la Gobernanza Electrónica.

La integración del debido proceso en la gobernanza electrónica dentro de los gobiernos autónomos descentralizados tiene una importancia crítica por varias razones. En primer lugar, inculca la eficiencia y eficacia en los procesos de administrativos al certificar que las acciones realizadas por los funcionarios públicos son legítimas y cumplen con las regulaciones pertinentes, el termino debido proceso ha sido utilizado en su mayor parte para los procesos judiciales, también ese se lo puede utilizar para la aplicación de procedimientos administrativos (Ramírez Agudelo, 2005, págs. 91, 92).

Si nos adentramos más a un ordenamiento jurídico contemporáneo como puede ser el caso del alemán donde su regulación de procedimientos también emana de la Constitución la cual considera el procedimiento justo o también “fair trail”, el cual es un principio que determina que todos aquellos que se le dice en cualquier tipo de proceso, se debe realizar con un procedimiento justo, de manera equitativa, participativa y aplicada en términos que sean razonables, esto es fundamental ya que posibilita la protección de los derechos de las personas en un marco de igualdad y siempre precautelando una convivencia pacífica entre éste y el estado. (S. Leible, Proceso Civil Alemán, Korad-Anenauer Stiftung y Dike, 1999, págs. 152-154. citado por Ramírez Agudelo, 2005, págs. 91, 92)

Además, protege los derechos de los ciudadanos al proporcionar un marco legal conjuntamente con procedimientos claros para la administración; de esta forma mitigando posibles retardos injustificados, el garantizar el goce efectivo de todos los derechos fundamentales y evitar un posible abuso de poder, el debido proceso consta de varios principios como el de eficacia, celeridad, intermediación, simplificación, uniformidad y economía procesal, los cuales se encuentran plasmados en la Constitución de la República

del Ecuador³⁶, estos principios también tienen concordancia con aquellos principios para la administración pública.

Debemos también tener en cuenta lo que es la de vida diligencia que es una parte fundamental del debido proceso ya que en éste se entiende la obligatoriedad del cumplimiento oportuno y ágil que debe poseer la administración pública en el marco de sus funciones por medio de éste se puede garantizar el debido proceso, por medio del reconocimiento de los derechos dentro de las etapas de cualquier proceso, estas deben enmarcarse en procurar otorgar un trámite cuidadoso a todo proceso, observar el cumplimiento de los derechos de las personas y precautelar que estas reciban una respuesta fundamentada y oportuna, con esta garantía se puede asegurar el pleno goce y ejercicio de los derechos por medio de las condiciones legalmente establecidas para su cumplimiento,

Igualmente, importante es su papel en el fomento de la práctica y utilización de medios tecnológicos que tiendan a garantizar el derecho a estar informados del estado de sus trámites, así como los diferentes procesos que puedan realizarse de manera digital en la gestión pública.

Pero estos no son únicamente exclusivos para los usuarios externos ya que los mismos funcionarios deben tener la capacidad y la adaptabilidad de poder realizar procesos de manera digital o electrónica, lo cual en primer lugar ayudaría reduciendo tiempos y costos dentro de los diversos procesos que conlleva una administración pública, cómo puede ser desde la elaboración de un documento interno hasta la realización de procesos de compras públicas o procesos administrativos sancionadores.

Existen varias razones con las cuales se puede justificar la exploración de la gobernanza electrónica en Ecuador. Esencialmente, es fundamental analizar el estado actual de esta modalidad de gobernanza digital en el país para una comprensión integral de sus desafíos y oportunidades.

También, este estudio facilita la identificación de las fortalezas y debilidades inherentes a la gobernanza electrónica y, al mismo tiempo, asignará las medidas necesarias para mejorar la administración pública.

³⁶ Información obtenida de la Constitución de la república del Ecuador en su artículo 169.-El sistema procesal es un medio para la realización de la justicia. Las normas procesales consagrarán los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, intermediación, celeridad y economía procesal, y harán efectivas las garantías del debido proceso. No se sacrificará la justicia por la sola omisión de formalidades.

La relevancia se extiende más allá, ya que ayuda a investigar el impacto que crea la gobernanza electrónica en la sociedad ecuatoriana, particularmente con respecto a la eficiencia gubernamental, la transparencia, los elementos que pueden ser utilizados para un correcto proceder ante las necesidades y requerimientos ciudadanos. En resumen, explorar la gobernanza electrónica en Ecuador permite una comprensión integral de su status quo inmediato; ayudando así a la formulación de planes estratégicos eficaces para avances futuros.

Mejorar la gobernanza electrónica en Ecuador tiene el potencial de generar innumerables beneficios sociales. Principalmente, fomentaría la eficiencia y la capacidad de respuesta de los servicios proporcionados por parte de las entidades estatales, simplificando así los tramites ciudadanos y la gestión de los procedimientos administrativos.

También, las mejoras en la gobernanza electrónica promoverían la transparencia dentro de la administración pública, facilitando un mayor escrutinio de las acciones y decisiones gubernamentales. Además, se puede mencionar que la gobernanza electrónica sólida pueda estimular la participación ciudadana, que busca fortalecer los principios básicos de la administración pública, fomentando una mayor interacción y colaboración entre las entidades gubernamentales y la sociedad civil.

En el contexto contemporáneo del Ecuador, la gobernanza electrónica manifiesta una profunda importancia donde las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son cada vez más fundamentales en todos los sectores de la sociedad. La implementación efectiva de la gobernanza electrónica tiene el potencial de mejorar la transparencia y la eficiencia tanto como la eficiencia en los servicios públicos, fortaleciendo al mismo tiempo la confianza ciudadana en la aplicación de nuevos métodos para administración pública.

Además, en nuestro entorno globalizado y digitalizado, la gobernanza electrónica es indispensable para mantener la competitividad y la innovación tanto en el sector público como en el privado.

Esta también posee un impacto significativamente grande en la sociedad ya que facilita el acceso a servicios que brindan los entes gubernamentales, fomentando así la inclusión digital y reduciendo las desigualdades en términos de acceso a la tecnología, por que obliga a las personas a adaptarse a las nuevas tecnologías.

Esto permite que más personas interactúen con el gobierno y obtengan rápidamente acceso conveniente a información y sus servicios, por medio de la tecnificación de procesos, que garanticen su aplicación o respuesta.

En conclusión, la incorporación del debido proceso en la gobernanza electrónica de los gobiernos autónomos descentralizados es primordial para garantizar una administración eficiente y eficaz, que fomente la práctica de nuevos métodos, que vayan a la par de la evolución de la sociedad, generando una estrategia que busque fortalecer efectivamente la confianza pública y la legitimidad asociada con las instituciones gubernamentales.

CAPITULO II. APLICACIÓN DEL E-GOBIERNO EN LOS MUNICIPIOS.

Dentro del presente trabajo investigativo hoy realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Las Naves, se ha podido determinar que en este tipo de instituciones por su tamaño se aplica lo mínimo o casi nada de lo exigido por los entes estatales para cumplir con una así llamada gobernanza electrónica.

Lo cual se puede evidenciar al navegar por el sitio web de la misma institución ³⁷el cual únicamente posee como accesos para trámites aquellos que se encuentran contemplados en los literales³⁸ que determina la Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública, debe realizarse por una obligación estatal a fin de cumplir con un fácil acceso y comprensión a la información pública de manera mensual³⁹.

Pero no existe un tratamiento específico para los trámites que así se deben realizar, debemos tener en cuenta que debe existir un flujograma de procesos o un manual de procedimientos administrativos internos y externos, con el cual se le pueda asignar una codificación o darle un seguimiento continuo a todos los trámites, procesos, requerimientos

³⁷ Información obtenida de la Constitución de la Republica del Ecuador: artículo 225.- El sector público comprende: 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.

³⁸ Información obtenida de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública: Artículo. 19.- Transparencia activa. - Los sujetos obligados establecidos en los literales a), b), d), f), g) y h) del artículo 8 de la presente Ley, difundirán a través de un portal informático web de información o a través de los medios que dispongan, y que sean de fácil acceso y comprensión, la siguiente información mínima actualizada mensualmente, que, para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria: [...]

³⁹ Información obtenida de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública: de artículo 8.- Sujetos obligados. - Los organismos y entidades obligadas son: a) Los organismos y entidades que conforman el sector público, en los términos de los artículos 225 y 313 de la Constitución de la República del Ecuador, misma en la que se incluyen las empresas públicas;

y solicitudes que realice cualquier persona hacia esa institución, o aquellos que se realicen institucionalmente.

También de la misma manera se debe tener un organigrama de flujo, el cual debe contener los pasos que se debe llevar a cabo los o la documentación necesaria en la fase preparatoria a los como procesos internos de la institución en lo referente a materia de contratación pública, lo cual no se encuentra regularizado de manera interna, no solo pro esta institución, sino por muchos GAD's a nivel nacional.

La mayoría de las instituciones únicamente lo hacen conforme se lo estipula en la normativa nacional vigente, misma que es muy general y deja ciertos espacios o vacíos legales, los cuales quedan abiertos a la interpretación hoy y aplicación según se considere, a esto se suma la falta de control por parte de las entidades estatales, lo que provoca una brecha entre lo que se debe hacer y como se lo debe regular.

Para poder aplicar una verdadera gobernanza electrónica en el Ecuador que pueda garantizar los procesos en todos sus niveles, clases y formas, se proponen la aplicación de medidas que puedan ser exigibles a cada entorno social, de acuerdo con la capacidad tanto humana, como económica de cada institución.

En primer lugar, es esencial establecer un plan nacional integral de digitalización y transformación digital que aborde tanto los desafíos como las oportunidades de la gobernanza electrónica y su garantía de aplicación en los diferentes procesos; si bien actualmente se encuentra en ejecución un proceso de transformación digital en nuestro país⁴⁰.

Dentro de esta agenda en su segundo Pilar tenemos los sistemas de información dentro de los cuales se pretende impulsar el desarrollo de software a nivel nacional los cuales deben ser de óptima calidad a fin de poder cumplir con estándares nacionales y de inclusión, además de fomentar la introducción a tecnologías en el uso de manejo en software y hardware no solo a nivel educativo sino a nivel industrial y empresarial⁴¹.

Es necesario también tener en cuenta que es necesario mejorar las tecnologías que actualmente poseemos, ya que éstas son relativamente antiguas, esto se puede realizar a

⁴⁰ Información obtenida de la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025 en el siguiente enlace: <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>

⁴¹ Información obtenida de la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025 en el siguiente enlace: <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>, pilar 2 Sistemas de Información numeral 7 y 8.

través de un impulso de desarrollo tecnológico plantean metodologías de aplicación en espacios de difusión y promocionar la aplicación de estos a nivel nacional⁴².

De igual manera dentro del Pilar número 10 de esta agenda tenemos las ciudades inteligentes y sostenibles lo cual pretende fomentar una construcción de ciudades o entornos que sean considerados inteligentes, eso se puede determinar a través de medidores que permitan visualizar la madurez de estas ciudades y su aplicación dentro de la misma si son o no aplicables por su facilidad y acceso a los diferentes medios⁴³.

También se pretende crear instrumentos exclusivamente para los gobiernos autónomos descentralizados los cuales puedan identificar buenas prácticas, así como tener diferentes opciones que puedan mejorar el ámbito de dichas ciudades⁴⁴.

Pero lastimosamente esta agenda para la transformación digital únicamente ha quedado en eso una agenda la cual no se ha dado cumplimiento estamos a menos de un año de que se culmine esta agenda, pero el gobierno no ha demostrado que se haya podido implementar esta o ponerle en ejecución.

Uno de los pilares era crear instrumentos para regular el gobierno electrónico, la simplificación de trámites, garantizar los procesos en las entidades, esto se debe a la gran diferencia que existe entre una y otra institución sus capacidades operativas, su capacidad económica, la capacitación y conocimiento de sus funcionarios, la infraestructura que poseen, la falta de control de los órganos regulatorios y finalmente la inexistencia de manuales prácticos que se adapten a cada una de las necesidades y realidades de cada una de las municipalidades o entidades.

⁴² Información obtenida de la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025 en el siguiente enlace: <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>

⁴² Información obtenida de la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025 en el siguiente enlace: <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>, pilar 2 Sistemas de Información numeral 9 y 10.

⁴³ Información obtenida de la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025 en el siguiente enlace: Información obtenida de la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025 en el siguiente enlace: <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>

Información obtenida de la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025 en el siguiente enlace: <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>, pilar 10 Sistemas de Información numeral 58.

⁴⁴ Información obtenida de la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025 en el siguiente enlace: <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>

Información obtenida de la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025 en el siguiente enlace: <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>, pilar 10 Sistemas de Información numeral 59.

Un plan que sea plenamente ejecutable debe comprender objetivos y estrategias explícitos para la ejecución eficaz de los servicios digitales, los cuales puedan ser aplicables en diferentes instituciones a medida real de todas sus capacidades.

Además, es necesario priorizar el fortalecimiento de los mecanismos de protección y seguridad de los datos en línea para garantizar la confidencialidad y la preservación de la privacidad de la información de los ciudadanos.

También es crucial respaldar toda la información, ya no únicamente en servidores físicos ubicados en cada institución, también se debe respaldar la información en las conocidas nubes de almacenamiento, que cumplan con altos estándares de seguridad.

Corresponde a las autoridades pertinentes promulgar medidas efectivas que sean destinadas a impulsar el avance de la gobernanza electrónica en el Ecuador en el marco de garantizar el debido proceso de todos sus procesos y acciones.

Es indispensable que se asignen recursos económicos adecuados para la implementación y buen uso de servicios digitales. Esto abarca gastos en infraestructura tecnológica, capacitación del personal y mejora de los sistemas de ciberseguridad.

Al mismo tiempo, es esencial el establecimiento de un marco legal y regulatorio; esto generará seguridad judicial y al mismo tiempo fomentará la confianza por garantizar el debido proceso en los servicios digitales. Por último, se deben implementar mecanismos que faciliten la participación con sistemas amigables para fomentar una interacción entre los ciudadanos y las autoridades en relación con los procesos de todo tipo.

Por último, es aconsejable adoptar sistemas de evaluación y seguimiento destinados a medir el impacto y la eficacia de las políticas implementadas, para valorar su utilización, así como determinar sus falencias para corregirlas y su manejo tanto en usuarios como en ciudadanos.

2.1. Garantía de Eficiencia y Legalidad.

El aseguramiento de la transparencia y la legalidad es un sustento fundamental en la gobernanza electrónica de los gobiernos autónomos descentralizados. Esto se lo puede realizar a través de la implementación de procesos, flujogramas, mecanismos y medio tecnológicos adecuados, de esta manera se busca activamente asegurar que todas las acciones realizadas electrónicamente se realicen de forma transparente y cumpliendo con

las normas legales aplicables (Presidencia de la Republica de Perú, 2018, 13 de septiembre).

Esto implica que no sólo las autoridades deben operar en un marco de legalidad, respetando el debido proceso establecido, sino que será responsable también por el trámite oportuno de estos, así también los funcionarios que deben ejecutar sus funciones respetando estrictamente los procedimientos establecidos, enmarcado en el fiel cumplimiento y garantizando los derechos de los ciudadanos.

Además, es necesario establecer medidas de control regulatorio para supervisar el cumplimiento de estos principios, solidificando así una gobernanza electrónica confiable.

Puede establecer mediante la aplicación de manuales procedimentales, reglamentos o normativas internas con las cuales deben regirse los procedimientos adecuados para su fiel ejecución y que garanticen de manera eficiente y eficaz los tiempos y requisitos establecidos para dar un pleno trámite a las diversas actuaciones administrativas (López Olvera y Cienfuegos Salgado, 2005, pág. 178).

En el contexto de la gobernanza electrónica dentro de los gobiernos autónomos descentralizado, también debe tener como un eje primordial, el garantizar y salvaguardar los derechos ciudadanos.

Esto no solo implica facilitar el acceso eficaz, eficiente y oportuno a los servicios que brinda una institución a todos los ciudadanos, o a los tramites internos de la administración, sino que también al mismo tiempo ofrecerles mecanismos efectivos para que ejerzan sus derechos.

Para lograr esto, se requiere la implementación de políticas que garanticen la privacidad de los datos y el mantenimiento de las medidas de seguridad, además de avanzar hacia una mayor inclinación a la utilización de estos métodos, los cuales puedan brindar confianza en estos.

Además, es crucial implementar salvaguardias y controles destinados a evadir posibles usos indebidos, discriminación o la realización de un uso inadecuado al utilizar la tecnología para asegurar el debido proceso en la gobernanza electrónica (Presidencia de la Republica de Perú, 2021, 19 de febrero).

En consecuencia, esto no sólo fomenta la confianza de los ciudadanos en dichos sistemas, sino que también los funcionarios puedan brindar un mejor servicio hacia los

usuarios y puedan también realizar los trámites administrativos internos con la confianza que estos cuentan con mayores beneficios, así como la reducción de costos, tiempos y de manera óptima.

En la aplicación del debido proceso en la gobernanza electrónica es fundamental incorporar estándares que permitan mejorar las prácticas que aseguren la transparencia, eficiencia, eficacia y seguridad en todas las acciones que pueda brindar una entidad pública.

Estas normas deben fijar las directrices y requisitos mínimos para el pleno trámite de los procesos, se debe realizar por medio de desarrollo y funcionamiento de los sistemas tecnológicos utilizados por las instituciones. Además, las prácticas de estos procesos y actividades deben tanto demostrar como ofrecer resultados positivos en su implementación y utilización (Brewer-Carías, 2011, págs. 72, 73).

Dichas prácticas abarcan la participación activa e interacción entre funcionarios y ciudadanos, lo que pueda facilitar la implementación de políticas públicas, referente a el uso de tecnologías seguras, confiables y la promoción de la eficacia en la gestión pública al momento de otorgar el trámite correspondiente a sus documentos.

Además, la consideración de los estándares internacionales existentes sobre el debido proceso en la gobernanza electrónica garantiza la interoperabilidad y la comparabilidad de los sistemas implementados en diferentes niveles de gobierno.

Es decir, la adopción de sólidas medidas de cumplimiento normativo junto con una firme adhesión a las mejores prácticas reconocidas son elementos fundamentales que garantizan una funcionalidad óptima de un sistema y al mismo tiempo fomentan la confianza de los ciudadanos y los funcionarios de las instituciones.

2.2. Procesos Administrativos y Legales en el Ámbito Electrónico.

Este tipo de procesos abarcan las formas en que se aplican y gestionan las administraciones públicas y por ende sus procedimientos administrativos dentro de un entorno digital, el cual debe estar enmarcado en las diferentes normativas para su regulación.

Esto podría resumir varios aspectos, como la firma electrónica de documentos, la gestión de la privacidad de los usuarios, la seguridad de los datos con base en la Ley

orgánica de Protección de Datos, la realización de trámites en línea y el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes.

Con la creciente tecnificación y modernización de la sociedad, este campo evoluciona continuamente, por lo que es de una imperiosa y fundamental importancia mantenerse actualizado con los últimos cambios tecnológicos mundiales, junto con los modelos de mejores prácticas sociales que los acompañan, ya que debemos precautelar su buen uso y aplicación.

Además, estos procesos administrativos y legales que operan digitalmente también implican aprovechar la tecnología para maximizar la eficiencia y eficacia en los procedimientos administrativos para poder garantizar su debido proceso.

Por ejemplo, varias organizaciones emplean sistemas de gestión de documentos electrónicos como el Quipux en las instituciones públicas dependientes directas del estado central, que se utiliza para la creación, almacenamiento, gestión y seguimiento de documentos electrónicos.

Dichos sistemas potencialmente mejoran las tasas de productividad al reducir los costos generales de almacenamiento, impresión, entrega y su generación, además de mejorar la seguridad de los documentos por que se pueden validar por ese mismo medio y al mismo tiempo facilitar el acceso a través de plataformas de documentación desde cualquier parte con acceso a internet.

Las entidades estatales y municipales se encuentran incorporando progresivamente tecnologías digitales para establecer normas en la implementación y prestación de varios servicios por medios electrónicos.

Tenemos por ejemplo los reglamentos que expide el Consejo de la Judicatura, tanto para la Implementación progresiva de actos, contratos y diligencias notariales a través del uso de medios electrónicos y reducción de tarifas, el cual posee competencia a nivel nacional y cantonal, esta implementación se la realizara por dos etapas, además de otras atribuciones como la validación de firmas electrónicas, el archivo y almacenamiento de los documentos digitales, lo que conlleva a una reducción de costos⁴⁵.

⁴⁵ Información obtenida del Reglamento para la implementación progresiva de actos, contratos y diligencias notariales a través del uso de medios electrónicos y reducción de tarifas, en el siguiente enlace: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/resoluciones/2020/075-2020.pdf>

También podemos hacer mención del Instructivo operativo para la implementación progresiva de actos, contratos y diligencias notariales a través del uso de medios electrónicos, cuyo objetivo es el de viabilizar la aplicación del reglamento antes citado, en cambio en este la singulariza los pasos y procedimientos, así como los diferentes actos que se pueden realizar con esta modalidad electrónica⁴⁶.

Esto con el propósito de agilizar los procedimientos administrativos en las notarías, esto conlleva a dar un paso importante en la gobernanza electrónica, ya que se está tecnificando tramites que antes únicamente se los podía realizar de manera presencial.

Un claro ejemplo de esto es el acto que se llevó a cabo el 25 de abril de 2023 en la ciudad de Quito, donde se suscribieron escrituras públicas de bienes inmuebles, de manera telemática⁴⁷, lo cual se convierte en una alternativa para las personas que necesitan realizar trámites notariales y se encuentran fuera del país o su distancia entre los comparecientes.

En particular, muchos órganos estatales deben facilitar la presentación de servicios de manera electrónica, lo que genera considerables ahorros de tiempo y costos para ambas partes involucradas, así como para las propias instituciones.

También otras entidades están realizando la tecnificación de procesos como en el Consejo de la Judicatura que expidió el Reglamento de gestión judicial por medios electrónicos, con el objetivo de regular las actuaciones judiciales electrónicas por medio de herramientas tecnológicas, tanto para los profesionales del derecho como para los organismos privados y públicos⁴⁸.

Dada la rápida progresión de la tecnología digital, los procesos administrativos dentro de este contexto también deben ir evolucionando continuamente a la par de las nuevas tendencias digitales. Es fundamental mantenerse al tanto de las novedades más recientes en este campo (Dominguez Gaibor, 2024).

Los procedimientos administrativos en el dominio electrónico deben tener manuales que deban regular y refieren a cómo se implementan, tramitan y gestionan los

⁴⁶ Información obtenida del Instructivo operativo para la implementación progresiva de actos, contratos y diligencias notariales a través del uso de medios electrónicos, en el siguiente enlace: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/resoluciones/2020/083-2020.pdf>

⁴⁷ Información obtenida del Boletín 102, de fecha 25 de abril de 2023, “Suscripción de escrituras públicas de bienes inmuebles ahora podrá realizarse de forma telemática en Ecuador” de la página web habitad y vivienda en el enlace: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/boletin-102/>

⁴⁸ Información obtenida del Reglamento de gestión judicial por medios electrónicos en el enlace: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/resoluciones/2023/204-2023.pdf>

protocolos administrativos en un entorno digital, esto puede abarcar una variedad de elementos, como la verificación de firma electrónica, la asignación numérica de los tramites, la supervisión o seguimiento del trámite, mantener la privacidad y la seguridad de los datos, la mejora constante de los sistemas en línea donde se le realizan estos trámites y el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes (Gomez Remache, 2023).

A la luz de la creciente y constante tecnificación social, este campo se está transformando dinámicamente; mantenerse actualizado con la legislación vigente y las mejores prácticas es crucial, para poder llegar a una verdadera gobernanza electrónica, pero también se deben actualizar las diversas normas estatales, que estén enlazadas a las nuevas tecnologías.

2.3. Garantías y Derechos en el Debido Proceso en la Gestión Electrónica

Municipal.

Dentro de los procedimientos que tenemos para garantizar el debido proceso en los tramites que se realizan en una administración municipal, debemos partir desde la Constitución de la República, donde garantiza el debido proceso, además de regular a las entidades dependientes del estado, así como garantizar el derechos de las personas⁴⁹, don también estable que la administración pública es un servicio que se brinda a la sociedad, con función en los principios de eficiencia, jerarquía, planificación, evaluación, etc.⁵⁰.

También conforme lo estipula el Código Orgánico Administrativo el gobierno electrónico se encuentra bajo responsabilidad de cada administración, al implementar nuevos métodos tecnológicos, digitales o electrónicos, siempre salvaguardando la integridad, la inalterabilidad de los procesos y fundamentalmente garantizando los derechos de las personas⁵¹.

⁴⁹ Información obtenida de la Constitución de la Republica del Ecuador, en su artículo 76 En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes.

⁵⁰ Información obtenida de la Constitución de la Republica del Ecuador, en su artículo 227 La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

⁵¹ Información obtenida del Código orgánico administrativo, en su artículo 90 Gobierno electrónico. Las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, en la medida en que se respeten los principios señalados en este Código, se precautelen la inalterabilidad e integridad de las actuaciones y se garanticen los derechos de las personas.

Esto con el propósito que la administración pública lleve una implementación tecnológica para facilitar la tramitación de los diversos procesos en la gestión administrativa, al contar con los requisitos establecidos en el Código orgánico administrativo, desde el artículo 90 hasta el 95, contemplando que se le debe dar un trámite igual a los materiales, pero en forma digital, podemos mencionar unos ejemplos:

- i) Un derecho de petición que cumple con los requisitos establecidos tiene igual validez cuando se lo ingresa de manera física o por medio de una ventanilla virtual o correo electrónico, por lo cual se le debe dar el mismo trámite que cualquier otro documento, como revisar los requisitos tramitar a las dependencias correspondientes, emitir la respuesta de ser el caso o mandar a aclarar en caso de que sea necesario.
- ii) La solicitud de copias certificadas se las puede emitir tanto de manera física como de manera digital, de manera física con sus respectivos sellos en los cuales manifiesten que son fieles copias del original, mientras que para certificar un documento digitalizado se lo puede realizar por medio de la incrustación de firma digital, colocando en su razón que es el documento digitalizado es igual a su original en físico; en este campo no es necesario certificar documentos digitales, ya que estos son originales mientras se encuentren en un dispositivo que se pueda verificar su validez.
- iii) La solicitud de certificaciones emitidas por una área o departamento de una institución se las puede emitir con firma electrónica, en su parte correspondiente y enviado vía correo electrónico.

Todas estas actuaciones deben tener el mismo trámite contemplado en la normativa nacional como es el contestar en un término de 30 días emitir su respectiva respuesta, para no incurrir en silencio administrativo⁵². Lo cual es aplicable siempre y cuando las instituciones no posean manuales internos que regulen los procesos externos e internos.

También es posible la implementación de gestores o herramientas automáticas que, al ingresar un documento por ventanilla virtual o correo electrónico, realice la asignación de numérica de un trámite y él envíe de un acuse de recibo, con el objetivo que la persona

⁵² Información obtenida del Código orgánico administrativo en su artículo 207 Silencio administrativo. Los reclamos, solicitudes o pedidos dirigidos a las administraciones públicas deberán ser resueltos en el término de treinta días, vencido el cual, sin que se haya notificado la decisión que lo resuelva, se entenderá que es positiva.

tenga la seguridad de que su solicitud, petición o requerimiento fue recibido y va a ser atendido.

Una vez que se ha establecido con ejemplos como se debe tramitar procesos externos, podemos de igual manera que entender que se puede llegar a una ejecución eficaz en procesos internos, lo cual podemos mencionar con los siguientes ejemplos:

- i) Para realizar cualquier proceso de adquisición de bienes o servicios para una municipalidad, existen etapas en estos, uno es la etapa preparatoria donde se debe recolectar documentación previa a iniciar un proceso, como certificaciones POA, PAC, Catálogo Electrónico, de existencia de bienes e informe de necesidad, documentación que se puede solicitar por medio de correo electrónico o Quipux dependiendo de la institución (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2022). Posterior se realiza la etapa de publicación donde se debe cargar la documentación en el portal de compras públicas⁵³, es decir que dentro de la normativa del SERCOP todos los documentos se deben manejar de manera digital de manera obligatoria a excepción de los aquellos que se realizan por Feria Inclusiva.
- ii) La solicitud o disposición realizada por un director o jefe hacia el personal bajo su cargo, tiene la misma validez si lo hace por documento material o por medios digitales, a través de correo electrónico, sistema de gestión documental, o a algún correo que haya proporcionado este para recibir documentación.
- iii) Las ordenes, instrucciones o sumillas que se realicen de manera jerárquica, se las puede realizar de manera digital por cualquier medio, siempre y cuando esta sea precisa, clara y que la persona a quien fue destinada la hubiera recibido⁵⁴.

Por ejemplo, si llega una solicitud de información al correo de alcaldía, el cual contiene un documento anexo en el cual requiere información sobre la cantidad de funcionarios existentes, este puede ser reenviado con la sumilla insertando el texto

⁵³ Información obtenida de las presentaciones de la Dirección de capacitación y certificación del Servicio Nacional de Contratación Pública, en el enlace: https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/downloads/2022/11/Presentacion_webinar_Normas-comunes-de-los-procedimientos-de-contratacion-publica-signed-signed.pdf

⁵⁴ Información obtenida del Código orgánico administrativo en el artículo 121 Instrucción, orden de servicio o sumilla. Los órganos administrativos pueden dirigir las actividades de sus órganos jerárquicamente dependientes a través de una instrucción, orden de servicio o sumilla claras, precisas y puestas en conocimiento de la persona destinataria. Pueden constar insertas en el mismo documento al que se refieren o por separado. Para su instrumentación se puede emplear cualquier mecanismo tecnológico. Su incumplimiento no afecta la validez del acto, independientemente de la responsabilidad disciplinaria de la o el servidor público.

en el correo con la disposición de que tratamiento se le debe otorgar y este posee la misma validez que en documentos físicos.

Con todo lo que se ha mencionado es evidente que es factible la implementación de un gobierno electrónico, así como el garantizar el debido proceso en los trámites internos y externos dentro de una municipalidad, con recursos limitados.

2.4. Buenas Prácticas y Recomendaciones para Garantizar el Debido Proceso en la Gobernanza Electrónica en GADM.

Para la implementación del Gobierno Electrónico y garantizar el debido proceso en las municipalidades principalmente es necesario mantener normas y reglamentos internos, los cuales puedan regular las actuaciones de los servidores públicos.

Estos deben ser enmarcados en los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y buena fe, a fin de que pueda otorgar la plena seguridad del usuario, de que sus trámites se van a realizar a manera cabal, oportuna y con una respuesta o solución clara.

También es importante realizar un seguimiento y evaluación a todos los procedimientos que se vayan a implementar de la gobernanza digital y el debido proceso dentro de una institución, ya que es de vital importancia determinar su efectividad, así como el determinar si se están cumpliendo los objetivos establecidos.

Se deben implementar también indicadores de desempeño que puedan facilitar la medición las actuaciones realizadas, así como el impacto derivado del uso de estas herramientas digitales implementadas, es parte de para seguir evaluando su eficacia en términos de mejorar tanto la eficiencia como la eficacia en la gestión pública, así como el nivel de satisfacción de los procesos.

Es necesario realizar un seguimiento constante y periódico de estos indicadores de desempeño y satisfacción junto con evaluaciones no solo interna, sino también externa por los usuarios, esto permitirá identificar áreas potenciales que requieren atención para mejorar y posterior se puedan realizar los ajustes necesarios, como las correcciones que se deban implementar.

Además, es crucial que los comentarios recopilados de los ciudadanos sobre la implementación de la gobernanza digital se recopilen y analicen cuidadosamente mediante el uso de encuestas u otros métodos de consulta; sirviendo para evaluar su percepción y satisfacción respecto a las modificaciones realizadas.

Uno de los beneficios clave es garantizar el conocimiento del principio de buena fe el cual consiste en que todos los servidores van a actuar con un comportamiento enmarcado en la legalidad, conforme sus atribuciones y competencias, garantizando los derechos de todas las personas y los deberes que son sus obligaciones cumplirlas⁵⁵.

Otra de las buenas prácticas para implementar el gobierno electrónico y el debido proceso es la digitalización de los procesos que hayan sido realizado en una administración para observar las actuaciones de este, pero no únicamente de las actuaciones anteriores, sino también de las que se van realizando a medida que se ingresan, es decir si un documento se ingresa de manera física debe ser digitalizado tanto para realizar su tramitología oportuna hacia los diferentes departamentos, al igual que para respaldar dicho documento.

Esto reduce de manera significativa las implicaciones de tiempo y costos involucrados en los procedimientos institucionales, agilizando de esta manera las actividades administrativas, esto permitirá la optimización de recursos dentro de límites de tiempo y económicos.

Además, mediante la integración de herramientas digitales adecuadas, podemos establecer una correcta organización y control de la información existente, lo cual facilite las capacidades institucionales. Por tanto, la gobernanza digital en el marco de las buenas prácticas mejora significativamente la calidad tanto como la eficiencia y eficacia de los servicios que brindan las instituciones públicas.

La introducción de un sistema de gobernanza digital en una institución pública municipal en el Ecuador tiene el potencial de mejorar significativamente su eficiencia operativa. Además, el empleo de mecanismos digitales adecuados agiliza las comunicaciones tanto internas como externas, simplificando los procesos.

Con una mayor eficiencia de gestión, la institución puede hacer un uso óptimo de los recursos tecnológicos limitados a su disposición, logrando así resultados más efectivos de sus esfuerzos y al mismo tiempo mejorando la calidad del servicio para los ciudadanos.

Con el fin de mejorar la accesibilidad de los diferentes trámites para los ciudadanos, es recomendable implementar un sistema tecnológico con diseños amigables,

⁵⁵ Información obtenida del Código orgánico administrativo, en el artículo 17 Principio de buena fe. Se presume que los servidores públicos y las personas mantienen un comportamiento legal y adecuado en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.

de fácil utilización, como ventanillas virtuales, sistemas de gestión documental, socialización a la ciudadanía de la información de contacto institucional de los funcionarios de una institución, estos son elementos que no requieren mayor gasto o esfuerzo para su implementación y utilización.

Estas plataformas en línea brindarán a los ciudadanos la oportunidad de acceder servicios de manera electrónica o digital que brinda la administración pública. Además, también se establecerán mecanismos de comunicación digital que permitan a las personas realizar consultas varias, además de las que estipula la LOTAIP de manera oportuna y eficiente.

También se necesita el compromiso de las administraciones para promover la tecnificación y digitalización de documentos y procesos administrativos, reduciendo así la necesidad de desplazamientos físicos en el territorio nacional y así facilitar el acceso de todos a cada servicio que requiera. Este avance seguramente mejorará de manera inmensa los niveles de satisfacción en la gestión pública y, al mismo tiempo.

CAPITULO III. PROBLEMÁTICA INTERACCIÓN USUARIO ADMINISTRACIÓN, POR MEDIOS TECNOLÓGICOS.

3.1. Falta de Acceso a la Tecnología.

Uno de los problemas cruciales que nos encontramos, es la falta de acceso a la tecnología lo cual limita al desarrollo de la gobernanza electrónica en el Ecuador. Un gran porcentaje de la población ecuatoriana no cuenta con dispositivos electrónicos como computadoras, tablets o teléfonos inteligentes. Según cifras del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), a nivel nacional existe un total de 5.022,207 hogares, de los cuales 1.659,909 cuentan con equipamiento tecnológico mientras que 3.362,298 se encuentran sin equipamiento tecnológico⁵⁶.

Esto impide su participación en los servicios y trámites electrónicos ofrecidos por el gobierno. La falta de acceso a la tecnología también se relaciona con la exclusión digital,

⁵⁶ Datos obtenidos de Tecnologías de la información y comunicación, Ecuador en cifras, de Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), en el enlace:
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2023/202307_Tecnologia_de_la_Informacion_y_Comunicacion-TICs.pdf

donde los ciudadanos no pueden aprovechar las ventajas y beneficios de la sociedad de la información.

Es necesario implementar políticas y programas que fomenten el acceso y la adopción de la tecnología en todas las áreas del país, especialmente en aquellas que son más vulnerables y desfavorecidas.

Además debemos tener en cuenta que dentro del sistema educativo nacional existe también una gran falencia dentro del ámbito tecnológico por cuanto desde el Gobierno central a la educación pública se le ha dado poco interés, lo cual se refleja en un equipamiento tecnológico bajo, lo cual dificulta también al cuerpo de docentes primarios y secundarios el poder educar, capacitar y enseñar a los niños, niñas y adolescentes que se encuentren cruzando sus estudios cómo desenvolverse en un mundo tecnológico o simplemente cómo desarrollar en ellos un instinto de manejo de sistemas tecnológicos.

En el contexto de la gobernanza electrónica en Ecuador, para poder hablar de un debido proceso en la tramitación de requerimientos ciudadanos, uno de los factores más imperativos es la desigualdad en el acceso a los servicios electrónicos presenta un desafío importante.

Pese a los avances conseguidos en relación con la implementación de servicios y procedimientos electrónicos, existe una muy marcada disparidad entre los ciudadanos del sector urbano y rural, en cuanto a su capacidad para utilizar dichas instalaciones.

Esta inequidad puede atribuirse a diversos factores que incluyen, entre otros, la escasez de recursos financieros necesarios para adquirir dispositivos tecnológicos, la falta de acceso a servicios de Internet de alta calidad o la deficiencia de conocimientos y habilidades digitales. Esta circunstancia crea un entorno en el que algunas personas se benefician de las ventajas que ofrecen los servicios electrónicos, mientras que otras quedan muy marginadas y no pueden disfrutar de esos beneficios en consecuencia.

Por lo tanto, nos corresponde incentivar la inclusión digital y garantizar la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos, independientemente de su estatus socioeconómico o ubicación geográfica, al acceder a estos servicios electrónicos fundamentales.

Mientras que tenemos al ámbito gubernamental las instituciones estatales también poseen un gran déficit respecto a conocimientos en manejo de tecnologías, lo cual también dificulta a los servidores realizar las actividades diarias que tienen que ir a la par a la

evolución de la sociedad, en este contexto es muy necesaria también la función de las direcciones o jefaturas de talento humano las cuales tienen como objetivo también el realizar capacitaciones periódicas a sus funcionarios para mantenerlos actualizados de conocimientos y las nuevas tendencias sociales, estas permitirán que los servicios públicos puedan avanzar a la par de rápida evolución de los sistemas y métodos tecnológicos o digitales.

Otro de los problemas que aquejan al sector público es su limitada capacidad económica, lo que ocasiona que no se pueda o realizar adquisiciones periódicas o constantes de equipos tecnológicos suficientemente capaces de brindar un servicio digital de calidad, pero esto no únicamente es culpa de los gobiernos locales, debemos tener en cuenta que al ser dependientes de un órgano estatal superior, estos deben regirse únicamente a sus propias capacidades económicas o a la expectativa de la acreditación de las asignaciones mensuales que se deben dar a estos.

Pero no es un problema que sea generalizado ya que en municipalidades grandes, de ciudades con mayor población, estas poseen la capacidad suficiente para recaudar fondos necesarios para su auto sostenibilidad y autogestión, mientras que los municipios medianos poseen una capacidad limitada, de igual manera porque en parte dependen de los tributos o acciones que realizan para captar dinero, mientras que los municipios relativamente pequeños son los más afectados ya que no cuentan con un poder económico suficiente o la gestión administrativa necesaria para poder ser solventes en este aspecto, lo que los convierte en el ejemplo claro de las limitaciones ante un estado que debe cumplir sus funciones y deberes con todos los gobiernos autónomos descentralizados.

3.2. Brecha Digital en Áreas Rurales.

En el Ecuador, existe una significativa brecha digital en áreas rurales, lo cual representa un desafío para la gobernanza electrónica. Muchas regiones rurales carecen de acceso a internet de calidad y, en algunos casos, ni siquiera cuentan con conexión a la red. Conforme arroja datos el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), a nivel nacional existe un total de 5.022,207 hogares, de los cuales 3.124,763 poseen acceso a internet, mientras que 1.897,443 no poseen acceso a internet.⁵⁷

⁵⁷ Datos obtenidos de Tecnologías de la información y comunicación, Ecuador en cifras, de Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), en el enlace: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web->

Teniendo en cuenta que esto se refiere a zonas donde existe algún tipo de acceso a internet ya sea por proveedores de servicios de internet en banda ancha, fibra óptica, satelital o por medio de datos móviles, esta es la razón por la cual se evidencia que existe un mayor acceso al servicio de internet, pero no que todos los hogares lo posean, hace referencia únicamente a los lugares a donde llega el servicio, pero si nos enfocamos en el sector rural con este antecedente, el 44,4% de hogares si tienen acceso a internet, pero el 55,6% de hogares no poseen la prestación del servicio de internet⁵⁸.

Mientras que en el sector urbano el 69,7% de hogares sí poseen acceso a internet al contrario del 30,3% de hogares que no poseen servicio de internet, esto además tenemos que enlazarlo con otros datos que es de la población de 5 años en adelante dentro del censo establecido existen 17'000.000 de personas en el Ecuador de los cuales el 72,7% es decir 12,400.000 de personas sí utilizan internet mientras que el 23,4% que se refleja en 4'000.000 de habitantes no utilizan internet; pero de estos datos si los enfocamos en el sector rural el 54,5% de habitantes si utilizan internet mientras que el 41,1% no utiliza internet, mientras que en la zona urbana el 81,1% sí utiliza internet y únicamente un 15,2% no lo utiliza.⁵⁹

Estos son datos muy preocupantes en virtud de queremos una clara diferencia entre el sector urbano y sector rural tanto desde la perspectiva de que posean un acceso tecnológico y de internet, como de que si saben o no utilizarlo, lo cual nos lleva a analizar otros datos como es el del info-analfabetismo o también conocido como analfabetismo digital el cual existe en la zona urbana y rural, este se mide en la población que va desde los 15 a los 49 años el cual se encuentra en 8,9 millones de personas, de los cuales el 0,7 millones posee analfabetismo digital, de estos el 19,4% está en la zona rural y el 2,8% están en la zona urbana⁶⁰.

inec/Estadísticas_Sociales/TIC/2023/202307_Tecnologia_de_la_Informacion_y_Comunicacion-TICs.pdf
pág. 4.

⁵⁸ Datos obtenidos de Tecnologías de la información y comunicación, Ecuador en cifras, de Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), en el enlace:
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadísticas_Sociales/TIC/2023/202307_Tecnologia_de_la_Informacion_y_Comunicacion-TICs.pdf
pág. 7.

⁵⁹ Datos obtenidos de Tecnologías de la información y comunicación, Ecuador en cifras, de Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), en el enlace:
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadísticas_Sociales/TIC/2023/202307_Tecnologia_de_la_Informacion_y_Comunicacion-TICs.pdf
pág. 10.

⁶⁰ Datos obtenidos de Tecnologías de la información y comunicación, Ecuador en cifras, de Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), en el enlace:

Esto limita la posibilidad de que los habitantes rurales accedan a servicios y trámites electrónicos, así como a información relevante para su vida cotidiana. La brecha digital rural perpetúa la exclusión y la desigualdad, ya que las oportunidades y beneficios de la tecnología digital no llegan a estas comunidades. Es necesario implementar estrategias para cerrar esta brecha digital, como la expansión de la infraestructura de telecomunicaciones en áreas rurales y la promoción de programas de alfabetización digital.

Según lo dice Pablo Castoldi (2002) el gobierno electrónico se conforma por todas aquellas actividades que son llevadas a cabo por parte del Estado, por la utilización de tecnologías informáticas modernas, especialmente aquellas que se pueden ejecutar a través de Internet, para obtener resultados eficaces, así también poder mejorarlos y también teniendo en cuenta la obligatoriedad de la transparencia en la administración pública.

3.3. Dificultades de su Aplicación.

Una de las mayores dificultades que sean atrasadas para la obtención de los datos la eventual aplicación de la normativa y en general del Gobierno electrónico o E-Gobierno, hoy es principalmente la falta de acceso a medios tecnológicos en el medio, también que las personas que necesitan realizar diversos trámites son los aquellos comprendidos entre 18 años en adelante, habiendo una dificultad mayor en las personas de 30 años de edad hasta los adultos mayores, HP por la razón que se les dificulta el manejo de dispositivos tecnológicos HP o una así llamada analfabetismo digital, a esto se le debe sumar que las personas del medio no cuentan con los recursos necesarios como computadores, tablets u otro dispositivo para realizar actividades tecnológicas, sumado a la mala calidad del internet del medio.

Dentro de la información recabada se pudo evidenciar que las personas al mencionar un método más ágil y desde la comodidad de su hogar para realizar trámites se veían contentas o favor del mismo, pero el momento en el cual se mencionaba cómo se lo realizaría mencionaban que eso no es aplicable para el medio y que preferían realizarlo de manera presencial, en cambio entre aquellos que oscilaban entre los 18 a 29 años de edad tuvieron en cuenta que el realizar un trámite desde cualquier lado con acceso a internet o darle seguimiento al mismo es fundamental para el desarrollo de la sociedad ya que se considera como un avance para la gestión gubernamental.

https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2023/202307_Tecnologia_de_la_Informacion_y_Comunicacion-TICs.pdf pag 21.

Es esencial reconocer algunas limitaciones en este estudio sobre la gobernanza electrónica en Ecuador y el debido proceso. Entre ellos, el principal es al realizar entrevistas y encuestas fue relativamente modesto, debido a la desconfianza que poseen las personas al querer someterse a una encuesta o entregar sus datos.

Por último, es fundamental tener en cuenta que las percepciones y opiniones individuales pueden estar sesgadas, ya que probablemente estén influenciadas por las respectivas posiciones y experiencias personales.

Al realizar ejercicios de gobierno electrónico en la institución dentro de la cual se está realizando el presente estudio e investigación, se pudo determinar de primera manera que dentro de los procesos internos para contratación de servicios bienes u obras, es más factible realizarlo por medios tecnológicos en virtud del ahorro que significa para la institución realizarlo de esta manera y el tiempo que se ahorra en el mismo, un ahorro económico en primer lugar ya que se utilizan los dispositivos de la institución y no es necesario imprimirlos.

Esto por cuanto los documentos que son firmados electrónicamente pierden su carácter de válido cuando se materializa, esto es únicamente tienen carácter de válido mientras se encuentran en su dispositivo digital y puede ser validado por el aplicativo creado para este fin, un ahorro de tiempo significativo también ya que se crea un expediente digital del mismo el cual pueden tener acceso a todas aquellas personas o funcionarios involucrados dentro de un proceso.

Además, se debe tener en cuenta las últimas reformas y pronunciamientos del Servicio Ecuatoriano de Contratación Pública el cual emite lineamientos que promueven los procesos de manera digital y las prohibiciones que da a ciertas áreas de exigirlos de otra manera, lo cual evidencia una fuerte necesidad por parte del Estado de tecnificar sus áreas de manera obligatoria para acceder a mejores y más valiosos servicios.

Para mejorar la eficiencia dentro de la administración pública de una institución de menor presupuesto en Ecuador, es fundamental establecer un sistema de gobernanza digital eficaz, eficiente y de manejo amigable.

Esto requiere la utilización de herramientas tecnológicas avanzadas que puedan agilizar los procedimientos administrativos y salvaguardar la información que se genere de esta. También, existe un requisito crítico para optimizar los escasos recursos tecnológicos, garantizando que su uso se maximice de manera eficiente.

Tomar medidas como digitalizar los procesos administrativos y hacer cumplir mecanismos de comunicación electrónica con los ciudadanos mejorará significativamente la eficiencia de la gestión pública al facilitar una ejecución más rápida y eficiente de solicitudes y trámites oficiales.

Además, la digitalización permite realizar actividades integrales de control y seguimiento, lo que impulsa la transparencia en la gestión pública. En última instancia, esto conduce a fomentar relaciones de confianza con los ciudadanos y al mismo tiempo ejecutar tareas clave de manera efectiva bajo estrictas restricciones presupuestarias.

3.4. Validación.

Se denomina como validación aquella actividad que da valor a otra por medio de un proceso dentro del cual se verifica que éste se encuentra con todos los lineamientos y requerimientos específicos para que sea de pleno funcionamiento y su ejercicio sea funcional.

Dentro de la normativa legal ecuatoriana se encuentra estipulado que el único aplicativo para realizar el proceso de validación de documentos con firma digital o firma electrónica es la aplicativo denominado “FIRMA EC”.

Este aplicativo cumple algunas funciones principalmente el de implantar en documentos la firma electrónica ya sea en dispositivo token o archivo PK12, en si una de las aplicaciones principales es para firmar documentos de manera digital.

Otra de las funciones que tiene esta aplicación, es la de validar un certificado, es decir, verificar si un token o archivo que contenga una firma digital o electrónica se encuentra vigente, el cual muestra si está o no en el tiempo correcto para su utilización o este se encuentra caducado.

Finalmente, la otra aplicación del aplicativo es la verificación de un documento firmado en forma digital o electrónicamente, con el objetivo de cerciorarse que es no hubiese sido alterado posterior a la implantación de la firma.

Este como su denominación mismo lo indica realiza una exploración interna del documento que posea firma electrónica ya sea visible o invisible y certificar debe ser validado, y⁶¹a que la firma digital posee la misma validez que una firma manuscrita.

⁶¹ Información obtenida de la Ley de comercio electrónico, firmas y mensajes de datos, en su artículo 14.- Efectos de la firma electrónica. - La firma electrónica tendrá igual validez y se le reconocerán los mismos

Razón por la cual se debe verificar si el mismo se puede utilizar o no, por cuanto al ser documentos que se encuentran en una plataforma digital pueden ser manipulados y al modificar los mismos se pierde la razón o el objetivo de este.

En caso de que un documento que haya sido firmado y se haya procedido a realizar alguna alteración, cambio, modificación o eliminación en su contenido, el documento por así decirlo se daña y la firma queda inhabilitada, lo cual se ve reflejado dentro del aplicativo y el mismo ya no se puede utilizar por cuanto ha sido modificado por lo que perdió su validez.

Para realizar el proceso de materialización se lo debe realizar ante una autoridad competente o por medio de una notaría, dentro de la cual las partes firmantes acuerdan expresamente a que se pueda proceder a la materialización de un documento, posterior a esto el notario deberá certificar electrónicamente, con la implantación de su firma digital en la cual sienta la razón de que el documento materializado, es exactamente igual a aquel que se encuentra en el medio digital original.

Capítulo IV. EL DEBIDO PROCESO EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EXTERNO E INTERNOS EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADO MUNICIPALES.

4.1. Importancia del Debido Proceso en la Gobernanza Electrónica.

El debido proceso en materia de gobernanza electrónica dentro de los gobiernos autónomos descentralizados es de suma importancia por diversas razones. Principalmente, garantiza la agilidad y la legalidad en los procesos de gobernanza, confirmando así que las acciones y decisiones de las autoridades son justas y cumplen con las regulaciones pertinentes.

Además, salvaguarda los derechos de los ciudadanos al proporcionar un marco legal y procedimientos claros relacionados con la administración pública al tiempo que previene posibles abusos de poder, por la implantación de medios de verificación.

efectos jurídicos que a una firma manuscrita en relación con los datos consignados en documentos escritos, y será admitida como prueba en juicio.

Esta también estimula la participación activa de los usuarios, ya que las personas están informadas, comprometidas y pueden ejercer sus derechos durante los procesos digitales de la gestión pública. En esencia, un debido procedimiento de fácil acceso en el ámbito de la gobernanza electrónica que sea transparente, legal y participativa, un enfoque que refuerza tanto la confiabilidad de las instituciones públicas como su credibilidad general.

Se debe asegurar la facilidad y el pleno funcionamiento de estos sistemas, que son un pilar fundamental en la gobernanza electrónica. A través de la implementación de procesos y mecanismos adecuados, se busca garantizar que todas las acciones que se realicen en el ámbito digital se realicen con total facilidad y de acuerdo con las normas legales aplicables.

Esto implica un deber innato tanto para las autoridades como para los funcionarios responsables de desempeñar sus funciones de manera ética, cumpliendo con los procedimientos establecidos y respetando los derechos de los ciudadanos. También es necesario establecer medidas de control y supervisión para verificar el cumplimiento de estos principios, garantizando así una gobernanza que se enmarque en la plena validez de los derechos ciudadanos.

Es fundamental contar con estándares y mejores prácticas establecidos que garanticen la transparencia, eficiencia, eficiencia y seguridad en los procesos. Estos puntos de referencia deben delinear las directivas y especificaciones técnicas para el desarrollo y operación de los sistemas electrónicos empleados por los gobiernos autónomos descentralizados.

Las mejores prácticas se refieren a aquellas actividades de proceso que consistentemente han producido resultados favorables en la implementación de la gobernanza electrónica. Comprenden la utilización de tecnologías seguras y confiables; así como fomentar su utilización al realizar gestiones.

Debemos tener en cuenta las normas internacionales existentes en materia de gobierno electrónico es crucial para garantizar la interoperabilidad y comparabilidad del sistema a nivel regional o seccional, que dentro de los objetivos de desarrollo sostenibles o la agenda 2030 de la ONU establecen varios objetivos como los siguientes:

1. Fin de la pobreza.
2. Cero hambre.

3. Salud y bienestar.
4. Educación de calidad.
5. Igualdad de género.
6. Agua limpia y saneamiento.
7. Energía asequible y no contaminante.
8. Trabajo decente y crecimiento económico.
9. Industria, innovación e infraestructura.
10. Reducción de las desigualdades.
11. Ciudades y comunidades sostenibles.
12. Producción y consumo responsables.
13. Acción por el clima.
14. Vida submarina.
15. Vida de ecosistemas terrestres.
16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
17. Alianza para lograr objetivos.⁶²

Dentro de estos objetivos existen varios dentro de los cuales pueden enlazarse para fortalecer el presidente tema de investigación como es: educación de calidad, ya que si mejoramos nuestros índices de alfabetismo y mejoramos la calidad de educación que se recibe desde los primeros años de vida esto mejorará notoriamente el uso de medios tecnológicos⁶³.

Reducción de las desigualdades, este nos hace referencia a que dentro de los países es necesario distribuir de una manera equitativa sus recursos para lograr un crecimiento social aceptable, de igual manera invertir en los grupos sociales marginados o los que han sido olvidados por los gobiernos de turno, es necesario reducir la desigualdad porque éste también es 1 de los factores de degradación social, esto se puede lograr por medio de políticas públicas y la implementación de estos temas en los niveles educativos principales⁶⁴.

⁶² Información obtenida de la pagina web de la Organización de Naciones Unidas en el enlace: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>

⁶³ Información obtenida de la página web de la Organización de Naciones Unidas en el enlace: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>

⁶⁴ Información obtenida de la página web de la Organización de Naciones Unidas en el enlace: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/inequality/>

El objetivo número 7 de este que es la energía asequible y no contaminante tiene como objetivo la utilización de energía limpia y que sea de fácil acceso hacia los sectores más alejados lo cual incentivará al desarrollo de la agricultura, comunicación, educación y demás ejes fundamentales dentro de la sociedad; si bien es cierto que en los años que han pasado se han realizado importantes avances en el campo de la electrificación en zonas rurales, Lo cual es fundamental para poseer otros servicios que ahora son considerados básicos como el internet y el que es el medio por el cual se basa el presente trabajo también.⁶⁵

Se debe promover el crecimiento económico, por medio del fomento de empleo, al igual que un trabajo decente, lo cual se encuentra enlazado también con el objetivo número 1 que es el fin de la pobreza, ya que al obtener un crecimiento económico se reduce la pobreza y por ende la sociedad puede volverse más asequible a tecnología y medios digitales con los cuales pueda realizar diversas actividades tanto económicas, educativas y acceder a servicios públicos⁶⁶.

Para finalizar con el tema de los Objetivos de Desarrollo Sostenible podemos enlazar también los objetivos de ciudades y comunidades sostenibles y el objetivo de infraestructura el primero en razón de que las ciudades deben estar preparadas para enfrentar un escenario de pobreza que está en constante crecimiento teniendo en cuenta que el nivel mundial en el año 2022 la población mundial alcanzó los 8000 millones de personas de los cuales 1100 millones viven en barrios marginales o en condiciones no aptas para una vida digna, en tal virtud el otro objetivo busca promover la industrialización sostenible así como el crecimiento económico y social por medio del desarrollo industrial y el progreso tecnológico, esto es debido a la velocidad con la cual se encuentra avanzando la tecnología, velocidad en la cual está creando grandes brechas de desigualdad entre los diferentes medios, sociedades y países, por eso los gobiernos deben invertir en tecnologías de la información y la comunicación⁶⁷.

⁶⁵ Información obtenida de la página web de la Organización de Naciones Unidas en el enlace: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/energy/>

⁶⁶ Información obtenida de la página web de la Organización de Naciones Unidas en los enlaces: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/> y <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>

⁶⁷ Información obtenida de la página web de la Organización de Naciones Unidas en los enlaces: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/> y <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>

En resumen, adoptar puntos de referencia designados junto con estrategias efectivas es fundamental dentro de la gobernanza electrónica para asegurar el debido proceso, lo que posteriormente reforzará la confianza de los ciudadanos hacia las instituciones públicas.

Todos lo mencionado podemos decir que la importancia en el debido proceso de la gobernabilidad electrónica, no es simplemente una idea o requisito que deba o no ejecutarse, teniendo en cuenta los grandes avances tecnológicos así como el enlazamiento que estos poseen con la educación y el buen vivir, es de fundamental importancia empezar a aplicar procedimientos que puedan ser aplicables de manera paulatina el uso de medios tecnológicos para la realización de todo tipo de trámites ya sean externos por medio de los ciudadanos o puedan ser internos realizados por los mismos funcionarios.

Estos aspectos fomentan la eficacia, así como la transparencia, la eficiencia y agilidad con la cual se puede realizar varias actividades dentro del sector público, pero las dificultades que atraviesa son grandes, por eso la razón de realizarlo paulatinamente, no únicamente por un tiempo de adaptabilidad sino también por el factor de infraestructura y económico que atraviesa el país.

4.2. Tecnologías Utilizadas en la Gobernanza Electrónica Municipal.

La implementación de la gobernanza electrónica en un municipio de bajo presupuesto en Ecuador exige una evaluación inicial de las necesidades tecnológicas específicas dentro de la institución.

Este proceso implica evaluar los procedimientos administrativos existentes, identificar sectores que podrían beneficiarse de la tecnificación y estipular qué herramientas digitales son esenciales para optimizar estos procesos.

Una vez delineadas estas necesidades, procedemos a seleccionar e implementar soluciones digitales adecuadas teniendo en cuenta las limitaciones presupuestarias, que se ajusten a las necesidades existentes, a la población que puede acceder a esta, la infraestructura que posee y otros factores, por cuanto no se puede invertir una fuerte suma económica en un sistema que no va a beneficiar a la mayor parte de la población.

Además, es imperativo capacitar al personal sobre cómo utilizar las nuevas tecnologías, garantizando así un empleo preciso de estos recursos digitales, pero dicha capacitación debe ser realizada únicamente a aquellos que por sus funciones deban

realizarlo, mas no aquellos que no tengan la necesidad o que sus actividades esenciales no sean la de producción o tramitación de documentación.

Por último, es fundamental establecer un sistema de seguimiento tanto para fines de evaluación como para el seguimiento de posibles resultados. Esto nos permite confirmar si la influencia de las medidas propuestas ha tenido un impacto positivo en la transparencia institucional general y la eficiencia funcional.

Para la utilización de una gobernanza electrónica municipal, conforme se está realizando en el presente trabajo se puede evidenciar que no se necesita de mayor inversión en un municipio relativamente mediano, pero el escenario cambia sí observamos un municipio pequeño, ya que existe una marcada diferencia económica, así como de infraestructura y bienes.

Principalmente se necesita equipos de cómputo, pero si bien es cierto en el sector público prevalece una decadencia de tecnología ya que existe una gran utilización de equipos que están próximos a ser obsoletos.

También se necesita poseer equipamiento tecnológico necesario para esto como es el poseer servidores de datos, computadores, aplicaciones informáticas, elementos que pueda administrar, almacenar y distribuir la información (Rubén Bonilla y Borja Galván, 2019); de esta manera se puede centralizar toda la información de una institución en un solo dispositivo, pero eso también genera varios gastos como la contratación de firewalls, antivirus, sistemas de ofimática y el mantenimiento y protección de los equipos y sistemas.

Actualmente es una obligación de todas las entidades como los municipios el poseer una página web, la cual pueda mostrar los servicios que ofrece esta entidad⁶⁸, así como realizar publicaciones de las actividades que se realizan por la misma, también nos sirve para cumplir con lo que ordena la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, misma que debe ser cargada de información mensual y de esta manera transparentar el accionar municipal.

Pero estos también poseen un costo por el alojamiento de información, el dominio, y la prestación de otros servicios, o la ampliación de estos, además del costo que representa el tener funcionarios capacitados para el correcto uso y manipulación de estos, también se

⁶⁸Información obtenida del Reglamento del decreto legislativo N° 1412, decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo artículo 10 Principios del marco de identidad del estado peruano.

debe tener en cuenta los aplicativos que se pueden utilizar para generar servicios como módulos de respuestas automáticas, asignaciones numéricas de trámites, seguimiento de procesos, el compartir información entre áreas y el gasto que también representa el poseer un internet de gran velocidad para abastecer a toda una institución.

Estos son elementos básicos para poder tener una gobernanza electrónica y garantizar el debido proceso tanto de trámites internos como externos de una municipalidad.

En síntesis, si hablamos de municipios medianos representa una inversión que no afectaría en mayor forma su capacidad económica, mientras que, si lo vemos desde el punto de vista de un municipio pequeño este puede representar un gasto grande el cual puede ser comparado con una pequeña obra.

Esta es una de las razones por las cuales pequeñas instituciones no pueden realizar estos avances, pero también es un descuido de las autoridades de turno ya que desde años atrás, como se ha citado en las normas principales de este trabajo investigativo, se tuvo que haber realizado desde hace años atrás lo cual, si se hubiera implementado de esta manera paulatina, no existiría los problemas que ahora aquejan a los municipios como es el cumplimiento estricto y obligatorio de estos medios.

La evaluación meticulosa de las necesidades tecnológicas de una institución constituye un paso crítico hacia la implementación efectiva de la gobernanza digital, de igual manera el seguimiento de los tramites internos y externos para garantizar el debido proceso es fundamental.

Estos análisis son esenciales dentro de una indagación a fin de que hagan posible identificar los faltantes y fallas existentes en términos de infraestructura tecnológica, equipos, software, seguimiento de tramites, capacitaciones de derechos de usuarios, conocimiento de normativa administrativa, implementación de manuales y reglamentos internos, así como formación del personal.

Además, es crucial tener en cuenta las demandas específicas de cada área o departamento dentro de la institución con el propósito prioritario para inversiones estratégicas en tecnología y capacitaciones.

Estos elementos deben contener también un análisis profundo acerca del ámbito financiero disponible, así como considerar posibles limitaciones presupuestarias además

deben asegurarse sobre el cumplimiento correcto a través del reglamento legal vigente en Ecuador demostrando conformidad legal y regulatoria.

Solamente mediante este nivel riguroso de revisión se puede valorizar realmente el grado actual del avance técnico mientras preparamos un sólido punto inicial para llevar a cabo la implementación exitosa de gobernanza digital dentro de la respectiva institución.

En el contexto de la implementación de la gobernanza digital y el debido proceso dentro de una institución pública, el empleo de plataformas electrónicas para ejecutar procedimientos, tramites, así como solicitudes surge como una solución económica pero competente, no solo en dinero sino también en tiempo. Estas plataformas brindaran a los ciudadanos la capacidad de realizar asuntos electrónicamente, lo que les permite evitar largas y tediosas colas o filas, para ahorrar un tiempo precioso.

También al mejorar el procesamiento de procedimientos en nombre de la eficacia y eficiencia organizacional, es reducir el tiempo de respuesta y aumentar la eficiencia en la administración pública a través de estas alternativas tecnológicas. Esto no solo simplifica el compromiso cívico, sino que también el compromiso profesional, para fomentar una mejor administración al ofrecer a los ciudadanos una comunicación directa con la institución.

La evaluación, el monitoreo y el mejoramiento continuo de la efectividad del debido proceso en la gobernanza electrónica dentro de los gobiernos municipales son componentes integrales para asegurar una implementación adecuada de este. Es necesario instituir mecanismos de evaluación y corrección constantes para poder valorar el grado de cumplimiento de los procedimientos y garantías del debido proceso.

Esto requiere realizar revisiones periódicas de las acciones tomadas por las autoridades y funcionarios, así como analizar los resultados logrados. También, es crucial establecer indicadores de desempeño que ayuden a evaluar el impacto de la implementación del debido proceso en la transparencia, la legalidad de los procesos y la protección de los derechos ciudadanos.

Estas evaluaciones y observaciones deben realizarse de manera objetiva e imparcial y los resultados deben tomarse en consideración para mejorar de manera continua dentro del sistema gubernamental. Contribuyendo de esta manera a elevar los estándares de calidad en las entidades estatales donde se aplica la gobernanza electrónica.

4.3. Plataformas y Sistemas para la Gestión de Procesos Electrónicos.

La selección juiciosa y la implementación de herramientas digitales o tecnológicas que sean adecuadas para garantizar una administración funcional, así como el debido proceso, son pasos fundamentales en el proceso de gobernanza digital dentro de una correcta administración pública.

Este trabajo es imperativo, ya que implica una evaluación minuciosa, así como meticulosa de los requisitos tecnológicos específicos de la institución, de igual manera que se enmarque en la normativa legal correspondiente, teniendo en cuenta tanto las limitaciones presupuestarias como las capacidades del personal.

La búsqueda de soluciones debe enfocarse hacia aquellas tecnologías o medios que ofrezcan eficiencia, eficacia, accesibilidad, facilidad y asequibilidad, como el software de código abierto que no requiera una inversión significativa.

4.3.1. Quipux.

En este campo tenemos a la Plataforma informática de Gestión Documental oficial de la Republica del Ecuador también conocido como Quipux, el cual es un software web el cual utiliza códigos abiertos, así como estándares y tecnología de la misma manera, este sistema fue desarrollado por la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil, que ahora es pertenece al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o también conocido como MINTEL, éste tiene su base dentro del sistema Orfeo que es originario de Colombia, desde el año 2008 el gobierno ecuatoriano procedió a realizar modificaciones a dicho sistema con el fin de adaptarlo e implementarlo en nuestro país.

Con fecha 11 de mayo del 2009, Vinicio Alvarado espinel mediante acuerdo número 718, en su calidad de secretario general de la administración pública y comunicación de ese entonces expidió el instructivo para normar el uso del sistema de gestión documental Quipux para las entidades de la administración pública central, Dentro del cual en su artículo 1 emitió la disposición de que todas aquellas entidades que pertenezcan a la administración central debían utilizar este sistema de gestión documental para trámites internos externos e interinstitucionales para otorgar el trámite respectivo a documentos tanto físicos como digitales. (Secretaria General de la Administracion Publica y Comunicacion, 2009)

La utilización de este sistema de gestión documental si bien es de gran utilidad para las entidades del sector público también trae consigo algunas dificultades o carencias, cómo el acceso libre hacia todos los ciudadanos ya que éste posee dos módulos el uno para funcionarios y otro para ciudadanos.

El primer limitante de que existan estos módulos es de que un ciudadano puede abrir su equipo books o puede poseer 1 con su número de cédula y un correo electrónico pero únicamente puede recibir notificaciones o documentos, mas no puede generar documentos, para poder utilizar esta función debe enviar un correo electrónico a una dirección en la cual solicita que se le habilite el módulo para redactar documentos, con lo cual de manera obligatoria también debe contener una firma electrónica o digital, en virtud que tiene que firmar un acuerdo de uso y medios electrónicos para que se le pueda habilitar dicha opción.

Otro de los problemas que posee este sistema es que los funcionarios que se encuentran habilitados dentro de este sistema pueden una opción para no recibir documentación de parte de los ciudadanos, si no únicamente entre funcionarios o entre instituciones, lo cual limita a las personas el poder ser a este servicio, lo cual de cierta manera se puede considerar como algún acto discriminatorio.

Finalmente, si bien es cierto que este sistema fue creado para las instituciones estatales o las dependientes del Estado, no fue entregado, instalado y capacitado, a los gobiernos autónomos descentralizados, pese a que éstos al percibir dineros estatales también se los puede considerar como órganos dependientes del Estado Central, pero a fin de intentar solventar este problema si existen capacitaciones en los cual se puede capacitar a los funcionarios de estas instituciones para que puedan instalar estos sistemas y ejecutarlos dentro de las mismas.

4.3.2. Correo Electrónico.

También, dentro de 1 de los métodos en los cuales se puede utilizar una forma de gestión documental dentro de las instituciones es el uso de correos electrónicos institucionales.

Estos pueden ser generados a través de los mismos servidores o proveedores de dominios web, dentro de los cuales existe esta opción para crear correos electrónicos, los cuales deben ser entregados a cada funcionario al momento de su ingreso a la institución, remitiendo su usuario y contraseña en sobre cerrado para su correcta utilización.

Esta lista de direcciones electrónicas también es parte de las obligaciones que se poseen las instituciones del estado o aquellas que perciban dinero por parte del estado en transparencia y acceso a la información pública, el cual se refleja en un listado de las direcciones electrónicas, nombres, apellidos, teléfono, extensión, cargo y otros datos, de todo el personal de la institución⁶⁹.

De esta forma se puede asegurar que todas las personas dentro de la página web institucional poseen la información, como el listado de los correos electrónicos de todos los funcionarios de una institución, a fin de poder remitir solicitudes, oficios, quejas o cualquier tipo de documentación que la persona necesite.

Pero de igual manera este medio posee algunas falencias, así, por ejemplo, no se obliga a los funcionarios al remitir un “acuse de recibo”, al momento de abrir o leer un correo ingresado, razón por la cual no garantiza al usuario que éste haya sido recibido.

Otra de las falencias que posee esto es la inexistencia de un manual de uso y buenas prácticas para la utilización de medios electrónicos y tecnológicos dentro de determinadas instituciones, pero teniendo en cuenta de que es una obligación de los servidores tener un correo electrónico institucional, no es un pretexto el poder alegar que no ha revisado o no sabía de la existencia de un correo electrónico institucional hacia su persona.

Finalmente, dentro de este tema podemos mencionar que ciertas solicitudes realizadas de manera física por algunos ciudadanos al momento de consignar una dirección electrónica para que se pueda remitir su respuesta, no está bien escrita o no se consignó de una manera idónea, lo cual, al momento de remitir alguna respuesta hacia la solicitud, esta no le llegará al ciudadano, lo cual lo puede llevar a pensar que no se llevó a trámite o no se le otorgó un debido proceso a su solicitud.

4.3.3. Ventanilla Virtual.

La implementación de módulos de ventanilla virtual en las páginas web de las instituciones, es donde de forma sencilla permita la realización de peticiones, consultas

⁶⁹ Información obtenida de la Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública en su artículo 19.- Transparencia activa.- Los sujetos obligados establecidos en los literales a), b), d), f), g) y h) del artículo 8 de la presente Ley, difundirán a través de un portal informático web de información o a través de los medios que dispongan, y que sean de fácil acceso y comprensión, la siguiente información mínima actualizada mensualmente, que, para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria: [...] 2. El directorio completo del organismo, dependencia y/o persona jurídica, así como el distributivo del personal y su cargo; [...] 14. El nombre, dirección, teléfono de la oficina y dirección electrónica de las y los responsables del acceso de información pública del organismo, dependencia y/o persona jurídica; [...]

solicitudes y tramites, a fin de solventar algún inconveniente existente, este debe contener nombres del solicitante, asunto, el texto de la petición, correo electrónico para contacto y envío⁷⁰.

Estas ventanillas pueden ser informativas, de enlace, transaccionales, esta debe ser constituido en un entorno virtual amigable para su fácil manejo, para poder acceder a los tramites que ofrece la institución, para lograr una convivencia armónica entre los ciudadanos y la entidad. (Salazar Solís, 2006)

4.3.4. Otros medios.

Existen también otros softwares de gestión documental que pueden ser utilizados dentro de las instituciones, así como aquellos creados por las mismas dependencias de informática, tecnologías o similar, que posean estas instituciones; de igual manera se puede adquirir software ya especializados para este medio en el cual no únicamente o sea tecnología para gestión de documentación, sino también para la asignación de estos dependiendo de la solicitud al área correspondiente.

Dentro del medio en el cual nos encontramos actualmente también existen aplicaciones o módulos dentro de las páginas web en los cuales realizan un acuse de recibo automático, lo cual puede garantizar que un correo electrónico haya sido recibido de manera correcta y que se le va a otorgar un debido proceso al mismo.

También podemos mencionar que en virtud de los grandes avances tecnológicos que estamos sufriendo actualmente no es ilógico pensar en el desarrollo o implementación de software con inteligencia artificial, que puedan realizar estas actividades, como el recibo, respuesta, asignación y tramitación de documentación recibida a un correo electrónico o a un software de gestión documental.

Además, es fundamental formar al personal en nuevas tecnologías para garantizar su correcta implementación y explotación óptima de las herramientas seleccionadas. El asesoramiento, capacitación y tecnificación profesional por parte de expertos en tecnología puede resultar beneficioso para tomar decisiones acertadas para la implementación de estos medios, además tener a la mano y completa elección el abanico de herramientas que

⁷⁰ Información obtenida de la página web de la Función Pública del Gobierno de Colombia en el enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Ventanilla+%C3%9Anica+Virtual#:~:text=Sitio%20virtual%20desde%20el%20cual,la%20soluci%C3%B3n%20completa%20al%20interesado.>

puedan resultar adecuadas para satisfacer las necesidades de una institución, dependiendo todas sus capacidades.

4.4. Desafíos y Obstáculos en la Aplicación del Debido Proceso en la Gobernanza Electrónica Municipal.

Dentro del debido proceso en la gobernanza electrónica existen algunos problemas como la brecha digital, en virtud de que no todos los ciudadanos poseen acceso a internet o servicio de energía eléctrica, otro de los obstáculos es la falta de acceso a las tecnologías como, computadores, tabletas o dispositivos Smart, los cuales son necesarios para realizar trámites en línea, además, la falta de conocimientos de cómo usar instrumentos digitales o tecnológicos tanto en los funcionarios públicos como en los ciudadanos.

Estos factores debilitan la eficacia de garantizar el debido proceso en la gobernanza electrónica y por ende entorpece la inclusión de todos los sectores de la sociedad en los procesos de tecnificación, sumado a los índices de info-analfabetismo de la sociedad, lo cual se debe solventar desde la educación primaria, que es ámbito de competencia del estado central, por medio del ministerio de educación.

La formación del personal en la aplicación de tecnologías es emergente, ya que es un elemento que permitirá asegurar el éxito de la instauración de gobernanza digital y por ende la garantizar el debido proceso en el ámbito digital en las instituciones públicas. Es imprescindible invertir en programas de educación, así como en la capacitación continua y constante que posibiliten a las personas y a los funcionarios adquirir las habilidades necesarias para emplear efectivamente las herramientas digitales.

Este aspecto abarca tanto la formación técnica relacionada con el uso especializado del hardware y software, como también el entrenamiento en habilidades digitales y fomento de una cultura ética hacia el empleo responsable de estas tecnologías. Es crucial asignar suficientes recursos y tiempo para permitir que los trabajadores obtengan los conocimientos requeridos, se adapten a los cambios derivados del entorno tecnológico y apliquen estos conocimientos dentro del ámbito laboral y profesional.

Las limitaciones financieras constituyen uno de los principales obstáculos para implementar avances tecnológicos dentro de una institución pública. Estas limitaciones económicas pueden afectar la adquisición de equipos, software y la contratación de especialistas en tecnología, lo que de igual manera nos lleva a otra dificultad, ya que al

poseer recursos limitados esto también dificulta la contratación de personal técnico especializado para implementar estos sistemas, de la parte económica también dificulta la capacitación continua de funcionarios para el correcto manejo de medios tecnológicos.

Un apoyo fiscal inadecuado o la mala asignación de presupuestos estatales dificulta y obstaculiza la capacidad de las instituciones para invertir en tecnología; impidiendo así la instauración de sistemas para la gobernanza digital.

La ejecución de un sistema de gobernanza digital para asegurar el debido proceso en una institución pública también puede verse cuestionada por la resistencia al cambio dentro del personal de la institución, ya que la mayoría se encuentran acostumbrados al manejo tradicional de documentación y a sus metodologías tradicionales.

Esta oposición al cambio podría surgir de varios factores, como el miedo a perder el control o el poder, la falta de familiaridad con las tecnologías, la inexistencia de normativa que pueda regular esta materia, falta de manuales de procesos o flujogramas de los mismos, la renuencia a aprender nuevos sistemas o la preocupación por no poder aprenderlos, la creencia de que los cambios puedan implicar o afectar la seguridad laboral, estos son algunos de los factores por los cuales no se implementan este tipo de propuestas (Naser y Cocha, 2011, pág. 27). Es esencial que estos temores y resistencias se aborden con una perspectiva inclusiva, de manera amigable e implementando el concepto de que el cambio es para reducir costos, tiempos y poder brindar más y mejores servicios.

Esto implica brindar capacitación y apoyo adecuados a los funcionarios, comunicar claramente los beneficios que implican la implementación de la gobernanza digital, la garantía del cumplimiento de normas que pueda comprobar la correcta aplicación del debido proceso y además de fomentar la participación activa de los funcionarios en los procesos de diseño e implementación relacionado con cualquier cambio, ya que sus conocimientos también son de gran importancia para mejorar todos los sistemas.

Además, también se deben establecer canales de comunicación eficaces para que los funcionarios puedan expresar abiertamente sus consultas y recibir comentarios, estas medidas contribuirán significativamente a superar los obstáculos y fomentarán una adopción más amplia de tecnologías novedosas dentro de la institución.

El avance de la gobernanza digital en una institución pública, así como la garantía del debido proceso presenta de manera inherente un riesgo de exclusión digital entre ciertos grupos de población, esta amenaza potencial denota la circunstancia concebible en

la que individuos específicos pueden carecer de acceso o comprensión adecuados para emplear tecnologías digitales esenciales, obstaculizando así su interacción con dicha institución.

En situaciones caracterizadas por recursos tecnológicos limitados, es fundamental reconocer que no todas las personas poseen las habilidades o los medios necesarios para interactuar con plataformas de Internet o utilizar los aparatos digitales correspondientes.

Esto podría fomentar inadvertidamente una brecha digital, excluyendo a quienes no pueden participar en los procesos impulsados digitalmente implementados por la institución, se vuelve vital entonces tener en cuenta la diversidad de la población y adoptar medidas estratégicas diseñadas para garantizar la participación colectiva dentro de estos ámbitos de los procedimientos de gobernanza digital.

Implementar tales estrategias podría implicar iniciar programas integrales de capacitación orientados a la tecnología, establecer puntos comunales que brinden acceso público sin restricciones a Internet y priorizar los esfuerzos destinados a fomentar la digitalización inclusiva entre las comunidades desfavorecidas.

También, se debe considerar detenidamente la verificación de la accesibilidad de las herramientas designadas y las plataformas en línea que las acompañan para que sigan siendo accesibles incluso entre personas discapacitadas u otras personas con desafíos tecnológicos. En resumen, entonces; abordar los problemas asociados con los riesgos que rodean las amenazas inminentes planteadas por posibles exclusiones de este nuevo panorama digitalizado debe ocupar un lugar destacado al implementar nuevas formas de gobernanza dentro de organizaciones públicas, con el objetivo siempre de garantizar que exista igualdad de oportunidades en las que todos los ciudadanos puedan participar. beneficiándose así activamente de los avances progresivos logrados a través de iniciativas de digitalización local institucionalizadas.

4.5. Propuestas de Acción para Abordar los Desafíos Identificados.

Dentro del presente trabajo investigativo se han podido determinar ciertas falencias que existen dentro de la administración pública, así como también algunos beneficios que existen dentro de la gobernanza electrónica; también se han podido determinar las graves dificultades que conlleva el poder garantizar un debido proceso a todo trámite administrativo.

Estas razones, no se las puede enfocar únicamente hacia una persona o entidad, son falencias que existen debido a varios factores, como son los económicos, de infraestructura, de educación, de acceso a servicios básicos, de capacitaciones constantes, de resistencia al cambio y más que todo a la poca importancia que se le ha dado a este tema por parte de los gobiernos de turno, razones por las cuales este problema se ha ahondado cada vez más, pero esto es una oportunidad para enfocarnos en esos problemas y buscar soluciones eficientes y también reales a los mismos.

Todos esos aspectos nos llevan a una propuesta clara para solventar algunos problemas y también inconvenientes, que se pueden solucionar por medio de cronogramas de capacitación y actualización de conocimientos continúa, también por medio de la implantación de manuales de buenas prácticas administrativas, la creación de normativa expresa por parte de gobiernos autónomos descentralizados a fin de poder implementar regular aplicar la gobernanza electrónica y garantizar el debido proceso a todos los trámites administrativos que se realicen tanto de manera interna como externa.

Resultados y Conclusiones.

De acuerdo con la investigación realizada, de los trabajos, libros así como también de las normas invocadas, encuestas realizadas y datos obtenidos se pudo determinar qué la aplicabilidad de un gobierno electrónico mediante el cual se pueda garantizar el debido proceso, existe cierta resistencia al cambio por parte de personas que tienen entre 34 años en adelante, mientras que en personas de menor edad están de acuerdo con la aceptación de un cambio y a la tecnificación de procesos, así como también la creación de normas que ayuden a garantizar la eficacia, eficiencia, seguridad y evitar trámites burocráticos al momento de realizar algún trámite dentro de instituciones municipales, pero que debe asegurarse el debido proceso al mismo.

A continuación, podemos ver los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a 87 diferentes personas, tanto en el sector urbano como rural, con ciudadanos de diferentes edades, desde los 18 hasta los 67 años de edad, a funcionarios, trabajadores, ex funcionarios del sector público, a fin de poder evidenciar las variaciones existentes entre conocimientos, adaptación, servicios que poseen y si realizan o no acciones una determinada institución. Se debe tener en cuenta que existe una resistencia de las personas

a consignar datos y llenar encuestas; además se obtuvo datos de manera digital y física, para poder llegar a los sectores rurales y obtener información:

Figura 1

Cantidad de encuestados por edad

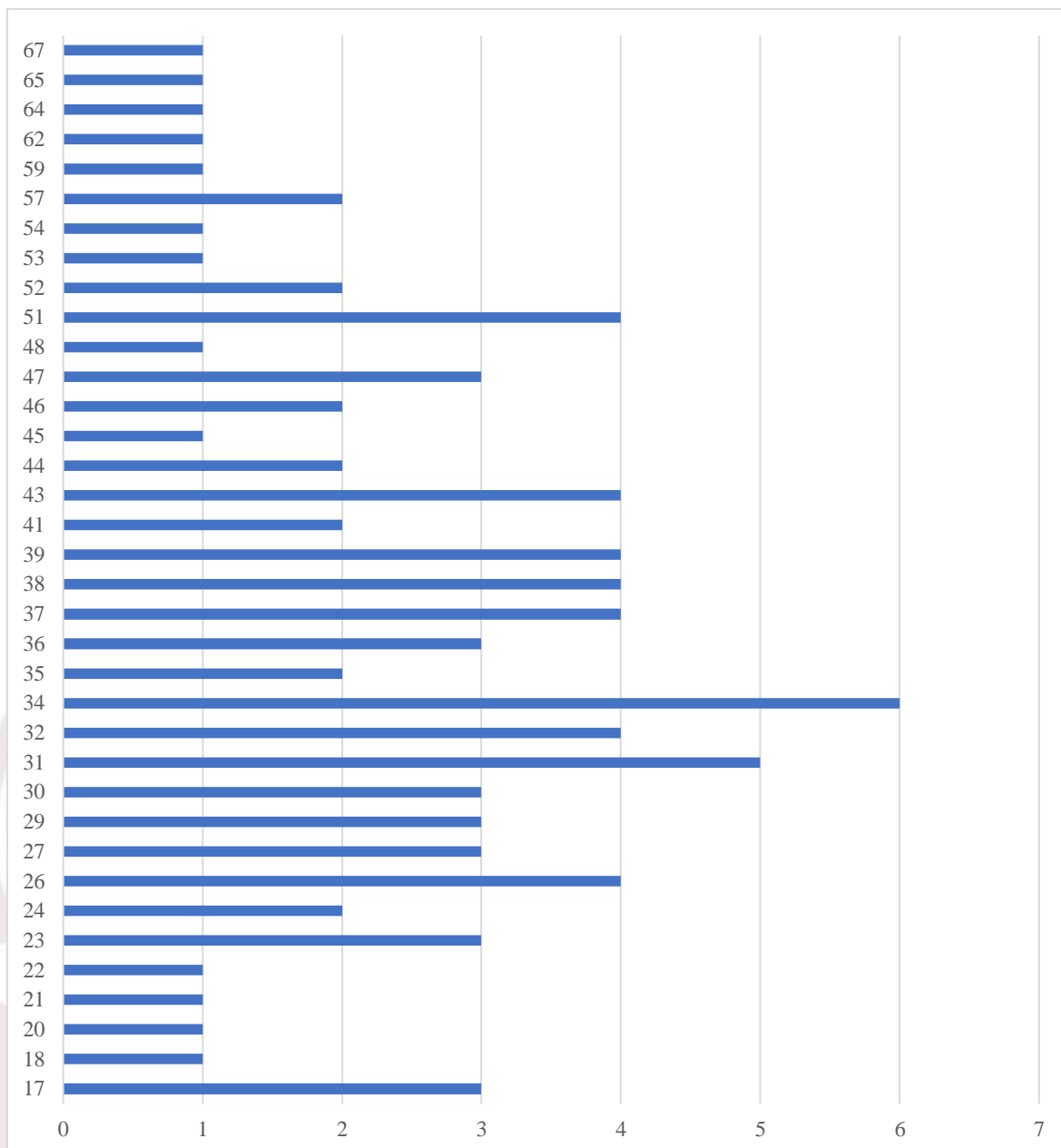


Tabla 1

Encuestas en el sector urbano

Pregunta	Si	No	Porcentaje
Posee servicio de energía eléctrica.	47	0	100%

Posee servicio de internet.	41	6	87%
Tiene celular o Tablet.	47	0	100%
Su dispositivo celular es smartphone.	37	10	79%
Posee educación primaria.	47	0	100%
Posee educación secundaria.	44	3	94%
Posee educación superior.	37	10	79%
Tiene computador.	36	11	77%
Sabe manejar computador.	42	5	89%
Sabe navegar internet.	41	6	87%
Conoce que es Gobernanza Electrónica.	16	31	34%
Conoce que es el debido proceso.	25	22	53%
Conoce como se maneja un proceso municipal.	23	24	49%
Conoce sus derechos a servicios públicos.	36	11	77%
Ha trabajado o trabaja en el sector público.	37	10	79%
Ha realizado tramites por medios digitales.	31	16	66%
Preferiría realizar trámites desde su hogar.	42	5	89%
Tiene firma digital.	24	23	51%
Cree que es importante un manual que garantice el debido proceso en tramites internos y externos, de forma electrónica.	45	2	96%
Cree que podría adaptarse a un sistema de tramites electrónicos en la municipalidad.	42	5	89%
Cree que los trámites municipales poseen demasiados requisitos.	42	5	89%
Cree que se debe implementar sistemas tecnológicos con asignaciones numéricas para garantizar el debido proceso de estos.	42	5	89%

Tabla 2

Encuestas en el sector rural

Pregunta	Si	No	Porcentaje
Posee servicio de energía eléctrica.	39	1	98%
Posee servicio de internet.	15	25	38%
Tiene celular o Tablet.	36	4	90%
Su dispositivo celular es smartphone.	30	10	75%
Posee educación primaria.	37	3	93%
Posee educación secundaria.	32	8	80%
Posee educación superior.	16	24	40%
Tiene computador.	10	30	25%

Sabe manejar computador.	27	13	68%
Sabe navegar internet.	24	16	60%
Conoce que es Gobernanza Electrónica.	6	34	15%
Conoce que es el debido proceso.	11	29	28%
Conoce como se maneja un proceso municipal.	13	27	33%
Conoce sus derechos a servicios públicos.	24	16	60%
Ha trabajado o trabaja en el sector público.	13	27	33%
Ha realizado tramites por medios digitales.	13	27	33%
Preferiría realizar trámites desde su hogar.	32	8	80%
Tiene firma digital.	7	33	18%
Cree que es importante un manual que garantice el debido proceso en tramites internos y externos, de forma electrónica.	35	5	88%
Cree que podría adaptarse a un sistema de tramites electrónicos en la municipalidad.	29	11	73%
Cree que los trámites municipales poseen demasiados requisitos.	29	11	73%
Cree que se debe implementar sistemas tecnológicos con asignaciones numéricas para garantizar el debido proceso de estos.	30	10	75%

Se puede determinar también que las personas que poseen una educación secundaria y de tercer nivel poseen un mayor conocimiento respecto de lo que son las tecnologías y procesos digitales, lo cual facilitará la implementación de estos métodos, pero existe bajo conocimiento respecto a qué se refiere con gobernanza electrónica, el debido proceso y los derechos que poseen a los servicios públicos, pese a tener una educación de mayor nivel.

personas que han trabajado o trabajan dentro del sector público en su mayoría conocen cómo se tiene que llevar a cabo algún tipo de proceso, cómo se debe garantizarlo y están de acuerdo en que sí se puede y se debe implementar medidas que puedan mejorar la eficiencia y eficacia de éstos, pero al tener un conocimiento más palpable internamente de cómo se lleva una administración no consideran pertinente que se deben reducir requisitos para cualquier tipo de trámite, ya que estos pueden ser el método con el cual se aseguran de cumplir con normas y estatutos que no pueden repercutir de manera negativa a posterior.

Existe una diferencia notable entre el acceso a internet en el sector urbano y el sector rural, lo cual es un factor desfavorable hacia la aplicación de una gobernanza electrónica, esto dificulta la implementación de estos sistemas, ya que si no se posee las herramientas es imposible aplicarlo y menos aún poder garantizar su eficacia.

También se tomó en cuenta las diferentes edades de los encuestados con lo cual se pudo determinar que de igual manera este factor influye mucho en conocimientos, manejo de tecnología y adaptabilidad, dependiendo de los rangos de las edades como se muestra a continuación.

Tabla 3

Respuestas por edad en rango de 10 a 30 años

Pregunta	Rango Edad		Porcentaje
	17 - 30	17 - 30	
	SI	NO	
Posee servicio de energía eléctrica.	25	0	100%
Posee servicio de internet.	17	8	68%
Tiene celular o Tablet.	24	1	96%
Su dispositivo celular es smartphone.	24	1	96%
Posee educación primaria.	25	0	100%
Posee educación secundaria.	25	0	100%
Posee educación superior.	13	12	52%
Tiene computador.	15	10	60%
Sabe manejar computador.	24	1	96%
Sabe navegar internet.	23	2	92%
Conoce que es Gobernanza Electrónica.	7	18	28%
Conoce que es el debido proceso.	9	16	36%
Conoce como se maneja un proceso municipal.	10	15	40%
Conoce sus derechos a servicios públicos.	20	5	80%
Ha trabajado o trabaja en el sector público.	11	14	44%
Ha realizado tramites por medios digitales.	16	9	64%
Preferiría realizar trámites desde su hogar.	22	3	88%
Tiene firma digital.	9	16	36%
Cree que es importante un manual que garantice el debido proceso en tramites internos y externos, de forma electrónica.	25	0	100%
Cree que podría adaptarse a un sistema de tramites electrónicos en la municipalidad.	25	0	100%

Cree que los trámites municipales poseen demasiados requisitos.	18	7	72%
Cree que se debe implementar sistemas tecnológicos con asignaciones numéricas para garantizar el debido proceso de estos.	24	1	96%

Tabla 4

Respuestas por edad en rango de 31 a 39 años

Pregunta	Rango Edad		Porcentaje
	30 - 39	30 - 39	
	SI	NO	
Posee servicio de energía eléctrica.	32	0	100%
Posee servicio de internet.	22	10	69%
Tiene celular o Tablet.	32	0	100%
Su dispositivo celular es smartphone.	28	4	88%
Posee educación primaria.	31	1	97%
Posee educación secundaria.	29	3	91%
Posee educación superior.	23	9	72%
Tiene computador.	19	13	59%
Sabe manejar computador.	29	3	91%
Sabe navegar internet.	28	4	88%
Conoce que es Gobernanza Electrónica.	11	21	34%
Conoce que es el debido proceso.	16	16	50%
Conoce como se maneja un proceso municipal.	13	19	41%
Conoce sus derechos a servicios públicos.	23	9	72%
Ha trabajado o trabaja en el sector público.	20	12	63%
Ha realizado tramites por medios digitales.	19	13	59%
Preferiría realizar trámites desde su hogar.	31	1	97%
Tiene firma digital.	16	16	50%
Cree que es importante un manual que garantice el debido proceso en tramites internos y externos, de forma electrónica.	31	1	97%
Cree que podría adaptarse a un sistema de tramites electrónicos en la municipalidad.	29	3	91%
Cree que los trámites municipales poseen demasiados requisitos.	24	8	75%
Cree que se debe implementar sistemas tecnológicos con asignaciones numéricas para garantizar el debido proceso de estos.	29	3	91%

Tabla 5

Respuestas por edad en rango de 40 a 49 años

Pregunta	Rango Edad		Porcentaje
	40 - 49	40 - 49	
	SI	NO	
Posee servicio de energía eléctrica.	15	0	100%
Posee servicio de internet.	10	5	67%
Tiene celular o Tablet.	13	2	87%
Su dispositivo celular es smartphone.	8	7	53%
Posee educación primaria.	15	0	100%
Posee educación secundaria.	12	3	80%
Posee educación superior.	9	6	60%
Tiene computador.	5	10	33%
Sabe manejar computador.	9	6	60%
Sabe navegar internet.	7	8	47%
Conoce que es Gobernanza Electrónica.	1	14	7%
Conoce que es el debido proceso.	6	9	40%
Conoce como se maneja un proceso municipal.	6	9	40%
Conoce sus derechos a servicios públicos.	9	6	60%
Ha trabajado o trabaja en el sector público.	10	5	67%
Ha realizado tramites por medios digitales.	5	10	33%
Preferiría realizar trámites desde su hogar.	11	4	73%
Tiene firma digital.	5	10	33%
Cree que es importante un manual que garantice el debido proceso en tramites internos y externos, de forma electrónica.	12	3	80%
Cree que podría adaptarse a un sistema de tramites electrónicos en la municipalidad.	8	7	53%
Cree que los trámites municipales poseen demasiados requisitos.	10	5	67%
Cree que se debe implementar sistemas tecnológicos con asignaciones numéricas para garantizar el debido proceso de estos.	9	6	60%

Tabla 6

Respuestas por edad en rango de 50 a 70 años

Pregunta	Rango Edad		Porcentaje
	50 - 70	50 - 70	
	SI	NO	

Posee servicio de energía eléctrica.	14	1	93%
Posee servicio de internet.	7	8	47%
Tiene celular o Tablet.	14	1	93%
Su dispositivo celular es smartphone.	7	8	47%
Posee educación primaria.	13	2	87%
Posee educación secundaria.	10	5	67%
Posee educación superior.	8	7	53%
Tiene computador.	7	8	47%
Sabe manejar computador.	7	8	47%
Sabe navegar internet.	7	8	47%
Conoce que es Gobernanza Electrónica.	3	12	20%
Conoce que es el debido proceso.	5	10	33%
Conoce como se maneja un proceso municipal.	7	8	47%
Conoce sus derechos a servicios públicos.	8	7	53%
Ha trabajado o trabaja en el sector público.	9	6	60%
Ha realizado tramites por medios digitales.	4	11	27%
Preferiría realizar trámites desde su hogar.	10	5	67%
Tiene firma digital.	1	14	7%
Cree que es importante un manual que garantice el debido proceso en tramites internos y externos, de forma electrónica.	12	3	80%
Cree que podría adaptarse a un sistema de tramites electrónicos en la municipalidad.	9	6	60%
Cree que los trámites municipales poseen demasiados requisitos.	10	5	67%
Cree que se debe implementar sistemas tecnológicos con asignaciones numéricas para garantizar el debido proceso de estos.	10	5	67%

Otros de los resultados obtenidos es que si bien un dispositivo de firma electrónica es obligatorio para todos los servidores públicos, no se establece que sea un requisito fundamental para realizar trámites para la ciudadanía en general, razón por la cual las personas no creen necesaria su obtención, pero esto también dificulta a asegurarse que sean peticiones reales, lo cual tendría un efecto técnicamente inválido ya que no existe una responsabilidad del suscriptor, por lo que se tiene que buscar medidas alternativas para poder verificar la autenticidad de un documento y más que todo poder, verificar son personas reales, con datos reales.

Por estos motivos es menester tener en cuenta que no es un sistema o un método que pueda aplicarse de manera tácita, este debe realizarse en partes, por etapas, precautelando siempre el poder llegar a la mayor cantidad de personas posibles para

enseñar su metodología y utilización, pero si tomamos en cuenta que existe un alto índice de info analfabeto, una de las dificultades más grandes radica en el sistema educativo, así como también la concientización en los sectores rurales de la importancia de tener una educación secundaria y superior, también se debe trabajar con otras entidades estatales a fin de poder llegar a los sectores rurales más alejados tanto con servicios eléctricos como con servicios de internet, lo que permitiría una mejora significativa en la calidad de los servicios que presta una institución.

Con estas razones se debe realizar planes que involucren a todos los niveles de gobierno y a entidades gubernamentales, si es que se desea implementar estos accionares, y a que caso contrario solo saldría beneficiaria de estos servicios una cierta cantidad poblacional, que se enfoca más en el sector urbano, o en su defecto crear puntos de acceso municipal o info centros estatales, que puedan brindar asesoramiento y ayuda a las personas para que accedan a los diferentes servicios.

Las razones expuestas en base a los datos obtenidos y entrevistas realizadas que son materia para esta investigación se determinó que la aplicación de procedimientos tecnológicos dentro de los gobiernos autónomos descentralizados es viable y factible siempre y cuando se cuente con las herramientas tecnológicas necesarias o básicas, así como la capacitación constante y continua de los servidores, finalmente todo esto es aplicable siempre y cuando exista una normativa legal en la cual se pueda amparar, ya que este es el método idóneo para poder garchar los derechos de los ciudadanos, así como también que se pueda llevar una administración pública de manera regularizada en el marco de la legalidad y conforme lo establecen los preceptos nacionales.

Recomendaciones.

- Realizar capacitaciones y actualización de conocimientos hacia funcionarios públicos respecto al manejo de nuevas tecnologías, así como también motivar a la actualización de conocimientos.
- Implementar paulatinamente servicios digitales, que sean amigables, que no posean requisitos mayores para poder acceder a estos.
- Socializar con los sectores rurales la importancia y beneficios que conlleva el garantizar el debido proceso en todo tipo de trámites ya sean físicos o electrónicos.

- Realizar capacitaciones gratuitas por parte de las entidades estatales respecto a los derechos a servicios públicos que posee la ciudadanía, así como también cursos sobre el manejo de computación y navegación web.
- Implementar manuales de buenas prácticas administrativas en los municipios, así como también manuales que puedan garantizar el debido proceso con eficiencia y eficacia a todo tipo de trámites asegurando una respuesta concreta y clara hacia los solicitantes.
- Implementar sistemas de gobernanza electrónica, desde los niveles más bajos y tramitar todo tipo de solicitudes, peticiones, requerimientos, procesos internos, así como documentación en general, de maneras digitales ya que esto conlleva a un ahorro significativo en el uso de recursos económicos, ya sea por medio de sistemas internos o software de gestión documental.



Referencias Bibliográficas.

- Angamarca Izquierdo, K. H. (4 de Enero de 2024). Gobierno Autonomos Descentralizados: El Debido Proceso en la Gobernanza ELelectronica. (C. R. Carrasco Sangache, Entrevistador) <https://drive.google.com/drive/folders/11-cxobeOk2AQHwsp5fVpofz1OGRt2cET?usp=sharing>
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Registro Oficial No. 449.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011, 12 de septiembre). *Reglamento general a la ley de comercio electrónico, firmas electronicas y mensajes de datos*. Registro Oficial del Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2022, 21 de enero). *Ley orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos*. Registro Oficial del Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2023, 7 de febrero). *Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datps*. Registro Oficial del Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2023, 7 de febrero). *Ley orgánica para la transformación digital y audiovisual*. Registro Oficial del Ecuador.
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2022, 21 de enero). *Código Organico Administrativo*. Ecuador: Registro Oficial del Ecuador.
- Brewer-Carías, A. (2011). *Revista de la facultad de derechos de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. La regulación del procedimiento administrativo en América Latina con ocasión de la primera década (2001-2011) de la Ley de Procedimiento Administrativo General del Perú (ley 27444): <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/2978/3506>
- Carbonell, M. (2002). *Derechos fundamentales y estado. Memoria del VII Congreso Iberoamerica de Derecho Constitucional*. Mexico: Formacion Gráfica S.A.
- Carrasco Sangache, C. R. (Enero de 2024). Encuestas sobre: "Gobierno Autonomos Descentralizados: El Debido Proceso en la Gobernanza ELelectronica". Bolivar, Ecuador. <https://drive.google.com/drive/folders/1bUxkzWCKQLsN4xFkWcS7hhdUtkr8dEej?usp=sharing>

CEC - IAEN. (15 de Septiembre de 2014). Presentación QUIPUX [video]. Youtube, Ecuador. <https://www.youtube.com/watch?v=oznVVWXRtvY&t=91s>

Consejo de la judicatura. (28 de Julio de 2020). *Instructivo operativo para la implementación progresiva de actos, contratos y diligencias notariales a través del uso de medios electrónicos*. Funcion judicial:
<https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/resoluciones/2020/083-2020.pdf>

Consejo de la judicatura. (7 de Julio de 2020). *Reglamento para la implementación progresiva de actos, contratos y diligencias notariales a través del uso de medios electrónicos y reducción de tarifas*. Funcion judicial:
<https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/resoluciones/2020/075-2020.pdf>

Consejo de la judicatura. (12 de Diciembre de 2023). *Reglamento de gestión judicial por medios electrónicos*. Funcion Judicial:
<https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/resoluciones/2023/204-2023.pdf>

Dominguez Gaibor, G. P. (5 de Enero de 2024). Gobierno Autonomos Descentralizados: El Debido Proceso en la Gobernanza EElectronica. (C. R. Carrasco Sangache, Entrevistador) <https://drive.google.com/drive/folders/11-cxobeOk2AQHwsp5fVpofz1OGRt2cET?usp=sharing>

Galindo Camacho, M. (2000). *Teoria de la administracion pública*. (Prrúa, Ed.) Repositorio Institucional Centro de Recursos para el Apredisaje e Investigacion:
<https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gomez Remache, A. M. (20 de 12 de 2023). Gobierno Autonomos Descentralizados: El Debido Proceso en la Gobernanza EElectronica. (C. R. Carrasco Sangache, Entrevistador) <https://drive.google.com/drive/folders/11-cxobeOk2AQHwsp5fVpofz1OGRt2cET?usp=sharing>

Guerrero Saltos, S. I. (9 de Enero de 2024). Gobierno Autonomos Descentralizados: El Debido Proceso en la Gobernanza EElectronica. (C. R. Carrasco Sangache, Entrevistador) <https://drive.google.com/drive/folders/11-cxobeOk2AQHwsp5fVpofz1OGRt2cET?usp=sharing>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (Abril de 2021). *Indicadores de tecnología de la información y comunicación*. Ecuador en cifras:

https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2020/202012_Boletin_Multiproposito_Tics.pdf

López Olvera, M., & Cienfuegos Salgado, D. (2005). *Estudios en homenaje a don Jorge Fernández Ruiz. Derecho administrativo*. Biblioteca jurídica virtual de la Universidad Nacional Autónoma de México:

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1594/12.pdf>

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020, 12 de marzo). *Acuerdo No. 00126 - 2020 (Estado de emergencia sanitaria en establecimientos del sistema nacional de salud por el coronavirus COVID-19)*. Registro Oficial del Ecuador.

Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información. (Junio de 2022). *Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025*. <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>

Naser, A., & Cocha, G. (Abril de 2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe:

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6b15060d-0f7d-48a0-8c69-2a6d6338a6ac/content>

Organización de Naciones Unidas. (Diciembre de 2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. <https://doi.org/LC/G.2681-P/Rev.3>

Otavalo., U. d. (2022). *Guía de Metodología para los trabajos de titulación, Programa de Maestría EN DERECHO PROCESAL Y LITIGACIÓN ORAL de la Universidad de Otavalo.* . Otavalo.

Oyarte, R. (2022). *Debido Proceso*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.

Presidencia de la República de Perú. (2018, 13 de septiembre). *Ley de gobierno digital*.

Perú: Plataforma nacional de datos abiertos.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

Presidencia de la República de Perú. (2021, 19 de febrero). *Reglamento a la Ley de gobierno digital*. Perú: Plataforma nacional de datos abiertos.

<https://www.gob.pe/es/institucion/pcm/normas-legales/1705101-029-2021-pcm>

- Presidencia de la República del Ecuador. (2020, 14 de febrero). *Decreto No. 981 (Implementación del gobierno electrónico en la función ejecutiva)*. Registro Oficial del Ecuador.
- Ramírez Agudelo, M. (1 de Junio de 2005). *El debido proceso*. Universidad de Medellín - Opinión Jurídica / Revista Científica:
<https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/1307/1278>
- Real Academia de la Lengua Española. (2024). *Diccionario de la lengua española*. Real Academia Española: <https://www.rae.es/inicio>
- Rubén Bonilla, J., & Borja Galván, G. (2019). *Aplicaciones de las tecnologías en personas con TDA*. Riull Repositorio institucional Universidad de La Laguna:
[https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/14604/Aplicaciones%20de%20las%20tecnologias%20en%20personas%20con%20TEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Las%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20y%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20\(TIC\)%20son,%2C%2](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/14604/Aplicaciones%20de%20las%20tecnologias%20en%20personas%20con%20TEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Las%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20y%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20(TIC)%20son,%2C%2)
- Salazar Solís, L. (Diciembre de 2006). *Ventanilla única de gobierno electrónico*. (R. GEALC, Ed.) Congreso de la república de Perú:
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/1AFCD3AD87CC344E0525767F00798AC3/\\$FILE/VENTANILLA_UNICA_GOBIERNO_ELECTRONICO-1.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/1AFCD3AD87CC344E0525767F00798AC3/$FILE/VENTANILLA_UNICA_GOBIERNO_ELECTRONICO-1.pdf)
- Secretaría General de la Administración Pública y Comunicación. (11 de Mayo de 2009). *Instructivo para normar el uso del sistema de gestión documental Quipux para las entidades de la administración pública central*. Gobierno Electrónico:
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/Acuerdo-Ministerial-No.-718-de-27-de-julio-de-2011.pdf>
- Servicio Nacional de Contratación Pública. (Noviembre de 2022). *Normas comunes de los procedimientos de contratación*. Portal compras públicas:
https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/downloads/2022/11/Presentacion_webinar_Normas-comunes-de-los-procedimientos-de-contratacion-publica-signed-signed.pdf
- Uranga Cogollos, C. (1989). *El principio de eficacia en la organización administrativa: hacia una Administración por sistemas*. *Documentación Administrativa*, (218-219).

Instituto nacional de administracion publica: <https://doi.org/10.24965/da.v0i218-219.5134>

Vera Vélez, L. (s.f.). *LA INVESTIGACION CUALITATIVA*. Universidad Nacional de la Plata, Facultad de Trabajo Social:

https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/velez_vera__investigacion_cualitativa_pdf.pdf

