



## El gobierno electrónico en el Código Orgánico Administrativo: importancia durante la emergencia sanitaria por COVID-19.

Electronic government in the Organic Administrative Code: importance during the health emergency by COVID-19.

<sup>1</sup>Angel Oswaldo Sisalema Carrillo.

**E-mail:** asisalema@ueb.edu.ec.

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-2041-5751>

<sup>2</sup>Franco Orlando Yaguachi Gualan.

**E-mail:** yaguachigf@fiscalia.gob.ec.

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-5311-5125>

<sup>1</sup>Procuraduría de la Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda, Ecuador

<sup>2</sup>Fiscalia Nacional de la Nación. Riobamba, Ecuador.

### Cita sugerida (APA, Séptima edición).

Sisalema Carrillo, A. O. & Yaguachi Gualan, F. O. (2022). El gobierno electrónico en el Código Orgánico Administrativo: importancia durante la emergencia sanitaria por COVID 19. *Revista Sociedad & Tecnología*, 5(S1), 128-141 DOI: <https://doi.org/10.51247/st.v5iS1.238>.

### RESUMEN

Los sistemas electrónicos en Ecuador, se encuentran normados e implementados en los Ministerios de Gobierno desde el año 2013. Este estudio tiene el objetivo de analizar la importancia del gobierno electrónico, normado en el Código Orgánico Administrativo, durante la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19; para lo cual, se realizó una investigación descriptiva de tipo revisión documental, sustentada en los métodos exegético, revisión bibliográfica y análisis de contenido. Entre los principales resultados se expresa que: Ecuador cuenta con un sistema electrónico normado en el COA, antes de la pandemia; pero, con la crisis sanitaria cobró singular importancia, facilitando el teletrabajo, la

continuidad de trámites y la atención al público con servicios en línea; de esta forma se contribuyó a no paralizar la vida del país; a pesar de que el gobierno electrónico es aun factible de perfeccionamiento en aras de alcanzar 100% de eficacia y eficiencia.

### Palabras claves:

COVID-19, emergencia sanitaria, gobierno electrónico.

### ABSTRACT:

Electronic systems in Ecuador have been regulated and implemented in the Government Ministries since 2013. This study aims to analyze the importance of electronic government, regulated in the

Organic Administrative Code, during the health emergency caused by COVID-19. 19; for which, a descriptive documentary review type research was carried out, based on exegetical methods, bibliographic review and content analysis. Among the main results, it is stated that: Ecuador has an electronic system regulated in the COA, before the pandemic; but, with the health crisis, it gained singular importance, facilitating teleworking, the continuity of procedures and customer service with online services; in this way, it contributed to not paralyzing the life of the country; despite the fact that electronic government is still feasible for improvement in order to achieve 100% effectiveness and efficiency.

**Keywords:**

COVID-19, health emergency, electronic government

**INTRODUCCIÓN**

Es un hecho probado que, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son herramientas, que bien empleadas, contribuyen a alcanzar resultados eficientes en todas las esferas del quehacer humano (Hidalgo Nuchera et al., 2013). Estas también, son asumidas por el Estado, como parte de la modernización de la administración pública, permitiendo a los funcionarios gubernamentales alcanzar altos niveles de eficiencia y eficacia en los servicios que presta a la ciudadanía, dando cumplimiento a los mandatos constitucionales (Alfara et al., 2005). Práctica que tiene su fundamento en la legislación ecuatoriana, la que se sistematiza en el Código Orgánico Administrativo (COA) al facultar a las administraciones para utilizar las TIC en el cumplimiento de sus funciones y en correspondencia con las normas constitucionales como forma de respecto a los derechos de los ciudadanos (Asamblea Nacional, 2017).

La Constitución de 2008 al tratar sobre los derechos de los ciudadanos al uso de

las TIC expresa: "Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: (...) 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación" (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, art. 16 numeral 2). De esta forma se consagra el derecho ciudadano al disfrute de las TIC, siendo obligación del Estado garantizar éste; con tal propósito implementa políticas, estrategias y códigos.

De aquí que, impulsar por parte del Estado la creación de espacios para coordinar la implementación del gobierno electrónico en las instituciones públicas, es parte de la construcción de un Estado de derechos, inclusivo y cercano a la ciudadanía. La administración pública a través del uso de la tecnología pretende agilizar los procesos, con el objetivo de construir una Sociedad de la Información y el Conocimiento.

En este contexto el COA juega un rol de vital importancia, por ser una norma jurídica que tiene una correspondencia directa con el Estado y su funcionamiento, partiendo de las relaciones forjadas entre los administrados y la propia administración. Adicionalmente, es necesario que el Estado cree políticas públicas que proporcionen agilidad, eficacia y eficiencia al sistema de servicios públicos, con el objetivo de garantizar una atención de calidad y viabilizar las adaptaciones electrónicas en todas las esferas de las instituciones. Cabe precisar que, en este trabajo no se efectuará un análisis de políticas públicas, que bien puede ser un objetivo para otra investigación.

Se debe reconocer que, los sistemas electrónicos en Ecuador, se encuentran normados e implementados en los Ministerios de Gobierno desde el año 2013; pero, con la pandemia provocada por la COVID-19 ganaron espacios y se fortalecieron como vía de atención y generación de trámites (Rad & Espinoza, 2021), lo que posibilitó dar continuidad de

los servicios públicos, contribuyendo así a la no paralización del país.

En tal sentido, la ciudadanía ecuatoriana ha tenido que habituarse y adaptarse a esta nueva forma del sistema de atención ciudadana, cuya meta es contribuir de manera activa a las decisiones que adopta el gobierno, para ampliar y mejorar el acceso a los servicios e información pública, de manera más eficiente y segura. Sin lugar a duda, la vida de la población ecuatoriana ha cambiado sustancialmente; el paso de la presencialidad a la virtualidad conllevó a implicarse en el mundo de la tecnología y comunicación, a aprender lo desconocido y adaptarse a un nuevo estilo de vida (Haro & Villacrés, 2021).

Las medidas adoptadas por el gobierno ecuatoriano en esta situación de pandemia cumplen con las regulaciones establecidas en el COA; a través de su normativa se regula el gobierno electrónico, por lo que puede ser considerado un instrumento legal de vital importancia para cubrir las necesidades de trabajo y comunicación en pleno siglo XXI.

En razón, de lo hasta aquí expresado, este trabajo tiene por objetivo analizar la importancia del gobierno electrónico en el Código Orgánico Administrativo durante la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19.

## **METODOLOGÍA**

Este trabajo es fruto de la realización de una investigación descriptiva de tipo revisión documental apoyada en los métodos exegético, revisión bibliográfica y análisis de contenido.

A través del método exegético se analizaron, interpretaron y cotejaron las normativas constitucionales y las contenidas en el COA relacionadas con el gobierno electrónico. Por su parte, la revisión bibliográfica y el análisis de contenido posibilitaron el estudio de una abundante literatura especializada sobre el tema, lo que permitió la fundamentación teórica del trabajo

(Erraéz et al., 2020). La literatura consultada fue recuperada de diversas bases de datos y repositorios situados en el ciberespacio mediante el empleo del motor de búsqueda Google Académico. Las indagaciones estuvieron dirigidas a dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Cómo se asume el Derecho Administrativo en la normativa ecuatoriana?

¿Qué es el gobierno electrónico?

¿Qué tratamiento se da al gobierno electrónico en el Código Orgánico Administrativo?

¿Cuál es la trascendencia del gobierno electrónico en tiempo de COVID-19?

## **DESARROLLO**

Antes de cualquier análisis sobre la implantación del gobierno electrónico en la gestión de los procedimientos administrativo en el Ecuador en tiempos de COVID-19 es indispensable lograr un acercamiento al Derecho Administrativo y a la noción de gobierno electrónico para el mejor entendimiento del asunto a tratar. Por esta razón, la constitucionalidad del Derecho Administrativo en el Ecuador será el punto de partida en este trabajo.

### **El Derecho Administrativo en el Ecuador**

La evolución del Estado ecuatoriano en un marco social de derechos se consagra con la aprobación de la Constitución de la República de 2008, conformada por un conjunto de normas que regulan y organizan el poder del Estado Constitucional.

La Ley Fundamental define al Ecuador como "un Estado constitucional de derechos y justicia social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico" (Asamblea Nacional Constituyente 2008, art. 1); donde se respetan los derechos

humanos y se aplica la justicia, para lo cual dispone de un conjunto de normas jurídicas que regulan las diferentes formas en las que se organiza la parte administrativa y la de la ciudadanía.

Esta Carta Magna tiene grandes innovaciones que se enmarcan en los deberes y derechos fundamentales de las personas, principios primordiales y responsabilidades del Estado, la inclusión de grupos étnicos y el buen vivir, entre los más importantes. Este modelo jurídico político condiciona el modelo de la administración pública, el cual "se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, art 227).

Se plantea entonces, que la Constitución del 2008, representa para la población un estado de derechos, permitiendo dar garantías a una atención eficiente y eficaz, como parte elemental del deber, tomando en cuenta que la Carta Magna dignifica al ser humano a través del buen vivir, como un acto de dignidad y valor a vivir bien con un trato justo y equitativo, organizando las obligaciones constitucionales por la vía legal, para tener una sociedad donde se respete la libertad, pero con reglas necesarias para mantener el orden y una convivencia pacífica en el diario vivir, especialmente en trámites y gestiones que la ciudadanía requiere para solucionar situaciones que acontecen en la vida diaria (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El Estado ecuatoriano, a través del COA, genera normas administrativas de servicio a la ciudadanía para que todas las entidades que conforman el sector público las apliquen en su ámbito de gestión, lo cual, obedece al espíritu de un Estado constitucional de derechos, consagrados en la Constitución, conforme consta en su articulado:

La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia,

eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación, mismo que guarda relación con la concepción de Estado en un marco de derechos, de justicia, de igualdad, equidad, buen vivir o *sumak kawsay* (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, art. 227),

Ecuador cuenta con un potencial estado de derechos, en todos los niveles de gobierno, esto genera una estabilidad jurídica a las familias, al contar con un marco constitucional que los protege, siendo el COA el instrumento legal que previene y resuelve problemáticas que se presentan en el devenir diario administrativo de las diferentes dependencias, que responde a los requerimientos de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, entre otros subyacentes tipificados en la ley de hecho o de derechos; acercando a través del gobierno electrónico los servicios públicos. Pero, ¿qué se entiende por gobierno electrónico?

### **Noción de Gobierno Electrónico**

Diversos autores en sus estudios han abordado el gobierno electrónico entre ellos: Denhardt (1999), Torres (2002), Castoldi (2002), Rodríguez (2004), Cumana y Marval (2009), y Zamora Boza et al. (2018), quienes desde diferentes posturas metodológicas han aportado elementos epistémicos para su comprensión. A continuación, se relacionan algunas de estas consideraciones.

Para Denhardt (1999), el gobierno electrónico es un proceso de mejoramiento de la administración pública mediante el empleo de las TIC, lo que debe estar acompañado por cambios organizacionales y de dirección.

Por su parte, Torres (2002) considera que, es la configuración de los procesos de gestión gubernamental direccionada a la satisfacción de la población, las empresas y agentes públicas fundamentada en las TIC. De igual forma Castoldi (2002), citado

por Zamora Boza et al. (2018), quien comparte el criterio del primero cuando expresó:

“el gobierno electrónico comprende las actividades desarrolladas por el Estado a través de tecnologías informáticas modernas, particularmente Internet, con el fin de mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión pública, así como el mejoramiento de los servicios que provee a los ciudadanos” (p. 2).

Es por ello que, el gobierno electrónico, según Rodríguez (2004), requiere un cambio de estructura de la gestión de los gobiernos y de cultural de la sociedad; se requiere una nueva óptica sobre los procesos de gobernabilidad a través de herramientas y recursos digitales (páginas web, redes sociales, bases de datos y sistemas informáticos).

Mientras Cumana y Marval (2009) consideran que:

El gobierno electrónico se refiere al uso estratégico de las tecnologías de la información y comunicación con el fin de que el gobierno aumente su capacidad de respuesta a las necesidades de todos los sectores del país, integrándolos y facilitando los requerimientos de información que necesiten (p.14).

Estos mismos autores precisan que el gobierno electrónico se fundamenta en el empleo de las TIC, a través de las cuales se lleva a cabo la interacción gobierno-gobierno y gobierno-ciudadanía.

Desde la perspectiva de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2011) el gobierno electrónico es un proceso en permanente desarrollo, que según la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2016), tiene cinco niveles evolutivos, a saber:

1. Emergente: proporciona información básica a través del Internet;

2. Ampliado: sitios Web con interacción (comunicación unidireccional; opciones de búsqueda e interacción a través de correo electrónico);
3. Interactivo: se ofrecen servicios con interacción (comunicación bidireccional: formularios electrónicos);
4. Tansaccional: transacciones completas y seguras (pago de servicios, multas e impuestos, etc.); y
5. De integración total: el usuario dispone de acceso instantáneo a servicios de manera total.

Partiendo de las anteriores aportaciones se concluye que el gobierno electrónico es la combinación de las TIC y la gestión gubernamental orientada a la simplificación y mejoría de los servicios al ciudadano. La aplicación de las herramientas y recursos de las TIC en la gestión de gobierno público propicia beneficios tanto a los estamentos públicos como de la sociedad.

Según plantea la COA en el Ecuador:

Las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, en la medida en que se respeten los principios señalados en este Código, se precautelen la inalterabilidad e integridad de las actuaciones y se garanticen los derechos de las personas (Asamblea Nacional, 2017, art. 90).

Luego, en Ecuador el gobierno electrónico involucra a la administración pública con la innovación tecnológica en función de agilizar los servicios públicos, potenciar la transparencia y fomentar la participación de la población con el propósito de aproximar el Estado a los ciudadanos y contribuir a la construcción de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

En la cotidianidad se generan cientos de actos y trámites de gestión administrativa, siendo estos de vital importancia para garantizar los derechos de los ecuatorianos en cuanto al servicio que requieren (Ávila, 2014; Sánchez González, 2015). El gobierno electrónico pretende reducir la burocracia y simplificar los procesos de estos trámites, con el firme objetivo de generar una buena administración pública y desarrollar actividades que permitan un servicio eficaz, lo que también, es considerado un ejercicio de equidad e igualdad (Naser & Concha, 2011; Barragán Martínez & Guevara Viejo, 2016).

### **El gobierno electrónico en el Código Orgánico Administrativo**

El gobierno electrónico permite al administrador y administrado agilizar los procesos y demandas de la ciudadanía, ajustado al principio de juridicidad y legalidad en las actuaciones administrativas basadas en la Constitución de la República del Ecuador e instrumentos internacionales, afirmando que la potestad discrecional se utilizará conforme a Derecho (Asamblea Nacional, 2017, art. 14), considerando que el artículo 15 implementa el principio de responsabilidad; mismo que respalda a los administrados en el uso de su derecho en caso de daños o perjuicios. Esto denota la responsabilidad de las instituciones del gobierno en generar al dar respuesta a los trámites propuestos en línea, como un ejercicio de derechos (Asamblea Nacional, 2017).

En este sentido, se resalta la importancia de contar con un gobierno electrónico viable y confiable, cabe destacar que toda la normativa de funcionamiento se encuentra establecida en el COA como instrumento legal que promueve procesos alternativos de atención que reducen el estrés frente a las necesidades, cuando un ciudadano se siente vulnerado en sus derechos laborales y/o administrativos (Chica & Pangol, 2021).; la misma norma amerita sanciones por no cumplir con su fin, amparado en la Constitución de la

República. Tal como lo señala Pérez Moneo (2018), los gobiernos le otorgan valor a la comunicación en la administración pública, que pretende a la vez reducir los niveles de desconfianza que existe en la población.

La Constitución y el COA se articulan con estándares que promueven en la práctica la buena administración del Estado, como se evidencia en los artículos: 90, 91, 92, 93, 94 y 95 del código, donde se hace referencia al gobierno electrónico con sedes electrónicas institucionales con información y dirección electrónica, uso de la firma electrónica, creación de los archivos a través de soportes digitales, los cuales orientan la atención de los servicios públicos y con espacios seguro de información que el usuario tiene de forma perenne, para tener acceso a un trámite seguro con procedimientos administrativos en plataformas digitales que dan respuesta a las necesidades. Este proceso de atención emite documentos electrónicos de verificación, instaurando expedientes administrativos y expedientes electrónicos, los que tienen la misma validez de un documento físico (Asamblea Nacional, 2017, arts.145-146). Partiendo de estas normas el estado genera un servicio responsable y de calidad, que permita a los ecuatorianos agilizar los trámites que requieran de forma electrónica

En este contexto, el COA "regula el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público" (Asamblea Nacional, 2017, art. 1), convirtiéndose en uno de los principios fundamentales que sistematizan la administración pública, tomando en cuenta que estabiliza el pleno goce y ejercicio de los derechos constitucionales, que enfrenta las necesidades de la sociedad y protege los intereses personales de los ciudadanos, a través del uso efectivo de los servicios públicos, alcanzando uno de los mayores atributos del gobierno ecuatoriano, un servicio de calidad. Justificando de esta manera su función, que es el sentido humano, social y de derechos que le

corresponde otorgar a su ciudadanía como parte elemental de la protección, lo cual, amerita su pleno ejercicio soberano como Estado en todos los poderes públicos del Ecuador.

En este marco legal, la normativa en materia administrativa abarca el ámbito sustantivo y adjetivo, con la única finalidad de otorgar mayor comprensión y facilidad en su aplicabilidad, conforme se detalla a continuación:

El presente Código se aplicará en:

1. La relación jurídico administrativa entre las personas y las administraciones públicas.
2. La actividad jurídica de las administraciones públicas.
3. Las bases comunes a todo procedimiento administrativo.
4. El procedimiento administrativo.
5. La impugnación de los actos administrativos en vía administrativa.
6. La responsabilidad extracontractual del Estado.
7. Los procedimientos administrativos especiales para el ejercicio de la potestad sancionadora.
8. La impugnación de los procedimientos disciplinarios salvo aquellos que estén regulados bajo su propia normativa y apliquen subsidiariamente este Código.
9. La ejecución coactiva (Asamblea Nacional, 2017, art. 42).

Lo anterior, genera una interrelación entre las personas y la administración pública, evidenciando que esta materia administrativa estandariza los derechos y deberes de las personas, en este caso los administrados vs administración pública.

Asimismo, estos ámbitos de acción de la administración pública son válidos en el ejercicio de la función administrativa en el sector público como son: procedimientos administrativos, impugnación de actos administrativos, responsabilidad extracontractual del Estado, procedimientos administrativos especiales para el ejercicio de la potestad sancionadora, etc.

Por otro lado, la modalidad de gobierno electrónico, puede realizarse a través del uso de la tecnología y medios electrónicos, tomando en cuenta que se deben considerar de forma estricta los principios señalados en la citada norma, para garantizar el debido proceso, la transparencia y legalidad de las actuaciones, así como el derecho de los ciudadanos; para ello, el COA en su artículo 91 prevé la creación de una plataforma electrónica, conceptualizada como una dirección electrónica única que deberá estar visible para la población en las redes de telecomunicaciones, misma que tendrá como finalidad poner a disposición información de los servicios y trámites que servirán para hacer un uso eficiente de este servicio público.

Pero, ¿hasta qué punto el Estado ecuatoriano presta las facilidades necesarias a la ciudadanía para hacer efectivo este tipo de atención virtual?, ¿cuántos acceden?, ¿cuántos conocen que existe este servicio? y ¿hasta qué punto las autoridades difunden información para que la ciudadanía realice su trámite desde su hogar?

Es responsabilidad de la máxima autoridad generar una plataforma electrónica; además, la gestión de dicha sede electrónica es monitoreada por las áreas de comunicación de la función pública para conocer qué tan efectivo es su uso por parte de la ciudadanía, siendo una de las responsabilidades mantenerlas actualizadas con información veraz, integral, con un modo de uso simplificado, que facilite su ingreso y generación del trámite.

Sin duda, conforme se menciona en el artículo 92 del COA, este sistema electrónico ahorraría tiempo y dinero a la población y no se generarían aglomeraciones en las instituciones públicas, esto último muy oportuno en relación con el problema sanitario por el que atraviesa Ecuador y el mundo; de esta forma la administración pública ya tenía prescrita la medida frente a sucesos como la COVID-19. Esto sintoniza con el criterio de Losada Díaz (2017), quien manifestó que es “una variable decisiva y coherente con las propias acciones que las organizaciones ponen en marcha para detener la crisis”.

### **Gobierno electrónico en tiempo de COVID-19**

Si la modalidad virtual ha sido la vía para atender en la pandemia que se vive actualmente, este sistema en línea debe crear de forma eficaz la prestación del servicio a la comunidad; los que la administran deben garantizar un acceso justo y equitativo sin discriminación y exclusión, debiendo además, conforme consta en el artículo 93 del COA, mantener oficinas de atención presencial, instalando dentro de estos departamentos puntos de acceso electrónico y atención al público por vía telefónica, dejando cierta autonomía a la administración en la creación adicional de otros beneficios conforme las características y necesidades de estos espacios públicos, con el único fin de hacer efectivo el derecho a una atención de calidad, con servicios que denoten una buena administración (Asamblea Nacional, 2017).

Asimismo, muy necesarios en tiempos de COVID-19 son la firma electrónica y los certificados digitales, cumpliendo así lo normado para su uso en el COA: “La actividad de la administración será emitida mediante certificados digitales de firma electrónica. Las personas podrán utilizar certificados de firma electrónica en sus relaciones con las administraciones públicas (Asamblea Nacional, 2017, art. 94).

Un documento de la función pública con firma electrónica es más viable y seguro, sin posibilidad de ser alterado o falsificado; proceso que ya estaba funcionando antes de la pandemia, pero que constituyó un paso importante para la administración virtual, que durante la emergencia sanitaria proporcionó mayor agilidad a los usuarios al permitir que las instituciones públicas a través del sistema de información del gobierno QUIPUX y servidores públicos pudieran firmar documentos y legalizarlos para los trámites requeridos, lo cual, fue y es importante para la comunicación y agilidad de los trámites administrativos.

Como se evidencia, el COA prevé en su norma, eventos inesperados como el COVID 19, que paralizó al país de forma insospechada, siendo esta norma de materia administrativa la que dio luces de cómo actuar de forma electrónica en tiempo de pandemia; sin embargo, no fue un instrumento creado en ese momento, sino que ya tenía vigencia antes de la pandemia (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información MINTEL, 2018). En este sentido, cabe cuestionarse ¿cuántas instituciones públicas hacían uso de este servicio?, ¿cuántos organismos públicos brindaban información en línea a sus usuarios? Aspectos tenidos en consideración en el COA, cuando detalla que, “las administraciones públicas organizarán y mantendrán archivos digitalizados, codificados y seguros, para lo cual deberán mantener medios informáticos que resguarde la información” (Asamblea Nacional, 2017, art. 15).

Es evidente la existencia de un marco legal para continuar implementando el uso efectivo del gobierno electrónico, aún después de que se termine la pandemia, con niveles de seguridad que garantizan el respaldo de la información, siendo imposible la alteración o cambio de algún documento. La ciudadanía ecuatoriana deberá tomar en cuenta igualmente, según lo consagra el artículo 96 del COA, que las personas que hayan agregado un

documento o archivo público tienen derecho, a través de los sistemas tecnológicos que se empleen a: acceder al archivo, solicitar la exclusión de uno o varios documentos de archivo, conocer quienes han tenido acceso a dicha información (Asamblea Nacional, 2017); si bien, este derecho para acceder a los servicios públicos, como se menciona en el artículo 34 de esta norma jurídica, es relevante, toda la población debería conocer sobre estas normas o derechos a los que tiene acceso.

Asimismo, las instituciones públicas, dentro de los servicios que ofertan, por disposición normativa conforme consta en el COA en su artículo 97, poseen o en teoría deberían poseer, fedatarios administrativos, cuya competencia abarca la certificación de documentos, sean estos físicos, digitales, audios o videos, como fiel copia del original, documento válido igual que un certificado notariado que da fe pública de algún documento e información de interés por el peticionario (Asamblea Nacional, 2017).

El MINTEL (2020) afirma que, a través del estudio de alcance mundial realizado en 193 países, entre ellos Ecuador, para evaluar el uso sistemas electrónicos en los entes estatales gubernamentales que ofertan los servicios públicos que tienen que ver con: servicios en línea, las instalaciones de las telecomunicaciones y el talento humano, el Estado ecuatoriano se ubicó en el puesto 49, denotando un índice de desarrollo de Gobierno Electrónico de 0,70, en comparación con el año 2018 que tuvo un índice de 0,61 a nivel mundial y mantuvo el puesto 84.

La estadística, rinde cuentas sobre el aumento de uso de este recurso electrónico, denotando mayor demanda de atención a los usuarios, de esta manera se mide la eficiencia y eficacia de la administración pública, ya que sustenta la gestión interna de una institución (Canel, 2019). En efecto, corresponde analizar la situación que atraviesa Ecuador y el mundo, causado por el aislamiento y confinamiento por la pandemia COVID-19,

donde debería medirse el índice de satisfacción de servicios públicos, mediante el sistema de gobierno electrónico y si se ha dado respuesta a la demanda ciudadana.

Según estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021), Ecuador en tiempos de pandemia es uno de los 12 países de Latinoamérica que a nivel mundial, ya tenía funcionando el servicio del gobierno electrónico, lo que fue y es importante para poner en marcha en todas las instituciones públicas el teletrabajo (Barrionuevo, 2021), logrando adaptarse rápidamente a los canales digitales, lo cual, garantiza la continuidad de los servicios públicos en el marco de la pandemia, experiencia que permitirá al Estado ecuatoriano seguir avanzando en la transformación digital para mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos en los canales digitales a través del gobierno electrónico, para que los usuarios tengan la atención que requieran y esta pueda ser una experiencia rápida y accesible para la ciudadanía.

Asimismo, el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021, que tiene como propósito promover la participación ciudadana, la democratización de los servicios públicos, simplificar los trámites y elevar la gestión estatal de forma eficaz y eficiente, considerando el talento humano e infraestructura con la que cuentan las instituciones públicas, con los lemas: "Estado más cerca", "Estado a tu lado" y "servicios del pueblo, para el pueblo", entre otros, ha planteado políticas de difusión y control a los organismos del gobierno, para que mantengan las páginas web actualizadas y con información integral a los usuarios, lo cual, eleva el nivel de impacto y de uso del gobierno electrónico (MINTEL, 2018).

El plan referido, permite entender que el COA como norma para desarrollar en el Ecuador el gobierno electrónico, no es algo que se encuentre meramente escrito, sino que está siendo ejecutado en las entidades públicas, adaptada al realidad social y geográfica de los representantes del

Estado en el territorio, con el objetivo de que la ciudadanía se involucre “de manera activa, en las decisiones que adopta el Gobierno, para ampliar y mejorar el acceso a los servicios e información pública” (MINTEL, 2018).

En este contexto es importante recalcar que, el COVID-19 trajo al país una tempestad, donde las dificultades se enfrentaron y continúan enfrentándose con el apoyo de los gobiernos locales, provinciales y ONGs nacionales e internacionales, siendo las redes sociales un apoyo y su empleo una de las mejores medidas implementadas en los organismos públicos, que permitió que el país se organice y avance (Espinoza et al., 20218). Acoplarse a nuevas formas de convivencia social a través de las reuniones virtuales y educación en línea, así como los trámites que tienen que ver con la justicia, la salud, y el área social, entre otras, fue el camino recorrido por el país, encontrando en el teletrabajo la forma más efectiva que tiene el gobierno de no paralizar y agilizar los servicios para la ciudadanía (Zambrano, 2019; Espinoza & Rojas, 2019).

El Estado ecuatoriano, para mantener motivada a la opinión pública por medio de la difusión efectiva de sus servicios públicos, debe ajustarse a lo que el pueblo espera y demanda de sus autoridades; por ello, los procesos que generen deben hacer efectiva la gobernabilidad (Beltrán & Galicia, 2020). Cuando el gobierno responde a las expectativas de su pueblo, este a su vez respira en calma, pero cuando existe silencio y no hay respuestas se genera desconfianza. La comunicación es el mejor medio para mantener a una sociedad previsible y con certidumbre. La gestión pública debe ofertar servicios que den cuenta de su buena administración con acceso fácil y eficaz como una exigencia administrativa y servicio que merece y necesita el ciudadano (Ponce Solé, 2019).

Según Crespo et al. (2017), los procesos de comunicación en la administración pública, son una referencia de la cultura organizacional de la institución, la que depende del nivel de difusión de los

servidores, en especial de la autoridad encargada de socializar estos servicios; refiriéndose este autor a la comunicación pública, como aquella planeación que realiza el Estado a través de sus unidades departamentales a nivel de cada distrito y circuito en el país, con la finalidad de generar un entorno comunicacional, enfocando la dualidad entre los servicios públicos y la población.

Por consiguiente, El COA es considerada una norma aplicable, con resultados positivos frente a la COVID-19, que dispone a los organismos estatales a promover los servicios en línea dentro de las actuaciones administrativas y procedimientos que correspondan, en relación al servicio que proveen a la ciudadanía, siendo importante analizarlas desde su aplicabilidad en el contexto de trabajo que se mantiene en el país y el mundo. Cabe resaltar que estas normas constitucionales deben ajustarse para que estén acorde a lo que demanda la Constitución del 2008.

Por ello, el gobierno electrónico se ajusta al contexto sociocultural, como forma inevitable y necesaria para enfrentar la crisis sanitaria y dar respuesta a la ciudadanía, para no paralizar los servicios, por lo que es necesario preguntarse.

El gobierno electrónico es un elemento de vital importancia, generando cierta tranquilidad en la ciudadanía, en los casos donde, por situaciones emergentes, las personas deben solucionar problemas relacionados con los procesos administrativos y de control, particularmente en los Ministerios del Gobierno e instituciones públicas.

La capacidad de un Estado para estar prevenido en situaciones de riesgo en un futuro, es un factor determinante en la vida del pueblo que gobierna; es por ello que debe mantener a los servidores capacitados para enfrentar las posibles crisis, para que asuma de forma rápida y eficaz las operaciones comunicacionales, contribuyen así a reducir los efectos negativos de esa crisis (González

Herrero, 1998). Razón que permitió enfrentar la crisis sanitaria y social que vive Ecuador con el apoyo del COA en su normativa del gobierno electrónico.

### **Reflexiones finales**

Es justo hacer hincapié y resaltar la importancia del gobierno electrónico en el COA, durante la emergencia del COVID-19, pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en marzo 2020, la que ha generado una crisis social, económica y de salud en todo el mundo (Maguiña Vargas et al., 2020). Situación sanitaria que trajo desgracias a las familias y a la sociedad; pero también, ha potenciado la creatividad humana en la búsqueda de alternativas para paliar esos problemas. La dinámica de la sociedad se ha transformado y con ella la vida de todos, llevando a servidores públicos, privados y usuarios a promover la comunicación en línea, que implica el uso de la tecnología y un nuevo estilo de vida social, especialmente en el ámbito comunicacional y de trabajo.

Es por ello que, establecer el gobierno electrónico fue responder a las necesidades virtuales de atención que frente a la COVID-19 se requerían, lo cual, generó atención diferenciada para ejecutar la administración pública de manera efectiva y eficaz con el objetivo de satisfacer las necesidades individuales y colectivas de la ciudadanía relacionadas con los servicios que oferta, dando continuidad a los trámites que por un tiempo se vieron afectados; lo que a la vez demandó el desarrollo de habilidades tecnológicas de la población en general para comunicarse, trabajar y mantenerse en interacción con sus círculos de relación personal y/o profesional.

### **CONCLUSIONES**

El análisis realizado del COA bajo la luz de las normativas constitucionales y los estudios llevados a cabo por los especialistas permiten concluir que:

- Con la implementación de la Constitución de la República en el año 2008 se consolida un Estado de derechos, justicia social y democrático, que ha incidido en cambios importantes en la administración pública, brindando atención y solución a las situaciones que requiere la ciudadanía. Ejemplo de ello, es la respuesta inmediata del Estado frente a las demandas sociales, provocadas por la pandemia de COVID-19, que requerían y debían ser resueltas por canales digitales, siendo el gobierno electrónico una alternativa positiva frente a la crisis social.
- En tiempo de COVID-19 el gobierno electrónico ha sido una de las claves más efectivas para superar las barreras impuestas por el confinamiento y no presencialidad. El Estado ecuatoriano, al haber implementado este servicio antes de la pandemia, pudo dar continuidad y no paralizar los servicios públicos a través del teletrabajo y atención al público con servicios en línea.
- En Ecuador existe un sistema electrónico normado en el COA, que resulta ser un gigantesco avance al servicio de la población. El Ecuador evolucionó en tiempos de pandemia y el gobierno electrónico fue la respuesta para la atención de los usuarios; factible aun de perfeccionamiento para alcanzar 100% de eficacia y eficiencia.

### **LIMITACIONES Y ESTUDIOS FUTUROS**

El alcance del trabajo está limitado por su carácter descriptivo centrado en la revisión documental. Los autores se proponen en lo posterior efectuar un análisis sobre las políticas públicas relacionadas como el gobierno electrónico.

### **AGRADECIMIENTO**

Los autores agradecen las sugerencias dadas por los colegas de la Universidad Estatal de Bolívar y de la Fiscal de Chimborazo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfara, R., Bustos, G., González, A., & Loroño, J. (2005). Introducción al gobierno electrónico: actores y dimensiones. *Revista Chilena de Derecho Informático*, (7), 221-243. doi:10.5354/0717-9162.2011.10747
- Asamblea Nacional. (2017). *Código Orgánico Administrativo (COA)*. Asamblea Nacional. Registro Oficial Segundo Suplemento N. 31. Quito. Ecuador. <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/10/CODIGO-ORGANICO-ADMINISTRATIVO-REG.-OF-31-DE-07-JULIO-2017-ok.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial N. 449 de 20 de octubre de 2008. [electronico.pdf. https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia\\_2018/a2.1.pdf](https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia_2018/a2.1.pdf)
- Ávila, D. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11(24), 263-288. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632014000100014](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014)
- Banco interamericano de desarrollo (BID). (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*. [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf)
- [durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf)
- Barragán Martínez, X. & Guevara Viejó, F. (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador*. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. <http://www.Visor-Redalyc-El-gobierno-electronico-en-Ecuador.htm>
- Barrionuevo Núñez, J. L. (2021). El efecto del teletrabajo en el empleo en Ecuador durante la crisis sanitaria 2019-2020. *Sociedad & Tecnología*, 4(2), 223-234. <https://doi.org/10.51247/st.v4i2.106>
- Beltrán, R. T. R., & Galicia, J. S. (2020). La comunicación pública, democracia y el consenso: un modelo para armar en el nivel del gobierno municipal. *Sintaxis*, (4), 88-112.
- Canel, M. J. (2019). *La comunicación de la administración pública: Para gobernar con la sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Castoldi, P. (2002). El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de administración. Universidad Católica de Argentina. *Prudentia Iuris*, 55.
- Comisión Económica para América Latina. CEPAL. (2011). *El gobierno electrónico en la Gestión Pública*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- (2013). *Economía digital para el cambio estructural y la igualdad*. Santiago, Chile: Naciones Unidas.
- Crespo, I., Medina, R., Garrido, A., Belinchón, M., & Parodi, J. (2017). *¿Estamos preparados? La gestión de la Comunicación de crisis en la Administración Pública española* (Primera ed.). Madrid: Innovación Administrativa.
- Cumana, W. & Marval, W. (2009) Gobierno Electrónico como herramienta de

- gestión pública en Venezuela. (Tesis de grado). Universidad de Oriente. Cumaná, Venezuela.
- Chica Ortiz, J. L., & Pangol Lascano, A. M. (2021). La Fuerza mayor como causal de terminación de la relación laboral en Ecuador, post COVID-19. *Sociedad & Tecnología*, 4(S2), 608-623. <https://doi.org/10.51247/st.v4iS2.173>
- Denhardt, R. (1999). The Future of Public Administration. *Public Administration and Management*, 4(2), 279-292.
- Erraéz Alvarado, J. L., Lucas Aguilar, G. A., Guamán Gómez, V. J., & Espinoza Freire, E. E. (2020). La investigación en estudiantes y docentes de la carrera de Educación Básica de la Universidad Técnica de Machala. *Conrado*, 16(72), 163-170.
- Espinoza-Freire, E. E., & Rojas-García, C. R. (2019). The Tutoring Influences in Distance Education at El Oro Province Ecuador. *European Journal of Educational Research*, 8(4), 1093-1099.
- Espinoza Guamán, E. E., Cruz Yaguachi, L. N., & Espinoza Freire, E. E. (2018). Las redes sociales y rendimiento académico. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 1(3), 38-44.
- González Herrero, A. (1998). *Marketing Preventivo: La comunicación de crisis en la empresa*. Barcelona: Bosch.
- Haro Salas, M. F., & Villacrés Salas, M. P. (2021). Los principios del Derecho Administrativo: su positivización. *Sociedad & Tecnología*, 4(S1), 61-75. <https://doi.org/10.51247/st.v4iS1.114>
- Hidalgo Nuchera, A., León Serrano, G., & Pavón Morote, J. (2013). *La gestión de la innovación y la tecnología en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Losada Díaz, J. C. (2018). *CRISIS: comunicación de crisis en un mundo conectado*. Barcelona, España: UAO.
- Maguiña Vargas, C., Gastelo Acosta, R., y Tequen Bernilla, A. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Revista Médica Herediana*, 31(2), 125-131.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. MINTEL. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021*. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp->
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. MINTEL. (2020). *Desarrollo del Gobierno Electrónico en la Administración Pública del Ecuador*. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/development-de-government-electronico/>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Cepal.
- Organización de las Naciones Unidas. (2016). United nations e-government survey 2016. New York: publicadministration.un.org.
- Pérez Moneo, M. (2018). Mecanismos de participación ciudadana en sede parlamentaria. *Revista General de Derecho Constitucional*, (26), 1-32.
- Ponce Solé, J. (2019). El Derecho administrativo del siglo XXI. *Revista General de Derecho Administrativo*, (52), 2. <http://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1510189>
- Rad Camayd, Y., & Espinoza Freire, E. E. (2021). Covid-19 um desafio para a educação básica. *Conrado*, 17(78), 145-152.

- Rodríguez, G. (2004). *Gobierno Electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la gestión pública*. Universidad del Norte. *Revista de Derecho*, 21, 1-23.
- Sánchez González, J. J. (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espacios públicos*, 18 (43), 51-73
- Torres Frago, J. (2002). *Gobierno electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza*. *Ciencia Administrativa*, (2), 77-88.
- Zambrano, C. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y Municipal de Manabí. *Dominio de las ciencias*, 5(3), 355-374.
- Zamora Boza, C., Arrobo Cedeño, N. & Cornejo Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Espacios*, 39(6), 15-21.

## **CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES**

Angel Oswaldo Sisalema Carrillo. Determinación del problema y objetivo a investigar. Análisis de los artículos de la Constitución y el COA relacionados con las tecnologías y el gobierno electrónico, así como de los materiales bibliográficos. Elaboración del artículo.

Franco Orlando Yaguachi Gualan. Búsqueda y selección de información. Estudio de los artículos de la Constitución y el COA relacionados con las tecnologías y el gobierno electrónico. Participación en la redacción del artículo. Aplicación de la norma APA-7.

## **BIOGRAFÍA DE LOS AUTORES**

### **Angel Oswaldo Sisalema Carrillo.**

Doctor En Contabilidad Y Auditoria. Abogado De Los Juzgados Y Tribunales De La República Del Ecuador. Magister en Tributación y Derecho Empresarial. Procurador General De La Universidad Estatal De Bolívar.

### **Franco Orlando Yaguachi Gualan.**

Abogado de los Tribunales de la República. Especialista Superior en Derecho Penal. Master En Derecho Penal. Especialista en Ciencias Penales y Criminológicas. Fiscal de Chimborazo.