



Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Derecho

Máster Universitario en Dirección en la Gestión Pública

La Administración electrónica y su influencia en la Gestión Pública de la SUNEDU (2015 – 2020)

Trabajo fin de estudio presentado por:	María del Pilar Aguayo Delgado
Tipo de trabajo:	Modernización de la Administración Pública
Director/a:	Dr. Alejandro Palomo Garrido
Fecha:	2022

Resumen

La presente investigación es aplicada al sector público tomando como unidad de análisis la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, ubicada en Calle Aldabas N° 337 – Urb. Las Gardenias – Surco. Lima - Perú, la cual tiene como objetivo determinar los factores de la Administración electrónica que influyen en la gestión pública de la SUNEDU, a fin de promover la ecoeficiencia y determinar la influencia de la prestación de servicios a través de las TIC en la gestión pública de la SUNEDU, con la finalidad de promover la simplificación administrativa.

En ese sentido, en el presente trabajo lo que se pretende es identificar que los factores de la Administración electrónica influyen en la gestión pública de la SUNEDU y también influye significativamente la prestación de servicios a través de las TIC. Para ello, se examinarán los conceptos básicos, así como los servicios en línea que se han ido implementando.

Palabras clave: Administración electrónica, Gestión Pública, Ecoeficiencia, Simplificación administrativa, Gobierno electrónico.

Abstract

The present investigation is applied to the public sector taking as analysis unit the National Superintendence of Higher University Education - SUNEDU, located at St. Aldabas N° 337 - Urbanization The Gardenias - Surco. Lima - Perú, which aims to determine the factors of electronic administration that influence the public management of SUNEDU, in order to promote eco-efficiency and determine the influence of the provision of services through ICT in the SUNEDU public management, in order to promote administrative simplification.

In this sense, in this work what is intended is to identify that the factors of the electronic Administration influence the public management of SUNEDU and also significantly influence the provision of services through ICT. For this, the basic concepts will be examined, as well as the on line services that have been implemented.

Keywords: Electronic administration, Public Management, Eco-efficiency, Administrative simplification, e-government.

Índice de contenidos

1. Introducción	6
1.1. Justificación del tema	9
1.2. Problema y Finalidad del Trabajo	10
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2. Objetivos Específicos	14
2. Marco teórico y desarrollo.....	14
2.1. Investigaciones relacionadas con el tema	14
2.2. Bases Teóricas sobre la Administración electrónica y la Gestión Pública	27
2.2.1. Administración electrónica.....	27
2.2.2. Gestión Pública	32
2.3. Pilares y Valores del Gobierno electrónico.....	34
2.4. Modelos de evaluación del Gobierno electrónico.....	36
2.5. Factores que influyen en la intención de aplicar el Gobierno electrónico	37
2.6. De la Administración de papel a la e-Administración: Los servicios en línea de la SUNEDU.....	38
3. Reflexiones en torno a la problemática y a la implementación de la Administración electrónica en la SUNEDU	46
4. Conclusiones.....	50
Referencias bibliográficas.....	56

Listado de abreviaturas	63
Anexos.....	64

1. Introducción

Hoy en día el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) e Internet, ha cambiado la manera en que vivimos, es una revolución digital. A medida que esta nueva etapa avanza, hace indispensable estar conectados y *on-line*, a través de redes con individuos, instituciones y culturas de todo el mundo, con otros idiomas y distintas costumbres. Es así que, el proceso de globalización ha hecho posible que ya no existan fronteras y que se adopten conocimientos de otros países para desarrollar su economía y sociedad. Desde el siglo XX los avances tecnológicos han hecho posible que las redes sociales se expandan gracias a la comunicación en cuestión de segundos a pesar de encontrarse en distintos continentes.

El Gobierno electrónico en América Latina ha crecido significativamente durante la última década. Aunque no se hayan realizado estudios comparativos sobre la región, sí existen importantes avances en diferentes aspectos del e-gobierno. En cuanto al índice propuesto por el *e-Gov index*, se concreta en distintas dimensiones del desarrollo de Internet en el ámbito gubernamental (servicios públicos en línea, índice de infraestructuras de telecomunicaciones, índice de capital humano e índice de participación electrónica). Se analizó el avance de los países de la región en los últimos años en materia de Gobierno electrónico examinando diferentes fuentes de información sobre estrategias nacionales, portales de prestación de servicios electrónicos, iniciativas de interoperabilidad e intercambio de datos e información (CRIADO y GARCIA 2013).

Asimismo, RODRÍGUEZ (2021, p. 165) sostuvo que «El gobierno digital en América Latina ha tenido auge en la última década, producto del paradigma de la sociedad del conocimiento en donde se proyecta el empleo de las tecnologías de la información (TIC) con mayor predominio en función de construir una comunidad con mayor acercamiento a lo digital como una forma de agilizar la administración pública».

Al respecto, es importante precisar que, los factores que promueven un eficiente gobierno electrónico son: (i) la conectividad a internet, (ii) la independencia económica del gobierno y (iii) la visión democrática de la información.

De lo antes expuesto, es importante precisar que, el Gobierno Electrónico constituye la oportunidad de dar respuesta plena al reto de conseguir una gestión pública más eficiente y de establecer pautas de colaboración entre Administraciones Públicas. Por lo tanto, los Estados deben considerar la necesaria interoperabilidad de las comunicaciones y servicios que hacen posible el Gobierno electrónico. A estos efectos, dispondrán de las medidas necesarias, para que todas las administraciones públicas, cualquiera que sea su nivel y cualquiera que sea su respeto a su autonomía, establezcan sistemas interoperables (Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, 2007, punto 24) citada por CRIADO (2009, p. 25).

En este contexto, el presente trabajo analiza el impacto que tiene la simplificación administrativa (procedimientos y trámites en línea) a través de los servicios en línea, considerando a la SUNEDU, como institución modelo del Sector Público, que contribuye en el cuidado del medio ambiente, gracias a las bondades que ofrece en sus servicios, como las Constancias de Inscripción en línea de los grados académicos y títulos profesionales otorgados por las universidades, instituciones y escuelas de educación superior que se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Grados y Títulos que administra la SUNEDU.

La investigación planteada busca conocer la teoría y los conceptos de la Administración electrónica, Gobierno electrónico, Gestión Pública, Ecoeficiencia, Simplificación administrativa, con lo cual se accede a conocer la importancia de la Administración electrónica en las instituciones del Sector Público, toda vez que su aplicación de forma fluida permite rebajar costos, lo cual genera significativos ahorros económicos y permite reducir el tiempo en la atención al usuario. Ello implica un mejor servicio para los ciudadanos y de mejor calidad.

Desde el punto de vista metodológico la presente investigación es un estudio descriptivo y analiza el desarrollo del Gobierno electrónico en el contexto internacional y nacional y su influencia en la gestión pública, según las fuentes y la revisión bibliográfica de diversos autores citados en el presente trabajo, teniendo en cuenta, además, en este estudio comparativo, la temporalidad o la historicidad con la que se abordará dicho desarrollo. De esta manera, este Trabajo de Fin de Máster aportará para otras investigaciones sobre la Administración electrónica y su aplicación en otras instituciones públicas.

En tal sentido, metodológicamente esta investigación se guiará por diversos estudios realizados por varios autores, como por ejemplo el estudio del Gobierno electrónico en

América Latina por CRIADO (2009) y la Gobernanza y calidad en la gestión pública por MOYADO (2011), entre otros.

Ahora bien, cuando hablamos de la Modernización de la Administración Pública, nos referimos al uso de las TIC, por la eficiencia con relación al *e-government* en las administraciones públicas. En ese sentido, nos hacemos la siguiente pregunta: ¿Cómo la prestación de servicios a través de las TIC influye en la gestión pública de la SUNEDU?

La presente investigación se relaciona directamente con el concepto y desarrollo del gobierno electrónico. Para entender dicho concepto HIDALGO y MOREIRA (2020, p. 947) señalaron que «(...) las TIC y el gobierno electrónico contribuyen al crecimiento económico, social, cultural, la modernización del Estado y distribución con equidad, así como a desarrollar plataformas virtuales (...)».

Es importante señalar que diversos autores afirman que el *eGovernment* es un componente muy importante y se refleja en el uso intensivo de las TIC para mejorar la prestación de los servicios públicos y esto ha ido evolucionando con el tiempo, siendo la experiencia del usuario público cada vez más satisfactoria, teniendo en cuenta el desarrollo de capacidades dentro del sector público en áreas como la interoperabilidad, las plataformas digitales y el rediseño de procesos.

Las administraciones, como en el caso de la SUNEDU, en su afán por mejorar sus servicios, ofreciéndolos de manera *on-line* pueden guiarse por este tipo de estudios, con la finalidad de encaminar sus acciones hacia la calidad y eficiencia con la prestación de servicios mediante la utilización de las TIC.

De esta manera, es importante precisar que la transparencia y la mejora de los servicios están convirtiendo al gobierno en línea en un medio por el cual los ciudadanos pueden acceder a la información, además, el Gobierno electrónico permite el desarrollo a los países que han implementado sus servicios en línea.

Bajo dicho contexto, en el presente estudio, se identificó que la problemática giraba en torno a que los trámites y servicios que inicialmente brindó la SUNEDU, eran de forma presencial y los usuarios de todo el Perú, debían asistir personalmente a las instalaciones de la institución para realizar los trámites, y estos a su vez afectaban a los usuarios, con la pérdida de tiempo

para recabar la constancia de inscripción del grado académico o título profesional que se encontraba inscrito en el Registro Nacional de Grados y Títulos que administra la SUNEDU.

En ese sentido, la modernización del servicio antes mencionado contribuirá con la mejora en la gestión pública, por aquella razón, se ha determinado el tema del trabajo «La Administración electrónica y su influencia en la Gestión Pública de la SUNEDU (2015 -2020)».

En este trabajo se desarrollan temas relacionados con el contenido propio del estudio como se aprecia a continuación:

- La primera parte, está destinada a la descripción del problema, la definición de los objetivos y la justificación.
- La segunda parte, desarrolla el marco teórico y abarca la información teórico conceptual que respalda el presente trabajo, dando inicio con la conceptualización sobre la Administración electrónica que contiene conceptos, características, los que coadyuvaran a comprender sobre la modernización de la Administración y como la Administración de papel se transforma en la e-Administración. De igual forma, se aborda la conceptualización sobre la gestión pública, se describe los conceptos y la importancia de la investigación.
- La tercera parte, presenta el análisis realizado y finaliza con las conclusiones como resultado de todo lo abordado.

Finalmente, en el presente trabajo lo que se pretende es identificar que los factores de la Administración electrónica influyen en la gestión pública de la SUNEDU y también influye significativamente la prestación de servicios mediante las TIC. Para ello, se examinarán los conceptos básicos, así como los servicios en línea que se han ido implementando.

1.1. Justificación del tema

Este Trabajo de Fin de Máster es de vital importancia, porque aborda el tema sobre los gobiernos que aspiran a una mejor calidad de vida para la ciudadanía y que impulsan los servicios con el uso de las tecnologías, a fin de la descentralización de dichos servicios y una mayor transparencia, con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para reorganizar los procedimientos de las entidades públicas.

En tal sentido, este trabajo va a aportar mayor conocimiento al estudio sobre la calidad del servicio público en las Entidades del Sector Público, que promueven la ecoeficiencia, a través de los procedimientos y servicios en línea a favor de la ciudadanía, a fin de lograr que la gestión pública sea consecuente con la protección del medio ambiente.

Por lo antes expuesto, este trabajo pretende marcar una línea de tiempo en el desarrollo de la Administración de papel a la e-Administración y así, poder mejorar los servicios ofrecidos por las administraciones públicas.

1.2. Problema y Finalidad del Trabajo

Las administraciones públicas vienen utilizando diversos medios en el desarrollo de su actividad. Sin embargo, en los últimos años los medios electrónicos han tenido un impacto diferente en la medida en que se han convertido en catalizador del surgimiento de nuevos modelos de administración pública. Así, las administraciones públicas están utilizando los medios electrónicos como motor de desarrollo, como elemento de transformación económica y social de nuestras sociedades. Por tanto, estas acciones se corresponden con los cambios que están experimentando las sociedades occidentales en las postrimerías del siglo XX y el inicio del XXI y que se ha venido a conocer generalmente como sociedad de la información (CERRILLO 2008).

En ese marco, el gobierno electrónico generó un cambio de pensamiento, modificando la estructura de la gestión pública. Del mismo modo, el marco normativo y la institucionalización de la Administración electrónica es primordial para fomentar su desarrollo, incluyendo la utilización de las TIC y la participación de los actores como protagonistas de los procedimientos.

Dentro de los estudios sobre la administración electrónica, el secretario de la administración local, letrado especialista en Derecho Digital y experto en administración electrónica, Víctor Almonacid, desarrolló una guía práctica para que los Ayuntamientos puedan avanzar en el desarrollo de una administración más ágil y eficiente, a través de la simplificación y digitalización de sus servicios, a fin de mostrar un camino a los Ayuntamientos pequeños y medianos hacia la necesaria digitalización de sus procesos, simplificando al mismo tiempo la

burocracia de cara a la ciudadanía («La guía para la digitalización de la Administración pública al alcance de todos» 2021).

VIÑARÁS (2017, p. 204) sostuvo que «cuando hablamos de Administración electrónica no solo nos referimos al uso de las TIC en la Administración pública, sino que también conlleva un cambio en la organización del trabajo y la necesidad de nuevas habilidades entre los trabajadores». Estos posibilitarán una mejora en los servicios públicos y una adecuada atención al ciudadano.

CERRILLO (2008, p. 9) afirma que «el uso de los medios electrónicos permite a las administraciones públicas prestar los servicios públicos de manera más ágil, eficaz y eficiente; relacionarse con los ciudadanos, las empresas y las organizaciones (...)». Por ello, los medios electrónicos son utilizados a diario por las administraciones públicas para mejorar la prestación de los servicios públicos, facilitar las relaciones con los ciudadanos y las organizaciones, así como también, canalizar la relación con otras entidades públicas e impulsar el desarrollo económico y social de una manera más participativa y transparente.

Es importante precisar que, una Administración pública electrónica es una institución más transparente; sin embargo, su función principal es estar al servicio del ciudadano y el objetivo es prestar un servicio de la forma más eficiente y eficaz posible. Así, el ciudadano debe encontrar en la Administración electrónica una ayuda y no un freno o una barrera que le impida acceder a estos recursos (VIÑARÁS 2017).

A pesar del impacto positivo que los medios electrónicos pueden tener en las administraciones públicas y en sus relaciones con los ciudadanos, así como de los importantes avances realizados en los últimos años, los medios electrónicos aún no han permitido una transformación real de las administraciones públicas. Asimismo, no se puede olvidar la conocida expresión de la OCDE, «la tecnología es un facilitador, pero no una solución» (CERRILLO 2008).

El gobierno electrónico incorpora medios electrónicos y se acompaña de la reformulación de los procedimientos y las organizaciones. También incluye un cambio institucional, para adaptarse a las necesidades de las sociedades. Esto debe estar impulsado por un marco legal que permita garantizar el pleno ejercicio de los derechos y obligaciones de la ciudadanía.

Por ello reconoce que los efectos de los medios electrónicos sólo se conseguirán en la medida en que también se introduzcan cambios en las estructuras, en los procesos y en la manera como trabajan y se organizan los poderes públicos. En esta misma línea, la Comisión de la Unión Europea en su comunicación sobre «El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa» [COM (2003) 567 final] afirma que «el énfasis no debe ponerse en las TIC propiamente dichas, sino en su utilización combinada con los cambios organizativos y con nuevas aptitudes encaminadas a mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y las políticas públicas» (CERRILLO 2008, p. 12).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define el Gobierno Electrónico como la oportunidad de desarrollar una nueva relación entre el Gobierno, los ciudadanos y las empresas a través de las TIC, permitiendo la difusión y recopilación de información y servicios tanto dentro como fuera del Gobierno para la prestación de servicios y la toma de decisiones.

Asimismo, la Carta Iberoamericana de Gobierno electrónico (CLAD 2007), entiende las expresiones de «Gobierno electrónico» y de «Administración electrónica» como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

En línea con lo señalado, se puede colegir que de las definiciones descritas existen ciertos elementos: el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) e Internet, lo cual favorece y facilita la entrega de servicios a los ciudadanos, la transparencia y la mejora de las relaciones entre las instituciones públicas.

Bajo dicho contexto, el Estado Peruano reconoce el papel que hoy cumple el Gobierno electrónico para el desarrollo tecnológico del país y; en ese contexto, la Agenda Digital Peruana 2.0 sostuvo que: «el Gobierno electrónico, ha pasado de ser el concepto que inició la revolución tecnológica en las administraciones públicas al convertirse en la herramienta necesaria que está permitiendo la readecuación y cambio en las instituciones, centrándose en el ciudadano» (ONGEI 2011, p. 56), esto significa que, dicha transformación no sólo impulsa

una modernización institucional a través del uso intensivo de las TIC en sus procesos internos, sino mejora la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas.

En lo concerniente al presente trabajo, el 5 de enero de 2015, la SUNEDU inició su funcionamiento como organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Educación, que tiene a su cargo, entre otras cosas, la administración del Registro Nacional de Grados y Títulos. Así, la institución reguló sus procedimientos y servicios. Entre los cuales se encuentra la constancia de inscripción de grados y títulos, servicio que se requiere para hacer trámites en el territorio nacional, ante instituciones públicas y/o privadas. Esta constancia desde inicios de la SUNEDU se otorgó en la sede de la institución de manera presencial, lo cual estuvo regulado por el primer Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos de la SUNEDU¹, y en su artículo 21° estableció que, dicho servicio de emisión de «Constancia de inscripción» solicitado por la ciudadanía tenía una duración de dos (02) días hábiles.

Sobre el particular, surgió una gran necesidad por parte del Estado por agilizar, optimizar y transparentar los procesos y/o actividades del sector público, lo cual motivó en que se utilice de forma acelerada las tecnologías de información y comunicación (TIC) para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, a fin de que se trabaje de manera más óptima, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades del Gobierno, creando plataformas compatibles. Para tales efectos, el Gobierno electrónico (en adelante, GE) es la transformación de todo Gobierno, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC. Por tal razón, el GE se basa y se aplica en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, así como simplificar los procedimientos de la institución.

Por lo expuesto, el presente trabajo tiene como finalidad elevar la importancia que tiene la Administración electrónica y el rol que cumple el adecuado manejo de la información dentro de la administración pública, en el marco de la modernización del sector público, siendo una

¹ Perú. Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos de la SUNEDU, del 24 de diciembre del 2015. Aprobado por la Resolución del Consejo Directivo N° 009-2015-SUNEDU/CD.

herramienta eficiente, para la entrega de servicios óptimos, rápidos y transparentes a los ciudadanos.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Analizar la modernización de la Administración Pública, a través del uso de las TIC, y su influencia en la gestión pública de la SUNEDU.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar que la prestación de servicios a través de las TIC influye en la gestión de la Administración Pública.
- Contrastar la evolución del Gobierno electrónico a nivel nacional e internacional y su implementación en la SUNEDU.
- Describir el desarrollo conceptual de la Administración electrónica y la Gestión Pública.
- Evidenciar la importancia de la implementación y desarrollo de los servicios en línea en la Administración Pública.

2. Marco teórico y desarrollo

2.1. Investigaciones relacionadas con el tema

Los antecedentes que se presentan a continuación se consideran necesarios en el presente trabajo, a fin de explicar el porqué de la investigación, los cuales se enmarcan en el ámbito nacional e internacional. Es así que, «desde finales del siglo XX y principios del XXI, hemos asistido a un proceso de transformación de la sociedad de carácter mundial, en el que las nuevas tecnologías y, dentro de éstas, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), han jugado un papel esencial» (ARAGUÁS 2012, p. 110).

Al respecto, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó en el año 2001 la celebración de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) y en esta nació la

Declaración de Principios de Ginebra, la cual se caracterizaba en tener una serie de principios ligados al uso de las TIC (ARAGUÁS 2012).

En sus inicios, los países firmantes declararon el compromiso para que exista igualdad en la utilización de las TIC y no se genere desigualdad en el acceso a Internet. De esta forma, se reduciría la denominada «brecha digital», esto contribuye, además, al desarrollo sostenible de los pueblos y a mejorar su calidad de vida.

Por otro lado, en Lisboa la estrategia adoptada en el año 2000, estableció el objetivo de convertir a Europa en la economía más competitiva y dinámica del mundo y reconoció la necesidad urgente de que el continente de Europa explotase las nuevas oportunidades de la actual economía y, particularmente, Internet. De esta manera, las administraciones públicas vienen impulsando distintos proyectos para facilitar la extensión del uso de los medios electrónicos y la inserción en la sociedad de la información. Para tales efectos, la manifestación concreta de este papel lo encontramos en la utilización de las tecnologías como motor de transformación para la sociedad. Asimismo, para CERRILLO (2008), significó mucho las estrategias de la administración electrónica.

De esta manera, en la Cumbre sobre la Sociedad de la Información del año 2004, se sostuvo que las estrategias de e-administración tienen que centrarse, principalmente, en la innovación. En esta misma línea se había pronunciado en España la Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (Comisión Soto), al afirmar que el desarrollo de la administración electrónica es una medida fundamental para el desarrollo de la sociedad de la información. Desde esta perspectiva las administraciones públicas han ido adoptando estrategias para incorporar los medios electrónicos en las administraciones públicas e ir favoreciendo el surgimiento de un actual modelo de administración pública, hacia la administración electrónica (CERRILLO 2008).

Bajo dicho contexto, a nivel europeo se han ido desarrollando diversas políticas de administración digital con rasgos peculiares, como el proceso de digitalización en los principales estados miembros de la Unión Europea – UE. La Comunicación e-Europe de 8 de diciembre de 1999 «Una sociedad de la información para todos» representa el primero de estos actos. Emanada en ocasión del Consejo Europeo de Lisboa del 23 – 24 marzo de 2000, refiere sobre la liberalización del sector de telecomunicaciones y del marco jurídico

representado por la directiva para el comercio digital, sienta los cimientos en que se fundamentará la actuación de la Unión Europea en el futuro e identifica diez acciones prioritarias para la implementación de la agenda digital.

En este contexto, MORALES *et al.* (2020, p. 215) afirman sobre la administración pública lo siguiente:

Las administraciones públicas (Rose & Grant, 2010) han incorporado nuevas prácticas en las que los principales protagonistas son los ciudadanos (Lufunyo, 2013; Al-Sobhi *et al.*, 2010) y las TIC, a través, de un proceso de empoderamiento por parte de los usuarios en la utilización de los servicios tecnológicos que ofrece cada dependencia estatal (Müller, Gil-García y Tirelli, 2018). Uno de los principales desafíos de estas entidades es lograr el reconocimiento de las poblaciones a las que sirven, estos esfuerzos estarán encaminados a brindar una mejor calidad en los servicios, promover mayor participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones (Zoo, Lee & Yoon, 2012), fortalecer relaciones con las diferentes instituciones del estado, reducir la burocracia y ser más eficientes.

Respecto a la digitalización de la administración, GOMIS (sin fecha, p. 62) afirma lo siguiente:

El paso de la administración a la e-administración ha supuesto que el funcionario modifique la naturaleza de su relación con sus propios compañeros y la política. Al intensificarse la diversidad, velocidad y capacidad de control sobre los canales de comunicación administrativos, el funcionario tiene que adaptarse a una nueva relación a su propio lugar en la administración, así como en la sociedad. Empero, se ha modificado más sustancialmente la relación entre los gestores de las AAPP y los políticos que entre los funcionarios de base y los políticos. En la digitalización de las AAPP, el vínculo entre políticos y burócratas ha seguido siendo de coordinación e interdependencia.

El desarrollo tecnológico del gobierno electrónico, en línea con las exigencias innovadoras del siglo XXI, ha impactado en el empleo público desde diferentes ángulos. Uno de ellos es la adaptación que ha tenido el empleador público a los procesos de digitalización que suponen la conversión del formato papel a digital para facilitar los trámites públicos al ciudadano mediante la implantación de aplicaciones *on line* que favorecen la comunicación con la Administración Pública. El informe del Observatorio de la Administración Electrónica (2018) sobre el desarrollo de la administración electrónica en la Administración General del Estado

indica que los servicios públicos digitales en España forman parte de los procedimientos administrativos (MARÍN 2020).

El e-Gobierno y el papel de las TIC, a lo largo del tiempo, han contribuido a mejorar el nivel de los servicios públicos, la transparencia e inclusión de los ciudadanos. Es así que, el rol fundamental que las administraciones públicas desempeñan apoyan al proceso de modernización de la economía y satisfacción de las expectativas legítimas de eficiencia, mejorando la calidad de los servicios demandados por los ciudadanos.

En tal sentido, resulta necesario precisar que estas tecnologías, combinadas con las telecomunicaciones, están revolucionando el mundo que conocemos y llevándolo hacia una era digital. Así, dicha revolución proviene de la innovación tecnológica y de todas las posibilidades que ofrece.

En lo que respecta al acceso a las TIC, DURAN (2009, p. 116) afirma que: «En la Unión Europea, el acceso para todos a las TIC, y la lucha, por tanto, contra la brecha digital, es una de las cuestiones prioritarias objeto de seguimiento por parte de la Comisión Europea». Lo antes mencionado, se ha reflejado en múltiples documentos, como la Comunicación (2003) 567 final, de 26 de septiembre de 2003 sobre el papel de la administración electrónica en el futuro de Europa, reforzada por la Comunicación (2006) 173 final, relativa al Plan de acción sobre administración electrónica i2010 – acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos.

Ahora bien, en relación a la simplificación normativa para las Administraciones Públicas, existe una aproximación razonable por simplificar la regulación existente, posibilitando -siempre que sea posible- el uso de mecanismos de control ex-post, aligerando la presión de nuestra legislación electrónica demasiado garantista, a través de otro modelo que permita la verificación posterior de los datos registrados en el procedimiento y se basen en los principios constitucionales de eficiencia y eficacia, sin olvidar la seguridad jurídica (GALÁN 2013).

En Europa, el país de Alemania, viene utilizando una estrategia de administración digital fundamentada en el programa eGobierno 2.0 en el que se identifican diversas acciones: la creación de una infraestructura de comunicación digital segura y sin barreras; expandir la oferta de servicios públicos informáticos; la implementación de documentos personales electrónicos y la cooperación horizontal entre administración y empresas (SILVI y SILVI 2015).

En Francia, el eGobierno se volvió en una prioridad política del gobierno francés y en el año 2004, se lanzó el plan denominado ADELE, un proyecto nacional para la racionalización, simplificación y ampliación de una vasta serie de servicios públicos, que tuvieran que realizarse en línea las 24 horas del día. En el año 2007, de la iniciativa «Révision générale des politiques publiques» para la reducción del gasto público, nació el programa de eGobierno «Digital France 2012» para la modernización del Estado. Asimismo, se ha logrado la reorganización digital de la administración francesa, la realización de la plataforma de eProcurement del Estado, la oficina de Registro civil digital, la tarjeta electrónica de salud «Vitale», y la realización de dos web de servicio público: el portal «service-public.fr» en que se hallan todas las informaciones relacionadas a los servicios públicos y la máquina administrativa del Estado, y «mon.service-public.fr» para el acceso personalizado a los servicios *on-line* (SILVI y SILVI 2015).

El Reino Unido publicó en el año 2005 la estrategia: «UK: Transformational Government – Enabled by Technology», a fin de promover las nuevas tecnologías para el desarrollo económico, la justicia social y la reforma de servicios públicos. El eGobierno, se utilizó para mejorar la infraestructura interna y fomentar los servicios transnacionales en aras de responder a la demanda de movilidad de la new economy y mejorar la calidad de la vida de ciudadanos y empresas. Dicha estrategia ha sido completada por el plan de actuación «Putting the frontline first: smarter government» de diciembre de 2009, de medidas concretas para la modernización administrativa en el decenio 2010 – 2020 (SILVI y SILVI 2015).

En España los primeros pasos en la reforma digital del Estado se dieron entre los años 1999 y 2001 con el programa «Iniciativa XXI para el desarrollo de la sociedad de la información». La normativa, inspirada por las políticas de la Unión Europea, prevé el derecho a comunicarse de forma electrónica con la administración. Así, se ha desarrollado un portal de sede electrónica para el disfrute de servicios, agilizando las tramitaciones correspondientes y simplificando la actuación de los poderes públicos. En la web www.administración.gob.es se halla el punto de acceso general a los servicios digitales de la administración del Estado; el portal, de fácil acceso se conecta con alrededor de 1200 servicios públicos en línea, ofrecidos por las administraciones (SILVI y SILVI 2015).

Posteriormente a ello, DURAN (2009, p. 120) sostuvo lo siguiente:

En España, entre otras acciones, debemos tener en cuenta la Ley 56/2007, del 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, que en su articulado incluye medidas dirigidas en particular a las Administraciones Públicas, para que garanticen un nivel medio de accesibilidad en sus páginas web para discapacitados y personas de edad avanzada, así como la obligación de impulsar en colaboración con las Comunidades Autónomas, la banda ancha con independencia de la tecnología que sea utilizada.

La aplicación del gobierno electrónico, reducirá los tiempos de espera y eliminará las tareas manuales. Asimismo, traerá importantes beneficios en el funcionamiento de la Administración Pública: por un lado, la reducción de un promedio del 25% en el tiempo de trabajo y, por otra parte, el aumento de la eficiencia en la gestión de los servicios públicos (MARÍN 2020).

BARRIUSO (2007, p. 19) sostuvo que «la implantación de la Administración electrónica a la actividad administrativa de las AAPP de forma fiable y segura, en las relaciones entre ellas y con los ciudadanos, implica no solo desarrollar servicios *on-line* sino redefinir conceptos y políticas de seguridad» para este nuevo entorno, donde las notificaciones telemáticas, a través de registros telemáticos, son el exponente más significativo, hoy, de esta evolución, que configura una relación radicalmente distinta de la tradicional, basada en el papel.

A lo anterior, puede sumarse que, el desarrollo de la Administración electrónica es prioridad del Gobierno, la cual está vinculada a la expansión de la Sociedad de la Información. Por ejemplo, en España el avance de la Administración electrónica, a través de la presentación por vía telemática de escritos, documentos y solicitudes, ha sido fundamental. El Gobierno electrónico, con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas, ha mejorado los servicios públicos y los procesos, reforzando las políticas públicas (ARAGUÁS 2012).

La promoción efectiva del uso de las herramientas tecnológicas, en los trámites telemáticos de los procedimientos administrativos, mediante el Internet, implica la identificación digital, el registro, el intercambio y el archivo de documentos electrónicos, la accesibilidad sin costes, la neutralidad tecnológica, etc. Con la pretensión de que se pueda intercambiar información personal, y enviar notificaciones y resoluciones administrativas por vía telemática de forma

segura, gratuita y fiable, tanto desde ubicaciones y sistemas fijos como móviles y con una disponibilidad de 24 horas los 365 días del año. Por tanto, un Documento Electrónico Abierto, con formatos estándar, basado en un Trámite Único Electrónico, y en una Ventanilla Única Virtual o Registro Único Electrónico, en las administraciones públicas adaptadas para la ciudadanía, potencia su eficacia y transparencia en la interrelación electrónica entre ciudadanos y administración. Asimismo, garantiza la plena interoperabilidad (BARRIUSO 2007).

PÉREZ (2018, p. 18) ha señalado que «En las últimas décadas, la Administración ha utilizado intensivamente la tecnología de la información para automatizar tareas. Las características y efectos de esta automatización, en la mayor parte de ocasiones, no son diferentes a las que experimentan otras grandes organizaciones privadas, en el intento de adaptarse a la nueva situación del mercado y de competencia que trae consigo la generalidad y globalidad del uso de la tecnología de la información».

Para el autor, la administración electrónica es la oportunidad más atractiva para conseguir transparencia y cercanía en las relaciones con los ciudadanos. La imagen de la Administración *on-line* o en línea es accesible todos los días de la semana y está al alcance de todos los usuarios.

Por otro lado, en Colombia se elaboró la Guía de Gobierno electrónico local: servicios electrónicos orientados al ciudadano, con la finalidad de concretar un Gobierno electrónico con el uso de las nuevas tecnologías, un gobierno de información digital, un gobierno a distancia y menos costoso que la administración tradicional (RINCÓN y VERGARA 2017).

En ese orden de ideas, la e-Administración se basa en la confiabilidad de la Administración Electrónica protegiendo los documentos electrónicos. Esto significa un nuevo proceso y cambio sobre la gestión del papel, porque se da un nuevo enfoque al procedimiento tradicional con la ruptura del uso del papel (FEIJOO 2009).

Para el autor, este tránsito del uso del papel en los trámites administrativos a la e-Administración significa el abandono a la atadura del papel, compaginando este proceso a que la administración pública camine de la mano con el uso de las TIC, para conseguir un resultado óptimo y combinar esfuerzos e inversiones. No olvidemos que el problema sobre el papel es el mismo en todas las administraciones públicas y desde el punto de vista de los archiveros no

se resuelve satisfactoriamente en ninguna administración. Si el control del papel se convierte en una realidad, las dificultades que plantea la administración electrónica serán menores. Por ello, participar en estos temas resultaría un valioso apoyo a la gestión del papel hasta el cambio de la Autoridad Reguladora electrónica.

En esa línea, dentro de la era digital nace la firma electrónica, la cual se considera hoy en día, un elemento de seguridad de la información, indispensable para el desarrollo de la Administración electrónica. Sobre el particular, BARRIUSO (2007, p. 129) afirma que «la firma electrónica avanzada se basa en un certificado digital que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados». Asimismo, fue creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control, y además se basa en un certificado que es generado mediante un dispositivo seguro de creación de firma.

Por otro lado, en Latinoamérica, el estudio del gobierno electrónico se ha convertido en una de las cuestiones más interesantes para los expertos en la reciente modernización del sector público, especialmente en lo que respecta a la cooperación potencial entre las agencias administrativas. La adopción, uso y difusión de las TIC en las organizaciones públicas ha atraído una gran atención en los últimos años, donde una serie de estudios han puesto de relieve este fenómeno, es decir, la cantidad de abundante trabajo ha surgido en torno a esta cuestión durante la última década; no obstante, en el Atlántico, se han venido abordando diferentes problemas, con diferentes metodologías y con distintos enfoques (CRIADO 2009).

Es importante precisar, como bien señalan CORTÉZ y CARDONA (2015), que el contexto histórico del *e-government* (EG) comenzó a implementarse a mediados de la década de los años noventa en América. En cualquier caso, dicha implementación no fue causal o espontánea, sino parte de una tendencia internacional.

En este contexto, se presenta una revisión de las cumbres internacionales, de los documentos y de las declaraciones de los países del continente americano, con el fin de identificar los primeros avances en materia de cooperación y coordinación multilateral para fortalecer la descentralización y democratización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y las estrategias de GE y cómo han evolucionado en los últimos veinte años.

Al respecto, existen diversas cumbres, documentos y declaraciones internacionales que dieron inicio al Gobierno electrónico en América, las cuales obran como Anexo N° 1.

Por otra parte, la voluntad política de los gobiernos para diseñar y desplegar estrategias de GE en América comenzó de manera tímida y, con el tiempo, se ha posicionado como un camino a la descentralización y a la participación ciudadana. A principios de los años noventa se hacía explícita la modernización del Estado. Posteriormente, estas intenciones se cristalizaron en formas más concretas como el comercio electrónico, el aumento de la conectividad y la ampliación de la oferta de servicios públicos en línea (CORTÉZ y CARDONA 2015).

Para los autores, existió aquella voluntad, pero a paso lento, de los representantes de los gobiernos en implementar diversas estrategias en Latinoamérica para contribuir con la modernización del Estado, gracias a la participación de la ciudadanía y a los diversos países que vieron posible descentralizar sus servicios utilizando herramientas tecnológicas que ha permitido el posicionamiento del e-Gobierno.

Respecto a la Resiliencia del Estado en América Latina, AGUDELO *et al.* (2020, p. 11) sostuvieron que «La resiliencia en el aparato del Estado frente a la pandemia está basada en su capacidad para seguir funcionando en términos de procesos administrativos, así como para continuar entregando servicios públicos. En esta última categoría existen servicios no prescindibles cuya continuidad está menos condicionada por el nivel de digitalización».

Otra métrica que puede dar una perspectiva respecto al nivel de digitalización de servicios públicos (y de su resiliencia) es el índice del desarrollo de gobierno electrónico (ver tabla).

Tabla 1. Índice de desarrollo de gobierno electrónico en América Latina

País	
Argentina	0.73
Bolivia	0.53
Brasil	0.73
Chile	0.74
Colombia	0.69
República Dominicana	0.57
Ecuador	0.61
El Salvador	0.55
Guatemala	0.50
Honduras	0.45
México	0.68
Panamá	0.61
Paraguay	0.53
Perú	0.65
Uruguay	0.79
América Latina	0.66
OCDE	0.83

Fuente: análisis Telecom Advisory Services citado por AGUDELO *et al.* (2020, p. 12)

En cuanto a la gestión de la interoperabilidad desarrollada en los países de Latinoamérica, como bien señala CRIADO (2009), en los últimos años se ha incrementado la actividad de los gobiernos latinoamericanos con el fin de lograr una mayor cooperación en el desarrollo del gobierno electrónico. Así, una de las conclusiones extraídas de los recientes desarrollos en el campo de la tecnología por parte de las administraciones públicas es la necesidad de promover la cooperación entre los diferentes países de la región. En concreto, el Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe (eLAC) es quizás la iniciativa más ambiciosa en esta área.

En lo que respecta a la aproximación comparada al gobierno electrónico en América Latina CRIADO y GARCIA (2013) consideran que la conclusión que se puede obtener es que los países latinoamericanos tienen una mejor posición en el índice de oferta de servicios públicos electrónicos (*On-line service delivery*) que en el *e-Gov index*, que mide oferta y demanda de manera conjunta. Asimismo, el lado de la oferta está más desarrollado que el lado de la demanda del gobierno electrónico en la mayoría de los países de la región. Este es, por supuesto, el caso de los principales países de preferencia (Colombia, Chile, El Salvador, México o Uruguay). Sin embargo, hay casos que se comportan en sentido contrario (Argentina, Cuba, Panamá y Uruguay), donde se percibe la existencia de un recurso humano mejor preparado que su propio gobierno, al menos especialmente en términos relativos, para sacar mayor beneficio del gobierno electrónico. En resumen, el análisis descriptivo de esta región permite deducir algunas ideas finales, por cuanto, la región corre un grave riesgo de cerrar la brecha digital en materia del gobierno electrónico, dado que el acceso marginal a las TIC e Internet por parte de grandes grupos de ciudadanos, aún está fuera de la demanda.

Por otro lado, RODRÍGUEZ (2021) reconoce que la gestión pública mediante el gobierno electrónico, en el rol de usuario, también requiere una retroalimentación con el servicio recibido, no sólo a través del trámite en línea, sino, también por la forma de obtención de lo requerido a través del mismo, debiéndose tener en cuenta, una gestión en relación a los resultados en torno a lo electrónico. De igual manera, es preciso mencionar que, recae la responsabilidad en el gobierno, en diseñar una interfaz fácil de usar y amigable para el usuario, teniendo en cuenta que, hoy en día existe desconocimiento en utilizar herramientas tecnológicas y muchos no son expertos en la informática, por tanto, es necesario brindar la debida atención, a fin de gestionar la participación de los usuarios de modo efectivo, para este propósito, hoy en día existe versatilidad en la creación de aplicaciones que se pueden movilizar desde diferentes dispositivos, lo cual es necesario para tener un internet estable.

En el año 2010, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), impulsó la creación de un foro de discusión denominado Diálogo Regional de Banda Ancha, que reunió a representantes de diversos gobiernos latinoamericanos y tuvo como objetivo identificar los aspectos clave para aplicar acciones a corto plazo, que permitan masificar un uso generalizado de la banda ancha. Los resultados del diagnóstico realizado para dicha conexión muestran que el crecimiento del acceso a Internet genera algunas dificultades en América del Sur, afectando

la velocidad de conexión, los parámetros de calidad y el precio. Estas dificultades son: economías de escala, conectividad regional imperfecta, costo del acceso internacional a Internet y alojamiento remoto de contenido (KATZ 2012).

Para el autor, el foro realizado por la CEPAL fue muy importante porque hizo posible que varios representantes de Latinoamérica participaran en una mesa de trabajo y diálogo para que se aplique en sus países diversas acciones y medidas que logren la masificación del uso de la banda ancha o acceso a internet. Asimismo, dicho encuentro internacional tuvo como objetivo la expansión del internet, lo cual fue muy importante para promover el gobierno electrónico.

En el plano concreto del sector público, se han definido actuaciones relacionadas con la mejora del entorno, la promoción del acceso, la potenciación de las capacidades, así como la mejora de la gestión pública, mediante el uso de las TIC. Particularmente, las cuestiones de acceso ponen de manifiesto la voluntad de colaboración tecnológica entre las administraciones públicas, de hecho, se pretende fomentar la interacción entre las administraciones públicas a través de Internet, especialmente, las de carácter local, así como promover un enfoque de ventanilla única para realizar las transacciones telemáticas con los ciudadanos, de forma que las diferentes administraciones logren estar interconectadas (CRIADO 2009).

En el actual contexto, MORALES *et al.* (2020, p. 216) sostuvieron sobre el Gobierno electrónico lo siguiente:

Las definiciones de este tipo de gobierno, además de tomar en cuenta las consideraciones anteriores, también buscan identificar cómo el Gobierno electrónico agrega un valor especial al gobierno en general y sus participantes. En este sentido, autores como Gil-García and Luna-Reyes (2006, p. 639) manifiestan que el «Gobierno electrónico» es la selección, implementación y uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el gobierno para brindar servicios públicos, mejorar la efectividad de la gestión y promover valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilita iniciativas de uso intensivo de información y fomenta la sociedad del conocimiento.

En ese sentido, podemos concluir que el Gobierno electrónico constituye la oportunidad para conseguir una gestión pública más eficiente y de establecer pautas de colaboración entre Administraciones Públicas. Por ello, los Estados deberán tomar en consideración la necesaria

interoperabilidad de las comunicaciones y servicios que hacen posible el Gobierno electrónico, a efectos de que todas las Administraciones Públicas, en el marco de su autonomía, establezcan sistemas que sean interoperables (CRIADO 2009).

Ahora bien, es importante precisar que, en el Perú, respecto a la Administración electrónica o e-Gov, PARDO (2010) reconoció que la aplicación de toda tecnología de información ha creado el e-Gobierno; sin embargo, el desarrollo del Gobierno electrónico en el Perú debe ser abordado en el marco de un entendimiento amplio para su sostenibilidad.

Desde la Oficina Nacional de Gobierno electrónico e Informática (ONGEI), de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) se desarrolló el año 2005 el emprendimiento llamado «Estrategia Nacional de Gobierno electrónico e Informática». Así, desde el punto de vista tecnológico, el e-Gobierno radica en perfeccionar la administración pública utilizando las tecnologías de la información y la comunicación con el objetivo primordial de desplegar servicios principalmente en Internet, modernizando el Estado, logrando múltiples resultados de una forma más ágil, con transparencia y el control de la administración en la gestión pública.

Con la utilización de este plan se pretendió tener un marco de objetivos estratégicos que logren ser tomados como reglas en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) por el Gobierno para de forma organizada hacer viable la transformación del Estado por medio del Gobierno electrónico. Así, las transferencias electrónicas del Gobierno electrónico están vinculadas a los puntos de incorporación, seguridad de los servicios en todo el territorio nacional, identificación electrónica del administrado, pago virtual de los tributos, etc. Esto implicó el incremento de los servicios que brinda el Gobierno electrónico y reducir la brecha digital en el Perú (PARDO 2010).

En este marco, el Estado Peruano, afronta el enorme reto de impulsar el avance del Gobierno electrónico en una circunstancia en la que en su mayoría la ciudadanía proviene de escenarios socioeconómicos bajos y con un reducido margen de alfabetización digital principalmente en las áreas rurales, por el poco presupuesto para invertir en tecnologías de información y comunicaciones en las Entidades Públicas, dificultando así, la operación horizontal del Estado; no obstante, en la actualidad, es imposible imaginar nuestro día a día sin el uso de herramientas tecnológicas como ordenadores, móviles inteligentes y, sobre todo, internet. El

manejo de las tecnologías se ha extendido en nuestra vida cotidiana, incluyendo todo tipo de relación jurídica.

2.2. Bases Teóricas sobre la Administración electrónica y la Gestión Pública

2.2.1. Administración electrónica

Existe una diferencia entre el Gobierno electrónico actual y las formas anteriores del gobierno informático, como lo demuestra la importancia que, en este nuevo modelo, tienen las TIC en la comunicación entre los diferentes agentes. No se trata de una forma más que tradicionalmente ha hecho el Gobierno (a través de nuevos medios, Internet o el uso intensivo de las TIC), sino de hacer cosas que nunca antes se habían hecho, y eso es fruto de la nueva información proporcionada por estas herramientas; que establecen nuevos canales de relación con los ciudadanos; y la participación de otros agentes, como empresas privadas, en actividades administrativas (ARAGUÁS 2012).

Así, podemos considerar que, desde principios del siglo XXI, el propósito del gobierno electrónico es transformar las organizaciones administrativas, avanzar más en la aplicación de la tecnología y representar así un proceso de reforma y continuidad en la gestión de la administración pública, desde que aparecieron las primeras normativas y diferentes conceptos de «sociedad de la información» y «e-gobierno».

En ese orden de ideas, como bien señalan RINCÓN y VERGARA (2017), es importante considerar que el Gobierno electrónico se conoce comúnmente como: e-gobierno, e-governance, e-government, gobierno digital, gobierno en línea, teleadministración, one-stop government, electronic government, online government, etc. Cada país nombró la iniciativa de modernizar de la administración, a través del uso de Internet. En el contexto de la modernización del Estado, el Reino Unido lo define como: «Mejorar el desempeño del gobierno mediante la adopción de nuevas tecnologías». Estas son algunas de las definiciones que tanto la doctrina y algunos estados han dado a este nuevo concepto de gobierno en línea, administración electrónica o e-Gobierno. Por ello, y porque no existe una definición única de

este concepto, se deben tener en cuenta los criterios, como lo ha establecido la Comisión Europea en la comunicación sobre «El papel del gobierno electrónico en el futuro de Europa».

Han surgido una serie de definiciones del e-Gov que se encuentran relacionadas con la aplicación de las TIC en las entidades estatales, el desarrollo de apoyo a las acciones del gobierno, mejorar las relaciones entre los ciudadanos; y, crear valor agregado para los participantes en el proceso. Los conceptos relacionados con las TIC hacen referencia a que éstas pueden reducir sus costos y mejorar la calidad del servicio a los usuarios (MORALES *et al.* 2020).

Desde un punto de vista tecnológico, el e-Gobierno es la capacidad que brindan las tecnologías de la información y de la comunicación para desarrollar y entregar información y servicios públicos a través de las telecomunicaciones, generalmente Internet. Para el Estado, el Gobierno electrónico es una forma de modernizar la gestión pública a través de las tecnologías de la información y la comunicación, en busca de mejores prácticas, eficiente control y transparencia. Esto permitirá una mejor prestación de servicios en todo el país. Para los usuarios, la Administración Electrónica es una oportunidad de acceder y participar activamente en los servicios públicos de manera más flexible y sin necesidad de acudir a las oficinas gubernamentales. También significa información, más oportuna y accesible para la ciudadanía (RINCÓN y VERGARA 2017).

De conformidad con lo anterior, la sociedad no logra permanecer ajena a las Administraciones públicas, por cuanto, la Administración electrónica no es el fruto de un sólo árbol. Por el contrario, se debe a un proceso de cambio, en el que está inmersa nuestra sociedad (ARAGUÁS 2012). Así, se ha intentado definir a través de la acuñación de diversos términos, entre los que destacan: «sociedad de la información», «cibersociedad», «sociedad en red», «sociedad digital», entre otros.

Por otro lado, cabe resaltar que, como bien señala YÁNEZ (2019), los objetivos del Gobierno electrónico no son los mismos, varían de un país a otro, por lo que periódicamente se establecen clasificaciones, a través de diagnósticos que conducen a indicadores relevantes a la eficiencia, eficacia, participación ciudadana y transparencia, de manera destacada a nivel mundial, los principales e-gobiernos son de Dinamarca, Estonia, Canadá, entre otros países. Según el Departamento de Servicio Público (2005), una de las metas que busca el GE es tener

un gobierno con mayor transparencia para recuperar la confianza pública y aumentar la participación ciudadana. Asimismo, es preciso señalar que un gobierno profesional tiene personal de calidad en la Administración pública, lo cual es elemental para brindar un eficiente servicio. A su vez, un gobierno de calidad cumple o supera las expectativas de la sociedad sobre los servicios que presta, mejora la accesibilidad y la calidad de los servicios. Además, un gobierno digital mejora el acceso a la información y los servicios públicos permitiendo que los ciudadanos accedan a ellos desde su ubicación, casa u oficina. Esto genera un impulso para ayudar al gobierno a modernizar sus funciones e interactuar con la sociedad en general. Por último, un gobierno con regulación idónea para que la sociedad pueda realizar trámites y procesos de manera segura, rápida y a un costo reducido. Todos los gobiernos electrónicos mantienen los mismos objetivos, o se perciben como que buscan siempre la eficiencia en la administración pública, para facilitar el cambio social, político y económico, a favor del desarrollo y la justicia social. La provisión de los servicios no será suficiente si no se puede reducir el excedente del aparato administrativo. Hay principios que busca la administración pública al implementar una estrategia de gobierno electrónico, principios que en ocasiones no se respetan, y de esta reflexión compartida que plantea el autor, debemos resaltar que, eficaz es el propósito, y; por lo tanto, se puede decir que con la implementación del e-Gobierno, a través de Internet, se pueden brindar servicios virtuales, para que la gestión pública pueda disponer de dichas herramientas, para ganar una reputación excelente y sea aceptada por un gran sector de la ciudadanía.

Entre las ventajas que se pueden obtener del e-Gobierno, de acuerdo a lo señalado por YÁNEZ (2019), corresponde destacar las siguientes:

- Reducción del tiempo en los diversos trámites que realizan los ciudadanos.
- Disminución de los costos operativos de las agencias gubernamentales.
- Productividad y eficiencia.
- Control y Transparencia en la gestión pública.
- Se puede realizar una evaluación de la gestión y el flujo de la información.
- Interacción entre las agencias administrativas estatales y la ciudadanía.
- Consolidar la democracia, mediante la participación de los ciudadanos.
- Acceso a la información administrativa.

Así, el GE tiene ventajas, el autor también resalta desventajas, entre las que podemos mencionar:

- Los funcionarios públicos no están capacitados sobre los aspectos tecnológicos.
- Los ciudadanos tienen un alto índice de analfabetismo tecnológico.
- Menor coordinación y comunicación entre instituciones públicas.
- Deficiente calidad de servicios e infraestructura, tanto física como tecnológica.
- Falta de políticas e incentivos económicos para la modernización del Estado.
- Pérdida de la seguridad informática.
- Menos implementación de planes estratégicos.

Por otra parte, PÉREZ (2018, p. 27) ha señalado sobre la Administración electrónica lo siguiente:

La e-administración nace ante el deseo de las AAPP de mejorar su servicio al ciudadano. Su origen lo hallamos unos años atrás, cuando las AAPP comenzaron a desarrollar sitios Web para promocionar sus servicios y ofrecer información de carácter general como horarios, direcciones, números de teléfono y otros.

Sin embargo, su objetivo se dirige a cumplir un importante fin: estar disponible 24 horas al día, todos los días del año. Ello supone un importante cambio de mentalidad, pues la relación que hasta el momento se mantenía entre AAPP y usuarios era de tipo vertical. Entendemos pues por e-administración la adecuación de las estructuras administrativas de las AAPP para conseguir que cualquier ciudadano o empresa pueda acceder a través de medios telemáticos a una oficina virtual, para buscar información, realizar trámites, entre otros.

Distinguimos varias modalidades de la e-administración, en función de su grado de implantación:

- La E-administración pasiva: Se caracteriza porque su relación con el ciudadano se limita a la publicación de contenidos en Internet. Su única finalidad es la de suministrar información.
- La E-administración reactiva: Se caracteriza por ser un paso adelante respecto de la anterior, ya que el sistema es capaz de interactuar con el ciudadano.

Proporciona respuestas a las entradas de usuarios de forma *off line*, aunque no existe una prestación del servicio público propiamente dicha.

Dentro de esta modalidad distinguimos dos subgrupos:

- Interacción en sentido único: solo interactúa uno de los dos participantes en la comunicación.
- Interacción en doble sentido: ambos interlocutores interactúan. Es la forma más avanzada de la e-administración.

Cada uno de estos tipos se corresponde con una fase de implantación de un sistema global de e-administración. Para la implantación de un sistema total de la e-administración será necesario comenzar por las funciones más básicas: proporcionar información. En atención a la centralización de los servicios diferenciamos dos tipos de e-administración:

- E-administración centralizada: consiste en la creación de un Portal Administrativo Único que permita realizar operaciones de e-administración de una determinada Administración.

Es decir, existe un único portal que permite realizar cualquier trámite con independencia de la Administración a la que le corresponda realizar el servicio. Este caso corresponde con el concepto de «ventanilla única».

Para el ciudadano es un sistema completamente ventajoso pues le permite operar con cualquier AAPP sin necesidad de tener que conocer la organización o el reparto de competencias entre los departamentos u organismos de la Administración.

En España el Portal Único de la Administración en Internet ha sido desarrollado por el Ministerio de las Administraciones Públicas; a través de este (www.administracion.es) se puede acceder a todos los servicios ofrecidos desde la Red por todos los organismos de la Administración General del Estado, Administraciones Autonómicas y europeas y estados y organismos internacionales.

- E-administración descentralizada: consiste en que cada AAPP o cada organismo dentro de estas, poseerá distintos portales inconexos en los que podrá realizar las funciones de e-administración que les competan.

Es menos ventajoso este sistema para los ciudadanos pues deberán conocer la estructura interna de cada una de las Administraciones para poder dirigir a cada una de ellas los documentos oportunos o para requerir de ellas los servicios precisos. Como ventaja, está el hecho de que la inversión para las AAPP será menor.

2.2.2. Gestión Pública

Al respecto, como bien señala MOYADO (2011), según Hood (1996), ha surgido el concepto de «Gestión Pública» para describir los cambios provocados por las políticas de gestión en la Administración pública, en diversos países como Gran Bretaña, Nueva Zelanda, Australia, Canadá y Estados Unidos. Así, se abrió camino para describir; evaluar o criticar los diversos cambios organizativos, de gestión y operativos que tuvieron lugar en el sector público en muchos países durante la década de 1980 y cuyo punto de partida y referencia mundial son las reformas administrativas del Reino de Gran Bretaña, inicialmente impulsadas por la Primera Ministra Margaret Thatcher y luego continuadas por el Primer Ministro John Major (Aguilar, 2009, p. 144). En América Latina; sin embargo, el inicio de toda la transición hacia la Nueva Administración Pública se inició con una ola de reformas económicas dirigidas a transformar la relación entre Estado, economía y sociedad; además de la integración regional al mercado internacional. A lo largo de la década de 1980, diversos países de Latinoamérica como Brasil, Chile, Argentina, Colombia, México y Venezuela, entre otros, impulsaron importantes programas de ajuste estructural (cambios de primera generación), seguidos de una serie de reformas a otras instituciones, enfocándose en la modernización de los organismos administrativos estatales.

La gestión pública es considerada como una disciplina que se enfoca en el manejo correcto y eficiente de los recursos del Estado, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y promover el desarrollo del país. Los términos gestión y gobernanza no son del todo equivalentes, aunque en algunos casos se utilizan como sinónimos. Ambos se refieren a la gestión de estos recursos. Por su parte, el e-Gobierno, se basa en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), donde las instituciones públicas cuentan con las herramientas, aplicadas con una variedad de estrategias, para lograr la eficiencia y eficacia en

la gestión pública, y buscar la transparencia en sus acciones, fomentando la participación ciudadana (YÁNEZ 2019).

En línea con lo anterior, como bien señala YÁNEZ (2019), la tecnología moderna permitió cambiar las estrategias que se utilizaban para dar a conocer la gestión pública de aquellos servidores públicos que, de alguna forma, están involucrados con la administración de los recursos de una determinada población. Además, toda entidad pública, requiere del uso de las TIC, para estar presentes en las redes informáticas, utilizadas como mecanismos de interacción y comercio electrónico. Básicamente, tenemos que antes de la aparición del GE, los ciudadanos para realizar trámites, o simplemente obtener información, debían acudir, a las instalaciones de las instituciones públicas, algunas inclusive estaban situadas en la capital del país, aquello ameritaba demasiada pérdida de tiempo y el gasto de recursos económicos para movilizarse, además de una serie de factores asociados con la burocracia y, por consiguiente, la corrupción.

Así también surgió una Nueva Gestión Pública y al respecto MOYADO (2011, p. 212) sostuvo lo siguiente:

La Nueva Gestión Pública significó un cambio trascendental de la perspectiva tradicional de la administración pública hacia un modelo que pone énfasis en los resultados y que reclama mayor responsabilidad y flexibilidad institucional. Este cambio, si bien –hasta ahora– no ha estado exento de controversias, obliga a asumir una posición en torno al futuro del sector público y al respecto, como sostuvo Hughes, no cabe duda de que éste será inevitablemente gerencial; tanto en la teoría como en la práctica (Hughes, 1996).

En tal sentido, se busca que las entidades públicas sean mucho más eficientes y que instalen modelos competitivos que den cuenta de una organización, a fin de determinar políticas que enmarquen e involucren a los diversos públicos que existen. Así, la constante innovación tecnológica ha permitido el rápido desarrollo de la sociedad de la información, las herramientas han tenido a Internet como una perspectiva única, permitiendo a la humanidad encontrar una herramienta en la que participar. Por lo tanto, se busca la optimización del uso de las TIC, lo que significa que es necesario preparar y actualizar continuamente los conocimientos de los recursos humanos al frente de estas aplicaciones. Asimismo, los

establecimientos deberán destinar recursos económicos a la adquisición de equipos y diversos servicios tecnológicos de manera adecuada.

2.3. Pilares y Valores del Gobierno electrónico

El e-Gobierno, como bien señalan CORTÉZ y CARDONA (2015), se basa en tres pilares: eficiencia, participación ciudadana y transparencia. Estos tres conceptos fueron luego desarrollados con sus respectivos orígenes en el marco del GE: e-transparencia y transparencia, e-participación y participación ciudadana y, e-eficiencia y eficiencia.

a. Transparencia electrónica y transparencia

La transparencia en la gestión pública es un requisito para mejorar la relación entre los ciudadanos y el Estado como parte de la construcción de la confianza colectiva (Giménez, 2012; Welch, Hinnant y Moon, 2005; Bertot, Jaeger y Grimes, 2010). Socializar información sobre las organizaciones gubernamentales y sus acciones, y sobre las políticas y programas públicos, permite a los ciudadanos responsabilizar a los funcionarios por la implementación y uso de sus recursos para reducir la corrupción y exigir un gobierno que sea más confiable, eficiente y responsable (Kosack y Fung, 2014).

Al igual que la definición de Gobierno electrónico, la definición de transparencia es más complicada de especificar, ya que está ligada al entorno de la percepción subjetiva. Como punto de partida para la discusión, se propone que la transparencia en la gestión pública este constituida por flujos de información en relación a las acciones y decisiones de los funcionarios públicos, jueces y políticos. Así, las definiciones del GE y de transparencia son complicadas de precisar, porque se asocian con el entorno de las diversas percepciones subjetivas.

b. Participación electrónica y participación ciudadana

La participación, como una de las principales actividades democráticas, se basa en desempeñar un rol diligente en las actividades cooperativas para lograr objetivos comunes entre los ciudadanos y el Estado (Islam, 2008). Por otra parte, la Comisión de

la Asociación Europea del Conocimiento propone que la participación electrónica, es la reconexión de los ciudadanos mediante las TIC con el gobierno, las políticas públicas y los procesos de desarrollo, con el fin de facilitar la comprensión y el respeto del proceso de toma de decisiones en el gobierno. (Comisión Europea, s.f.). En resumen, la participación electrónica también puede entenderse como la participación ciudadana en el gobierno a través de las TIC (Brown, 2004).

En tal sentido, uno de los objetivos de la participación electrónica es utilizar herramientas tecnológicas con el fin de motivar e involucrar a la ciudadanía, mediante diversos modelos de comunicación y técnicos para garantizar una mayor participación en la formulación de políticas, en tiempo real con indicadores cuantitativos y cualitativos, de forma responsable y transparente (Islam, 2008).

c. Eficiencia electrónica y eficiencia

Comparar la eficiencia electrónica con la eficiencia, para ello, en una definición económica, la eficiencia es el uso, la identificación, la asignación y la distribución racional de los medios físicos y humanos disponibles para lograr metas y objetivos establecidos a bajo costo (Punzón, 2005). Conscientes de esta claridad, los autores proponen el término e-eficiencia o eficiencia electrónica, con el objetivo de mantener la estructura de los componentes claves de e-Gobierno: eficiencia, transparencia y participación. Este término no se ha utilizado en investigaciones recientes; sin embargo, se concluye que el desarrollo de estrategias efectivas en el Gobierno pretende enriquecer el concepto de e-administración o administración electrónica.

En tal sentido, podemos decir que la eficiencia electrónica es un componente transversal que apoya los procesos de la e-participación y la e-transparencia, desarrollando iniciativas regulatorias gubernamentales para incrementar la integración horizontal y vertical, ambas integradas para hacer uso de las TIC, teniendo como eje a la ciudadanía en la actividad gubernamental y utilizando los diversos recursos físicos, tecnológicos y humanos asignados en el proceso, a fin de evitar mayores costos.

2.4. Modelos de evaluación del Gobierno electrónico

Respecto a los modelos de evaluación del e-Gobierno MORALES *et al.* (2020, p. 217) señalan:

Desde el año 2003 la Organización de Naciones Unidas (ONU) ha venido aplicando un proceso de evaluación del desempeño del Gobierno electrónico en 193 países, para este proceso la ONU ha utilizado un análisis de un promedio de tres dimensiones del e-Gov: un Índice de Servicios en Línea (OSI), un Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (II-T) y un Índice de Capital Humano (HCI). Al respecto, el índice OSI, a su vez, también utiliza un índice de participación electrónica en su composición. Asimismo, la clasificación general es conocida como el Índice de Desarrollo del Gobierno electrónico (EGDI por sus siglas en inglés) (Naciones Unidas, 2012).

En línea con lo antes señalado, desde la perspectiva evolutiva se destaca a LAYNE y LEE (2001) quienes consideraron al Gobierno electrónico como un fenómeno en evolución, por lo que, las iniciativas propuestas por el gobierno se desarrollan en un proceso gradual en el que acciones e implementaciones se derivan unas de otras. Además, este modelo contiene cuatro etapas: (1) catalogación: se refiere al hecho de que los esfuerzos del e-gobierno establecen una presencia en línea en la web y reducen el tiempo de entrega que lleva transmitir la información a los funcionarios públicos; (2) transacción: las iniciativas del gobierno se encuentran relacionadas principalmente en conectar sus sistemas internos a interfaces en línea para que puedan interactuar directamente con el gobierno en tiempo real; (3) integración vertical: interrelacionar las esferas nacional, estatal y local de los gobiernos, a diferentes funciones o servicios públicos; y (4) integración horizontal: gestionar la integración de las diferentes funciones y servicios que proporciona el gobierno, a fin de que el usuario, desde un solo punto de partida, pueda realizar todos sus requerimientos y éstos se envíen a otros sectores o departamentos (MORALES *et al.* 2020).

2.5. Factores que influyen en la intención de aplicar el Gobierno electrónico

En primer lugar, hay que tener en cuenta que MORALES *et al.* (2020, p. 218) sostuvieron lo siguiente:

Los principales factores que pueden afectar a la adopción de tecnología, a fin de aplicar y desarrollar el Gobierno electrónico han sido abordados en tres modelos teóricos que han sido utilizados para explicar los aspectos cognitivos determinantes del uso del e-Gov. Al respecto, se menciona el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM), la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT) y la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB) (Roy *et al.*, 2015).

La TAM es la que la utilidad y facilidad de uso percibida son dos factores fundamentales que generan una influencia en la intención de utilizar el e-Gov; sin embargo, esta teoría muestra ciertas limitaciones, tales como: ignorar las elecciones emocionales y enfocarse en la aceptación de la tecnología en lugar del uso de la tecnología. En lo relacionado al modelo de la UTAUT, se trata de una versión revisada por la TAM, en la que se distingue la intención del uso real de la tecnología. Este modelo presenta cuatro factores que pueden influenciar a la intención de usar tecnología: (a) estimación del esfuerzo, (b) expectativa de desempeño, (c) influencia social y (d) las condiciones que facilitan el uso. Por otro lado, el modelo TBP muestra tres factores que influyen en la intención de uso del e-Gov: (a) actitud hacia la tecnología, (b) normas subjetivas y (c) control percibido del comportamiento de uno. Asimismo, este modelo incluye: (a) Factores que influyen en la actitud: la utilidad percibida, la facilidad de uso percibida, el riesgo percibido, la capacitación brindada, la confianza, la innovación personal y la compatibilidad (que se relaciona con la experiencia anterior con las tecnologías, los valores y las necesidades actuales), (b) Factores que influyen en la norma subjetiva: la influencia externa (influencia de la información), la influencia interpersonal (influencia normativa) y la influencia social, (c) Factores que influyen en la percepción del control de la conducta de uno: la autoeficacia y las condiciones facilitadoras (tiempo y dinero) (MORALES *et al.* 2020).

Por lo expuesto, se puede concluir que, han sido varias las investigaciones que han desarrollado modelos para la explicación de la adopción del e-Gov, entre ellas las que hemos mencionado en los precitados párrafos.

2.6. De la Administración de papel a la e-Administración: Los servicios en línea de la SUNEDU

A principios del año 2002, se promulgó la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado², la cual define como objetivo básico del proceso de modernización lograr una mayor eficiencia del aparato estatal, para una mejor atención a los ciudadanos, priorizando y optimizando el uso de recursos públicos. Así, el Estado se apunta al servicio de los ciudadanos, con canales efectivos para la participación ciudadana; descentralización y transparencia en su gestión; con funcionarios competentes y bien remunerados. La ley también establece³ que son obligaciones de los colaboradores y funcionarios del Estado: (i) cumplir el desempeño de sus funciones, atendiendo las necesidades de los ciudadanos; (ii) brindar a los ciudadanos un servicio objetivo, rápido, confiable, predecible y económico; (iii) proporcionar la información solicitada en un tiempo breve a los ciudadanos; y (iv) sujetarse a la supervisión de la ciudadanía.

Como se puede apreciar, la norma antes mencionada ha priorizado el servicio a la ciudadanía como parte importante del proceso de modernización del Estado. Asimismo, resaltó la importancia de satisfacer sus necesidades, brindándoles un servicio objetivo, rápido, confiable y de bajo costo, que luego sería considerado como el eje de la política para una mejor atención al ciudadano.

² Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 30 de enero de 2002. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

³ Ver el artículo 11° del capítulo III (Relaciones del Estado con el ciudadano) de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

En esa línea, se crearon las Medidas de Ecoeficiencia para el Sector Público, aprobadas por el Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM⁴ y su modificatoria el Decreto Supremo N° 011-2010-MINAM⁵, el plan de Políticas Públicas del Gobierno electrónico, de acuerdo a la Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, Ley N° 29904⁶, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, las Políticas de Modernización del Estado, el Plan Bicentenario y sus ejes de desarrollo (Estado descentralizado y eficiente, desarrollo debidamente equilibrado, economía potencial, acceso a los diversos servicios e igualdad de oportunidades, utilización sostenida de recursos naturales, completa vigencia de derechos fundamentales y respetar la dignidad de las personas).

Mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 009-2015-SUNEDU/CD, publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 24 de diciembre del 2015, se aprobó el Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos⁷, el cual tuvo por objeto normar los procedimientos de inscripción de grados académicos y títulos profesionales emitidos por instituciones de educación superior, conforme a lo dispuesto en la Ley Universitaria, Ley N° 30220⁸, así como también establecer las disposiciones que norman los diversos servicios que se ofrecen, a raíz de la información que obra inscrita en la Base de Datos del Registro Nacional de Grados y Títulos, que es administrada por dicha entidad.

De la información que obra en el Registro Nacional de Grados y Títulos se puso al alcance de la ciudadanía el servicio de «Emisión de la constancia de inscripción de diplomas de grados y títulos».

⁴ Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 15 de mayo de 2009. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

⁵ Decreto Supremo N° 011-2010-MINAM. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 26 de agosto de 2010. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

⁶ Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, Ley N° 29904. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 20 de julio de 2012. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

⁷ Resolución del Consejo Directivo N° 009-2015-SUNEDU/CD. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 24 de diciembre del 2015. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

⁸ Ley Universitaria, Ley N° 30220. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 9 de julio de 2014. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

Dicho servicio -desde el 5 de enero de 2015 que inició la SUNEDU sus funciones- inicialmente era solicitado por el público usuario, de manera presencial; es decir, la ciudadanía tenía que asistir a la institución, a fin de solicitar la constancia de inscripción del grado académico y/o título profesional de aquel ciudadano que se encontrara inscrito en el Registro Nacional de Grados y Títulos, a fin de realizar trámites ante instituciones públicas y privadas, como los Colegios Profesionales, entre otras instituciones, lo cual era imposible de acceder para muchos usuarios que se encontraban en distintas ciudades o provincias del país, considerando la lejanía del lugar, porque la SUNEDU está situada en la capital, Lima – Perú, como única sede central.

Al respecto, el artículo 22° del Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos de la SUNEDU⁹, señalaba sobre la emisión de las constancias de inscripción de grados y títulos, que sólo procedían las solicitudes de constancias de inscripción, cuando el grado y/o título se encuentra previamente inscrito en el Registro y el diploma otorgado no presentase algún borrón o anotación marginal. En ese sentido, se debía tener en consideración lo siguiente:

- Para solicitar la emisión de la constancia de inscripción del grado de bachiller, éste tenía que encontrarse previamente inscrito en el Registro.
- Para solicitar la emisión de la constancia de inscripción del título profesional, el bachiller y el título tenían que encontrarse previamente inscritos en el Registro.
- Para solicitar la emisión de la constancia de inscripción del título de segunda especialidad profesional, el bachiller, el título y la segunda especialidad tenían que encontrarse previamente inscritos en el Registro.
- Para solicitar la emisión de la constancia de inscripción del grado académico de maestro, el bachiller, el grado de maestro tenían que encontrarse previamente inscritos en el Registro.
- Para solicitar la constancia de inscripción del grado académico de doctor, el bachiller, el grado de maestro y el grado de doctor tenían que encontrarse previamente inscritos en el Registro.

⁹ Resolución del Consejo Directivo N° 009-2015-SUNEDU/CD. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 24 de diciembre del 2015. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

- Las disposiciones específicas para realizar el trámite de emisión de constancias de inscripción de grados y títulos, se encontraban establecidas en el Anexo N° 05 (Requisitos para la solicitud de constancias de inscripción de diplomas de grados académicos y títulos profesionales y resoluciones de reconocimiento para diplomas provenientes del extranjero) del presente Reglamento, el cual señalaba los siguientes requisitos:

Anexo N° 05

1. Requisitos para la solicitud de constancias de inscripción de diplomas de grados académicos y títulos profesionales y resoluciones de reconocimiento para diplomas provenientes del extranjero:

a) Constancias de inscripción de diplomas nacionales por personas naturales solicitadas en sede central.

- Presentar el diploma original del grado académico y/o título profesional emitido por la universidad, institución y escuela de educación superior, según corresponda. (sólo si es por primera vez).
- Presentar el documento de identidad.
- Presentar original y copia del voucher de pago del servicio correspondiente en el Banco de la Nación.

Posterior a ello, la simplificación administrativa (trámites y procedimientos en línea) por parte del Sector Público, recién nace con la vigencia del Decreto Legislativo que aprueba medidas de simplificación administrativa, Decreto Legislativo N° 1246¹⁰, sobre esta base, se propuso un grupo de medidas para crear un mecanismo legal que regulara la administración estatal con normas que beneficien a la ciudadanía sobre la base de la eficacia, eficiencia, simplificación, equidad, celeridad y calidad en los diversos procedimientos administrativos, velando por los derechos de los ciudadanos, de conformidad con el orden constitucional. Por

¹⁰ Decreto Legislativo N° 1246. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 10 de noviembre de 2016. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

lo tanto, las principales áreas que especifican las medidas antes señaladas son: i) implementar la interoperabilidad dentro de la administración pública, ii) prohibir la exigencia de información y solicitud de documentos a los ciudadanos, iii) facilitar los diversos procedimientos administrativos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones, y iv) responsabilidades de los servidores públicos.

En esa línea, la Política Nacional de Simplificación Administrativa debe orientar la actuación de las entidades públicas para brindar trámites y servicios administrativos valiosos y oportunos para los ciudadanos. Ofrecer esta ayuda generará un marco normativo y modelos de servicios modernos basados en criterios de simplicidad, calidad, mejoramiento continuo, análisis costo-beneficio y participación ciudadana. Asimismo, las estrategias y las líneas de acción deberán ser revisadas y evaluadas permanentemente de manera que garanticen el ajuste institucional necesario para lograr los objetivos estratégicos.

De esta manera, mediante el Decreto Legislativo N° 1272¹¹, Decreto Legislativo que modifica la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444¹² y deroga la Ley del Silencio Administrativo, Ley N° 29060¹³, se modificó el marco normativo de los procedimientos administrativos generales con el fin de simplificar, optimizar y eliminar procedimientos administrativos, priorizar y potenciar las posteriores actuaciones fiscalizadoras y sancionadoras, entre otras. Asimismo, se han dictado normas generales y específicas para uniformizar los procedimientos administrativos comunes en la administración pública con el fin de prever requisitos y plazos.

Por ello, la Primera Disposición Complementaria Transitoria del citado Decreto Legislativo, estableció que en el plazo de sesenta (60) días, contados desde su entrada en vigor, las

¹¹ Decreto Legislativo N° 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 21 de diciembre de 2016. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

¹² Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 11 de abril de 2001. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

¹³ Ley del Silencio Administrativo, Ley N° 29060. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 7 de julio de 2007. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

entidades públicas debían adecuar sus procedimientos administrativos al ámbito de aplicación de la referida norma.

Así, el numeral 39.1 del artículo 39° de la Ley N° 27444¹⁴ estableció que, en el procedimiento administrativo, solamente podían ser incluidos como requisitos aquellos que realmente sean necesarios para obtener el pronunciamiento que corresponda, atendiendo dichos trámites según el costos y el servicio.

Que, el artículo 75° de la Ley N° 27444¹⁵ señaló como uno de los deberes de las autoridades competentes de los procedimientos administrativos, velar por la eficacia de los actos procesales, buscando la manera de agilizar los trámites, sin formalidades que lo ameriten, a fin de garantizar el respeto para los derechos de los administrados o para promover la razonabilidad en dichas actuaciones.

Que, en ese mismo sentido, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) en su investigación sobre la política de gestión en el Perú, recomienda que dicho país implemente efectivamente la política de simplificación administrativa, además, debe evaluarse y mejorarse continuamente, para que se realice la reducción de las cargas administrativas en los diversos trámites y obligaciones en las actividades económicas y en las áreas prioritarias para el Estado peruano.

En el marco normativo antes expuesto, a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 038-2016-SUNEDU/CD¹⁶ publicada en el Diario Oficial «El Peruano» el 13 de noviembre del 2016, se modificó el Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos de la SUNEDU, con el fin de simplificar los trámites y servicios administrativos contenidos en la citada norma, en el marco del Decreto Legislativo N° 1246¹⁷. Por lo tanto, mediante el citado dispositivo, se aprobó la simplificación de trámites administrativos contenidos en el Reglamento del

¹⁴ Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 11 de abril de 2001. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

¹⁵ Ibídem.

¹⁶ Resolución del Consejo Directivo N° 038-2016-SUNEDU/CD. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 13 de noviembre de 2016. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

¹⁷ Decreto Legislativo N° 1246. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 10 de noviembre de 2016. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

Registro Nacional de Grados y Títulos y se implementó el Procedimiento para que las Constancias se emitan en Línea.

En ese contexto, cabe señalar que, de acuerdo con la Resolución del Consejo Directivo N° 010-2017-SUNEDU/CD¹⁸, se aprobaron las medidas de simplificación administrativa en los trámites y servicios administrativos contenidos en el referido Reglamento de la SUNEDU, dispositivo legal que se encuentra actualmente vigente.

Bajo el marco normativo antes señalado, la institución ha simplificado los procesos como principal medida de simplificación. Asimismo, se cumplió el reto de poner al servicio de la ciudadanía, la emisión de la «CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN LÍNEA»¹⁹. Los beneficios que ofrece este nuevo servicio son, entre otros:

- ✓ Ahorro de costos de tiempo y dinero por traslado, seguridad, principalmente para usuarios procedentes de provincias.
- ✓ El tiempo de duración del trámite se reduce de 10 minutos a un promedio de 3 minutos (70% de reducción de tiempo).
- ✓ El servicio está disponible los 365 días del año y a cualquier hora, no sólo de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m.

A continuación, se inserta un cuadro estadístico comparativo, donde se puede apreciar los servicios presenciales y servicios en línea que brindó la SUNEDU en el año 2017, respecto a las Constancias de inscripción presenciales y virtuales:

¹⁸ Resolución del Consejo Directivo N° 010-2017-SUNEDU/CD. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 22 de marzo de 2017. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

¹⁹ Dicho servicio desde la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de fecha 3 de agosto de 2020 del Decreto Supremo N° 010-2020-MINEDU, es gratuito.

Cuadro 1. Constancias de inscripción realizadas durante el periodo 2017 (Cantidades)

MES DE SOLICITUD	CONSTANCIAS DE INSCRIPCIÓN (PRESENCIALES) 2017	CONSTANCIAS DE INSCRIPCIÓN (VIRTUALES) 2017
Enero	8,084	695
Febrero	5,111	3,826
Marzo	5,960	8,553
Abril	3,669	6,534
Mayo	3,366	4,663
Junio	3,355	3,402
Julio	4,102	3,962
Agosto	3,649	6,671
Setiembre	2,495	5,200
Octubre	2,261	5,153
Noviembre	2,205	4,664
Diciembre	1,545	3,745
TOTAL GENERAL	45,802	57,068

Fuente: Unidad de Registro de Grados y Títulos – Oficina de Tecnologías de la Información. Disponible en: <http://www.sunedu.gob.pe/transparencia/>

En ese sentido, de acuerdo al cuadro señalado precedentemente, gracias a la simplificación administrativa, al Gobierno electrónico, no sólo se reducirá el consumo del papel por los trámites en línea, el cual impactará en reducir la deforestación en el Perú y; por ende, contribuirá con el Cuidado del Medio Ambiente, sino que, además, este servicio en línea, «Constancias de inscripción», permitirá a miles de ciudadanos continuar con diversos trámites ante diversas instituciones y/o entidades públicas y privadas en el territorio nacional, que les permitirá continuar, entre otros aspectos, con los trámites para la colegiatura

correspondiente y, consecuentemente, ejercer la profesión de la carrera profesional cursada o realizar la prosecución de estudios, según fuese el caso.

3. Reflexiones en torno a la problemática y a la implementación de la Administración electrónica en la SUNEDU

Cuando hablamos de Administración Electrónica significa una transformación en la forma de organización y funcionamiento de la Administración Pública, tanto en su interior (órganos y funcionarios) como en las relaciones jurídicas de servicio que brinda a los destinatarios de su actuación (la ciudadanía).

La revolución tecnológica y la sociedad de la información no sólo permiten una mejor Administración, sino un eficaz y eficiente cumplimiento de sus fines y ejercicio de sus competencias. La revolución tecnológica se diferencia en relación con las que previamente se han desarrollado en el hecho de que, frente a éstas, aquella no sólo aporta innovación tecnológica, sino que es capaz de, por sí misma, generar conocimiento.

Por lo tanto, en la actualidad, los usos que los Gobiernos y las Administraciones Públicas hacen de las TIC y de los medios de la sociedad de la información son ampliamente extraordinarios y van mucho más allá de usar soportes digitales o electrónicos para la gestión de asuntos internos y la atención de los servicios públicos brindados a los administrados.

Ahora bien, como resultado de un estudio de la OCDE para el Perú, denominado «Gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo» del año 2016, el Perú tomó la decisión de adoptar un marco jurídico integral para el desarrollo de la Administración digital, motivo por el cual se emitió el Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, publicada en el año 2018.

De lo antes expuesto, hacemos referencia que, desde hace pocos años se viene trabajando en una política seria de Gobierno electrónico, haciéndose la salvedad de que si bien es cierto tenemos una ley de «gobierno digital», la misma no regula todos los aspectos de una «Gobernanza Digital» o *e-Governance*, sino que únicamente desarrolla los aspectos centrales y fundamentales de una Administración Pública Digital.

Ahora bien, a continuación, mencionaremos algunas reflexiones sobre la implementación de la Administración electrónica en la SUNEDU:

- Al respecto, la cultura que se tenía años atrás era un modelo de gestión documental basado en el papel y no se empleaba soportes o medios electrónicos que modernicen la actuación administrativa de la institución, a nivel procedimental, y para establecer mecanismos de notificación electrónica (HUAPAYA 2019).
- En sus inicios (2015), la SUNEDU, no pudo implementar sus procedimientos y servicios en línea, por cuanto, no se contaba con un marco legal que coadyuve al desarrollo de herramientas tecnológicas que utilicen el internet o medios informáticos para que se adecuen a su marco procedimental. Como institución encargada en el Perú, de la Administración del Registro Nacional de Grados y Títulos, tuvo la gran responsabilidad de enfrentarse a una difícil situación y problemática, toda vez que sus servicios se brindaban de manera presencial y esto ocasionaba molestias a los ciudadanos que tenían que viajar desde otras provincias del Perú para solicitar su «Constancia de Inscripción de su grado y/o título» en la capital, Lima – Perú, donde queda la sede de la SUNEDU.
- Asimismo, a parte del factor tiempo, otro factor perjudicial para los ciudadanos que no vivían en la capital, era que tenían gastos muy altos, porque en muchos casos tenían que pagar hospedaje para poder quedarse en Lima, puesto que el tiempo que demoraba la entrega de la «Constancia de Inscripción» tenía una duración de dos (02) días hábiles y ante ello, estaban también los trámites que tenían que realizar los ciudadanos ante otras instituciones que exigían la presentación de la referida constancia. Esto con el fin de colegiarse, inscribirse o postular a otra institución; o en su defecto, presentar su legajo correspondiente para realizar la prosecución de sus estudios universitarios.
- Sobre el particular, ante dicha problemática, surgió una gran necesidad por parte del Estado en agilizar y optimizar los procesos y servicios, lo cual motivó en que se utilice de forma acelerada las tecnologías de información y comunicación (TIC) para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, a fin de que se trabaje de manera más óptima y en línea, creando plataformas y aplicaciones virtuales.

- Ante ello, el Decreto Legislativo N° 1272²⁰, modificó el marco normativo de los procedimientos administrativos generales con el fin de simplificar, optimizar y eliminar procedimientos administrativos, priorizar y potenciar dichas actuaciones. Asimismo, se dictaron normas generales y específicas para uniformizar los procedimientos administrativos en la administración pública con el fin de prever requisitos y plazos. Es así que, el citado Decreto Legislativo, estableció un plazo de sesenta (60) días, contados desde su entrada en vigor, para que las entidades públicas adecuaran sus procedimientos administrativos al ámbito de aplicación de la referida norma.
- De acuerdo al marco normativo antes expuesto, a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 038-2016-SUNEDU/CD²¹ del 13 de noviembre del 2016, se modificó el Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos de la SUNEDU, simplificando los trámites y servicios administrativos contenidos en la citada norma. Por lo tanto, se aprobó la simplificación de trámites administrativos contenidos en el Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos y se implementó el Procedimiento para que las Constancias se emitan en Línea.
- Bajo dicho contexto, la SUNEDU simplificó sus procesos como principal medida de simplificación. Asimismo, implementó la emisión de la «CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN LÍNEA», que acredita la inscripción del Diploma de grado y/o título en el Registro, la cual se puede solicitar ingresando al siguiente link del Portal Institucional (<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>). Este servicio en línea, gratuito e inmediato, el cual se puede obtener de cualquier ordenador, otorgó distintos beneficios, como el ahorro de costos de tiempo y dinero por traslado, esto es para usuarios procedentes de provincias y otros países.

²⁰ Decreto Legislativo N° 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 21 de diciembre de 2016. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

²¹ Resolución del Consejo Directivo N° 038-2016-SUNEDU/CD. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 13 de noviembre de 2016. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

- Detrás de toda esta implementación, no solamente está la política de «cero papel», sino que los servicios en línea, sean utilizados por vía electrónica. La idea es que se brinden servicios digitales, los procedimientos se resuelvan sin interactuar físicamente con las entidades públicas y que todo el procedimiento para la obtención de los servicios o la decisión final de los procedimientos se realicen sin operaciones directas, mediante el uso de plataformas digitales (HUAPAYA 2019).
- Es por ello, que la tecnología es el elemento clave para influir de manera directa en la vida de la sociedad y es por eso que la revolución tecnológica, con el uso de las TIC no solo mejoró la Autoridad Reguladora entregando un mejor servicio, y al mismo tiempo más sofisticado, destinado a ser más eficiente y eficaz por la innovación tecnológica, sino transformó la organización administrativa, los actos y el modo de la actuación administrativa.

4. Conclusiones

De la investigación realizada, se desprende que el Estado y la administración pública no deben minimizar el cambio que ha permitido el desarrollo de las TIC, toda vez que, esta se caracteriza por una gran velocidad en que transcurre, impulsada por una amplia gama de tecnologías digitales que ofrecerán nuevas formas de crear, consumir y de convertir los servicios públicos para brindar eficiencia y calidad de vida a la sociedad.

En el marco del desarrollo realizado sobre el uso de las TIC, su potencialidad mejora la sociedad y contribuye a hacerla más inclusiva y participativa. Es así que, las Administraciones y los representantes políticos deben perder el miedo y usar las TIC no sólo para mejorar la información y la comunicación con los ciudadanos, sino especialmente para crear nuevos canales de participación. Por otro lado, es necesario que el acceso y el uso de las TIC se conviertan en derechos de toda persona, y que los Gobiernos, especialmente en los Estados descentralizados, apliquen el principio de solidaridad para garantizar este derecho como un servicio público universal, accesible, de calidad, y económico (DURAN 2009).

Conforme al análisis realizado en el presente TFM, se procede a señalar las siguientes conclusiones:

Primera. - En cuanto a la Modernización en la Administración Pública, es importante precisar que, es una gran oportunidad para que los gobiernos y la administración pública de América Latina y el Caribe se transformen y respondan de la manera más efectiva y transparente a las crecientes aspiraciones de la ciudadanía por mejores servicios y mayor integridad en el actuar público. Asimismo, en lo que respecta a la aproximación comparada al Gobierno electrónico en América Latina CRIADO y GARCIA (2013) consideraron que la conclusión que se puede obtener es que diversos países latinoamericanos tienen una mejor posición en el índice de oferta de servicios públicos electrónicos (*On-line service delivery*) que en el *e-Gov index*, que mide oferta y demanda de manera conjunta. De igual manera, el lado de la oferta está más desarrollado que el lado de la demanda del Gobierno electrónico en la mayoría de los países de la región. Este es, por supuesto, el caso de los principales países de preferencia (Colombia, Chile, El Salvador, México o Uruguay).

Segunda. - De la investigación realizada, se puede extraer que, diversos países del continente europeo, se encuentran mejor posicionados que los países latinoamericanos respecto al desarrollo y oferta de servicios públicos electrónicos. La situación en los países de América Latina presenta serios riesgos por reducir la brecha digital en relación al e-gobierno, debido al acceso marginal a las TIC e Internet de varios sectores en la población, aún al margen de la demanda. Si bien la velocidad y flexibilidad de la expansión tecnológica en las sociedades contemporáneas han dado sorpresas y la cantidad de los usuarios de las TIC están aumentando cada día, hay algunos campos de integración más lentos, este es un caso especial de grupos sociales menos privilegiados que tienen menos recursos y/o menor educación, generando esta situación una desigualdad en la población.

Tercera. - Por otra parte, en América Latina, el Gobierno electrónico en la última década ha venido transitando hacia su consolidación; sin embargo, su mayor fortaleza se encuentra en una relación de usuario, ante lo cual, la participación ciudadana ha contribuido al diseño de políticas locales. Es así que, se requiere de una gerencia con visión integral de la realidad social, en capacidad de despertar el interés de la ciudadanía en participar en la resolución de los problemas, mediante una participación activa a través del Gobierno electrónico; no obstante, esto va ligado a los intereses políticos de los gobernantes (RODRÍGUEZ 2021).

Cuarta. – En relación a ello, la Administración electrónica ha generado un cambio de paradigma en el cual se produce una modificación en las estructuras tradicionales de la administración pública. En tal sentido, la implementación del Gobierno electrónico es fundamental en vías de promover su desarrollo, incluida la utilización de las TIC, involucrando a todos los actores como protagonistas de los procedimientos. Asimismo, en el presente estudio se analizó que los objetivos del Gobierno electrónico no son los mismos, estos varían de un país a otro, por lo que periódicamente se establecen clasificaciones, a través de diagnósticos que conducen a indicadores relevantes a la eficiencia, eficacia, participación ciudadana y transparencia, siendo los principales países que han implementado e-gobiernos, el de Dinamarca, Estonia, Canadá. Además, un gobierno digital mejora el acceso a la información y permite que los ciudadanos accedan a los servicios en línea desde su ubicación, casa u oficina y este tipo de gobierno se caracteriza por estar enmarcado en una regulación idónea para que la sociedad pueda realizar trámites y procesos de manera segura, rápida y a un costo reducido. Además, como bien lo señalo YÁNEZ (2019), se conocieron las ventajas y

desventajas del e-Gobierno, resaltando como ventajas las siguientes: (i) Reducción del tiempo en los diversos trámites que realizan los ciudadanos, (ii) Disminución de los costos operativos de las agencias gubernamentales, (iii) Productividad y eficiencia, y (iv) Control y Transparencia en la gestión pública, pero también existen desventajas del GE, las cuales son: (i) Los funcionarios públicos no están capacitados sobre los aspectos tecnológicos, (ii) Los ciudadanos tienen un alto índice de analfabetismo tecnológico, (iii) Menor coordinación y comunicación entre instituciones públicas, y (iv) Deficiente calidad de servicios e infraestructura, tanto física como tecnológica.

Por eso, considero importante que el Gobierno electrónico en las Administraciones Públicas revolucione cada día más, con nuevas tendencias y que ese óptimo resultado se vea reflejado en los servicios que brindan las instituciones a la sociedad en general.

Quinta. – Este trabajo tiene como objetivo ofrecer un análisis de la evolución del Gobierno electrónico y como éste se ha ido implementando, el cual como bien ha sido señalado por CORTÉZ y CARDONA (2015), se basa en tres pilares: eficiencia, participación ciudadana y transparencia y estos tres conceptos fueron desarrollados en el marco del GE como e-transparencia, e-participación y e-eficiencia. Además, como punto de partida la e-transparencia, permite a los ciudadanos responsabilizar a los funcionarios por la implementación y uso de sus recursos para reducir la corrupción y exigir un gobierno que sea más confiable, eficiente y responsable. La e-participación permite la reconexión de los ciudadanos mediante las TIC con el gobierno, las políticas públicas y los procesos de desarrollo, con el fin de facilitar la comprensión y el respeto del proceso de toma de decisiones en el gobierno. La e-eficiencia, como componente transversal, apoya los procesos de la e-participación y la e-transparencia, desarrollando iniciativas regulatorias en el Estado para incrementar la integración en el uso de las TIC, teniendo como eje a la ciudadanía y utilizando los diversos recursos tecnológicos asignados en el proceso, a fin de evitar mayores costos.

En ese orden de ideas, la implementación de los servicios en línea, específicamente, en la SUNEDU, ha permitido un desarrollo por el uso de las TIC en su gestión como institución pública. De esta manera, podemos señalar la transformación realizada de la Administración de papel a la e-Administración, siendo una institución modelo, por cuanto permite realizar los trámites *on line*.

Sexta. – Uno de los objetivos de este trabajo, también es el estudio de la nueva gestión pública, considerando que ésta es una respuesta a la necesidad de adaptación de la Administración Pública, respecto al entorno socioeconómico actual. Esta nueva forma de gestión ha originado un cambio en la cultura y en la sociedad.

Como bien lo señaló YÁNEZ (2019), la gestión pública es considerada como una disciplina que se enfoca en el manejo correcto y eficiente de los recursos del Estado, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y promover el desarrollo del país. Asimismo, como se ha podido apreciar, la tecnología moderna permitió cambiar las estrategias que se utilizaban para dar a conocer la «gestión pública» de aquellos servidores públicos que, están involucrados con la administración de los recursos y el uso de las TIC, para estar presentes en las redes informáticas, utilizadas como mecanismos de interacción.

Séptima. – En el desarrollo del presente trabajo, se ha podido apreciar que, gracias a la simplificación normativa, se ha podido actualizar determinadas normas, de marcado carácter tecnológico, pero de innegable aplicación administrativa. Es así que, la SUNEDU implementó su servicio «Constancias en línea», lo que ha permitido que los ciudadanos tanto peruanos como extranjeros puedan realizar sus trámites en línea, lo cual no solo significa un servicio de calidad, sino que ha permitido que dichos ciudadanos puedan hacer sus trámites ante diversas instituciones en el territorio nacional, para poder ejercer la profesión y realizar prosecución de estudios.

Octava. – Del trabajo podemos apreciar también que los ciudadanos han accedido a un mayor número de trámites en línea, lo cual implica que la Administración electrónica influye en la gestión pública de la SUNEDU y; en consecuencia, se brinda una eficiente gestión, mediante la prestación de servicios de las TIC. En tal sentido, la SUNEDU, es una institución del sector público que promueve la ecoeficiencia, mediante su servicio «Constancias en línea».

Novena. – De lo antes desarrollado, podemos señalar que los factores de la Administración electrónica tienen influencia sobre la gestión pública de la SUNEDU, como podemos revisar en lo señalado precedentemente, la SUNEDU simplificó sus trámites a servicios *on-line*, lo cual guarda relación con lo sostenido por RINCÓN y VERGARA (2017) quienes manifiestan que el Gobierno electrónico, suele denominarse de muchas formas, teniendo como definición gobierno en línea o administración electrónica. Asimismo, PÉREZ (2018) sostuvo que el

objetivo de la Administración electrónica es cumplir un importante fin, como el estar disponible 24 horas al día; es decir, todos los días del año. Ello supone un importante cambio de mentalidad y una nueva tendencia con la e-Administración. Es así que, la SUNEDU ha podido implementar progresivamente sus servicios en línea, gracias a la modernización del estado peruano, para lograr un eficiente servicio para la ciudadanía, a través de la utilización de las TIC y el e-Gobierno. Este servicio denominado «CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN LÍNEA», es gratuito e inmediato, el cual se puede obtener de cualquier ordenador y otorgó distintos beneficios, como el ahorro de costos de tiempo y dinero por traslado, esto es para usuarios procedentes de provincias y otros países.

Décima. – Otro punto importante que cabe precisar, es que el desarrollo tecnológico en una institución del sector público contribuye al desarrollo de la entidad, a fin de lograr los objetivos de la nueva gestión pública, aprovechando las herramientas brindadas por la tecnología con miras a que la ciudadanía participe y; a su vez, consuma los servicios que brinda el mismo estado. Por ello, se recomienda también, que toda institución del sector público implemente procesos de mejora en los servicios o trámites que ofrece, con la finalidad de generar interés de la población y que esta participe.

Décima primera. – Por lo antes expuesto, considero necesario que toda institución del estado implemente un plan estratégico, con la finalidad de contribuir al desarrollo de la Administración electrónica, donde se tenga claro una misión y visión respecto al desarrollo y logros en un tiempo determinado, a fin de que se cumpla el propósito trazado. Asimismo, las estrategias deberán estar delimitadas y definidas, considerando las herramientas digitales para tales efectos.

Décima segunda. – Para que exista en la gestión pública eficiencia, se recomienda que toda la institución del sector público priorice la implementación de canales de atención y/o información sobre los trámites o servicios en línea, para el buen funcionamiento del Gobierno electrónico o e-Gobierno. Por ello, la utilización de las TIC en el derecho administrativo producirá relevantes transformaciones en la organización de las administraciones, en sus procedimientos y actuaciones administrativas, ejerciendo un debido control, gracias al uso de medios electrónicos en sus procedimientos y servicios.

Décima tercera. – Por último, es preciso indicar que los gobiernos tienen el deber de aportar y transferir recursos para que las instituciones del sector público funcionen adecuadamente e implementen plataformas virtuales, con la finalidad de prestar los servicios que brindan de manera *on-line* y adecuar sus procesos con el uso del Internet, a fin del óptimo desarrollo y crecimiento de las mismas y así se contribuya con la ecoeficiencia y la política de «cero papel».

Referencias bibliográficas

BIBLIOGRAFÍA

- AGUDELO, M., CHOMALI, E., SUNIAGA, J., NÚÑEZ, G., JORDÁN, V., ROJAS, F., NEGRETE, J., BRAVO, J., BERTOLINI, P. y KATZ, R., 2020. *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19*. Google. Disponible en: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1541>.
- ARAGUÁS GALCERÁ, I., 2012. *La administración electrónica en España: de la «administración en papel» a la «e-administración»*. [en línea], no. 2, pp. 109-139. ISSN 0718-9389. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4095025>.
- BARRIUSO RUIZ, C., 2007. *Administración electrónica* [en línea]. Madrid: Dykinson. ISBN 9788497720151. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=597674>.
- CERRILLO, A., 2008. *e-Administración* [en línea]. Barcelona: Editorial UOC. Disponible en: <https://go.exlibris.link/4Jh5ghJ4.JF1525.A8.C417.2008>.
- CORTÉZ SÁNCHEZ, J.D. y CARDONA MADARIAGA, D.F., 2015. *Gobierno electrónico en América Latina: revisión y tendencias* [en línea]. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario. ISBN 9789587386394. Disponible en: <https://bv.unir.net:2769/es/lc/unir/titulos/69697>.

- CRIADO GRANDE, J.I., 2009. *Gobierno electrónico en Latinoamérica.: Aproximación desde una perspectiva intergubernamental*. [en línea], no. 14, pp. 9-35. ISSN 0717-6759. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3359006>.
- DURAN RUIZ, F.J., 2009. *Retos y oportunidades de la administración y el gobierno electrónicos: derecho a las TIC y alfabetización digital*. [en línea], no. 10, pp. 104-125. ISSN 1657-2416. Disponible en: <https://go.exlibris.link/xvtmkgH6>.
- FEIJOO CASADO, A.M., 2009. «*La e-administración» el paso de la gestión tradicional a la gestión electrónica*». [en línea], vol. 19, pp. 161. ISSN 1132-1873. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0909110161A>.
- GALÁN, C., 2013. *La administración electrónica en Europa: reflexiones y propuestas* [en línea]. S.I.: Fundación Ideas. ISBN 8415386397. Disponible en: <https://go.exlibris.link/dLL5scid>.
- GOMIS BALESTRERI, M.P., [sin fecha]. Capítulo 3. *La e-gobernabilidad frente a los modelos de gestión pública: una relación por explicar*. Google. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/24201/capitulo3egobernabilidadfrentealosmodelos2018miguelgomis.pdf?sequence=1>.
- HIDALGO ÁVILA, A.A. y MOREIRA MERA, M.M., 2020. *Gobierno electrónico en el Ecuador*. [en línea], vol. 5, no. 8, pp. 944-961. ISSN 2550-682X. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554378>.
- HUAPAYA, R. A., 2019. *Reflexiones para el tránsito de una Administración Electrónica hacia una Administración Digital en el ordenamiento público peruano: estudios por el Centenario de la Facultad de Derecho de la PUCP*/coord. por Diego Zegarra Valdivia, 2019. ISBN 9786123250911, págs. 43-105. LIMA. Palestra Editores. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7060328>.

- IGNACIO CRIADO, J. y GIL-GARCIA, J.R., 2013. *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: estado actual y tendencias futuras en América Latina*. [en línea], vol. 22, no. 2, pp. 3. ISSN 1405-1079. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001.
- KATZ, R.L., 2012. *Banda ancha, digitalización y desarrollo en América Latina*. Google. Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/4018>.
- La guía para la digitalización de la Administración pública al alcance de todos. [en línea], 2021. Barcelona, 2021. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2486494464?parentSessionId=FmRhkaaWKHpn0yW67RZ%2BA9drOc0DMOJ5I8mmzLK5qBw%3D&pq-origsite=summon&accountid=142712>.
- MARÍN ALONSO, I., 2020. *Digitalización e innovación tecnológica en la administración pública: la necesaria redefinición de los derechos de los empleados públicos*. [en línea], no. 151, pp. 396. ISSN 0213-0750. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7464160>.
- MORALES-URRUTIA, X., MORALES-URRUTIA, D., SIMBAÑA-TAIBE, L. y GUERRERO-VALÁSTEGUI, C., 2020. *Desempeño del Gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial*. [en línea], no. E29, pp. 214-224. ISSN 1646-9895. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2394535614?parentSessionId=qwe3pMROpJCX0T3ipJ7DrU1TFFFM3Dj6TlvZ5kuZ%2BaE%3D&pq-origsite=summon&accountid=142712>.

- MOYADO ESTRADA, F., 2011. *Gobernanza y calidad en la gestión pública*. [en línea], vol. 27, N°. 120, pp. 205-223. ISSN 0123-5923. DOI 10.1016/S0123-5923(11)70176-0. Disponible en:
<https://bv.unir.net:2259/article/a284bae951914fb09cb0808027b74fc3>
- ONGEI. (2011). *Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú. La Agenda Digital Peruana 2.0*, Decreto Supremo N° 066-2011-PCM Lima: ONGEI, 2011. Disponible en:
<https://portal.mtc.gob.pe/comunicaciones/tic/documentos/agendadigital20.pdf>.
- PARDO REYES, C.I., 2010. *Situación del Gobierno electrónico en el Perú*. [en línea], no. 21. ISSN 2224-4131. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5501017>.
- PÉREZ RODRÍGUEZ, M.D., 2018. *Administración electrónica* [en línea]. Málaga: Editorial ICB. ISBN 9788492980192. Disponible en:
<https://bv.unir.net:2769/es/lc/unir/titulos/106388>.
- RINCÓN CÁRDENAS, E. y VERGARA, C., 2017. *Administración pública electrónica* [en línea]. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario. ISBN 9789587388251. Disponible en:
<https://bv.unir.net:2769/es/lc/unir/titulos/69750>.
- RODRÍGUEZ ROMÁN, R., 2021. *Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina*. [en línea], vol. 6, no. 11, pp. 163-179. ISSN 2542-3088. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7953214>.
- SILVI, P. y SILVI, S., 2015. *Informática para las Administraciones Públicas y las Regiones. El proceso de digitalización en Italia y Europa*., no. 7, pp. 136-164. Google. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5212698>.

- VIÑARÁS-ABAD, M., 2017. *Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores/e-Administration and the e-inclusion of the elderly*. [en línea], no. 72, pp. 197-219. ISSN 1138-5820. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/1872232323?parentSessionId=wmzGm3JoWCWCIT3W6Dj2rstqs9jsiVhD7ThxGIAsGoE%3D&pg-origsite=summon&accountid=142712>.
- YÁNEZ, J.F.R., 2019. *El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública*. [en línea], ISSN 2007-7890. DOI 10.46377/dilemas.v30i1.1216. Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>.

FUENTES NORMATIVAS

De ámbito nacional²²

- Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 11 de abril de 2001. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 30 de enero de 2002. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp
- Ley del Silencio Administrativo, Ley N° 29060. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 7 de julio de 2007. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp
- Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 15 de mayo de 2009. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp
- Decreto Supremo N° 011-2010-MINAM. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 26 de agosto de 2010. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

²² Por orden cronológico.

- Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, Ley N° 29904. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 20 de julio de 2012. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp
- Ley Universitaria, Ley N° 30220. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 9 de julio de 2014. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp
- Decreto Legislativo N° 1246. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 10 de noviembre de 2016. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp
- Resolución del Consejo Directivo N° 038-2016-SUNEDU/CD. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 13 de noviembre de 2016. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp
- Decreto Legislativo N° 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 21 de diciembre de 2016. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp
- Resolución del Consejo Directivo N° 010-2017-SUNEDU/CD. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 22 de marzo de 2017. Disponible en: http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

Listado de abreviaturas

AAPP:	Administraciones Públicas
CEPAL:	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
e-Administración:	Administración electrónica
e-Gobierno:	Gobierno electrónico
eGovernment:	Administración electrónica
e-Gov:	Gobierno electrónico
e-Gov index:	Índice de Gobierno electrónico
EGDI:	Índice de Desarrollo del Gobierno electrónico
eLAC:	Agenda digital para América Latina y el Caribe
GE:	Gobierno electrónico
HCI:	Índice de Capital Humano
OCDE:	La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OEA:	Organización de los Estados Americanos
ONGEI:	Oficina Nacional de Gobierno electrónico e Informática
ONU:	Organización de Naciones Unidas
OSI:	Índice de Servicios en Línea
TIC:	Tecnologías de Información y Comunicación
TAM:	Modelo de Aceptación de Tecnología
TPB:	Teoría del Comportamiento Planificado
UTAUT:	Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología

Anexos

Anexo N° 1 - Inicios del Gobierno electrónico en América

1994. I Cumbre de las Américas, Estados Unidos. Declaración de Principios.
2001. III Cumbre de las Américas, Canadá: Declaración de Quebec.
2001. Declaración de la Ciudad de La Paz sobre la Descentralización y Fortalecimiento de las Administraciones Regionales y Municipales y de la Participación de la Sociedad Civil, Bolivia.
2002. Conferencia Ministerial Regional de América Latina y el Caribe, República Dominicana: Declaración de Bávaro.
2003. Asamblea General de la OEA, Chile: Declaración de Santiago sobre Democracia y Confianza Ciudadana.
2003. Agenda de Conectividad para las Américas, Ecuador: Plan de Acción de Quito.
2004. Cumbre Extraordinaria de las Américas, México: Declaración de Nuevo León.
2005. Conferencia Ministerial Regional de América Latina y el Caribe, Brasil: Compromiso de Río de Janeiro.
2005. IV Cumbre de las Américas, Argentina. Declaración de Mar del Plata.
2006. Declaración de Santo Domingo: Gobernabilidad y Desarrollo en la Sociedad del Conocimiento.

2007. Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe: ELAC.
2007. Libro Blanco de Interoperabilidad de GE para América Latina y el Caribe.
2007. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC).
2009. V Cumbre de las Américas, Trinidad y Tobago. Declaración de Puerto España.
2010. Plan de Acción Sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe: ELAC.
2012. VI Cumbre de las Américas, Colombia. Mandatos Derivados de la vi Cumbre de las Américas.

Fuente: elaboración de los autores – CORTÉZ y CARDONA (2015, p. 52)