

Gobierno electrónico en Ecuador: análisis de la vulnerabilidad del principio de calidad

Carlos Fernando Pico Valencia

<https://orcid.org/0000-0001-9395-9453>

carlos.f.pico.v@pucesa.com.ec

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede
Ambato.
Ambato, Ecuador

Wagner Salazar

<https://orcid.org/0000-0002-6631-3443>

wgsalazars@hotmail.com

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Quito.

Recibido (16/09/21) Aceptado (15/10/21)

Resumen: La presente investigación enfoca su análisis en la aplicación del Gobierno Electrónico en la administración pública del Ecuador, tomando en consideración la vulneración del principio de calidad inscrito en el Código Orgánico Administrativo, ley que regula el ejercicio de la función administrativa de las instituciones del sector público. La metodología empleada se apega a una ruta de tipo cualitativo, de orden descriptivo-documental, bajo una revisión exhaustiva de la normativa jurisprudencial ecuatoriana que estructura y sustenta el presente documento. A pesar de que en el Ecuador han existido planes como el de Gobierno Electrónico 2018 – 2021, tal procedimiento podría afectar el principio de calidad en función de su incumplimiento. En resumen, se ha reconocido la necesidad de incorporar de manera integral el Gobierno Electrónico en el Ecuador, con el fin de contar con una administración pública eficiente y competitiva, esperando recuperar la legitimidad de la administración.

Palabras clave: administración pública, gobierno electrónico, principio de calidad, TIC's.

Electronic government in Ecuador. vulnerability of quality principle. a theoretical approach

Abstract: The research focuses its analysis on the Electronic Government application in the Ecuadorian public administration, taking into consideration the violation of the quality tenet inscribed in the Organic Administrative Code, a law that regulates the exercise of the administrative function of public sector institutions. The methodology used follows a qualitative, descriptive-documentary type route, under an exhaustive review of the Ecuadorian jurisprudential regulations that structure and sustain this document. Despite the fact in Ecuador there have been plans such as the Electronic Government 2018-2021, with the objective a procedure could affect the quality principle based on non-compliance. In summary, the need to integrate the Electronic Government in Ecuador, in order to have an efficient and competitive public administration, hoping to recover the legitimacy of the administration.

Keywords: public administration, electronic government, quality principle, ICT's.



I. INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) desde hace algunas décadas atrás hasta la actualidad, han marcado un papel determinante en la facilitación e impulso de cambios contextuales en las organizaciones, y al mismo tiempo, han sido creadoras de un mayor conocimiento, desarrollo e innovación en las mismas. En esencia, las TIC no solo conllevan variaciones mínimas o simples avances en materia de eficiencia de una práctica, sino que, al contrario, son las responsables de la generación de nuevas modalidades de operación que cambian de manera sustancial, por ejemplo, la interacción que sostiene la institución con el cliente externo [1].

En el caso de la administración pública y sus instituciones adscritas de toda la región, la implementación de las TIC ha derivado cambios sustanciales en los procesos de comunicación y digitalización de la información, y de igual forma, en el acceso que ahora poseen los ciudadanos a los diversos servicios institucionales que hasta hace poco todavía eran de tipo tradicional [2]. Sin embargo, a pesar de los cambios sustanciales o radicales que las TIC puedan implementar en el servicio público, dichos procesos no pueden olvidar su naturaleza y deben estar orientados a potenciar las demandas de cada institución, sin olvidar su objetivo primordial que es la contribución a la mejora continua de los procesos que la caracterizan [3].

Por otro lado, el avance vertiginoso de las TIC en los estándares de comportamiento, hábitos de consumo de los ciudadanos y políticas públicas, ha creado una oportunidad de crecimiento económico e inclusión social que los países de la región estaban buscando. En concreto, las TIC y el proceso denominado Gobierno Electrónico (GE), apoyan el crecimiento económico, social, cultural, así como a la modernización del estado por medio del desarrollo y creación de plataformas virtuales en función de la jurisdicción y competencia de la institución (local, regional, nacional) que aseguran una participación eficiente de la misma en la economía global, sin contar con que dichas plataformas son la fuente de generación de información, aprendizaje y conocimiento que constituyen las bases del progreso económico y social del estado que lo implementa [4].

El gobierno de turno aunque es un actor fundamental de la vida política, económica y social de una nación, está obligado a adoptar un rol protagónico en la transformación digital de sus instituciones pudiendo instituirse como el ente promotor, gestor y regulador en la utilización de las TIC en todo el país. De acuerdo a lo especificado, y tomando en consideración la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, emitida por el Centro

Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [5] y aprobada por IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, se pone de manifiesto que tanto “Gobierno Electrónico” y “Administración Electrónica” son procesos similares que consideran el uso de las TIC en los órganos de la administración como procedimientos de mejora de la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, así como los mismos ayudan a orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, incrementando sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de sus usuarios.

Para el caso ecuatoriano, la aprobación de la Constitución por parte Asamblea Constituyente del Ecuador del año 2008 [6] como precedente de lo expuesto, trajo consigo el inicio de una transformación de la administración pública, en función de la orientación, la muestra de directrices y del camino que debe seguir la administración en la relación con la ciudadanía, proyectando la mejora de los procesos y servicios que en resumen, derivan el manejo del GE. Específicamente, el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador 2018-2021, muestra los lineamientos propositivos que buscan la transformación de las relaciones entre las entidades de gobierno y empresas privadas con los ciudadanos, a fin de mejorar la calidad de los servicios gubernamentales para sus habitantes, promoviendo la interacción con las empresas privadas y fortaleciendo la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces, coadyuvando con la transparencia, participación y colaboración ciudadana [7].

Ante lo expuesto, a pesar de que el manejo del GE como se ha podido identificar, se ha convertido en una herramienta que permite fortalecer los procesos institucionales de información, la presente investigación aborda la situación desde la otra cara de la moneda, es decir, desde la arista del acceso ciudadano a dicha información institucional, y al mismo tiempo, sobre como la comunicación que debería ser efectiva entre las partes se encuentra visiblemente afectada.

El creciente interés ciudadano por acceder a la información pública independientemente de la naturaleza de la institución, ha permitido verificar el cumplimiento de lo especificado, pero sobre todo, ha permitido conocer si las políticas practicadas satisfacen de manera oportuna y adecuada las necesidades y expectativas de la población, que en primera instancia, son los parámetros garantistas que determinan el respeto al principio de calidad al que la ciudadanía tiene derecho.

II. DESARROLLO

A. Gobierno Electrónico

La representación del GE ha sido acogida de manera progresiva bajo la consigna de ejecutar procesos administrativos más eficientes, buscando optimizar la calidad de los servicios y al mismo tiempo, la calidad de vida de los pobladores [8]. Por medio del GE se procura instituir un proceso comunicativo entre sus principales actores sociales (ciudadanía e instituciones), procurando derribar las estructuras jerárquicas establecidas, y por consiguiente, ampliar el grado de confianza del ciudadano antes estos procesos [9].

Si bien es cierto, las TIC en los procesos de administración pública en sus orígenes tomaron el papel protagónico de respaldo para solventar únicamente los asuntos administrativos institucionales, y aunque se encontraba limitada al uso de ordenadores y otros dispositivos, se construyó sin saber un nuevo proceso denominado informatización [10].

Para el año 1999, surge el término Gobierno Electrónico [11], otorgado así por el entonces vicepresidente de los Estados Unidos, Al Gore, quien bajo la consigna de fomentar el uso de la tecnología e internet, como herramientas de alto rendimiento que podrían ser utilizados para afrontar diversas situaciones de problemas sociales, que en ese entonces atravesaba el país.

De acuerdo con la referencia [8], el GE se define como el manejo de las TIC por parte de las administraciones públicas del estado por medio del perfeccionamiento de su gestión interna, de la oferta de sus servicios e información veraz, y de los medios de interacción e intercambio con la ciudadanía así como con el resto de sus organizaciones similares, e inclusive con la empresa privada. Aunque el GE evidencia dos espacios plenamente delimitados, específicamente la dimensión interior que se asocia con la gestión interna de las instituciones, y la dimensión externa en la que se destacan tres aristas (prestación de servicios, oferta de información

y participación democrática), el GE se distingue por medio de la superficie exterior, la cual permite entablar conexiones de mayor cercanía con los ciudadanos, así como también potenciar la prestación de los servicios ofertados con los mismos

De manera general, el GE aunque involucra el uso o la implementación de las TIC en la administración pública y a pesar de que se pueda confirmar dicha premisa, no se ve reflejada su eficacia para las instituciones del estado. En la época actual donde la información compartida y comunicada es de naturaleza casi instantánea en todo el mundo, y debido a su alta implementación dentro del sector privado, es comprensible que la ciudadanía contraste los desempeños de ambos polos, y por consiguiente, se generen expectativas y percepciones inevitables sobre los servicios de los cuales son parte [4].

De acuerdo con el Índice de Desarrollo del GE expuesto por las Naciones Unidas en el 2018, al mostrar los indicadores asociados con el uso de servicios en línea, participación ciudadana e infraestructura tecnológica, evidencia a Uruguay como la nación con el mejor desempeño en materia de GE, dejando atrás a países como Chile, Argentina, Brasil, Costa Rica, México, Perú y Ecuador (ver figura 1) [12].

Por otro lado, el ranking de GE proporcionado por la Organización de las Naciones Unidas [13] mediante su reporte 2020, evidencia que Ecuador ascendió 10 puestos en comparación con el reporte del año 2018, ocupando el puesto 74 de 193 países y registrando un índice de 0,7015, ubicando a la nación por encima del promedio mundial (0,5988) y de la media de la región (0,6341). El índice especificado ubica a Ecuador dentro del grupo de alto nivel conjuntamente con naciones como Colombia, Perú, Barbados, Bahamas y México, quienes buscan acercarse al índice de muy alto nivel donde se encuentran estados como Dinamarca, Estonia, Corea del Sur del lado oriental, y Estados Unidos, Uruguay y Canadá de este lado del mundo.

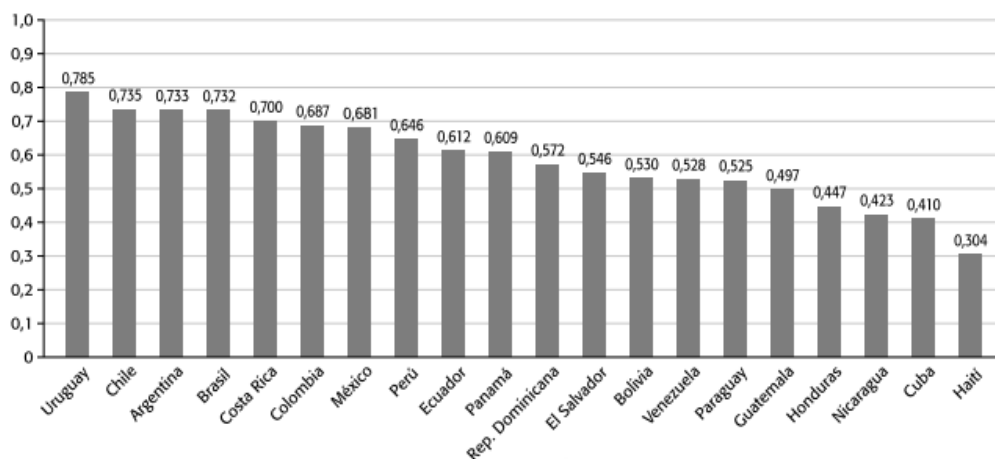


Fig. 1. Ranking de Gobierno Electrónico en Latinoamérica.

Dentro del caso ecuatoriano, el evidente ascenso en comparación con el reporte del año 2018, radica en la implementación de los servicios en línea ofertados por el portal www.gob.ec, el cual alberga el 63% de los trámites en línea del gobierno central, así como con la consumación de servicios asociados a firma electrónica, portales del estado, interoperabilidad, Apps móviles, portales del estado, etc. [14].

En la actualidad, en el Ecuador existen 24 provincias desagregadas en 221 municipios, que asumen la denominación de Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), donde dentro del ranking de GE 2020, el GAD Municipal de Guayaquil, perteneciente a la provincia de Guayas, se encuentra dentro de los 100 municipios con mejor índice de servicio en línea local (índice LOSI) ocupando el puesto 35, superando a municipios de estados latinoamericanos como Santo Domingo (República Dominicana); Lima (Perú); Santiago (Chile); La Paz (Bolivia); La Habana (Cuba) y Guatemala (Guatemala).

Para 13 países, específicamente en los casos de Albania, Argentina, Brasil, Colombia, Croacia, Kazajstán, México, Omán, Perú, Serbia, Tailandia, Turquía y donde se incluye a Ecuador, quienes forman parte del nivel alto de GE, la ONU observa que, dichas naciones poseen un capital humano muy desarrollado, pero el estado de su infraestructura puede estar impidiendo un mayor progreso en el desarrollo de su GE [13].

B.Marco Normativo ecuatoriano

En el Ecuador, el Decreto Ejecutivo N° 149 suscrito por la presidencia de la república y publicado en el Registro Oficial No. 146 con fecha 18 de diciembre de 2013, determinó la implementación del GE en la administración pública, siendo dicha fecha el inicio oficial del GE en el país. Del mismo modo, por medio del

Acuerdo Ministerial No 1063 de 20 de febrero de 2015 publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 312 del 28 de abril de 2015, se consignó la primera versión del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, el cual planteó la instauración de un conglomerado de sistemas tecnológicos en toda la administración.

Tomando en consideración la cronología de la normativa del GE, el Acuerdo Ministerial No.1762 de fecha 30 de septiembre de 2016, mediante la expedición del Suplemento del Registro Oficial No.873 del 31 de octubre de 2016, se emitió la primera actualización del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, donde se mostraba una estructura de servicios gubernamentales que organizaban la construcción de los servicios electrónicos en las instituciones. Así mismo, mediante Decreto Ejecutivo No. 5, publicado en Registro Oficial, Suplemento 16, de 16 de junio de 2017, se decide transferir al MINTEL las facultades que le correspondían hasta ese entonces a la Secretaría Nacional de la Administración Pública con respecto a la gestión de la política y directrices formuladas para la gestión de la implementación del GE, así como del desarrollo y coordinación de planes, programas o proyectos acerca del GE que sean ineludibles para su implementación.

De manera consecuente, para potenciar el GE en la nación, el 22 de septiembre de 2017 por medio de la Resolución No. CNP-003-2017 emitida por parte del Consejo Nacional de Planificación, procurando provocar la participación ciudadana, el estado ecuatoriano instauró el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021, el cual fue desarrollado por MINTEL, donde se propone un marco de colaboración incluyente, cercano a la ciudadanía y que tiene como consigna principal el incremento de la participación e interacción entre el estado y sus ciudadanos [7]. El pueblo ecuatoriano por

medio del plan descrito puede involucrarse de manera activa en las decisiones que toma el gobierno de turno, buscando acrecentar y optimizar el acceso a los servicios e información pública, donde se prioriza el enlace con grupos de atención prioritaria como es el caso de mujeres embarazadas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, gente privada de la libertad y en situación de riesgo, con especial énfasis en sectores asociados al trabajo, ambiente, educación, salud, turismo, producción, riesgos y seguridad.

Dentro de la normativa ecuatoriana, la Constitución de la República del Ecuador, dentro de sus artículos 95, 225 y 238, especifica que los ciudadanos participarán en la planificación, gestión y control de los asuntos públicos de las instituciones del Estado [15]. Por otro lado, la misma norma suprema, en su capítulo segundo, sección III, artículos del 16 al 20, evidencian que todos los ciudadanos, independientemente de su accionar individual o colectivo, tienen derecho a una comunicación libre intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos, así como también el acceso universal a las TIC, y sobre todo, acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las entidades privadas que manejen fondos del estado.

En cuanto a los instrumentos con los cuales se alinea el Plan Nacional de GE, se encuentran la Ley de Comercio Electrónico, firma electrónica y mensajes de datos con data de 17 de abril del 2002 la cual norma, regula, controla y garantiza la confianza, seguridad y validez de documentos electrónicos, mensajes de datos, firma electrónica, contratación electrónica y telemática, derechos de los consumidores de servicios electrónicos e instrumentos públicos [16]

Tomando en consideración el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) en su sección cuarta, sobre Gobierno y Democracia Digital, Arts. 361, 362, y 363, se manifiesta la prestación de servicios de los gobiernos autónomos descentralizados, donde los mismos emprenderán procesos progresivos de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando las tecnologías y como base de información a la ciudadanía, consultas, trámites, gestión de servicios, telemedicina, teleeducación, actividades sociales, actividades culturales, etc. [17].

Por otro lado, dentro del mismo contexto, la Ley Orgánica de Transparencia a la Información Pública (LO-TAIP) en Art.1, garantiza el acceso a la información pública, estableciéndolo como un derecho que tienen las personas, y sobre todo que lo garantiza el estado. LO-

TAIP tiene como consigna especial, garantizar y normar el ejercicio del derecho fundamental de los ciudadanos a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales Ecuador es signatario [18]

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana, propicia, fomenta y garantiza el ejercicio de los derechos de participación ciudadana en el funcionamiento del Estado en sus diferentes niveles de gobierno. Así mismo, la Ley del Sistema de Registros Públicos, inscrita en el Suplemento 162 con fecha 31 de marzo de 2010, genera y regula el Sistema de Registro de Datos Públicos y su acceso, tanto para entidades públicas o privadas que administren dichas bases o registros. La consigna de la ley radica en garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como promover la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías en todo su espectro [19].

Otras leyes nacionales que respaldan al GE de manera general, aunque no menos importantes se asocian a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones [20], Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación [21], Código Orgánico Administrativo [22], Norma Técnica para regular el Teletrabajo en el sector público [23], Políticas Públicas del Sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información 2017-2021 [24].

C.Principio de calidad

El Código Orgánico Administrativo (COA) [22] aprobado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial 31, con fecha 7 de julio de 2017 como norma rectora de la administración pública, es la encargada de regular el ejercicio de la función administrativa en los organismos que conforman el sector público en el Ecuador. Dentro de sus principios generales, en el capítulo I, se encuentran 22 principios básicos que sostienen a esta normativa, y se identifica de manera específica en el Art. 5, el principio de calidad.

El principio especificado tiene una naturaleza única, e indica específicamente que, las administraciones públicas deben satisfacer de manera oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos [22].

Cuando se toma en cuenta el término recursos públicos, se toma en consideración la calidad, este principio no solo es que emana en respuesta de requisitos norma-

tivos, sino que se efectiviza con la satisfacción de los usuarios. Cuando se infiere respecto de la calidad en el servicio público, se refiere a la progresividad de la administración pública en aras de la mejora continua, con el fin de que se optimicen las condiciones en la que se otorga un servicio a la ciudadanía [25].

Los servicios públicos de calidad son el nexo que existe para la construcción de una sociedad de carácter sostenible, equitativa y democrática. Los ciudadanos son los llamados a exigir una administración conforme sus necesidades, bajo parámetros de eficiencia, eficacia y transparencia, en función de estos principios esenciales, se puede llegar a la simplificación de los trámites y en el contexto de la problemática del presente artículo a la plena efectivización del GE [26].

Para implementar un sistema de calidad es pertinente la participación de todo el aparato institucional, incidiendo directamente en el alcance, implicaciones, procesos y estrategias para posicionar el servicio que se pretende brindar, generando una atención constante y continua en todas las administraciones [27]. El reto que se ha podido determinar en la actualidad es el que se mejore la calidad de la administración pública por medio del GE, por lo tanto, ya no se debe centrar únicamente en los objetivos estratégicos, la gestión y control de procesos internos, sino que el novel de incidencia debe ser conforme la de demanda ciudadana, que en el contexto de la pandemia se ha evidenciado que la cuestión del GE trasciende más como una necesidad que como un lujo.

Es importante que se reconozca como los usuarios verifican y aprecian el servicio público, así como sus recomendaciones para cumplir parámetros de satisfacción y eficacia [28]. Lo que espera la ciudadanía es la legitimidad en la labor administrativa lo que se da por medio de las competencias y facultades de quienes se encuentran en el servicio público, así como la capacidad de respuesta, la puntualidad, el fácil acceso, la rapidez en los trámites, la información veraz que se determine en un lenguaje de fácil comprensión, credibilidad y seguridad que dé garantías en cuanto al compromiso y confidencialidad, factores imprescindibles en la calidad de servicio.

Las buenas prácticas dentro del contexto de la administración pública que se ejerce bajo parámetros de calidad, hace que los tiempos se reduzcan, de esta manera los usuarios no deben estar en constante espera, mejorando una relación costo/rendimiento, además, se incrementa también la productividad en razón de la responsabilidad, cumpliendo de esta forma la administración pública un papel esencial en el dinamismo económico y social, puesto que a mayor eficiencia y eficacia, menos

tendrá que invertir el Estado en su funcionamiento [29].

III.METODOLOGÍA

La metodología empleada en la presente investigación obedece a una ruta cualitativa, de orden descriptivo – documental [30] [31].

Tal y como se ha expuesto en apartados anteriores al presente, el fenómeno del gobierno electrónico es considerado una llave entre la administración pública y los ciudadanos, que aunque ha evidenciado variantes positivas, también encuentra ciertas divergencias que deben ser solventadas de manera eficiente. Para tal cometido, se requiere citar a expertos de la jurisprudencia como tal, así como normativa legal ecuatoriana y regional. Por ello, es necesario efectuar una investigación cualitativa de tipo descriptivo – documental, con el objetivo de analizar la realidad del GE en el contexto ecuatoriano. Tal realidad no se encuentra abordada desde ninguna línea doctrinal, y menos aún desde una perspectiva jurisprudencial. Es decir, evidenciar el análisis a efectuarse será la muestra clara de la realidad de dicha problemática en la nación.

En primera instancia, se ejecutará una revisión exhaustiva de la normativa jurisprudencial ecuatoriana, con el fin de exponer las principales coincidencias o abordajes que tomen en cuenta al GE como tal, así como sus prácticas en la administración pública estatal. En segunda instancia, se buscará efectuar un análisis comparativo entre la normativa ecuatoriana encontrada con el cumplimiento del principio de calidad, el cual incluya sus principales características, así como sus apartados coincidentes en materia de práctica y legalidad del GE.

En última instancia, para la estructuración de los apartados teóricos, se busca realizar un estudio minucioso de los principales y más relevantes artículos científicos asociados a las variables de estudio, desde las más importantes bases de datos académicas, tanto en español como en otros idiomas, buscando la posibilidad de profundizar en el tema y especialmente, poder comprender el fenómeno desde el interior del propio fenómeno, por medio del propio discurso de los protagonistas de los estudios en mención.

En cuanto a las conclusiones finales del estudio, las mismas emanarán de los apartados anteriormente descritos, y todo ello en función del análisis y capacidad de síntesis del investigador.

IV.RESULTADOS

En este apartado se expone todo el desgaste normativo que ha ejercido el Estado a través de las facultades y competencias de sus ministerios, e inclusive de la función legislativa, desgaste que podría considerarse

como mera letra muerta por cuanto a pesar de que han existido planes como el de Gobierno Electrónico 2018 – 2021, aún no se han concretado, más aún cuando se está en una transición de un régimen a otro. Es así que elaborar un plan tan ambicioso al final de un mandato quedaría como una buena intención antes que una obra,

lo dispuesto podría afectar el principio de calidad como se expondrá en lo posterior, en estos primeros apartados se intentará exponer la configuración normativa por la cual el Gobierno Electrónico puede ser una realidad [32] (ver tabla 1).

Tabla 1. Matriz Normativa Gobierno Electrónico.

Matriz normativa Gobierno Electrónico	
Normativa	Articulado
Constitución de la República del Ecuador	Art. 227. La administración pública se constituye como un servicio a la colectividad regida por los principios de eficacia, eficiencia, calidad , jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación[33]
Registro Oficial N° 146. Decreto Ejecutivo N° 149	En el Art. 1 se determina por primera vez la implementación del GE en la Administración Pública Central, que consiste en el uso de las TIC, con el fin de transformar las relaciones con los ciudadanos, entidades de gobierno y empresas privadas, para mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a la ciudadanía.[34]
Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 “Toda una Vida”	Objetivo 7: Mejorar el índice de GE a 2021[7]
Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Se enfatiza el derecho de las personas al acceso a la información pública, conforme las garantías desarrolladas por la Constitución u los instrumentos internacionales
Ley del Sistema de Registros Públicos	El objeto de esta ley es garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar información, así como promover la eficacia y eficiencia, la publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías [18]
Código Orgánico Administrativo	Art. 5. Principio de calidad. Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas con criterio de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos. Art. 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 de las actuaciones y se garanticen los derechos de las personas. Art. 91. Sede electrónica. Es la dirección electrónica única disponible para las personas a través de redes de telecomunicación. Su titularidad y gestión corresponde a la administración pública, así como la responsabilidad con respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que se pueden acceder, corresponde a la máxima autoridad administrativa en el ejercicio de sus competencias. [22]

De esta manera se determina que, existe un orden normativo sólido y que se encuentra acorde a la Constitución. El asunto se torna específico cuando el nuevo COA inscrito en el Registro Oficial a partir del año 2017, reconoce el Gobierno Electrónico en su Art. 90, además también se objetiva el principio de calidad en el Art.5 *ibidem*. En este sentido, es obligación del Estado llevar a cabo acciones afirmativas para que se cumpla con lo establecido, de lo contrario se estarían vulnerando derechos constitucionales y puntualmente el principio de calidad, lo que se inferirá en los siguientes párrafos [25].

Esta idea de calidad en la Administración pública se incorpora en la esfera pública, en la que el ciudadano se le considera cliente por ser quien percibe la dinámica de las actuaciones administrativas en el ámbito público. Como toda institucionalidad pública para su funcionamiento se rige a través de principios, entre los cuales se determina la eficacia, eficiencia, control de gestión y resultados, responsabilidad y calidad [35].

La Administración Pública ha sufrido transformaciones en el presente, puesto que la relación con la sociedad se ha tornado cambiante, más aún cuando la misma se encuentra sometida a la incerteza de una pandemia, en donde los recursos tecnológicos se han tornado trascendentales para la dinámica social y gestión administrativa. Estos cambios han provocado efectos en los modelos de gestión con relación a las políticas públicas [36].

Es importante destacar que el objeto de la Administración Pública no es únicamente el ejercicio de las competencias, sino que a su vez proporciona bienes y servicios públicos a la sociedad, para lo cual no es suficiente la creación de normas que alteren una estructura, sino que más bien las acciones afirmativas deben tener una esencia proactiva y propositiva, ubicando a la sociedad como usuario y como fin principal de la administración. [37]

Como resultado de la globalización, se ha desarrollado una relación más estrecha con los procesos de gestión en el ámbito público y privado, lo que ha provocado que los gobiernos centrales tomen parte en la gestión a través de la planeación estratégica, la reingeniería de procesos y la calidad [38]. De esta manera es imperativo que se integren instrumentos o técnicas que se desarrollan en el ámbito privado para incorporarlos en la Administración Pública, impregnando a la misma de una perspectiva de emprendimiento y que se efectivice la calidad en el servicio público.

Entrando en contexto, los renovados planteamientos de la modernización de la gestión pública, como resultado de la realidad problemática expuesta en el presente

artículo científico y la intervención estatal con relación a los cambios de la sociedad, urge que se integre el concepto de calidad dentro del aparato estatal [39]. Se ha reconocido la necesidad de que se incorpore el GE, con el fin de que se cuente con una administración pública eficiente y competitiva, llevando a que se recupere la legitimidad de la administración.

La calidad se reconoce cuando los poderes públicos además de estar vinculados a la orientación constitucional y normativa, se garantice por prestaciones materiales específicas para cumplir con las necesidades de los administrados y que se alcancen resultados de satisfacción en el sentido de que la prestación de servicios legitime a la administración pública [40]. Lo expresado es efectivamente lo que no se ha incumplido por parte de los gobiernos centrales, específicamente en el caso del GE.

Los lineamientos para que se determine la pertinencia de la gestión de calidad parten de los principios establecidos en la misión y visión de la administración pública, en este caso, es imperativo tener una esquematización jurídica bien establecido para alcanzar los fines predispuestos, en el contexto del GE, como se puede verificar en la matriz normativa desarrollada en la tabla 1, se reconoce que se cuenta con los medios normativos específicos para cumplir con esta necesidad ciudadana [41].

De esta manera, la política de gestión de calidad adecuada al GE como exigencia actual, no se debe aplicar como una solución de una carencia, sino que debe orientarse a satisfacer las necesidades de la sociedad en general, lo que lleva a que el sistema político cumpla con las exigencias cambiantes de la misma, como se expresó en párrafos anteriores, ya se emitió un plan para la aplicación del gobierno electrónico, pero no se pudo ejecutarlo, para lo cual es imperativo que el actual régimen tome parte para que pueda cumplirse [42].

En un contexto más específico, una de los ejes problemáticos que más inciden en el principio de calidad, es la relación con la prestación de bienes y servicios, puesto que el GE entra dentro de esta determinación, se debe alcanzar a cumplir las demandas de la sociedad para que efectivamente se garantice la calidad que se desea [43]. De lo expuesto, es importante recalcar que el país se ha reconocido como un Estado Constitucional de Derechos y Justicia Social, por tanto, se entiende que este debe tener una intervención equilibrada para dotar de instrumentos adecuados para la gestión el Buen Vivir, el mismo que se efectiviza por medio de planes, como por ejemplo el Plan Toda Una Vida, en el que ya se ha reconocido a diferencia del plan del Buen Vivir esta realidad del GE.

Con relación a la forma tradicional de entender a la administración pública, en la actualidad se debe cambiar la perspectiva bajo los paradigmas de la modernización, siendo un fin primordial pero no exclusivo, que se presenten servicios públicos, lo que lleva a que la administración pública vaya creciendo, no tanto en función de las competencias o facultades, sino la importancia que ha tienen las políticas progresistas con relación a las distintas tecnologías, por lo cual y en relación al principio de calidad, se denota que no solo se debe incidir en la gestión, sino que también se debe tomar en cuenta la capacidad económica del Estado para alcanzar estos fines. Lo controversial, es que depende de los regímenes políticos que ingresan al ejecutivo, quienes por un lado pueden tender una tendencia minimalista de intervención estatal y quienes conciben al Estado como un eje trascendental para el progreso [44].

En resumen, la calidad puede ser reconocida como una respuesta adecuada para que se enfrente el cambio estratégicamente con flexibilidad y dinamismo en un tiempo en el que los cambios profundos y rápidos que se marcan en la sociedad, donde se pone de manifiesto la incertidumbre como una característica del tiempo, por tanto, es imperativo reafirmar que el principio de calidad en la administración pública es que se preste un servicio, que entrelaza las acciones afirmativas de las cuales debe hacerse el Estado responsable con las necesidades de la población y sean tratados en todo el contexto de la palabra como usuarios [45].

V. CONCLUSIONES

A partir de los análisis en apartados anteriores, se puede concluir que, a pesar de que han existido planes como el de Gobierno Electrónico 2018 – 2021, aún no se han concretado de manera óptima, puesto que no han llegado a una fase de ejecución integral, más aún cuando se está en una transición de un régimen a otro, es así que elaborar un plan tan ambicioso al final de un mandato, como en el caso del régimen de Lenin Moreno Garcés, quedaría como una buena intención, antes que una obra, donde lo dispuesto afectaría al principio de calidad.

Así mismo, se ha podido determinar en el presente artículo que existe un orden normativo sólido y que se encuentra acorde a la Constitución, específicamente el Código Orgánico Administrativo inscrito en el Registro Oficial a partir del año 2017, reconoce el Gobierno Electrónico en su Art. 90, además también se objetiva el principio de calidad en el Art.5 ibidem, en este sentido, es obligación del Estado llevar a cabo acciones afirmativas para que se cumpla con lo objetivado, de lo contrario, lo más probable, es que se vulnere el principio

de calidad.

Se ha reconocido la necesidad de que se incorpore el GE, con el fin de que se cuente con una administración pública eficiente y competitiva, llevando a que se recupere la legitimidad de la administración. La calidad se reconoce cuando los poderes públicos además de estar vinculados a la orientación constitucional y normativa, se garanticen por prestaciones materiales específicas para cumplir con las necesidades de los administrados y que se alcancen resultados de satisfacción en el sentido de que la prestación de servicios legitime a la administración pública. Lo expresado es efectivamente lo que no se ha incumplido por parte de los gobiernos centrales, específicamente en el caso del GE.

Para cumplir con el gobierno electrónico, es imperativo tener una esquematización jurídica bien establecida para alcanzar los fines predispuestos, en este contexto, como se puede verificar en la matriz normativa desarrollada en la tabla 1, se reconoce que se cuenta con los medios normativos específicos para cumplir con esta necesidad ciudadana. Además, la política de gestión de calidad adecuada al gobierno electrónico como exigencia actual, no se debe aplicar como una solución de una carencia, sino que debe orientar a satisfacer las necesidades de la sociedad en general, lo que lleva a que el sistema político cumpla con las exigencias cambiantes de la sociedad

El país se ha reconocido como un Estado Constitucional de Derechos y Justicia Social, por tanto, se entiende que este debe tener una intervención equilibrado para dotar de instrumentos adecuados para la gestión el Buen Vivir, el mismo que se efectiviza por medio de planes, como por ejemplo el Plan toda una vida, en el que ya se ha reconocido a diferencia del plan del Buen Vivir esta realidad del GE.

En relación al principio de calidad, se denota que no solo se debe incidir en la gestión, sino que también se debe tomar en cuenta la capacidad económica del Estado para alcanzar estos fines, lo controversial, es que depende de los regímenes políticos que ingresan al ejecutivo, quienes por un lado pueden tender una tendencia minimalista de intervención estatal y quienes conciben al Estado como un eje trascendental para el progreso.

REFERENCIAS

- [1]A. Naser, “Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe,” Santiago de Chile, 2014. [Online]. Available: https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/35951/S1420470_es.pdf.
- [2]A. Ruiz, “Gestión de la gerencia tecnológica en la Administración Pública,” *Rev. Sci.*, vol. 3, no. 10, pp.

- 218–231, 2019, doi: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.10.11.218-231>.
- [3]C. Zamora, N. Arrobo, and G. Cornejo, “El gobierno electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública,” *Espacios*, vol. 39, no. 6, p. 15, 2018, [Online]. Available: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>.
- [4]X. Barragan and F. Guevara, “El gobierno electrónico en Ecuador,” *Rev. Cienc. Unemi*, vol. 9, no. 19, pp. 110–127, 2016, [Online]. Available: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/333>.
- [5]CLAD, “Carta Iberoamericana Del Gobierno Electrónico,” Santiago de Chile, 2007. doi: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/7-Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Eléctrico-2007-CLAD.pdf>.
- [6]Asamblea Constituyente, “Constitución del Ecuador,” Montecristi, 2008.
- [7]MINTEL, “Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021,” Quito, 2018. [Online]. Available: www.gobiernoelectronico.gob.ec.
- [8]L. Contreras, “El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana,” *Encrucijada, Rev. Electrónica del Cent. Estud. en Adm. Pública*, no. 28, pp. 37–59, 2018, doi: [10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.61721](https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.61721).
- [9]J. Franco and C. Cruz, “Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015,” *Encrucijada, Rev. Electrónica del Cent. Estud. en Adm. Pública*, no. 30, pp. 25–54, 2018, doi: [10.22201/fcpys.20071949e.2018.30.65678](https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.30.65678).
- [10]C. Cruz Meléndez and A. Zamudio Vázquez, “Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico,” *Opera*, no. 21, pp. 55–77, 2017, doi: [10.18601/16578651.n21.04](https://doi.org/10.18601/16578651.n21.04).
- [11]X. Barragán, “Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador,” *Universidad Andina Simón Bolívar*, 2019.
- [12]Y. Stable, E. Álvarez, L. Bernal, and C. Sam, “Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina,” *Bibl. An. Investig.*, vol. 16, no. 1, pp. 7–22, 2020.
- [13]ONU, “E-Government Survey 2020. Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development,” New York, 2020. [Online]. Available: www.publicadministration.un.org.
- [14]Gobierno Electrónico de Ecuador, “Ecuador escala posiciones en el ranking mundial sobre el desarrollo del Gobierno Electrónico,” 2021. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/ecuador-escala-posiciones-en-el-ranking-mundial-sobre-el-desarrollo-del-gobierno-electronico/#:~:text=Según revela el informe>
- “E,rango de 0 a 1.
- [15]Asamblea Nacional, *Constitución del Ecuador*. Ecuador, 2008, pp. 1–218.
- [16]Congreso Nacional, *Ley de Comercio Electronico, Firmas y mensajes de datos*. Ecuador, 2002, pp. 1–17.
- [17]Asamblea Nacional, *Codigo Organico de Organizacion Territorial Descentralizado*. Ecuador, 2019, pp. 1–180.
- [18]Congreso Nacional, *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Ecuador, 2004, pp. 1–13.
- [19]Asamblea Nacional, *Ley Orgánica de Participación Ciudadana*. Quito, Ecuador, 2011, pp. 1–25.
- [20]Asamblea Nacional, *Ley Orgánica de Telecomunicaciones*. Ecuador, 2015, pp. 1–40.
- [21]Asamblea Nacional, *Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación*. Ecuador, 2016, p. 113.
- [22]Asamblea Nacional, *Codigo Orgánico Administrativo*. Ecuador, 2017, pp. 1–74.
- [23]Ministerio del Trabajo, *Norma Técnica para regular el Teletrabajo en el sector público*. Ecuador, 2017, pp. 1–8.
- [24]Asamblea Nacional, *Políticas Públicas del Sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información 2017-2021*. 2017, pp. 1–32.
- [25]M. Sánchez Morón, “La coordinación administrativa como concepto jurídico,” *Doc. Adm.*, vol. 231, 2016, doi: [10.24965/da.v0i230-231.5284](https://doi.org/10.24965/da.v0i230-231.5284).
- [26]M. Baquerizo, “Mecanismos de seguimiento de la Convención Interamericana contra la corrupción en el Estado ecuatoriano para la contratación pública,” 2019.
- [27]C. Espín, “Vulnerabilidad en el ámbito de la capacidad contractual del Sistema Nacional de Contratación Pública y de su procedimiento,” 2016.
- [28]W. Chamorro, “Análisis jurídico sobre la subasta inversa electrónica en el proceso de contratación pública,” 2019.
- [29]J. González Tamayo, “El régimen ecuatoriano de contratación pública: entre el proteccionismo y la apertura comercial,” *Rev. Derecho*, vol. 25, no. 25, pp. 5–26, 2016.
- [30]R. Hernández-Sampieri and C. Mendoza, *Metodología de la Investigación*, Primera ed., vol. 1. Mexico, 2018.
- [31]D. Clavijo, D. Guerra, and D. Yáñez, *Método, metodología y técnicas de la investigación aplicada al derecho*, Primera ed. Bogotá: Universidad de Pamplona, 2014.
- [32]C. López Leones, “La contratación pública y su impacto en la gestión de las MIPYMES de Manabí, Ecuador,” *La contratación pública y su impacto en la gestión*

las MIPYMES Manabí, Ecuador, vol. 4, no. 1, pp. 3–16, 2018.

[33] Asamblea Nacional, Constitución del Ecuador, vol. 449, no. Principios de la participación Art. 2008, p. 67.

[34] F. Ejecutiva, Registro Oficial N° 146. 2013.

[35] J. S. Miguel-Giralt, “Contratación pública y colusión. Derecho de competencia frente al derecho administrativo,” *Vniversitas*, vol. 66, no. 135, pp. 377–420, 2017, doi: 10.11144/Javeriana.vj135.cpcd.

[36] N. Chiriboga, “Análisis jurídico del régimen especial de contratación pública en el ámbito de la comunicación social en el Ecuador,” 2018.

[37] J. González, “Régimen jurídico del nuevo sistema de contratación pública ecuatoriano en el contexto internacional,” 2016.

[38] J. Torres, “La teoría del Garantismo poder y constitución en el Estado contemporáneo,” *Rev. Derecho*, vol. unknown, no. 47, pp. 138–166, 2017.

[39] A. Santiago, “Sesión privada del Instituto de Política Constitucional del 3 de abril de 2008,” *An. la Acad.*

Nac. ciencias morales y políticas, vol. 1, pp. 8–26, 2008.

[40] G. Aguilera Izaguirre, “La calidad y su incorporación en la Administración Pública,” *Soc. Estado y Territ.*, vol. 3, no. 1 (5), pp. 82–98, 2017.

[41] E. J. Arnoletto, “La calidad en la administración pública,” *Univ. Córdoba*, 2017.

[42] M. Villoria, “El papel de la Administración pública en la generación de calidad democrática,” *Reforma y Democr.*, vol. 2016-June, no. 65, pp. 5–38, 2016.

[43] A. ARGÜELLES, “Calidad total en la administración pública: la experiencia de SECOFI,” *Gest. y Polit. publica*, vol. 4, no. 2, pp. 431–451, 2017.

[44] J. Escobar, M. Real, P. González, and A. Casco, “Manuales de Pprocedimientos en la Administración Pública. Garantías de Cumplimiento de los Principios Constitucionales.,” *Rev. Mag. las Ciencias*, vol. 2, pp. 1–12, 2017.

[45] J. R. Granados, “El principio de transparencia en la actividad contractual de la administración pública . Especial referencia a la administración local.,” 2018.

RESUMEN CURRICUAR



Carlos Fernando Pico Valencia. Carlos Fernando Pico Valencia. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Abogado de los Tribunales de la República del Ecuador por la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, Postgrado Diplomado Superior en Investigación en Derecho Civil en la Universidad UNIANDES, Diploma Superior en Gobernabilidad y Liderazgo Político por IDE Business School. Asesor de Prefectura del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua



Wagner Guillermo Salazar Sánchez. Abogado, Doctor en Jurisprudencia por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito. Postgrado en Derecho Tributario, Universidad de Salamanca-España. Especialista en Legislación Tributaria por la Universidad Subregional Andina, Quito. Maestría en Economía con mención en Descentralización y Desarrollo Local, Universidad de las Américas, Quito con Distinción Summa Cum Laude. Profesor invitado Pontificia Universidad Católica del Ecuadoren sede Ambato y otras universidades del país. Ex Director de Asesoría Jurídica de la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas, AME, Quito