

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**JEFATURA ACADÉMICA**

**INFORME DE PROYECTO DE GRADUACIÓN**

**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO, SU USO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

**SUSTENTADO POR:**

**YILCANA ALEJANDRA GOMEZ**

**31611297**

**ALLYSON JANETH TURCIOS MONCADA**

**31041728**

**SUPERVISORA:**

**ABOGADA HEIDY MAGALI MONTOYA FLORES**

**TEGUCIGALPA M.D.C., FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.**

**MAYO 2021**

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente, damos gracias a Dios por permitirnos tan buena experiencia dentro de nuestra universidad, deseamos expresar nuestro agradecimiento a nuestra asesora de proyecto la abogada Heidi Magali Montoya Flores por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo de transmitir sus diversos conocimientos, por el respeto a nuestras sugerencias e ideas y por la dirección que ha facilitado a las mismas.

Gracias a nuestros padres, hermanos por ser los principales promotores de nuestros sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en nuestras expectativas.

También nos gustaría agradecer a todos nuestros catedráticos durante toda nuestra carrera profesional porque todos han aportado para nuestra formación,

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida dentro de la carrera profesional a las que agradecemos su amistad, consejos y apoyo. Gracias por formar parte de esto y por todo lo que han brindado.

Para todos ellos: Muchas gracias y que Dios les bendiga.

## TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Problema General .....	17
1.3. Problemas Específicos .....	17
1.4. Objetivos de la Investigación.....	17
1.4.1. Objetivo General .....	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
1.5. Justificación .....	18
1.6. Limitaciones de la investigación.....	19
1.7. Viabilidad de la investigación.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1 Iniciativas de Gobierno Electrónico en Honduras.....	22
2.2 Bases Teóricas .....	28
2.2.1 Principios que son las bases sobre la cual se sustenta el Gobierno Electrónico.....	32
2.3 Definiciones conceptuales .....	36
2.3.1 Gobierno electrónico .....	36
2.3.2 TICS .....	36
2.3.3 Servicios Electrónicos .....	37
2.3.4 Administración publica .....	37
2.3.5 Gobierno abierto.....	38
2.3.6 Administración Electrónica.....	38
2.3.7 Seguridad Jurídica.....	38
2.4 Figura del E-gobierno en otros países.....	39

2.4.1	Gobierno electrónico y su desarrollo en el ecuador .....	39
2.4.2	Normativas de Gobierno Electrónico en Argentina .....	41
2.4.3	Estudio de casos del Gobierno Electrónico de Corea .....	43
2.4.3.1	Estructura organizativa para el Gobierno Electrónico .....	44
2.4.4	Utilización de Gobierno Electrónico en América Latina y el Caribe	46
2.4.5	Plataforma de Gobierno Electrónico de Uruguay .....	47
CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO.....		51
3.1	Diseño de la investigación .....	51
3.2	Población y muestra.....	52
3.3	Técnicas para la Recolección de Datos de la presente Investigación. ..	53
3.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	54
3.4.1	Esquema de Análisis de Datos Cualitativos.....	55
3.5	Aspectos éticos .....	55
CAPITULO IV. RESULTADOS .....		56
4.1	Resumen y análisis a entrevistas realizadas:.....	56
4.2	Análisis de documentos .....	68
4.3	Análisis de encuesta.....	71
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE MEJORA .....		76
5.1	Propuesta de mejora.....	76
5.2	Novedades Legislativas .....	77
5.3	Impacto de la propuesta .....	78
CAPITULO VI. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		79
6.1	Discusión .....	79
6.2	Conclusiones .....	80
6.3	Recomendaciones .....	82

BIBLIOGRAFIA .....	84
GLOSARIO DE TERMINOS .....	86
ANEXOS .....	89
7.1 ENTREVISTA.....	89
7.2 ENCUESTA.....	90

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Entrevistas realizadas a expertos en Derecho.....	57
--	----

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tabla organizacional del MOSPA, enfocándose en las funciones del Gobierno Electrónico.....	45
Figura 2. Ranking 2020 de Gobierno Electrónico de países de Latinoamérica..	47
Figura 3. Desarrollo técnico de Gobierno Electrónico Uruguayo. ....	48
Figura 4. Ilustración Proceso de análisis de datos en la investigación cualitativa.....	55
Figura 5. Opinión de los encuestados en cuanto al conocimiento de Gobierno electrónico.....	71
Figura 6. Opinión de los encuestados en cuanto a la dimensión de éxito del Gobierno electrónico .....	72
Figura 7. Opinión de los encuestados en cuanto a la importancia de la implementación del Gobierno electrónico.....	72
Figura 8. Opinión de los encuestados si han tenido la oportunidad de hacer trámites en línea.....	73
Figura 9. Opinión de los encuestados en cuanto a su impresión al hacer trámites en línea.....	73
Figura 10. Opinión de los encuestados en cuanto a las dimensiones de calidad que se deben buscar en el proyecto de Gobierno Electrónico.....	74
Figura 11. Opinión de los encuestados en cuanto a los tramites que se podrían hacer en los tribunales superiores a través de sitios web.....	75

## RESUMEN EJECUTIVO

Los Portales de Internet de los gobiernos de cada país son un instrumento tecnológico que genera un uso valioso para la sociedad, porque contribuyen a la modernización de la administración pública local y permiten lograr mayores niveles de eficacia y eficiencia en sus acciones de gobierno. En la actualidad vivimos en una época de auge de las tecnologías digitales, caracterizada por constantes cambios e innovaciones científicas y tecnológicas.

La tecnología “es en efecto una fuerza, probablemente más que nunca bajo el paradigma tecnológico actual, que penetra en el núcleo de la vida y la mente”. La aplicación tecnológica que ocupa el centro de esta investigación es la Internet, específicamente utilizada en el gobierno electrónico. Si bien las nuevas TIC son un punto crucial para este tema, de ninguna forma se las considera como la respuesta para los problemas, ni tampoco como una opción única para mejorar la gestión pública.

En el “World Public Sector Report” del año 2003, la ONU toma nota de este hecho: “la manera en la cual la tecnología eventualmente contribuye al desarrollo, sigue estando determinada por la naturaleza del contexto sociopolítico de un estado-nación” y también se señala que “sin un compromiso estratégico con una visión de cambio para el desarrollo, la jerarquía dominante utilizará la tecnología para reproducirse a sí misma” (ONU, 2003). Sin duda, ambas citas nos indican de forma contundente un aspecto de la realidad que cualquier país enfrenta.

El Gobierno electrónico se puede definir como “el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la



eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.”

La importancia de estudiar la figura de Gobierno Electrónico como tal en el país es para conocer la utilidad que tiene en este caso para la sociedad hondureña. Es decir, genera un tipo de valor, que será ampliamente discutido en este trabajo. Esta investigación tiene por objeto de estudio el análisis de la implementación de portales de Internet gubernamentales especializados, que permitan la realización de procedimientos administrativos eficaces y eficientes. Su importancia radica en los efectos beneficiosos esperados del uso de esta nueva TIC, como por ejemplo la contribución a un mejor gobierno capaz de incrementar su eficiencia, eficacia, confiabilidad, rendición de cuentas y su capacidad para promover la participación democrática.

En el presente proyecto de graduación se dan las bases teóricas, definiciones conceptuales, recomendaciones, y todo lo necesario durante el proceso investigativo del objeto de estudio. Además, nos permite conocer si es necesaria la creación de una nueva legislación o simplemente mejorar la existente, en materia de Gobierno Electrónico, a fin de establecer lineamientos generales, precisos y acordes con la realidad del entorno en el que operan las entidades de la administración pública.

Se ha implementado dos métodos investigativos para la recolección de información de la presente investigación y es la socialización de una encuesta dirigida a colegas estudiantes de Derecho y una entrevista a los expertos en la materia, asimismo se realizó un estudio de datos que permite conocer la situación legislativa en cuanto a los países vecinos para poder proponer elementos de innovación que permitan garantizar la seguridad jurídica.

## INTRODUCCION

La presente investigación conformada por seis capítulos, mismos que buscan presentar la información y resultados en cuanto a la figura de Gobierno Electrónico en Honduras. Esto debido al paso acelerado de la evolución tecnológica y la necesidad que conlleva el estar en el medio de una pandemia, que bien es cierto la figura de Gobierno Electrónico ya estaba contemplada en nuestro país, pero no hasta la llegada del COVID-19 que se enfocó más atención a este tema en específico, tomando en consideración que es fundamental tener cuarentena y así evitar la propagación del virus mediante aglomeración de personas. Y es justo donde el Gobierno Electrónico juega un papel importante en nuestra legislación.

La investigación está estructurada de manera metodológica bajo un proceso investigativo. El primer capítulo presenta el problema general de la investigación tanto como los específicos, donde se plantea como problema general que herramientas jurídicas son necesarias para la implementación efectiva de la figura de Gobierno Electrónico.

En el capítulo dos se observan los antecedentes de la presente investigación, específicamente la historia de los inicios de Gobierno Electrónico desde lo que fue el surgimiento y penetración del internet y da paso a los adelantos tecnológicos de la comunicación donde los países occidentales adoptan ideas de que las nuevas tecnologías podían ser explotadas para reinventar las tareas gubernamentales. y junto a ello las iniciativas de Gobierno Electrónico en Honduras.

El capítulo tres se basa en la forma elemental para la constitución del proceso investigativo. En la metodología de la investigación se aprecia que en el diseño de investigación se utilizó el método de investigación no experimental con un enfoque cualitativo. Asimismo, se define la población de la investigación.

El desarrollo del capítulo cuatro, muestra el análisis y resultados de la investigación en cuanto a encuestas y entrevistas aplicadas, donde estas determinan una serie de gráficos que despliegan datos numéricos que son relevantes para la investigación asimismo en el capítulo siguiente se determina la propuesta de mejora realizada, además del impacto que esta tendrá.

Finalmente, en el capítulo seis concluye el proyecto de investigación y se formulan las conclusiones en concordancia con las preguntas de investigación y utilizando los datos obtenidos mediante investigación documental y aplicación de encuestas y entrevistas. En este mismo capítulo se formulan recomendaciones que son fundamentadas en las conclusiones de la investigación y todo esto entorno al Gobierno Electrónico.

## **CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el presente capítulo se describirá la problemática referente a la regulación del gobierno electrónico y el uso obligatorio en la administración pública y que tan segura y efectiva es su regulación. Se desarrollan los objetivos de la investigación continuando con el análisis de las preguntas y los objetivos de la investigación (general, específicas) así como las limitaciones y la viabilidad que el mismo conlleva.

### **1.1. Planteamiento del problema**

Desde finales del siglo XX, el utilizar tecnologías de información y comunicación (TIC) se ha convertido en una tendencia y más que eso una necesidad a nivel de gobierno asociada con la mejora de procesos administrativos y nuevas formas de vinculación con la ciudadanía. Según estudios en América Latina se observa cada vez más un mayor crecimiento de usuarios de Internet y en los cuales se ha dado un crecimiento más rápido del uso de servicios digitales, teniendo como iniciativas la implementación de un Gobierno electrónico o también conocido como e-Gobierno el cual promueve un uso intensivo de sistemas digitales en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la administración pública, agilizando los trámites que realizan los ciudadanos, elevando la calidad de los servicios gubernamentales, y, en su caso, detectando con oportunidad prácticas de corrupción al interior de las instituciones públicas.

A causa de la crisis que hoy en día se vive a nivel mundial a consecuencia de ciertos acontecimientos suscitados como lo es la emergencia mundial del Covid19, la obligación constante de cuidarnos y cuidar a los demás, el establecimiento de restricciones impuestas por el gobierno para circular en el país, la modificación rápida de muchos de nuestros hábitos, ha obligado a la efectiva utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, tal como lo evidencian los hechos concretos en todos los

ámbitos del acontecer social, estos acontecimientos se han convertido en la principal motivación del uso de tecnologías de la información e impulso de un gobierno digital. Una masiva cantidad de operaciones hoy en día se están materializando por medios electrónicos. Actividades fundamentales e importantes para el desarrollo de cada ciudadano como ejemplo: La educación, en materia de salud, ya nos encontramos con varios médicos que evacuan consultas en forma virtual; ventas virtuales, en efecto establecimientos comerciales, restaurantes, farmacias, etc.; consultas y accionar de todo tipo o modalidad; transacciones bancarias, etc. El gobierno electrónico es más que simplemente hacer que el servicio gubernamental sea digital, es mejorar la gestión interna de la administración pública para otorgar un mejor servicio, agilizar trámites, facilitar el acceso a la información, fortalecer la participación ciudadana; por lo cual es necesario y beneficioso la implementación de sistemas digitales en las instituciones del Estado de nuestro país, generando de esta manera un proceso más eficiente y logrando la disminución de costos y la pérdida de tiempo en la ciudadanía.

Con este tipo de situaciones se pone en evidencia la necesidad impostergable de que el Estado emplee en el diario vivir el uso del internet y las tecnologías de información y comunicación (TIC) para alcanzar una mejor administración del gobierno, procesos internos más eficientes y confiables, reforzando estratégicamente la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos, pues el mismo fomenta una participación más amplia de los ciudadanos en el proceso y gestión de los gobiernos.

Y es aquí, que esta figura como lo es “El Gobierno electrónico” entra en acción, siendo este un conjunto de políticas públicas orientadas a la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación en diversos ámbitos de acción gubernamental. (Criado, 2013) La implementación de esta figura en el sector público, lleva como prioridad ofrecer servicios, abordar las problemáticas económicos y sociales de forma efectiva y eficiente,

con el objetivo de promover el bienestar de la ciudadanía. Así mismo siendo necesario una regularización para esta figura más amplia, donde el principal beneficiario sea el ciudadano.

## **1.2. Problema General**

¿Qué herramientas jurídicas incluyendo el Reglamento de Gobierno Electrónico, son necesarias para la implementación efectiva de la figura del gobierno electrónico en los trámites de la Administración Pública?

## **1.3. Problemas Específicos**

- ¿Por qué es importante la implementación de un Gobierno Electrónico en las instituciones públicas del país?
- ¿Qué figura jurídica se podrían establecer para que sea más fiable el uso de plataformas digitales al servicio de la ciudadanía en nuestro país?
- ¿De qué manera han avanzado los países en América Latina que han implementado un gobierno digital? Comparación jurídica
- ¿Qué tan necesario será el fortalecer y/o crear una ley que regule a plenitud el uso de plataformas digitales en la administración pública de nuestro país?

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar la normativa actual que regula lo referente a la implementación de un gobierno electrónico el cual agilizará los trámites en la administración pública tomando en cuenta los beneficios y mejoras a futuro que se lograrían al fortalecer dicha figura en nuestro país, logrando la implementación pronta en el sector público.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Definir la figura de Gobierno Electrónico, siendo este uno de los conceptos más importante en esta investigación, determinando si su regulación en Honduras es suficiente para una mejor implementación.
2. Analizar el estado actual del marco legal que regula el gobierno electrónico en Honduras.
3. Identificar los principios jurídicos que permite al ciudadano relacionarse electrónicamente con el Estado.
4. Identificar los elementos jurídicos necesarios para considerar una solución efectiva a la implementación de Gobierno electrónico en nuestro país, la creación de Reglamentos individualizados para cada institución pública.

#### **1.5. Justificación**

La tecnología ha traído consigo importantes innovaciones con el objetivo de simplificarle la vida del ser humano. ¡El gobierno electrónico ha sido contemplado como una herramienta tecnológica y de esa forma, fomentar el desarrollo de una sociedad con claros objetivos, alcanzar metas sociales, económicas y políticas!” (citar como paráfrasis)

Actualmente Honduras se encuentra en una gestión acelerada en cuanto al gobierno digital dadas las condiciones que anteceden a nivel mundial con los efectos ocasionados ante una pandemia. Donde lo que se busca de alguna forma es aprovechar la crisis para tomar decisiones y dar paso un paso al gobierno electrónico y hacer una reforma digital para reinventar el gobierno con procesos que sean ágiles, eficientes y transparentes.

Los procesos de administración pública se han caracterizado por excesiva burocracia lo que conlleva a un alto costo tanto económico como en tiempo y forma.

La importancia de fortalecer jurídicamente la figura del gobierno electrónico es considerada a partir del estado de emergencia debido a la alta contagiosidad del COVID-19 considerando que, aunque ya han pasado 9 meses desde la llegada del virus a nuestro país se sigue restringiendo la libre circulación por lo que es una limitante para la investigación ya que se limita a poder realizar trabajo de campo. El acceso a personas y organizaciones.

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

En el presente proyecto de investigación intervienen ciertos factores para poder desarrollar satisfactoriamente la investigación:

Existe una limitación en cuanto a la implementación del método de recolección de datos debido a que no tenemos una amplia experiencia en la recolección de datos primarios por lo que existe la probabilidad que la implementación de recolección de datos no sea del todo satisfactoria.

Limitación de acceso a personas u organizaciones, el acceso es limitado ante la emergencia sanitaria donde los protocolos de bioseguridad ahora son parte de las políticas internas de todas las instituciones.

### **1.7. Viabilidad de la investigación**

Se considera que la investigación es viable ya que nos encontramos en el auge de su implementación no solo en el país sino en Latinoamérica por lo que la viabilidad teórica es alta ya que se cuenta con acceso de información primaria, principalmente en internet considerando que es un tema del siglo XXI, de fuentes confiables.



## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se estudiarán los antecedentes de la investigación, la historia de cómo surge la figura de Gobierno Electrónico, sus orígenes, sus avances sobre la implementación en Honduras, cabe señalar que la figura de Gobierno Electrónico ya ha sido establecida en algunos países entre los más avanzados en el tema se encuentran Corea del Sur, Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Holanda, Noruega, Dinamarca, Australia, España, Francia (en este orden), entre otros.

De igual manera este capítulo da a conocer las bases teóricas, un conjunto de definiciones conceptuales sobre Gobierno electrónico, en el cual nos mostrara si es necesaria la implementación de sistemas digitales en las instituciones de la administración pública, cuáles son sus beneficios, estableciendo lineamientos generales, precisos y acordes para guiar las entidades autorizadas para actuar bajo esta figura de Gobierno Electrónico de conformidad con la Ley.

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

El origen de la figura de Gobierno electrónico está relacionado íntimamente con los sistemas de voto electrónico, cuya primera utilización fue alrededor de los años 60. Sistemas tales como Direct Recording Electronic-DRE (Grabación Directa Electrónica) y Electronic Voting Machine (Máquinas de Votación Electrónicas) han sido de los pioneros en la implementación de una tecnología con este fin, resultando algunas importantes imperfecciones en su uso.

El surgimiento y penetración de Internet constituye uno de los desarrollos tecnológicos más importantes del siglo pasado como poderoso medio de comunicación bidireccional que ha impactado la forma de hacer negocios, de divertirse, de educarse y de comunicarse, entre otras actividades. Los constantes adelantos tecnológicos de la computación y de las telecomunicaciones no sólo han hecho posible que la sociedad

pueda cambiar, sino, también brindan la posibilidad a los gobiernos de poder transformarse. (Norris, 2001)

A mediados de la década de 1990, muchos países occidentales entran de lleno a la era de la información, adoptando las ideas de que las nuevas tecnologías podían ser explotadas para “reinventar” las tareas gubernamentales. Es decir, que la explotación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC) se considera como la clave para hacer más efectivo, eficaz, con mayor calidad y democratizar los gobiernos. Las Tecnologías de Información y Comunicación son factores que impulsan la competitividad y, con ello, el crecimiento económico y la productividad de los países. Debido a esto, las naciones que adoptan estrategias claras y de largo plazo en torno a las TIC, son cada vez más capaces de adaptarse a entornos que cambian rápidamente y donde la innovación tecnológica moldea la manera en la que actúa la sociedad, cómo se mueve la economía y las decisiones políticas. (Ejecutivo & Externa, 2014-2018)

Una de las primeras iniciativas de reforma gubernamental que utilizó como herramienta a la tecnología de la información fueron la NPR (National Performance Review) y la NII (The National Information Infrastructure) creadas en 1993 durante la Administración del presidente estadounidense Bill Clinton. De 1994 y 1995 se llevaron a cabo múltiples actividades en los países desarrollados en aras de no quedarse atrás en la carrera de la era de la información. Por ejemplo, Canadá estableció el Information Highway Advisory Council en 1994; Japón creó el Telecommunications Council en ese mismo año; Australia incorporó el ASTEC en 1995; y Singapur también en 1995 fundó el National Computer Board.

En julio de 1994, el G-7 que incluye a las naciones industrializadas se reunió para discutir las propuestas estadounidenses para implementar la Infraestructura de Información Global (Global Information Infrastructure, GII por sus siglas en inglés).

El plan consistía en desarrollar una GII (Global Information Infrastructure) sobre los principios de competencia abierta, estándares técnicos comunes e interoperabilidad de sistemas. El resultado más concreto de esta iniciativa fue el establecimiento de un Foro del G-7 y la representación formal estaba limitada a las naciones del G-7 (Estados Unidos, Japón, Canadá, Francia, Italia, Alemania y el Reino Unido), pero no se tenía la intención que la participación fuera restringida. El Foro manifestó un deseo de cooperación con las organizaciones internacionales más relevantes, que incluía agencias de la ONU y la OECD.

En el continente europeo surge esta figura en el año 1999, cuando la Comisión Europea decide crear una iniciativa denominada “Europe initiative”, tendiente a “brindar a todos los europeos los beneficios que conlleva la Sociedad de la información llevando, así, a los europeos dentro de la Era en línea y digital”. Así mismo en el año 2003, surge la iniciativa ECHO (European Cultural Heritage Online), con el propósito de sentar las bases infraestructurales permanentes para garantizar el acceso libre cultural de Europa a través de las Tics (tecnologías de la información y comunicación), como una de las tantas formas de aplicación de la tecnología a la vida cotidiana.

A partir de todas esas iniciativas y como consecuencia de la utilización de las NTIC (Nuevas tecnologías de la información y comunicación) principalmente Internet en los procesos gubernamentales surge el concepto de gobierno electrónico.

### **2.1.1 Iniciativas de Gobierno Electrónico en Honduras.**

La conectividad digital en Honduras es todavía muy incipiente, principalmente si se enfoca a través del acceso de la población a servicios de internet, debido a ello Honduras ocupa la nada envidiable posición número 109 en el ranking mundial de acceso a las TIC de 138 países estudiados, según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Desde hace más de tres décadas se han realizado varios esfuerzos, unos más significativos que otros, con la idea de crear un marco legal e institucional para impulsar el desarrollo tecnológico en el país. Sin embargo, cada uno de estos esfuerzos fueron abandonados después de cierto tiempo y los resultados de los mismos fueron escasos y poco perdurables, por diferentes razones.

A continuación, se hace una relación cronológica de estos esfuerzos. En el documento titulado “Public Access to Information: Honduras” de la Universidad de Washington (University of Washington, 2008), se mencionan que en Honduras se ha tratado de regular las actividades relacionadas con las tecnologías de la información en el sector público a través de dos importantes iniciativas: 1) la creación del Centro Nacional de Tecnologías de la Información (CENI) en 1979 como entidad especializada del entonces Ministerio de Hacienda y Crédito Público (ahora SEFIN); y 2) la creación de la Unidad Presidencial de Tecnologías de Información y Organización y el nombramiento de un Ministro Consejero Presidencia en 1989. (Public Access to Information: Honduras, 2008)

En el mismo documento se llega a la conclusión que este tipo de iniciativas estaban muy adelantadas a su tiempo, ya que en ese momento ni la tecnología disponible ni los recursos humanos eran los más adecuados, por lo que no pudieron dar los resultados esperados. El CENI cerró operación en el año 1995 y un año antes, en 1994, fue suprimida la figura del Ministro Consejero en tecnologías de información y organización.

En 1993 se crea el Consejo Hondureño de Ciencia y Tecnología (Decreto Ejecutivo No. 55-92), como parte del compromiso asumido por Honduras en el marco del Programa Regional de Ciencia y Tecnología, promovido por la Organización de Estados Americanos (OEA). Las principales funciones del COHCIT eran las de asesorar, formular, coordinar y promover los programas y las acciones tendientes a la

implementación de una Política Nacional que incentive el desarrollo científico y tecnológico del País.

Posteriormente, mediante Decreto Ejecutivo PCM-003-2004 se creó el Gabinete de Telecomunicaciones, como un órgano de coordinación superior, para asesorar al presidente de la República en la definición y formulación de las políticas del Sector Telecomunicaciones, bajo la coordinación de la Secretaría del Despacho Presidencial. Entre las responsabilidades asignadas al Gabinete de Telecomunicaciones están: el diseño de los ejes estratégicos del Gobierno de Honduras en materia de telecomunicaciones; y, definir proyectos específicos en cada uno de los Ministerios, a fin de cumplir con los objetivos en cada eje de acción.

Con anterioridad había surgido la Comisión Presidencial de Modernización del Estado (creada mediante Decreto No.190-91), pero no fue sino hasta la primera mitad de la década anterior que a esta Comisión se le asignó la tarea de formular iniciativas relacionadas con gobierno electrónico y el sector de Infotecnología. Con base en lo establecido en el Oficio MINPRES-021/2004 y en el apoyo del BID mediante la asistencia técnica “HO-T1002: Programa para Establecimiento Gobierno Electrónico (PEGE)”, la Comisión preparó iniciativas como las siguientes: Marco Regulatorio e Institucional (Ley Marco del Sector TIC); Portal de Gobierno; Intranet de Gobierno y Portal de Compras y Contrataciones del Estado.

Vinculado con lo anterior, se creó en el año 2007 la Comisión Hondureña de Gobierno Electrónico (Decreto Ejecutivo PCM-19-2007 de fecha 11 de septiembre de 2007), como un órgano de coordinación superior para asesorar al presidente de la República en la definición y formulación de políticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación, y cuya coordinación le correspondió a la Secretaría del Despacho Presidencial.

En fecha más reciente (2010), se inició en Honduras un proceso social y político orientado a institucionalizar la planificación con perspectiva de largo plazo como elemento fundamental para impulsar el crecimiento económico y el desarrollo integral e incluyente de la sociedad hondureña. Este proceso se fundamenta en la aprobación de la Ley para el Establecimiento de una Visión de País y la Adopción de un Plan de Nación (Decreto Legislativo No. 286-2009), que contiene los principios orientadores de la gestión del desarrollo nacional, cuatro objetivos nacionales, 23 metas y 11 lineamientos estratégicos con sus respectivos indicadores.

Además, en el Decreto 286-2009 se creó la Secretaría Técnica de Planificación y Cooperación Externa (SEPLAN), a la que se le asignaron atribuciones claves, como: asesorar a la Presidencia de la República en todos los temas relacionados con la Visión de País, Plan de Nación y Sistema Nacional de Planificación; y, actuar como Secretaría Técnica del Consejo del Plan de Nación y del Consejo Nacional de Competitividad e Innovación etc. Para el cumplimiento de las atribuciones, la SEPLAN absorbió, entre otras, las competencias asignadas a la Comisión Presidencial para la Modernización del Estado (CPME) y al Consejo Hondureño de Ciencia y Tecnología (COHCIT), entidades mencionadas anteriormente. Bajo este nuevo marco general de políticas en su papel de Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Competitividad, la SEPLAN condujo el proceso de elaboración de la Estrategia Nacional de Competitividad. La Estrategia establece la necesidad de incorporar el uso de las TICs (Tecnologías de Información y Comunicación) en el gobierno, como una manera de mejorar la eficiencia de la administración pública; además, señala la necesidad de contar con una infraestructura de telecomunicaciones avanzada y la creación de un entorno que promueva la innovación como un medio para lograr el desarrollo de los ciudadanos y las empresas.

También se dio la formulación de la Agenda Digital de Honduras 2014-2018 siendo este uno de los esfuerzos de la Secretaría Técnica de Planificación y Cooperación Externa dirigidos a promover la competitividad y la innovación a través del uso efectivo, masivo y de calidad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), con la finalidad de reducir la brecha digital de nuestro país, y de esta manera promover un gobierno más eficiente y más cerca de su población así como una economía más competitiva y desarrollada.

De igual manera en Decreto Ejecutivo Número PCM-045-2020 de fecha 17 de mayo del año 2020, en su artículo 3 nos habla de la figura de teletrabajo en el sector público y de que todas aquellas labores que los empleados o funcionarios del Gobierno de la República puedan llevar a cabo bajo la modalidad de Teletrabajo deben realizarlo por los medios electrónicos que hayan adoptado.

En fecha, 19 de mayo del 2020 bajo Decreto Ejecutivo Número PCM-044-2020 se crea una institucionalidad capaz de impulsar el proceso y generar una propuesta de reglamento de Gobierno Electrónico, con la necesidad de automatizar los procesos y la transformación digital del Estado de Honduras, con el fin de crear mecanismos que permitan a los ciudadanos poder acceder a los servicios del Gobierno sin tener que acudir personalmente a las oficinas públicas, causando aglomeraciones y exposiciones innecesarias.

También en fecha 26 de septiembre de 2020 se publicó el Decreto Ejecutivo PCM-086-2020 donde se aprobó el Reglamento sobre gobierno electrónico que tiene por objetivo regular los aspectos básicos de las tecnologías de la información y comunicaciones en la actividad administrativa, estableciendo el marco legal, operativo y procesal en el cual se sustanciará el procedimiento administrativo electrónico, de igual manera se busca brindar soluciones a los efectos de la pandemia del COVID-19 que

disminuyan la aglomeración de personas en las instalaciones de gobierno para la realización de trámites o gestiones que pueden hacerse por medios electrónicos.

Con el fin de facilitar y promover el uso de tecnologías para que el comercio no se vea afectado por la crisis, el Congreso Nacional aprobó la “Ley de Auxilio al Sector Productivo y a los Trabajadores ante los Efectos de la Pandemia Provocada por el COVID-19” la cual entre otras cosas reforma la Ley de Firmas Electrónicas, así como establece medidas para la implementación de mecanismos de comercio electrónico. El artículo 38 de la Ley de Auxilio, inciso C) contempla que “por medios electrónicos podrán celebrarse todo tipo de actos, contratos y cualquier otro tipo de negocios jurídicos siempre que sea posible mostrar de manera fehaciente la voluntad de las partes de llevar a cabo el negocio jurídico por ese medio. El consentimiento de las partes se prueba con el intercambio de correos electrónicos, videos, grabaciones de voz, intercambio de mensajes de texto, aceptación electrónica de contratos estandarizados o mediante el envío de un autorretrato electrónico sosteniendo el documento de identidad de forma visible junto al rostro del firmante tomado a través de la aplicación correspondiente previo al envío de la solicitud o formulario respectivo”.

Otro elemento que la Ley de Auxilio contempla para facilitar el comercio electrónico es la figura del “fedatario”, mediante la cual las entidades públicas y privadas podrán “designar a uno o más responsables de certificar las autorizaciones que correspondan para asegurar la fluidez de sus operaciones por medios electrónicos”. Sin perjuicio de esto, hasta el momento no se cuenta con claridad sobre como dichos Fedatarios deben “certificar” las autorizaciones de las operaciones a ser realizadas por medios electrónicos, lo que puede dar lugar a cuestionamientos en cuanto a la validez de éstas.



Es importante mencionar que las cortes en el país no cuentan con experiencia sobre la materia de contratación por medios electrónicos lo que hace que este tipo de operaciones conlleve el riesgo de ser objeto de controversia en procesos en los que la validación o procesamiento será más compleja y retardada a diferencia de una contratación ordinaria. Ello implicaría que existiría una fase “exploratoria” para estas operaciones en los tribunales que tiene asociado a ellos los riesgos inherentes a dicha implementación. Si bien es cierto se cuenta con las disposiciones de esta Ley de Auxilio se considera necesario asimismo que se cuente con un marco legal consolidado que cumpla con las formalidades requeridas por ley para armonizar el marco legal existente con dichas medidas. (Andino, 2020)

En general, no se puede desconocer que durante las últimas décadas el Gobierno de la República ha hecho diversos esfuerzos por crear las condiciones institucionales, legales y de políticas que permitan avanzar en el desarrollo de las Tics (Tecnologías de Información y Comunicación) en Honduras, pues no hacerlo comprometería el avance de todos los otros esfuerzos de desarrollo, dado lo transversal y penetrante que son las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) en todas las actividades humanas, así como en los trámites que efectúan las instituciones públicas y su impacto en la productividad, el crecimiento económico, la innovación y la inclusión social. Sin embargo, se necesita la voluntad política y asignación de recursos, de diferente tipo, para lograr resultados concretos en este campo tan importante para la competitividad y el desarrollo económico y social del país. (ejecutivo, Agenda digital de Honduras , 2014)

## **2.2 Bases Teóricas**

El significativo desarrollo que han tenido en los últimos años las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICS) ha generado un fuerte impacto en los distintos ámbitos del quehacer de las sociedades y de la actividad económica, pues ha facilitado la

vida cotidiana y ha logrado mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de variados tipos de procesos. El desarrollo de estas tecnologías abre nuevos e interesantes canales tanto para la provisión de servicios a la sociedad como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder.

Según (Rodríguez G. S., 2004), para alcanzar la meta de implantar un gobierno electrónico se debe considerar un conjunto de pautas, lineamientos y políticas, las cuales deben ser aplicadas por parte de los servicios públicos al momento de desarrollar instrumentos orientados a cumplir las dimensiones del gobierno electrónico:

En cada estructura de la administración pública debe existir un ministerio encargado de la coordinación y seguimiento en cuanto al cumplimiento que deben hacer los diferentes servicios públicos con relación a las instrucciones que desde el Poder Ejecutivo (presidencial) se indiquen y se establezcan en el futuro referido al desarrollo del gobierno electrónico. Una vez que se conozca por fuentes oficiales cuánto es el gasto e inversión en TIC (Tecnologías de Información y Comunicaciones) anualmente por parte del gobierno, se presentará al órgano encargado de aplicar el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, que indicará mediante un plan cómo se aplicará el presente instructivo o documento estratégico en cada dependencia.

Atención al ciudadano: Las diferentes dependencias administrativas deben progresivamente introducir el uso de TICS (Tecnologías de Información y Comunicaciones) en todos los procesos asociados a brindar prestaciones a los ciudadanos, debiendo considerar la interrelación que tengan con otras dependencias públicas. Se debe fomentar y promover el acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales mediante las TICS (Tecnologías de Información y Comunicaciones). Como medio para alcanzar este fin, los órganos de la administración pública deben crear

incentivos a los ciudadanos por el uso de estos medios, sin que esto se traduzca en una disminución de la calidad de servicio existente.

Hay quienes sugieren que las dependencias deben orientarse a atender a los ciudadanos mediante ventanillas únicas o portales, y que en lo posible éstas sean desarrolladas y operadas principalmente por empresas privadas; a la vez es necesario garantizar seguridad y velocidad, indicadores de calidad de servicio al ciudadano, utilización de estándares que aseguren compatibilidad, protección de bases de datos, privacidad en línea y sistemas de monitoreo de la gestión a los ciudadanos.

Los servicios públicos deben mejorar su eficiencia operacional, mediante el uso de las TICS (Tecnologías de Información y Comunicaciones), simplificando y rediseñando los procesos que implementen. Se deben desarrollar programas continuos de enseñanza de las tecnologías de información a nivel de todas las plantas de la dependencia pública. Se debe considerar las medidas para facilitar a la ciudadanía la información pertinente, la consideración de sus opiniones y sugerencias, así como facilitar instancias de participación ciudadana y transparencia.

Se debe dejar en claro que las instituciones, sean gobierno o sector privado, al ofrecer nuevas tecnologías a los usuarios o a los empleados, tendrán que hacerla como parte componente de un todo, en el que está presente una respuesta humana; si no lo hacen, la gente tratará de crear una propia, o de rechazar la nueva tecnología, y esto se observa en la resistencia al cambio frente a la automatización. (Rodríguez G. S., 2004)

Según otros autores de Argentina, los cuales escribieron detalladamente un informe en el cual nos habla sobre la figura de Gobierno Electrónico, refieren a la capacidad que tiene el gobierno electrónico de abrir el juego político y ampliar, mediante el uso intensivo de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicaciones), el proceso

colaborativo de diseño, monitoreo y evaluación de las políticas públicas. En parte, esto se debe a que las nuevas tecnologías contribuyen a generar una relación más directa entre los ciudadanos y el gobierno y permiten un incremento de la confianza hacia los gobernantes: los ciudadanos participan más porque existe mayor información, se incrementan los canales de ingreso y de este modo, se enriquece el debate de lo público.

Al respecto, autores como Rubino Hallman (2002) y Corrêa da Silva (2009) consideran que esta nueva forma de interactuar con los ciudadanos redundará en un aumento en la eficiencia de los propios gobiernos ya que no sólo se reformulan los procedimientos burocráticos, sino que la inclusión de las nuevas tecnologías rediseña los procesos gubernamentales en los de la eficacia como pilar de la gestión pública. Por su parte, Criado (2009) sostiene que los sistemas de Gobierno Electrónico y Gobernanza Electrónica, cuando alcanzan un alto grado de madurez o sofisticación y permiten un intercambio multilateral de información y servicios, generan altos índices de participación, transparencia, ciudadanía y promoción de los valores democráticos. Es decir, son herramientas vitales para empoderar y ampliar la sociedad civil en tanto permite la construcción de una ciudadanía más activa, informada e involucrada, así como también, un aumento de la efectividad en la provisión de servicios y en los procesos gubernamentales. Por último, la implementación de TIC contribuye positivamente con la eficacia y eficiencia del sector público en tanto permite una reducción significativa de costos. Las agencias gubernamentales ahorran porcentajes importantes del presupuesto al reducir los gastos en materiales y recursos humanos destinados a la recolección de impuestos cuando los ciudadanos pueden realizar su pago en línea en cualquier momento. El aumento en la eficiencia ocurre en dos planos. Por un lado, se reducen los tiempos de los ciudadanos para realizar transacciones tanto de aquellos que acceden virtualmente

como de quiénes se acercan a la sede física del gobierno. Por el otro, los gobiernos centralizan y sistematizan el cobro de contribuciones y tasas en agencias virtuales.

El hecho de que los gobiernos se encuentren divididos en diversas agencias y estructuras organizacionales, también limita la capacidad de los responsables políticos para lograr que los empleados públicos articulen sus esfuerzos para promover la innovación tecnológica. Con respecto a esto último, entienden que el gobierno electrónico ofrece las mejores esperanzas para mejorar la eficiencia mediante una reforma administrativa - por su integración vertical y horizontal - pero en virtud de ese objetivo, cada organización estatal debe ceder una porción de su propio poder para lograrlo. La adopción del gobierno electrónico, lejos de ser un proceso simple y homogéneo, responde a una multiplicidad de variables que exceden la cuestión de la infraestructura tecnológica; involucra factores de índole económica, social, cultural y política. (Programa de Gestión Pública, Area de Estado y Gobierno, 2015)

Ahora bien, el Reglamento sobre Gobierno Electrónico fue creado en el marco de las iniciativas promovidas dentro del Gobierno Digital de Honduras, buscando brindar soluciones a los efectos de la pandemia del COVID-19 que disminuyera la aglomeración de personas en las instalaciones de gobierno para la realización de trámites o gestiones que pueden hacerse por medios electrónicos. Este reglamento reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Administración Pública en todos sus niveles por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las TICs (tecnologías de la información y comunicaciones) en la actividad administrativa.

### **2.2.1 Principios que son las bases sobre la cual se sustenta el Gobierno**

#### **Electrónico**

En el Artículo N. 4 del Reglamento sobre Gobierno Electrónico nos muestras lo siguiente en cuanto a principios:

- 1) **Principio de Accesibilidad:** Es un derecho de todo ciudadano el acceso a todas las dependencias, órganos desconcentrados, órganos descentralizados, órganos político-administrativos, entidades autónomas, municipalidades, entidades de la administración pública y organismos de derecho privado auxiliares de la Administración Pública;
- 2) **Principio de Adecuación Tecnológica:** La administración pública debe promover el uso estandarizado de las tecnologías de la información y comunicaciones entre todas estas dependencias de la administración pública.
- 3) **Principio de Buena Fe:** Las partes, sus apoderados legales y todos los que intervengan en el proceso conforme a la ley deberán actuar de buena fe.
- 4) **Principio de Ética:** Toda persona al servicio de la Administración Pública debe actuar con rectitud, lealtad y honestidad, promoviendo la misión del servicio, probidad, honradez, integridad e imparcialidad, buena fe, en el marco de los más altos estándares profesionales.
- 5) **Principio de Celeridad y Economía Procesal:** Todo proceso se debe llevar a cabo con agilidad y rapidez, generando respuestas prontas dentro de los plazos establecidos.
- 6) **Principio de Cooperación:** Deberán cooperar entre sí, los Servidores Públicos, las instituciones de la administración pública en el uso de los medios electrónicos.
- 7) **Principio de Economía:** Se deberán facilitar el uso de herramientas que horren tiempo para cada tramite.

- 8) **Principio de Eficacia:** Se debe gestionar las solicitudes de los ciudadanos de manera eficaz, pronta y oportuna, libre de actuaciones superfluas o que no estén sustentadas en Ley o Reglamento.
- 9) **Principio de Enfoque en el Usuario:** Se debe considerar la experiencia del usuario como parte integral y procurar que la información sea fácil de ubicar para cada trámite que haga el ciudadano.
- 10) **Principio de Fidelidad, Disponibilidad e Inalterabilidad de la Información:** se debe garantizar la fidelidad y disponibilidad en todo momento, asegurando su integridad sin espacio a manipulación o alteración alguna.
- 11) **Principio de Igualdad:** No habrá restricciones, ni discriminaciones en el acceso a trámites de la administración pública.
- 12) **Principio de Legalidad:** No podrá realizarse procedimientos ni solicitarse a los usuarios más requisitos o documentos que aquellos que se hayan determinado en una Ley o Reglamento.
- 13) **Principio de Neutralidad:** Todas las plataformas utilizadas por la administración deben estar basadas en estándares internacionales y procurar ser compatibles con cualquier tecnología, medio o dispositivo electrónico que se conozca o pueda llegarse a conocer, en procura de la neutralidad tecnológica y su accesibilidad.
- 14) **Principio de Presunción de Veracidad:** Se presume que todos los documentos, declaraciones responden a la verdad de los hechos que se afirman. Esta presunción admite prueba en contrario acreditada por parte interesada.

15) **Principio de Transparencia:** Todas las actuaciones de la administración pública deben ser transparentes y verificables. Los sistemas que el Gobierno utilice para levantar información deben ser auditables y permitir la trazabilidad segura de todos sus procesos, debiendo mantener permanentemente una bitácora segura para este fin.

16) **Principio de Protección a los Datos Personales:** Se debe garantizar la protección de la información de carácter privado de las personas en los términos establecidos por las leyes establecidas.

Ahora bien, vemos que los países con avances sustanciales en materia de TIC (Tecnologías de información y comunicaciones) han realizado importantes actualizaciones de su marco legislativo en el contexto digital. Entre las reformas que se realizan destacan las normativas sobre aspectos como: libertad de acceso a contenidos y aplicaciones; transparencia en la información; derechos de autor y propiedad intelectual; y protección de datos de carácter personal. Además, existe legislación más avanzada como la dirigida a homologar la legislación en materia de cibercrimen y facilitar la persecución transnacional de estos delitos.

En Honduras, las pocas iniciativas orientadas a estructurar un marco institucional para las TIC, en aspectos todavía muy básicos, han estado fundamentadas en diversos instrumentos legales y de políticas públicas; pero la mayoría de los mismos han tenido una vigencia muy corta o simplemente han dejado de aplicarse. No obstante, en la actualidad existe el criterio de que cualquier avance que se pretenda lograr en materia de desarrollo de las TIC deberá corregir malas prácticas del pasado y ver hacia el futuro con mayor agresividad y nivel de compromiso.

Es necesaria la creación de una legislación más completa, objetiva, específica en materia de Gobierno Electrónico, se debe estructurar y aprobar un marco regulatorio que



favorezca el desarrollo de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación), de manera ordenada, efectiva y adecuada a los desafíos actuales, con el propósito de reducir la brecha digital del país, procurando mayor competitividad y desarrollo económico y social. (ejecutivo, PCM O86-2020, 2020)

## **2.3 Definiciones conceptuales**

### **2.3.1 Gobierno electrónico**

Desde un punto de vista tecnológico, el Gobierno Electrónico es la capacidad que ofrecen las TIC para desarrollar y ofrecer información y servicios públicos a través de medios telemáticos, habitualmente Internet.

- **Para el Gobierno:** el GE es el medio para modernizar la gestión pública a través de las TIC, en busca de mejores prácticas, mayor control y transparencia, y más agilidad. En definitiva, una mejor prestación de servicios al país en su conjunto.

- **Para los usuarios del GE:** es la oportunidad para acceder y participar activamente en los servicios públicos, de forma más flexible y sin acudir a las dependencias del Estado. También significa más información, más puntual y a cualquier hora. (Boneffoy, 2005)

### **2.3.2 TICS**

Las TICS son dispositivos que permiten el acceso a la Sociedad de la Información, según el informe sobre Desarrollo Humano del año 2001 del PNUD, la tecnología ha tenido siempre una importancia decisiva en el desarrollo de la humanidad.

Se define a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como “aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la

información y constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales” (Fundación prevención de riesgos laborales, 2015)

### **2.3.3 Servicios Electrónicos**

Los servicios Electrónicos son TODO lo que siempre deseamos tener al alcance de la mano. Se refieren a la entrega de mejores servicios a los ciudadanos, como trámites interactivos (peticiones de documentos, emisión de certificados, pagos hacia y desde los organismos públicos). Son como esa extensión miniatura de un asesor multifuncional que siempre está ¡a la orden!; dispuesto a darnos todas las herramientas para cubrir nuestras necesidades, a través de un dispositivo digital. Es la respuesta a los llamados a la acción online que ofrecen los sitios web o redes sociales. (Netbangers, 2019)

### **2.3.4 Administración pública**

La Administración Pública está conformada por un conjunto de órganos que desarrollan, a partir de objetivos políticos e institucionales, funciones y actividades para el logro del bien común o bienestar general. La Administración Pública busca la satisfacción de los intereses públicos en forma inmediata, por contraste con los poderes Legislativos y Judicial, que lo hacen de forma mediata.

Se caracteriza por:

1. Su naturaleza, que está basada en el servicio público.
2. Ser un vital instrumento de la manifestación del Estado.
3. Su estructura y la actuación de quienes la componen deben estar dirigidas a cumplir objetivos públicos ínsitos en la noción de Estado, teniendo como finalidad la elaboración, desarrollo, implementación y cumplimiento de las políticas públicas. (INAP, 2012)

### **2.3.5 Gobierno abierto**

Este concepto surge por la creencia que el acceso a información de gobierno por parte de los ciudadanos y un derecho esencial que fortalece el ejercicio democrático. Algunos esfuerzos en este sentido empezaron en los años 90 en Estados Unidos con la introducción de las primeras iniciativas de GE. (Gaston, 2011)

### **2.3.6 Administración Electrónica**

Área relacionada con el mejoramiento de los procesos de gobierno y de los funcionamientos internos del sector público a través de nuevos procesos, interconexión de ellos y sistemas de apoyo- seguimiento- como también el control de las decisiones del Gobierno. (Gaston, 2011)

### **2.3.7 Seguridad Jurídica.**

La seguridad jurídica es aquel principio que indica que el Estado debe asegurar a sus ciudadanos, de que su persona, su familia, sus pertenencias y derechos estén protegidos por las diferentes leyes y sus autoridades, y en caso de que se tenga que llevar a cabo un procedimiento legal, éste sea realizado según lo establecido en el marco jurídico. Es decir, la seguridad jurídica es el conocimiento y la certeza que tienen los gobernados de qué es lo que se estipula en la ley como permitido o prohibido y, cuáles son los procedimientos que se deben llevar a cabo en cada caso, según lo establecido en la constitución y demás reglamentos que conforman el marco legal de un país. Por otra parte, 36 de ser violado el derecho de alguna persona o de sus pertenencias, el Estado debe garantizar el reparo de esta situación (Lopez, 2009)

## **2.4 Figura del E-gobierno en otros países**

### **2.4.1 Gobierno electrónico y su desarrollo en el Ecuador**

La incorporación de herramientas y mecanismos de Gobierno Electrónico que han sido avalados en las experiencias de otros países ha permitido optimizar el tiempo para que otros Estados se incorporen a la tendencia global de Gobierno Electrónico, omitiendo los riesgos de repetir errores y acelerando la curva de aprendizaje. Pero esto no descarta la posibilidad de que se apliquen estrategias propias e innovadoras de acuerdo a la realidad de cada país.

Con la renovada Constitución Política de la República de Ecuador, publicada en el Registro Oficial 449 del 20 de Octubre de 2008, se da empuje en el Ecuador al concepto del Gobierno electrónico con los primeros acuerdos Interministeriales como el 166, 141 y 118, así como Decretos Presidenciales como el 1384, 1014 y 149, los cuales apuestan por el Software Libre, el uso de las TIC, el acceso y uso de las diferentes formas de comunicación, el fomento a la diversidad de comunicación para todos, etc. El 30 de mayo de 2013, mediante decreto ejecutivo N°3 se crea la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP), en complemento a esta el 2 de Agosto del mismo año, mediante acuerdo Ministerial número 118, se crea la Subsecretaría de Gobierno Electrónico cuya misión es Generar estrategias, políticas, normativas, planes, programas, proyectos y servicios de Gobierno Electrónico; y efectuar el asesoramiento, intervención, seguimiento y control de su implementación, operación, promoción y difusión en las entidades de Administración Pública Central Institucional y Dependiente. (Elikzabeth Oviedo, 2018)

El Decreto Ejecutivo 149 del 20 de noviembre de 2013 establece la definición, lineamientos del Gobierno y la Rectoría de la SNAP sobre Gobierno Electrónico y la simplificación de trámites (SNAP, 2016) y en mayo de 2014 se erige el Plan Nacional de Gobierno Electrónico que orquesta acciones alrededor de apertura de datos, procesos e información, interoperabilidad y reducción de brecha digital.

En complemento a esta norma fundamental, de carácter nacional, el gobierno electrónico en Ecuador sigue los lineamientos internacionales expresados en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, en Pucón, Chile, el 31 de mayo y 1° de junio de 2007. Otro componente de planificación nacional es la Estrategia Ecuador Digital 2.0, que incluye: Plan Nacional para el acceso universal, Plan Nacional para la banda ancha, y Plan Nacional para el Gobierno Digital. El PNGE 2014-2017 (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014) está comprendido por cuatro componentes: Objetivos, Estrategias, Parque de Soluciones y Pilares, detallados brevemente a continuación:

- Tres objetivos: gobierno cercano, gobierno abierto y gobierno eficiente y eficaz.
- Once estrategias: estrategias a ser implementadas en las soluciones actuales y futuras de gobierno electrónico.
- Un parque de Soluciones: conjunto de soluciones tecnológicas y normas que permitirán conseguir los objetivos e implementar las estrategias.
- Cuatro Pilares: Personas, Marco Regulatorio, Servicios y Procesos, y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El mejoramiento del Gobierno Electrónico desde el gobierno central influirá en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) y el ciudadano será quien exija que los

servicios que se provean sean de calidad. 23 Cabe resaltar que tanto en lo que respecta al indicador Networked Readiness Index (NRI) como el indicador EGDI, existe una coincidencia en que la Infraestructura TIC es un aspecto a ser mejorado, y este aspecto es esencial si queremos proyectar a cualquier ciudad como territorio digital y considerar que el presupuesto del PNGE 2014-2017 es de USD\$ 421.869.204,66 (cuatrocientos veinte y un millones ochocientos sesenta y nueve mil doscientos cuatro con 66/100 dólares de los estados unidos de américa), donde el 2,5% se destina al desarrollo y configuración del marco regulatorio, el 16,3% a las personas y su desarrollo, el 49,2% al desarrollo de servicios y procesos y el 33,0% a las TIC. (Guevara, 2016)

#### **2.4.2 Normativas de Gobierno Electrónico en Argentina**

En Argentina, el desarrollo de Gobierno electrónico data del año 2005, definiendo políticas que propicien su desarrollo. Entre las diversas normativas que se vienen dictando en la materia, se mencionan entre ellas:

- Decreto N.º 378/2005: aprueba los Lineamientos Estratégicos que deberán regir el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y los Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico para Organismos de la Administración Pública Nacional. El mismo impulsa el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) por parte del Estado Nacional, para mejorar la relación del gobierno con los habitantes y ciudadanos, y aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión de los servicios públicos, e incrementar la transparencia y la participación, para una mayor integración y desarrollo de la sociedad. En el mismo se describen los principios rectores tales como:

- Mejor servicio a los habitantes y al ciudadano
- Mejor Gestión Pública
- Reducción de Costos

- Transparencia
- Participación
- Integración
- Apoyo y Desarrollo
- Integración a la Economía Mundial

- Decreto 512/2009: crea en el ámbito de la Jefatura de Gabinete de Ministros, el grupo de trabajo Multisectorial que tendrá por finalidad concretar e impulsar la “Estrategia Digital de la República Argentina”

- Decreto 459/2010: crea el Programa “Conectar Igualdad.Com. Ar” para la incorporación de la Nueva Tecnología para el aprendizaje de los alumnos y docentes.

El objetivo del programa es proporcionar una computadora a alumnos y docentes de educación secundaria de escuelas públicas, de educación especial y de Institutos de Formación Docente, capacitar a docentes en el uso de dicha herramienta y elaborar propuestas educativas con el objeto de fortalecer la incorporación de la misma en los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

- Decreto 1552/2010: crea el Plan Nacional de Telecomunicaciones “Argentina Conectada”, con los siguientes ejes estratégicos: la inclusión digital, la optimización del uso del espectro radioeléctrico, el desarrollo del servicio de telecomunicaciones, la capacitación e investigación en tecnologías de las comunicaciones, la infraestructura y conectividad, y el fomento a la competencia. Declara de interés público el desarrollo, implementación y operación de la Red Federal de Fibra Óptica, a cargo de la Empresa Argentina de Soluciones Satelitales S.A. –AR-SAT. Si bien existe la tendencia a dictar normas legales de desarrollo digital y se aprecia interés de la gestión actual por impulsar los servicios de gobierno electrónico, a nuestro país le falta resolver problemas básicos

que son previos como quién es el destinatario del servicio, de qué modo se llega a él, con qué información y cómo se alienta y articula la formación de la Sociedad de la Información, vigilando su calidad y conformándola a estándares.

### **2.4.3 Estudio de casos del Gobierno Electrónico de Corea**

Corea, como país recién industrializado, se ha ido desarrollando luego de superar la II Guerra Mundial y la Guerra de Corea. En 2013 el GDP de Corea fue de \$1.2 trillones que es el decimoquinto más alto del mundo, y el GDP per cápita es de \$28,739, posicionado como número 29 en el mundo. Sin embargo, el GDP per cápita había sido de apenas \$254 en 1970 y de \$1,645 en 1980. Corea ha ido creciendo rápidamente, y se calcula que la introducción del Gobierno Electrónico fue la gran fuerza de conducción del crecimiento económico.

El Gobierno Electrónico promovió un ambiente más favorable al desarrollo económico nacional, así como también una transparencia y eficiencia mejorada de la administración pública. Además, Corea ha continuado activamente con el Gobierno Electrónico como un medio crítico para hacer más competitivo al Estado, ostentando la mejor infraestructura de la tecnología de información del mundo. Corea sentó los trabajos preliminares para el Gobierno Electrónico, incluyendo las redes de computación del Sistema Nacional de Información Básica (NBIS), en la década de los años ochenta; y racionalizó las leyes e instituciones aplicables, en los noventa. Desde el año 2000, el Gobierno coreano implementó el Gobierno Electrónico como la principal agenda nacional para el nuevo siglo. Se concentró en 11 principales iniciativas para el Gobierno Electrónico (2001–2002) y 31 tareas principales para el mapa de rutas del Gobierno Electrónico (2003–2007). Como resultado, el Gobierno Electrónico se ha vuelto firmemente establecido en todas las áreas del Gobierno coreano.

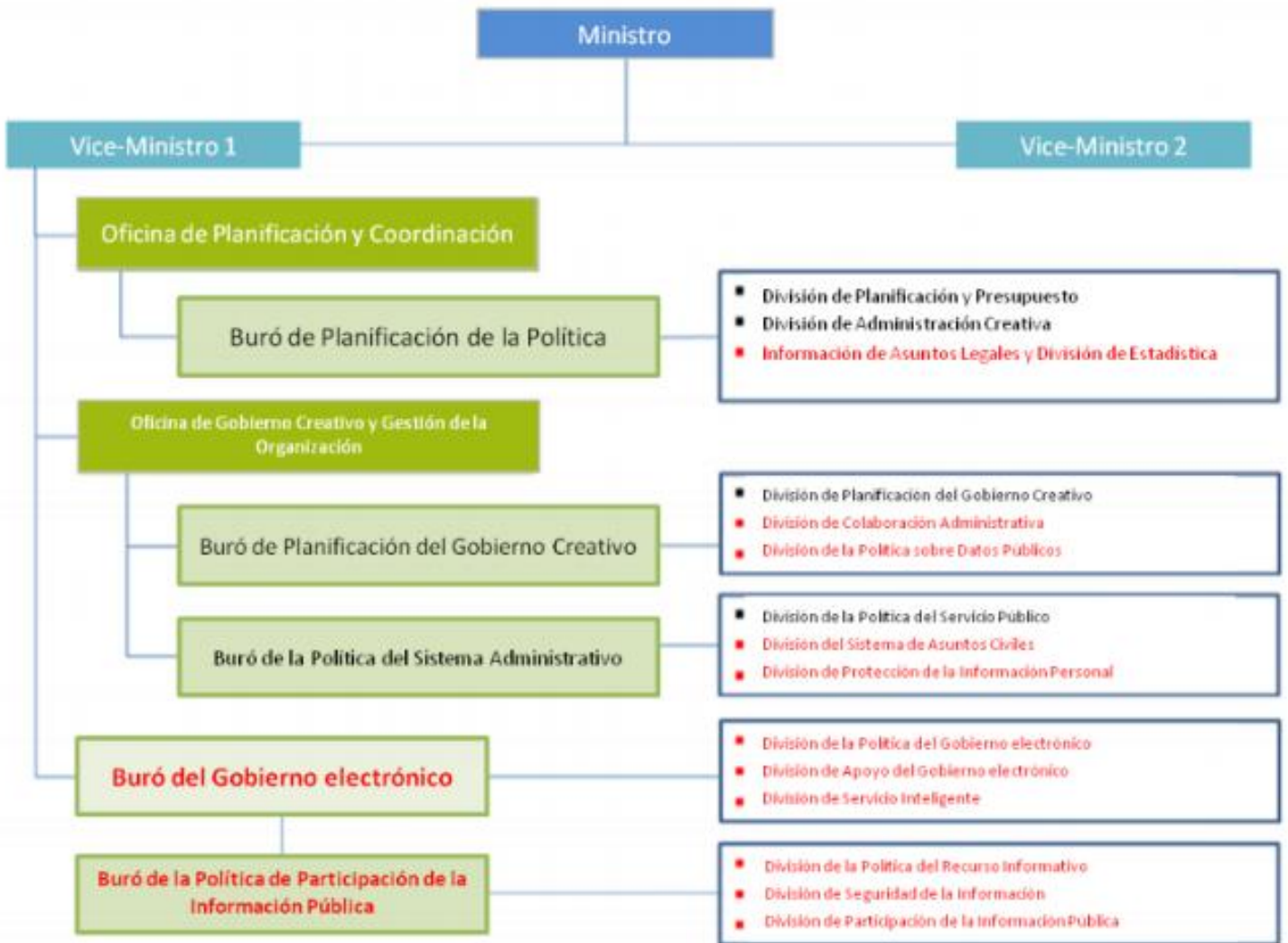


### **2.4.3.1 Estructura organizativa para el Gobierno Electrónico**

Corea logró un Gobierno Electrónico de clase mundial con el objetivo de realizar un Gobierno Electrónico que esté abierto al nivel internacional, mediante el establecimiento de una estrategia consistente desde las estrategias nacionales, el establecimiento de tareas de implementación detalladas, medición del éxito, y la división del rol claro entre las instituciones de promoción. Se dice que Corea inició el proyecto del Gobierno Electrónico estableciendo el Comité de la Promoción de la Computarización Administrativa, supeditado al ministerio de Administración Gubernamental, en 1975; luego estableció el Comité de Apoyo a la Industria, presidido por el jefe secretario presidencial, en 1983. Cambió el nombre a Comité de Coordinación de la Red de Computación en 1987 y al de Comité para la Promoción de la Informatización, en 1996.

En 2001, Corea puso en marcha un Comité Especial en Gobierno Electrónico bajo el Comité Presidencial en la Innovación y Descentralización Gubernamental para poder promover las once iniciativas del Gobierno Electrónico.

Figura 1. Tabla organizacional del MOSPA, enfocándose en las funciones del Gobierno Electrónico.



Fuente: Sitio web MOSPA

Corea estableció la visión del Gobierno Electrónico para hacer el mejor Gobierno Electrónico abierto en el mundo y poner en marcha la meta nacional y las tareas nacionales para conectarse con esa visión. De acuerdo con las metas específicas, desarrolló una hoja de rutas de 5 años, definió y promovió 31 tareas divididas en dos niveles: primera fase de reorganización de la base y segunda fase de servicios en avance.

Con respecto a la estructura organizativa del Gobierno Electrónico, algunos factores del éxito de Corea son los siguientes:

- Definición clara de los roles y responsabilidades en el Gobierno Electrónico.

- Fuerte propiedad en el presupuesto y en el proyecto, por parte de las autoridades competentes en el Gobierno Electrónico.

- Dirección consistente desde la estrategia nacional hasta la implementación específica del proyecto.

- Aseguramiento del profesionalismo y las capacidades de cada rol.

- Operación de un sistema de gestión del desempeño que tiene metas específicas para el desempeño.

#### **2.4.4 Utilización de Gobierno Electrónico en América Latina y el Caribe**

La Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (GEALC) nace por iniciativa de los países de la región con el apoyo inicial de la Organización de los Estados Americanos (OEA), a través de la Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral (SEDI), y del Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA). Los integrantes de la Red GEALC, responsables del avance del gobierno electrónico en sus respectivos países, concibieron esta red como una herramienta de apoyo a su actividad diaria. Los organismos promotores involucrados, encontraron en Red GEALC un instrumento perfecto para promover la cooperación horizontal y el esfuerzo conjunto entre los países de América Latina y el Caribe en el ámbito del gobierno electrónico. Entre los países de América Latina se sigue destacando Chile, seguido por México, Brasil y Argentina. En el cuadro siguiente se pueden apreciar las valoraciones que adquieren los indicadores de algunos de los países de América Latina.

Figura 2. Ranking 2020 de Gobierno Electrónico de países de Latinoamérica



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sobre la base de Digital Economy Rankings 2020. Beyond e-readiness.

En la tabla se observa la conformación de un indicador a través de diferentes aspectos como la conectividad, los ambientes empresarial, social y cultural, legal, la adopción de políticas públicas. Entre los países se destaca Uruguay ocupando el primer lugar, donde al desagregar el indicador general se aprecia un fuerte desarrollo en el ambiente de Gobierno Electrónico en el año 2020. Argentina se posiciona en el segundo lugar, donde se destaca el importante avance en normas legales de desarrollo digital al analizar la conformación del puntaje total.

#### 2.4.5 Plataforma de Gobierno Electrónico de Uruguay

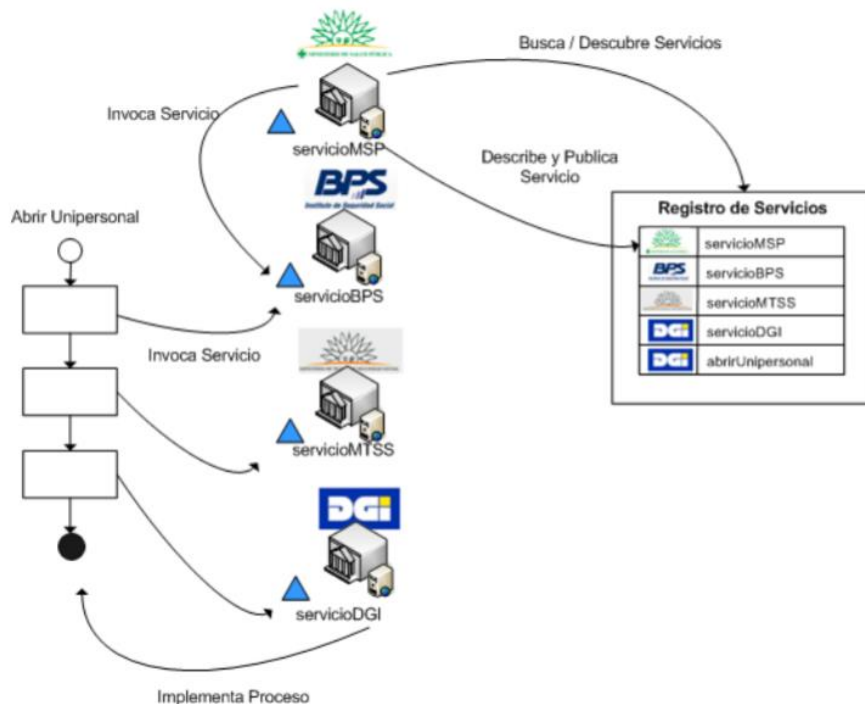
La Plataforma de Gobierno Electrónico (PGE) de AGESIC tiene como objetivo general facilitar y promover la implementación de servicios de Gobierno Electrónico en

Uruguay. Para esto, la PGE brinda mecanismos que apuntan a simplificar la integración entre los organismos del Estado y a posibilitar un mejor aprovechamiento de sus activos.

La PGE provee infraestructura (hardware y software) y servicios utilitarios, que reducen la complejidad de implementar servicios al público y/o accesibles dentro del Estado. Asimismo, la PGE aporta los mecanismos técnicos idóneos para implementar servicios compuestos, basados en los ofrecidos por diferentes organismos, normalizando e integrando la información proveniente de éstos.

La PGE apunta a desarrollar el Gobierno Electrónico, proveyendo una plataforma de integración, junto con un conjunto de utilitarios, que facilitan la implementación y uso de servicios de Gobierno Electrónico. La PGE también promueve el desarrollo técnico de los organismos en forma coordinada, para que los avances institucionales contribuyan al desarrollo del Gobierno Electrónico a nivel nacional. (agencia de gobierno electrónico Uruguay)

Figura 3. Desarrollo técnico de Gobierno Electrónico Uruguayo.



La Figura presenta la idea general de la PGE, donde se puede observar cómo varios organismos ofrecen, buscan y utilizan servicios en la PGE.

- **Servicios Transversales**

El Portal del Estado Uruguayo es uno de los principales puntos de entrada al Gobierno Electrónico, permitiendo la interacción de los ciudadanos con contenidos, servicios y trámites de interés público. Entre sus principales características se encuentran el soporte a estándares de la industria, su capacidad dinámica de personalización y su cumplimiento con pautas de accesibilidad de sitios Web.

- **Uso de la Plataforma de Gobierno Electrónico**

La PGE puede ser utilizada por los organismos de diferentes formas. En primer lugar, los organismos pueden participar consumiendo servicios de otras instituciones, publicando servicios propios (en su infraestructura propia o de la PGE), o participando en servicios multi-institucionales. Además, las instituciones pueden utilizar diferentes opciones tecnológicas basadas en las pautas de la AGESIC.

El uso de la PGE implica que las instituciones cumplan las siguientes etapas:

- Informarse sobre las pautas básicas de la AGESIC y comprender el alcance de sus servicios.
- Contactar a la AGESIC para definir la forma de participación en la PGE, acordando una “hoja de ruta”. Generar acuerdos y proyectos coordinados (fondos concursables, planes directores informáticos, etc.).
- Realizar las actividades de formación y pruebas correspondientes.
- Definir, junto a la AGESIC, un plan de uso de la PGE en producción, ya sea consumiendo o publicando servicios.

- **Marco Legal**

El Estado Uruguayo ha fomentado y creado un marco jurídico y normativo necesario para impulsar el desarrollo del gobierno en red. Este marco incluye, por ejemplo, el Decreto 450/09 [4] que establece los principios y líneas estratégicas del Gobierno Electrónico y del Gobierno en Red, la Ley N° 18.331 [5] de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data, la Ley N° 18.381 [6] sobre Acceso a la Información Pública, la Ley N° 18.600 [7] sobre Documento Electrónico y Firma Electrónica y las Leyes N° 9.739 [8] y N° 17.616 [9] sobre Derechos de Autor

### **CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO**

En el presente capítulo se describe el diseño metodológico de la presente investigación, base fundamental para la constitución del proceso investigativo donde se definirá la población y muestra de la misma con el objetivo de obtener las pertinentes conclusiones. De igual manera se define las técnicas para la recolección y análisis de datos. Que han sido aplicadas a profesionales del Derecho, catedráticos del Centro Universitario Tecnológica de Honduras (CEUTEC) al igual que las encuestas fueron aplicadas a pasantes universitarios de la carrera de Derecho de la universidad antes mencionada.

#### **3.1 Diseño de la investigación**

Para la presente investigación se utilizará el método de investigación no experimental con enfoque cualitativo. (Kerlinger, 2002) sostiene que generalmente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio. Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio. Considerando el enfoque cualitativo de la presente investigación se desarrolla con un diseño no experimental que se realiza sin manipular de una forma deliberada las variables, donde solo se observan en su contexto natural y así después analizarlas. Se trata de un proceso para tener información relacionada con el problema de investigación y así evaluar algunas características importantes en la investigación. La investigación no experimental es donde se aprecia la realidad tal cual como se plantea sin realizar ningún tipo de cambios en la misma, como tampoco realizar modificaciones que resulten datos relevantes al estudio ya que no debe percibirse como una investigación que manipula la realidad sino un estudio que lo observa tal cual es.

La investigación cualitativa es un método de investigación de mercados que se centra en obtener datos a través de una comunicación abierta y conversacional. Este



método no solo investiga el “qué” piensan las personas, sino también investiga el “por qué” piensan así.

El método de investigación cualitativa permite profundizar las opiniones y pensamientos de los encuestados en base a sus respuestas. En una investigación cualitativa el encuestador intenta comprender la motivación y los sentimientos del encuestado. Este método está diseñado para revelar el comportamiento y la percepción del público más objetivo en relación al tema de investigación.

### **3.2 Población y muestra**

El universo está conformado por toda la población o conjunto de unidades que se quiere estudiar y que podrían ser observadas individualmente en el estudio (Bravo, 1998).

Para Hernández Sampieri, "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (Sampieri, 2013-2014). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

El conjunto que integra el universo o población de la siguiente investigación son primeramente Estudiantes de la Universidad Ceutec de la Carrera de Derecho que están próximos a graduarse, al mismo tiempo, expertos en materia administrativa y comercio electrónico en la ciudad de Tegucigalpa.

Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos) (SAMPIERI, 2014). Por ser esta una investigación cualitativa, el muestreo será del tipo

no probabilístico o dirigido (SAMPIERI, 2014) ya que la elección de los elementos se hará de conformidad a los propósitos que plantea el investigador, sin pretender una generalización de los resultados, sino la obtención de datos relevantes para el estudio. Dentro de las clases de muestras no probabilísticas que se emplearon fueron: A) La muestra de participantes voluntarios (encuestas aplicadas a estudiantes de la carrera de Derecho en la ciudad de Tegucigalpa). B) La muestra de expertos (abogados expertos en materia administrativa y comercio electrónico).

### **3.3 Técnicas para la Recolección de Datos de la presente Investigación.**

En esta investigación la recolección de los datos se realizará a través de encuestas, entrevistas cualitativas semiestructuradas y el análisis de documentos, logrando con estas técnicas recabar información confiable y lo más precisa posible.

La primera técnica de investigación a utilizar es la Encuesta, siendo esta una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. La encuesta se puede desarrollar a través de un cuestionario predeterminado por el investigador (Bernal, 2010)

La técnica de investigación denominada Entrevista se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado), esta posee características propias: es flexible, dinámica, no estandarizada y abierta.

Ahora bien, es bueno saber que las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los

temas deseados. A través de las entrevistas se pretende recabar experiencias del ámbito profesional y personal de los entrevistados a fin de poder identificar los elementos más importantes en la aplicación de los conceptos del tema de investigación en la vida práctica, entendiendo que los entrevistados conviven diariamente con el tema.

La tercera técnica de investigación es el análisis de documentos la cual tiene como propósito analizar material existente. En esta investigación se pretende analizar la aplicación del Reglamento sobre Gobierno Electrónico, normas relacionadas, y documentos referentes al tema. **Fuente especificada no válida.**

Ante la emergencia sanitaria que se encuentra el país y con la finalidad de lograr resultados efectivos en cuanto a determinar soluciones del problema objeto de estudio de la presente investigación, la entrevista la realizaremos de manera digital, como método de recolección de información de la muestra determinada, con la finalidad de medir los conocimientos de las personas entrevistadas y a la vez obtener sus opiniones.

### **3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

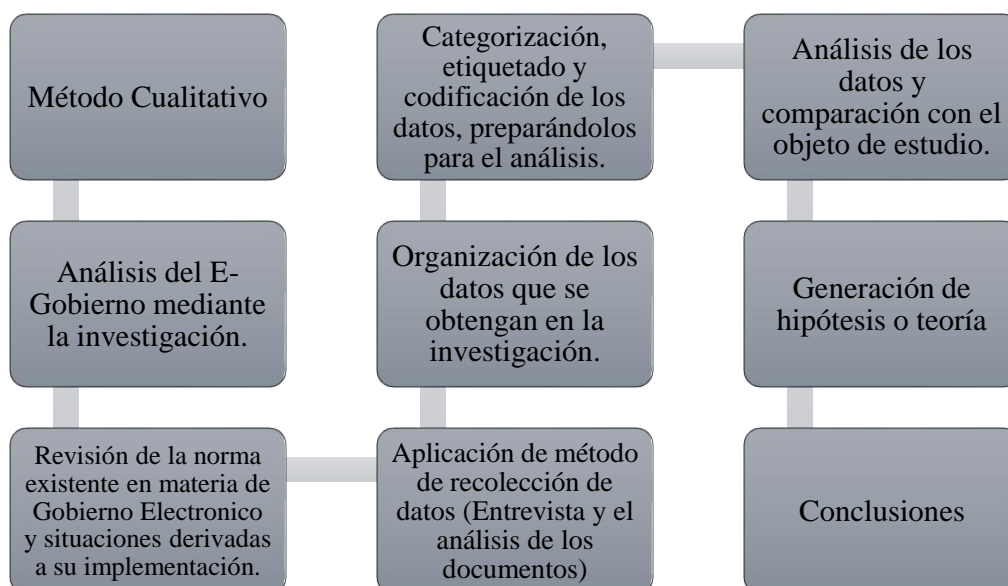
El análisis de datos de la presente investigación se realizará a través del enfoque Cualitativo, ya que este busca conocer de cerca el objeto de estudio (un evento, una norma, la aplicación de un sistema jurídico, un fenómeno, una situación jurídica o una persona). Desde este enfoque se realizan descripciones detalladas de una situación específica, de una persona determinada o un comportamiento definido. Los datos cualitativos para analizar provienen del estudio de la información escrita existente en materia de E-Gobierno, así como los datos recolectados en las entrevistas. **Fuente especificada no válida.**

El análisis de los datos obtenidos se llevará a cabo en diferentes etapas, recabando los documentos y leyes necesarias para establecer un marco jurídico aplicable, así como

poder determinar la muestra que generaría resultados susceptibles de comparación con la parte documental de la investigación. Una vez obtenidos los datos se procederá a transcribir las entrevistas a fin de revisar las respuestas brindadas, y su posterior organización. Dicho nos dará conclusiones sobre las realidades del caso y permitirá determinar la vinculación de las variables en el problema para dar soluciones reales.

### 3.4.1 Esquema de Análisis de Datos Cualitativos.

Figura 4. Ilustración Proceso de análisis de datos en la investigación cualitativa



Fuente: elaboración propia, con información tomada de diferentes fuentes.

### 3.5 Aspectos éticos

El análisis de documentos y entrevistas aplicadas en la presente investigación tendrán un único objetivo, el cual será recopilar información única y exclusivamente para fines meramente académicos con el fin de llegar a una conclusión veraz y categórica. De igual manera, se estará contando con el consentimiento de las personas entrevistadas a fin de que sean parte del estudio realizado. La entrevista y encuesta será efectuada por medios electrónicos, debiendo documentar sus respuestas a través de estos mismos medios.

## **CAPITULO IV. RESULTADOS**

A través de este capítulo se establecerá la relación existente entre el diseño de investigación y los resultados obtenidos de este, a fin de poder relacionar los diferentes mecanismos de investigación y posteriormente dar respuesta a los objetivos planteados en la misma.

El análisis de resultados consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos, la hipótesis y/o preguntas formuladas, y las teorías o presupuestos planteados en el marco teórico, con la finalidad de evaluar si confirman las teorías o no, y se generan debates con la teoría ya existente. El análisis y la discusión de los resultados es el aspecto más importante que se va a tener en cuenta en toda investigación ya que las preguntas de investigación encuentran su respuesta en este proceso. (BERNAL, 2006)

### **4.1 Resumen y análisis a entrevistas realizadas:**

Se realizaron entrevistas semiestructuradas a profesionales del Derecho expertos en materia de comercio electrónico y otras áreas a fines, con el propósito de obtener información y opiniones valiosas en relación al objeto de investigación. Las entrevistas semiestructuradas son una técnica muy utilizada en las investigaciones sobre desarrollo.

Las entrevistas son de tipo semiestructuradas, basándose en una guía de preguntas, sin embargo, el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para obtener mayor información. (Sampieri, 2014, Pág. 403) Se aplicaron entrevistas a 4 personas, las cuales fueron elegidas de forma estratégica en relación a su conocimiento y experticia en dicha materia. A continuación, se procederá a analizar en resumen los diferentes elementos reflejados en cada una de las respuestas otorgadas por los diferentes entrevistados.

Para las entrevistas realizadas en la presente investigación se logró obtener la participación los siguientes expertos:

- Abogado Fernando Santos con experiencia en Derecho Administrativo.
- Abogado José Alexander Ávila con experiencia en Comercio Electrónico.
- Abogado Gustavo Solórzano en el cargo de jefe del Depto. Legal del COHEP.

*Tabla 1: Entrevistas realizadas a expertos en Derecho*

Pregunta	Abogado Fernando Santos	Abogado Alexander Ávila	Abogado Gustavo Solorzano
¿Para usted que es el Gobierno electrónico?	El gobierno electrónico es una plataforma digital, en el cual los usuarios al sistema de las instituciones públicas podemos tener el acceso sin estar presencialmente en las mismas, siendo estas centralizadas, descentralizadas, instituciones autónomas, semiautónomas, publico privadas, las que dependen de la Secretaria de Relaciones exteriores, embajadas, consulados, oficinas encargadas de negocios diseminadas a lo largo de América Latina, Europa, Asia y otros continentes. En otras palabras es tener la cercanía con estos órganos desde nuestro computador, de nuestra oficina facilitando la vida al usuario con el condimento adicional que se vino una pandemia y convirtiéndose en una necesidad.	Traducido de otra manera son los diferentes sistemas de información que el mismo gobierno permite aplicar en las diferentes secretarias de estado e instituciones a lo cual les presta un servicio a los usuarios, pero también tiene un contexto de orden internacional público, porque muchas instituciones hacen sus transacciones a través de una firma electrónica, a través de comercio electrónico con otros países, imperando el aspecto virtual siendo el internet, elementos telemáticos.	Es un nuevo método por medio del cual se genera simplicidad y agilidad en la solución de tramites trae muchas ventajas porque elimina esa intermediación entre las personas en cambio con Gobierno electrónico se genera el cumplimiento por medio de la calidad que puede dar el sistema es totalmente favorable pero también todo lo que tiene que ver con Gobierno Electrónico obviamente tiende a ser vulnerable por lo tanto requieren protección donde podría intervenir por ejemplo la protección de datos. En honduras el

			gobierno electrónico puede generar mucha competitividad para el país y eso generar la atracción de inversión en Honduras.
¿En la empresa que usted labora se ha implementado el uso de sistemas digitales como parte de la figura de Gobierno electrónico y cuál ha sido su efecto?	Si, siendo la Universidad Nacional Autónoma de Honduras parte del Estado, y con su autonomía, los docentes ofrecemos nuestras cátedras desde un ordenador, si se ha implementado en gran medida estos sistemas digitales, teniendo la interacción virtual con el estudiante, de igual manera en la parte administrativa se está implementado el Teletrabajo.	Sí, estamos en una era muy tecnológica y digital, ya se ha ido tomando de manera virtual muchos sistemas, yo trabajo en la UNAH, actualmente soy Secretario Académico de la Facultad, hemos tenido problemas que hay cierta resistencia en personas de avanzada edad al cambio a lo interno de la universidad y extender certificaciones de estudios de alumnos que están por graduarse por falsificaciones. Lo que la universidad ha hecho ya que no es prestador de servicios de firma electrónica, recurrió a una empresa para que le preste una firma electrónica y estamos en pro de tecnificar cada trámite que se realice en la universidad, para que las personas se vayan adaptando al cambio.	Yo trabajo en una institución privada entonces como tal no, pero si hemos impulsado muchos temas desde el COHEP que tienen que ver con la parte de Gobierno electrónico y así se han alcanzado temas como por ejemplo con el Instituto de la Propiedad donde se han facilitado ciertos temas como traspaso de un vehículo con la misma dirección de transita donde puede solicitar la renovación de licencia de conducir, con SENASA Y ARSA tema de simplificación. Hemos participado en ciertos lanzamientos de las distintas plataformas para Gobierno electrónico.
¿Considera usted que la implementación de sistemas digitales en los tramites de las instituciones públicas ayudaría a mitigar la demora de resultados a las solicitudes de gestiones de los ciudadanos?	Si la respuesta es sí, sin embargo toda implementación de procesos, innovaciones tecnológicas, cambios de sistemas, de mentalidades, adiestramiento, entrenamiento, lleva su tiempo de maduración	Claro y por supuesto que sí, una de las características que tiene la virtualidad es la inmediatez, la agilidad en los procesos, el problema no es el componente virtual, el problema sería la respuesta que da el	Es así, porque al final lo que permiten estas plataformas es el rastreo electrónico y así usted sabe quién es la persona que debe resolver y se puede visibilizar sin tener que ir. Un ejemplo

	<p>e implementación, le seré sincero yo no manejaba plataformas digitales, pero debido a la situación me obligo a hacerlo, es parte de la vida cotidiana, vino para quedarse y mejoraría en esencia la actividad administrativa del Estado, siempre y cuando la capacitación se continua, la tecnología sea amigable para generaciones antiguas 60s, 70s, 80s.</p>	<p>componente humano, se tardan mucho en responder. El problema no es el gobierno electrónico, el problema es cuando interviene la parte humana, el muy limitado acceso al internet, a una computadora. Son pequeñas desventajas que se van dando en el camino.</p>	<p>es la banca electrónica donde centralizaron todos estos datos en una entidad llamada Cetrobank que maneja todos estos datos y es justo lo que debería hacer el gobierno.</p>
<p>¿En qué instituciones de la administración pública considera necesaria la implementación de la figura de e-gobierno?</p>	<p>Por mi radio de acción profesional sería Secretaria de Trabajo, Secretaria de Finanzas, Secretaria de Salud, Cancillería y sus representaciones internacionales, aunque ya se ha implementado en tema de apostillas, Secretaria de Educación, Gobernación y Justicia, pero quizás la pandemia a representado una merma en la carga de Trabajo administrativa.</p>	<p>Si se podría, sería en todas las instituciones deberían estar virtualizadas en realidad por la situación, yo me ponía renuente a tener acceso a la banca en línea y realmente es muy cómodo, útil y se ahorra mucho tiempo.</p>	<p>Secretaria de Finanzas, Secretaria de Desarrollo, CENAC, SENASA, Aduanas, ARSA. por citar algunos ejemplos la verdad que se necesita en todas las instituciones, pero yo lo veo desde un plano de comercial porque trabajo en empresa privada.</p>
<p>¿Considera usted que la normativa que regula la figura del Gobierno Electrónico, en este caso el Reglamento de Gobierno Electrónico en nuestro país, es lo suficientemente completa y confiable para los usuarios?</p>	<p>Si la considero completa, acuérdense que el estado licita estos procesos, y dentro de los procesos está el tema de certificación y dentro de las paginas parece un candadito y eso le hace ver a los usuarios que se está manejando su información de manera segura, ahora no hay sistema perfecto, todo</p>	<p>Le puedo decir que si porque tenemos una Ley de Comercio y Firma electrónica que subsumen esos elementos, uno de los principios que rige los contratos electrónicos es el de Equivalencia funcional y quiere decir que, aunque prime la virtualidad, la legislación que se va a aplicar es la que rige</p>	<p>Si conozco la normativa, pero lo que pasa es que hay que tener en cuenta la seguridad y el reglamento lo que le permite es iniciar el proceso por medio electrónico pero una vez iniciado bajo el método alterno ya de la ley de la administración pública y</p>



	<p>es perfectible en el tiempo y atento a mejoras.</p>	<p>esas transacciones o procesos de manera presencial, o a veces la queja es porque la ley es muy corta pero cuando la ley en materia virtual más se regula más complejidad trae. En general le puedo decir que las leyes que tenemos son suficientes, pero irán surgiendo nuevos métodos y se deben incorporar a la ley, en estos inicios es suficiente.</p>	<p>procedimiento administrativo ahí ya no puede hacer nada y es una opción y es válida. La ley de gobierno electrónico lo que permite es una alternativa es una transición que será demorada que es válido, pero debe ir poco a poco y se debe promocionar.</p>
<p>¿Qué piensa sobre la creación de una nueva ley que regule esta figura de Gobierno Electrónico en nuestro país?</p>	<p>Por ortodoxia legal, por Principio de Legalidad, por uniformidad de legislaciones, si pensamos en el país panameño ya tienen plenamente implementado su Gobierno Digital, la sugerencia y tarea sería revisar aquella legislación, e implementarla para que no sea un Reglamento sobre regulador, que ocurre mucho en nuestras leyes, un reglamento que casi habla, que es operativo. Soy de la opinión que siempre y cuando quede un vacío porque estos instrumentos legales son objetos de impugnación, pero hay que revisar un poco la ley, ya que este reglamento está cargado de principios y los principios son orientados a facilitar la interpretación, y si el reglamento está cargado de estos no hay</p>	<p>No lo veo como prioridad, quizás sea necesario, pero no prioritario, lo ideal sería lo que hizo la Corte Suprema de Justicia, crear un reglamento interno en cada institución con un proceso o un reglamento a seguir estableciendo el componente virtual, porque normativa general ya tenemos suficiente. Tenemos lo justo para desarrollar el gobierno virtual, porque entre más se regula la ley o más se quiere controlar es más la complejidad.</p>	<p>Si conozco la normativa, pero lo que pasa es que hay que tener en cuenta la seguridad y el reglamento lo que le permite es iniciar el proceso por medio electrónico pero una vez iniciado bajo el método alterno ya de la ley de la administración pública y procedimiento administrativo ahí ya no puede hacer nada y es una opción y es válida. La ley de gobierno electrónico lo que permite es una alternativa es una transición que será demorada que es válido, pero debe ir poco a poco y se debe promocionar.</p>

	una necesidad inmediata de una nueva ley.		
¿Qué ventajas y desventajas considera usted que conllevaría la implementación de la figura de e-gobierno en nuestro país?	<p>Hablemos de las bondades de esta ley, las bondades que trae la implementación operativa, son muchas, una sería optimizar el tiempo, se pueden hacer actividades sincrónicas, asincrónicas y desventajas estamos acostumbrados a los medios tradicionales, quizás para las personas de mayor edad es un reto, otra desventaja es la ausencia de la interacción humana, no es lo mismo el tema de la atención, el reto está en volverse más comunicativo, tener herramientas que llamen la atención.</p> <p>Hay personas que ya se acostumbraron, y otras que no, en mi caso yo me quedaría bimodal, de ambos modos, estar en mi oficina y en mi hogar. Con la virtualidad se pierde la oratoria que es parte fundamental de los abogados.</p>	<p>Como ventajas puedo decir que hay rapidez, inmediatez, celeridad, comodidad, las desventajas serían mínimas y una de ellas es que no todas las personas tienen acceso a internet en honduras, personas de áreas rurales. Y que en personas de edad avanzada les genera temor poder ser parte de sistemas digitales.</p>	<p>Ventajas muchas, por el tema simplificación y corrupción porque de alguna forma quita la intermediación y si nos vamos a las desventajas creo que son más retos que desventajas que se tienen.</p>
¿Qué cree usted que está afectando para que el gobierno no implemente en su totalidad esta figura?	<p>Esta es una pregunta clásica, ya que en otros países si se ha implementado y aquí no, este es un tema mental, de actitud, siempre decimos que es el gobierno y bien es cierto siempre hay</p>	<p>Primeramente, sería la falta de información del mismo gobierno, no saben cuál es el concepto o para qué sirve el gobierno electrónico, la gente no está siendo informada a cabalidad, no están</p>	<p>Son varios temas en primer lugar lo que aprobó el gobierno es el poder validar temas relacionados no con tramites sino con firmas la reforma creo que es al artículo 26 de las</p>

	<p>corrupción en el gobierno, en todos los países, pero esto no se implementa por un tema de actitud del ser humano, si el ser humano se queda inactivo, la gente no utiliza la tecnología para implementarlo en sus oficinas, sino que, para otras cosas, hay dos realidades, la realidad virtual y la cotidiana. Una de las cosas es que el hondureño esta encadenado a cosas que no generan, es un tema, de paradigmas, de términos, de globalización.</p>	<p>siendo capacitadas las personas, falta de información directa de cada institución para que la gente se adapte al cambio. Se debe lanzar sistemas de información a la parte joven y así promocionar de los servicios que se ofrecen de manera electrónica. Y las personas se resisten al cambio de hacer sus trámites de manera virtual y prefieren hacerlo de manera presencial.</p>	<p>firmas electrónicas que se reformo con el decreto 33-2020 lo que hace el gobierno es validar el tema de las firmas y permitir los métodos alternos y permite que a través de plataformas tecnológicas también se puedan celebrar reuniones y que esas reuniones tengan la misma validez que presencial entonces lo que hace es una validación de métodos alternos pero hoy como tal el Gobierno Electrónico lo que tenemos nada más es la ley pero es un tema no solamente de norma sino también un tema de inversión.</p>
<p>¿Qué propuesta de mejora se podría aplicar en el proceso de implementación de la figura de Gobierno Electrónico en las instituciones públicas de nuestro país?</p>	<p>De acuerdo a un estudio realizado en el 2018, en Honduras hay 800,000 mil jóvenes que no estudian ni trabajan, el plan del gobierno podría ser que el gobierno reclute todas estas personas a nivel nacional capacitarlos para ponerlas al servicio del usuario con herramientas tecnológicas, atendiendo al usuario y solventando el rezago de las áreas administrativas del estado, también herramientas amigables al usuario sin mucho</p>	<p>La única propuesta es que el problema viene siendo en la respuesta de la participación humana y de los encargados de la recepción de los documentos, seria fortalecer esa área. Se debería de desarrollar un plan que toda persona pueda acceder al internet y a elementos tecnológicos necesarios, que las personas que estén recibiendo los tramites puedan estar consiente de responder de forma más sencilla y amigable los tramites que se presenten.</p>	<p>Regular. el tema no es un tema sencillo, no es un tema tan fácil solo tratamos de regular la seguridad.</p>

	<p>esquema, ni misterio, sin pedir tanto dato innecesario, el reconocimiento digital en todos nuestros tramites, que haya un documento único de identificación y sea la Tarjeta de Identidad nos ahorraríamos mucho, la última propuesta seria fortalecer el estado de derecho a través de la cultura de la legalidad siendo este respeto al estado del derecho y con esto el fortalecimiento de las instituciones.</p>		
--	---	--	--

En relación de definir un concepto de lo que es el Gobierno Electrónico, nos comentaron que este es una plataforma digital, y que en el cual los usuarios de las instituciones públicas pueden tener acceso sin estar presencialmente en ellas, sin importar su índole convirtiéndose por la pandemia en una necesidad; Referente a la primera pregunta el abogado José Ávila nos expresó que dentro del Concepto de Gobierno Electrónico se engloban todos los sistemas de información el cual el mismo gobierno permite que sean aplicables en las diferentes Instituciones de Estado prestando un servicio a los usuarios imperando el aspecto virtual. En este concepto se engloban todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular el internet, el uso de las TICS (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) a través de plataformas digitales y estando consientes que su único fin es mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y la eficiencia de la gestión pública.

Ahora bien, en relación con la segunda pregunta, el abogado Santos ha resultado envuelto en las innovaciones de estos últimos meses en cuanto a la implementación de un

gobierno electrónico en las instituciones de nuestro país, llegándose a la conclusión, que si bien es cierto los tiempos han cambiado y nos hemos visto obligados a ser parte de este fenómeno como lo es la virtualidad, pero existe una cierta resistencia por parte de personal de dichas instituciones al cambio de una atención presencial a una atención de manera virtual. Nos platicó el abogado Alexander que ha tenido que ser parte de estas innovaciones de la implementación de un gobierno electrónico en las instituciones de nuestro país, existiendo una cierta resistencia por parte de personal de dichas instituciones al cambio de una atención presencial a una atención de manera virtual.

Se le consulto que opinaba al respecto de la implementación de dichos sistemas digitales en los tramites de las instituciones públicas, que si ayudaría a mitigar la demora en los tramites de dichas instituciones, y su respuesta fue afirmativa a dicha interrogante, analizándose que si bien es cierto la virtualidad trae consigo la agilidad en los procesos, la inmediatez, y que el problema sería al momento de que ha dichas instituciones del Estado se les capacite, adiestre, entrene continuamente para dicha implementación con el único fin de dar una respuesta pronta a los usuarios, que se establezcan plataformas abiertas a los ciudadanos con sistemas amigables. El abogado Ávila cuando se le consulto que opinaba al respecto de la implementación de dichos sistemas digitales en los tramites de las instituciones públicas, si está ayudaría a mitigar la demora en los tramites de dichas instituciones, y en análisis a su respuesta, nos damos cuenta que coincide con el abogado Santos, ya que indiscutiblemente ayudaría muchísimo a mitigar los procesos engorrosos en estas instituciones; pero que esto debe de ir de la mano con portales web amigables para el acceso de calidad de cada ciudadano.

Al preguntársele que instituciones públicas consideraba él era conveniente que entraran dentro de esta implementación de e-gobierno, coincidieron con los demás expertos que si era posible en todos los órganos del Estado se implementara, y es que si bien es cierto a causa de la carga administrativa que estas instituciones tienen, la necesidad de los usuarios, pero al mismo tiempo el poco compromiso de resolver pronto dichas solicitudes por parte de estas, es que se llega al análisis, de que existe la necesidad que todas las dependencias del Estado puedan ser virtual sus servicios para con el ciudadano. El abogado Ávila expreso que lo mejor sería que en todas ya que la carga administrativa que estas instituciones tienen es exagerada, y se necesita de compromiso por parte de las autoridades de dichas instituciones como de sus colaboradores para resolver de manera pronta las solicitudes de cada usuario.

En relación a la siguiente pregunta, y dando respuesta a nuestro problema general de investigación, que si nuestra legislación con respecto a Gobierno Electrónico es suficiente, según la respuesta de dicho experto se puede concluir que no existe sistema perfecto, ya que estamos en los inicios de la implementación de dicha figura en nuestro gobierno, por lo tanto el Reglamento de Gobierno electrónico es cual es totalmente reciente en nuestro país y el cual regula esta figura, por los momentos es considerado suficiente. El abogado Ávila expreso que, según su conocimiento sobre dicho reglamento, por los momentos es considerado suficiente, ya que ligado al tema de sistemas digitales nos encontramos con la Ley de Procedimientos Administrativos, Ley de Comercio Electrónico y la Ley de Firma Electrónica, entre otras, las cuales regulan los procedimiento y actividades de los usuarios en estos sistemas virtuales siendo parte de esta misma figura. Mas sin embargo sabemos que a medida transcurre el tiempo irán

surgiendo nuevos métodos digitales y los cuales se deben incorporar a estas leyes y reglamentos.

En relación a esta pregunta, y en análisis sobre qué tan necesario es la creación de una ley que regule la figura de e-gobierno apegada al Reglamento sobre Gobierno electrónico, se llegó a la conclusión que no es un tema prioritario, ni necesario en este momento la creación de una ley reguladora de dicha figura, ya que tenemos un reglamento el cual está cargado de principios que sustentan dicha figura. , El abogado Ávila menciona que lo más recomendable sería el análisis comparativo con otras legislaciones de países que ya han implementado a cabalidad dicha figura de e-gobierno; como lo es el país Panameño que es sugerido por uno de nuestros expertos. Otra recomendación sería el crear reglamentos dentro de cada institución con procesos para este tipo de trámites virtuales. Siendo importante también mencionar que una ley entre más se regula, más grado de complejidad tiene.

Le fue consultado a nuestro experto el Abogado Fernando sobre las ventajas de la implementación de la e-gobierno a nuestro país y estableció que una sería el optimizar el tiempo con trámites más rápidos, inmediatos, cómodos para cada ciudadano. Ahora bien, dentro de las desventajas como lo mencionaba anteriormente la costumbre del uso de los medios tradicionales, la ausencia de la interacción humana. Se puede realizarse varias actividades a la vez, siendo este el objetivo primordial de implementar dicha modalidad y es el quebrar ese paradigma tradicional de la prestación de servicios públicos de manera presencial, uniendo eficacia y eficiencia para dar respuestas prontas y ponderadas a los ciudadanos. Ahora bien, dentro de las desventajas el poco acceso al internet en las áreas rurales es uno de los mayores problemas, el temor para personas de edad avanzada de ser parte de esta era digital. Considero que si bien es cierto tiene sus pros y sus contras pero

que una vez adentrándonos con la pronta ayuda del gobierno seremos un país cada vez más avanzado en economía, cada vez más productivo.

Dentro de los impedimentos para la implementación de un gobierno electrónico en nuestro país, se podría decir que la falta de información directamente a los ciudadanos sobre este tema, sus ventajas, beneficios, es uno de los problemas, ya que muchas personas no conocen de esta figura, no saben cuál es su función dentro de un país y dentro de las instituciones públicas. Podría ser un tema de mentalidad, de actitud de cada ciudadano, de las autoridades, ya que muchas veces los seres humanos nos rehusamos a los cambios de lo tradicional a lo moderno.

Finalmente, se le solicito recomendaciones para poder mejorar el proceso de implementación del e-gobierno en nuestro país y dentro de las brindadas por el abogado Santos está el fortalecer con capacitaciones y entrenamientos a jóvenes la pronta implementación de lo digital a los trámites gubernamentales, que se cree un sistema amigable, sin misterios, sin muchos esquemas innecesario y que lo que hacen es fatigar al usuario que quieren ser parte de estos. El abogado Ávila nos recomendó que se desarrolle dentro de esta implementación un plan de país en el que cada vez sean más los ciudadanos beneficiados con herramientas digitales para que así puedan adentrarse a esta era digital.

Se puede concluir de las entrevistas aplicadas a los expertos, que, en su mayoría, no se encuentran en acuerdo con la creación de una nueva ley que regula la figura de Gobierno Electrónico, pero que si bien se debe revisar legislaciones de países las cuales hayan implementado dicha figura, y traerlo a practica en nuestra legislación actual.



## 4.2 Análisis de documentos

Una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos. Los documentos permiten al investigador conocer los antecedentes de un ambiente. En la investigación cualitativa es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar datos, lo que se conoce como la triangulación de datos. Para la recolección de documentos, el investigador debe cerciorarse de la autenticidad del material, a fin de que los resultados sean confiables. (Sampieri, 2014, Pág. 403)

Del análisis planteado en el Marco Teórico de la presente investigación, se establece que el Gobierno electrónico son todas las actividades apoyadas en las tecnologías informáticas, en específico la Internet, que los Gobiernos desarrollan para acrecentar la eficiencia de los servicios públicos y con ello mejorar las acciones del gobierno a los ciudadanos, en un marco más transparente (CASTOLDI, 2002).

Se reconoce que con el paso de las décadas lo que ha venido a impulsar y reinventar las tareas gubernamentales con respecto a la figura de un Gobierno Electrónico alrededor del mundo han sido las NTIC (Nuevas tecnologías de la información y comunicación), democratizando los gobiernos, haciéndolos más eficaces y efectivos; según los países de Latinoamérica que se han sumergido en dichas tecnologías han tenido un notable crecimiento en su economía. La innovación tecnológica destinada a la prestación de servicios gubernamentales es la principal causante del surgimiento del gobierno electrónico y de la transformación de las relaciones ciudadanos-instituciones públicas.

Ahora bien en Honduras desde hace más de tres décadas se han dado algunas iniciativas de ley con las cuales se ha tratado de regular las actividades relacionadas con las TICS (Tecnologías de la Información y la Comunicaciones), empezando por la

creación de dos entidades; 1) la creación del Centro Nación de Tecnologías de la Información (CENI) en 1979 como entidad especializada del entonces Ministerio de Hacienda y Crédito Público (ahora SEFIN); y 2) la creación de la Unidad Presidencial de Tecnologías de Información y Organización y el nombramiento de un Ministro Consejero Presidencia en 1989, las cuales al paso del tiempo desaparecieron.

De esa manera se fueron dando la creación de otras entidades las cuales no dieron el resultado esperado, llegando a una de las iniciativas más recientes y fue la formulación de la Agenda Digital de Honduras 2014-2018 siendo este uno de los esfuerzos de la Secretaría Técnica de Planificación y Cooperación Externa con la finalidad de reducir la brecha digital de nuestro país, y de esta manera promover un gobierno más eficiente y más cerca de su población así como una economía más competitiva y desarrollada.

Luego de este a raíz de lo que ha sido la emergencia nacional ocasionada por el COVID-19 según Decreto Ejecutivo Número PCM-045-2020 de fecha 17 de mayo del año 2020 se estableció una figura muy importante y necesaria en este tiempo y es el de Teletrabajo, estableciendo que todas las entidades públicas deberían permitir a sus funcionarios y empleados realizar todas las actividades pertinentes a través de los medios electrónicos con los que contaran, esto abriendo paso al uso de sistemas digitales y adentrándonos cada vez más a la era de Gobierno Electrónico, luego de eso en fecha 19 de mayo del 2020 bajo Decreto Ejecutivo Número PCM-044-2020 se crea una institucionalidad para generar una propuesta de reglamento de Gobierno Electrónico, con la necesidad de automatizar los procesos y la transformación digital del Estado de Honduras, con el fin de que los ciudadanos puedan estar de cerca a las instituciones de la Administración Pública de manera virtual.

Cumpliendo dicha institución con el objetivo para el cual se creó, se aprueba en septiembre del 2020 el Reglamento de Gobierno Electrónico, la cual como objetivo tiene

regular los aspectos básicos de las tecnologías de la información y comunicaciones en la actividad administrativa, estableciendo el marco legal, operativo y procesal en el cual se sustanciará el procedimiento administrativo electrónico, que disminuyan la aglomeración de personas en las instalaciones de gobierno para la realización de trámites o gestiones que pueden hacerse por medios electrónicos. De mano a este y con el fin de facilitar y promover el uso de tecnologías para que el comercio no se vea afectado por la crisis, el Congreso Nacional aprobó la “Ley de Auxilio al Sector Productivo y a los Trabajadores ante los Efectos de la Pandemia Provocada por el COVID-19” la cual entre otras cosas reforma la Ley de Firmas Electrónicas, así como establece medidas para la implementación de mecanismos de comercio electrónico.

Analizando cada una de las iniciativas ejecutadas por autoridades del gabinete de gobierno, ninguna de las antes expuestas con respecto a este tema han dado los resultados que se esperaban, si bien es cierto la idea del e-gobierno no es novedosa, más sin embargo su aparición ha obligado a cambiar los estilos de gobernabilidad antigua por una condición diferente, con un rumbo, donde el ciudadano se involucra más activamente.

La creación y aprobación de este Reglamento el cual regula estas actividades administrativas, compromete más a todos estos entes institucionales que conforman el gobierno y al mismo gobierno, a sumergirse en la era de las tecnologías de la información y comunicaciones.

En vista de lo analizado anteriormente, es necesario contar con el inicio de programas para modernizar la función administrativa en nuestro país, dirigido a los ciudadanos, al talento humano de las instituciones administrativas, a las autoridades del Gobierno, reforzando dicha normativa la cual debe de promover el mejoramiento de los niveles de eficacia y eficiencia en el ejercicio gubernamental, renovando sus procesos y procedimientos con respecto a la calidad de los servicios públicos, facilitando la armonía

y la coordinación entre las distintas instancias de gobierno. En esta etapa, el objetivo principal es reinventar los servicios ofrecidos por la administración pública, situando a la ciudadanía en el centro.

### 4.3 Análisis de encuesta

La Encuesta, es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. La encuesta se puede desarrollar a través de un cuestionario predeterminado por el investigador (Bernal, 2010)

Análisis de las respuestas individuales en la encuesta aplicada.

*Figura 5. Opinión de los encuestados en cuanto al conocimiento de Gobierno electrónico*  
¿Qué tanto conoce sobre Gobierno Electrónico?

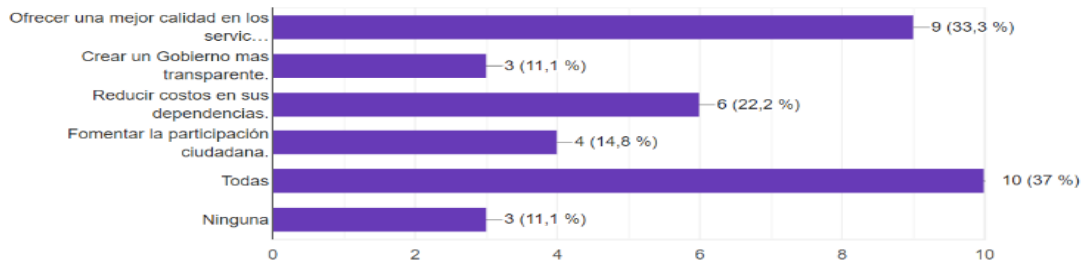


*Fuente: Elaboración propia en base a datos recolectados*

Los resultados obtenidos por parte de los encuestados señalan que de las 30 personas encuestadas 10 personas conocen referente al tema, 10 han escuchado poco sobre ello y 10 personas no conocen nada del tema cabe recalcar que las 30 personas encuestadas son estudiantes de la carrera de derecho en la Universidad de Ceutec.

Figura 6. Opinión de los encuestados en cuanto a la dimensión de éxito del Gobierno electrónico.

¿Cuál cree usted que es la dimensión de éxito en el proyecto de Gobierno Electrónico?

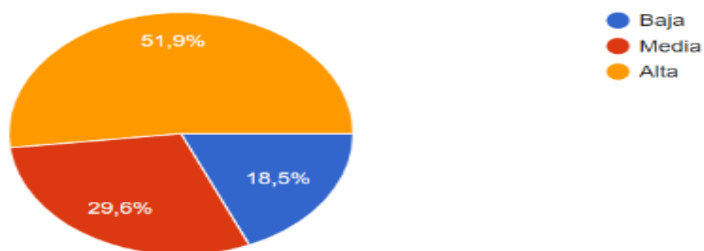


Fuente: Elaboración propia en base a datos recolectados

Los resultados de esta pregunta denotan que 10 de los encuestados coinciden en que las dimensiones de éxito de este proyecto comprenden todas las opciones que determinamos en la encuesta, 9 de los encuestados hacen énfasis en que la dimensión de éxito del Gobierno Electrónico radica en ofrecer mejor calidad en los servicios de administración pública. Los demás se fueron en porcentajes más bajos entre crear un gobierno más transparente y fomentar la participación ciudadana.

Figura 7. Opinión de los encuestados en cuanto a la importancia de la implementación del Gobierno electrónico.

27 respuestas



Fuente: Elaboración propia en base a datos recolectados.

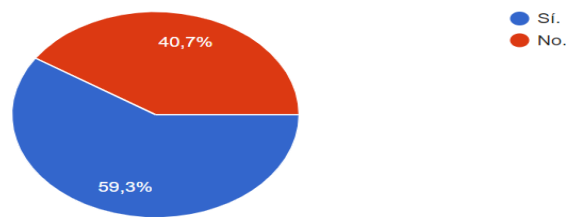
Los resultados en cuanto a la importancia de la implementación del Gobierno Electrónico el 51.9% concuerdan que es de alta prioridad la implementación de la figura de Gobierno Electrónico, mientras que el 29,6% consideran que la importancia es media

sin embargo es claro que para el 18,5% no debe ser tan importante la implementación de esta figura en el país.

Figura 8. Opinión de los encuestados si han tenido la oportunidad de hacer trámites en línea.

¿Ha tenido la oportunidad de hacer trámites en línea? Antecedentes penales, registro de la propiedad, tramitación de licencia de conducir.

:

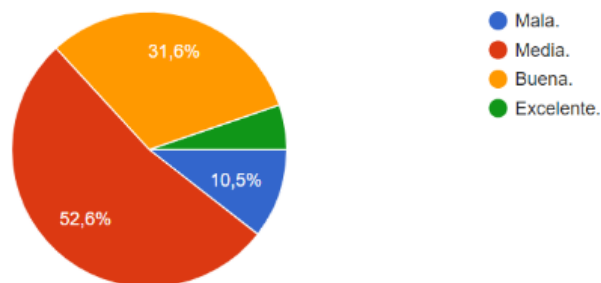


Fuente: Elaboración propia en base a datos recolectados.

Los datos obtenidos por parte de los encuestados es que el 59.3% si han tenido la oportunidad de hacer trámites en línea haciendo uso de los portales que ofrecen las instituciones como registro de la propiedad, tomando en cuenta la contingencia. El 40,7% determinan que no han tenido la oportunidad de hacer trámites en línea.

Figura 9. Opinión de los encuestados en cuanto a su impresión al hacer trámites en línea

Si su respuesta es sí, ¿cuál es su impresión general sobre la calidad del sistema?

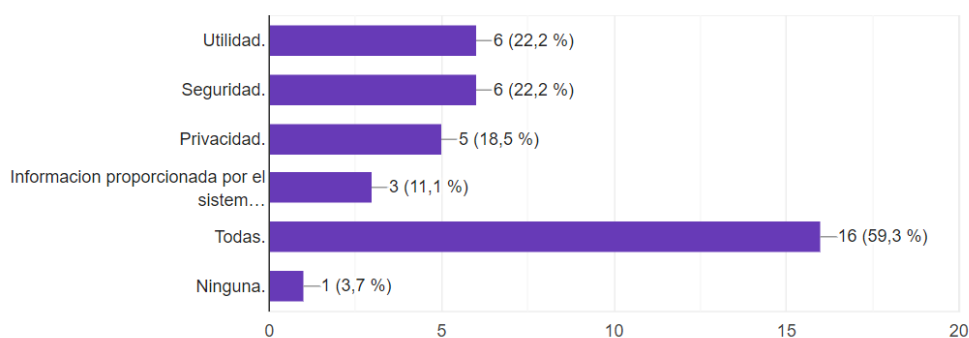


Fuente: Elaboración propia en base a datos recolectados.

En cuanto a los resultados obtenidos el mayor porcentaje o sea el 52,6% determinan que la experiencia en el uso de plataforma digitales de la administración pública es medianamente utilizable seguidos del 31,6% que dicen que la calidad del servicio es bueno mas solo el 6.3% pueden mencionar que el servicio es excelente.

*Figura 10. Opinión de los encuestados en cuanto a las dimensiones de calidad que se deben buscar en el proyecto de Gobierno Electrónico.*

¿Qué dimensiones de calidad se debe buscar en el proyecto de Gobierno Electrónico?



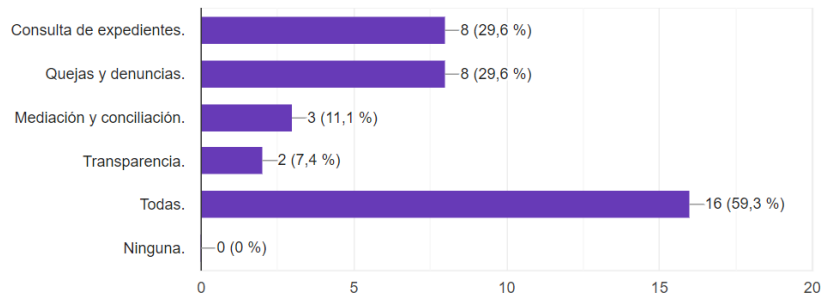
*Fuente: Elaboración propia en base a datos recolectados.*

Los resultados destacan que el 59,3% coinciden que las dimensiones de calidad que se deben buscar en el gobierno electrónico son: utilidad, seguridad, privacidad, información proporcionada por el sistema. El siguiente porcentaje se divide en opiniones individuales por ejemplo el 22,2% determinan que su única dimensión de calidad es la utilidad que tendría el Gobierno electrónico y el otro 22,2% piensan que es la utilidad.

*Figura 11. Opinión de los encuestados en cuanto a los tramites que se podrían hacer en los tribunales superiores a través de sitios web.*

¿Que tramites considera que se podrian hacer en los tribunales superiores de justicia a través de sitios web?

27 respuestas



*Fuente: Elaboración propia en base a datos recolectados.*

Los resultados en cuanto a los tramites que se podrían hacer en plataformas virtuales es del 59,3% que consideran que las opciones determinadas en la encuesta deberían realizarse en línea, otros porcentajes como el 29,6% se inclinan en que solamente consultas de expedientes se deben realizar a través de sitios web.

Los datos obtenidos en la encuesta entre otras preguntas es importante mencionar que la muestra tomada para esta encuesta son estudiantes de la carrera de Derecho de la universidad CEUTEC y según los datos no se sabe mucho sobre el tema de Gobierno Electrónico las personas tienen cierta noción pero no se le está tomando la importancia que se debería el Gobierno debería priorizar la sociabilización del tema ya que muchas veces los seres humanos nos abstenemos a los cambios drásticos mencionaban los abogados de la entrevista.

Para garantizar una efectiva implementación de las tecnologías de la comunicación y la información al servicio de la Administración de Justicia, es necesaria la creación de una Comisión Ejecutiva y un Comité Técnico, que elaboren y aprueben un



Plan de Desarrollo Tecnológico para este Poder del Estado y den seguimiento a los proyectos que sobre esta temática se emprendan.

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA DE MEJORA**

En el presente capítulo se plantean ciertas acciones a realizar para mejorar la pronta implementación del Gobierno Electrónico en las Instituciones de la Administración Pública en Honduras, que permita innovar el mercado digital y que Honduras iguale con los demás países latinoamericanos. Debe implementarse la mejora continua, que supone un cambio que conlleve a imitar, igualar y fortalecer en nuestro país la figura de Gobierno Electrónico.

### **5.1 Propuesta de mejora**

Dentro de nuestros objetivos de investigación se plantea el análisis de la normativa que regula lo que es esta figura de Gobierno Electrónico. Hemos llegado a la conclusión que este Reglamento sobre Gobierno Electrónico es de tipo general para todas las actividades que estas Instituciones Administrativas ofrecen, y tomando en cuenta que cada Institución del Estado tiene materias especializadas y sus propias necesidades, para que dicho reglamento sea más operativo se propone que cada Institución de la Administración Pública cuente con un Reglamento en el que establezca la forma de realizar los procedimientos de cada tramite en cada institución.

Siendo un reglamento que no tiene mucho tiempo de estar en vigencia, pero el cual ha impulsado a algunas instituciones a unirse a esta era digital. Dicho Reglamento regula de manera general los deberes, derechos, responsabilidades para cada Institución administrativa pública que sea parte de esta implementación, de igual manera las facultades, las prohibiciones para el Despacho de Gestión e Innovación pública el cual es el ente encargado en temas que de Gobierno Electrónica refieran, el registro de los

tramites que cada Institución de la Administración Pública ofrecerá, entre otros importantes.

Si bien es cierto existe ya una norma que regula esta figura y es el Reglamento de Gobierno Electrónico siendo este un tanto general para todas las actividades realizadas por estas instituciones las cuales llevan sus procedimientos especiales de manera individualizada, y siendo que el mismo Reglamento en el **CAPÍTULO II hace manifiestas las FACULTADES Y ATRIBUCIONES DEL DESPACHO DE GESTIÓN E INNOVACIÓN PÚBLICA** en su artículo 14 literal 16 y que dentro de estas facultades está el **“Emitir regulaciones en la forma de reglamentos, normativas, resoluciones y circulares por sí mismo, las cuales podrán ser de aplicación general para toda la Administración Pública o específicas cuando así se requiera;”**.

## **5.2 Novedades Legislativas**

En cuanto al Reglamento de Gobierno Electrónico emitido mediante el decreto ejecutivo PCM-086-2020 seguido de la Ley de Gestión Electrónica de Procesos Judiciales mediante decreto No 146-2020 se propone como novedad legislativa lo siguiente:

- Creación de reglamentaciones que establezcan de una forma clara y específica los procedimientos administrativos en cada una de las instituciones, considerando que el reglamento es bastante general, y estas reglamentaciones se acomodaran a las necesidades específicas de cada institución.

Tomando como precedente la ley de procedimiento administrativo de nuestro país que es el marco general de los procedimientos administrativos sin embargo las instituciones de la administración descentralizada tienen sus propias leyes y procedimientos.

### **5.3 Impacto de la propuesta**

La puesta en práctica de nuestra propuesta, creación de reglamentos individualizados reguladores de las actividades y servicios que ofrecerán de manera virtual en cada Institución del Estado causaría un gran impacto de mejoras en la implementación de Gobierno Electrónico en nuestro país tales como:

- Incremento en la eficiencia de las operaciones y los procesos, mejorando la gestión pública.
- El Gobierno Hondureño al desarrollar e impulsar con las leyes y regulaciones relacionadas con las TIC, con las que contamos hasta el momento estaríamos avanzando significativamente y también promoviendo el Gobierno Electrónico.
- Se aplicaría un fuerte seguimiento al proyecto del Gobierno Electrónico. Está promoviendo continuamente el seguimiento de las leyes y regulaciones relacionadas con el Gobierno Electrónico, como tareas separadas desde el presente año 2021.

## **CAPITULO VI. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este capítulo se concluye el proyecto de investigación, presentándose los resultados de la investigación conforme a lo planteado en los objetivos de esta. En base a la información recabada en encuestas, entrevistas y análisis documental. Se brindará conclusiones de la problemática planteada, para así generar recomendaciones que supongan una mejora.

### **6.1 Discusión**

En la presente investigación se aprecian múltiples elementos que aportan de las personas entrevistadas. Ya que tenemos elementos contrariados en cuanto a la necesidad jurídica en la implementación del Gobierno Electrónico en la administración pública y si realmente se necesita implementar una nueva ley o reglamento.

Implementación de Gobierno Electrónico en la administración pública ¿Qué tan segura y eficiente es su regulación? En base a ello se ha estructurado el contenido del presente donde se analizó que es lo que existe en cuanto a leyes específicas y donde podemos apreciar la poca importancia que se le había tomado no hasta el año 2020 con la presencia de una pandemia. Hasta el mes de septiembre del año 2020 contamos con un nuevo decreto Ejecutivo el PCM 086-2020.

Según la apreciación de los expertos encuestados que mayoritariamente han consensado de alguna forma no se deberían implementar tantas leyes en torno a lo que es el Gobierno electrónico, considerando que contamos también con la ley de gestión de Gobierno electrónico de procesos judiciales, reglamentación sobre firma electrónica.

Los entrevistados redundan mucho que en cuanto a la implementación del Gobierno electrónico en la administración pública más que una fuerte reglamentación jurídica lo que se necesita es que de alguna forma asegurar la legitimidad de

procedimiento en cuanto al mejoramiento del sistema legal y de esta forma hacer un consenso social recolectando lo que son las opiniones en línea y así incrementar lo que es la participación de los grupos de la sociedad civil.

Honduras es un país que actualmente está siendo muy azotado por lo que es la corrupción y mediante la presente investigación llegamos a la conclusión que la implementación del Gobierno electrónico es un gran medio para poder mitigar de alguna forma lo que es la corrupción en el Gobierno mediante el decreto Ejecutivo PCM número 002-2014 que es la base legal del establecimiento de la dirección presidencial de transparencia, modernización y reforma del Gobierno donde los roles de esta dirección más que todo es formular y proponer políticas y programas de transparencia de lucha contra la corrupción, promover la ética pública y la contabilidad responsable y qué mejor forma que hacerlo desde un Gobierno electrónico.

## **6.2 Conclusiones**

- Se puede concluir que el concepto de Gobierno Electrónico como tal, encierra un conjunto de políticas públicas orientadas al uso de Tecnologías de información y comunicación dentro del ámbito gubernamental, teniendo como función primordial ofrecer servicios con respuestas efectivas y eficientes promoviendo principalmente el bienestar de cada ciudadano. La norma reguladora de esta figura en Honduras es el Reglamento Sobre Gobierno Electrónico, siendo esta un tanto general para todas las Instituciones de la Administración Pública, y no siendo totalmente funcional para las actividades que cada institución de manera individualizada realiza.

- En base a lo investigado en la presente, y de acuerdo con los objetivos planteados en el inicio de esta investigación ¿Está bien el marco legal que regula figura de Gobierno Electrónico en el país, o es necesario la formulación de una nueva ley o un nuevo reglamento? Podemos llegar a la conclusión que como primer paso no es necesario la creación de una nueva ley ya que encontramos reforzamientos que fueron creados muy recientemente específicamente en el mes de septiembre del 2020 dónde podemos encontrar que el reglamento reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con la administración pública en todos los niveles por medios electrónicos y también regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información y comunicación en la actividad administrativa. Donde este reglamento también establece el marco legal operativo y procesal en el cual se sustanciará el procedimiento administrativo electrónico para la ciudadanía.
- Dentro de las bases teóricas del presente documento, mencionamos los principios jurídicos que le permiten a todo ciudadano relacionarse de manera electrónica con el Estado basándonos en el Reglamento sobre Gobierno Electrónico en su artículo 5, y dentro de los cuales está el Principio de Accesibilidad, Principio de Adecuación Tecnológica, Principio de Enfoque en el Usuario, Principio de Eficacia, entre otros.
- Mediante la presente investigación se determinan elementos jurídicos que se consideraron durante la investigación y así facilitar la implementación de gobierno electrónico. Estos elementos jurídicos se detallan en las recomendaciones realizadas, estimados en 4 puntos. Recomendaciones que se basan de acuerdo a las necesidades y falencias que se consideraron en la presente.

### **6.3 Recomendaciones**

El Gobierno Hondureño debe concentrar sus esfuerzos en mejorar el sistema legal relacionado con el Gobierno Electrónico de la siguiente manera:

**1.** Asegurar la legitimidad de procedimiento en el mejoramiento del sistema legal.

-Formando un consenso social, recolectando las opiniones en línea e incrementando la participación de los grupos de la sociedad civil.

-Recolectando las opiniones de los ciudadanos en el mejoramiento de un sistema legal y un portal de participación ciudadana en línea y asegurando la firmeza del mejoramiento legal a través de las escuchas en línea.

**2.** Debe promover paso a paso de acuerdo con el plan de mejoramiento del sistema legal.

-Conectando un plan de legislación gubernamental anual y el plan de ejecución del sistema legal.

-Vinculándose con el plan de legislación del Ministerio de Legislación Gubernamental cada año y completando la revisión de la Ley de Protección de la Información Personal.

**3.** Dar prioridad a las áreas urgentes

-Las leyes de asuntos civiles y procesos Electrónicos fueron mejoradas con preferencia - Las regulaciones separadas, tales como la Ley de Trámites Administrativos y la Ley de Libertad de la Información, fueron mejoradas mediante el seguimiento prioritario de la revisión/seguridad del actual sistema legal. En particular, reflejando el Sistema de Fallo Administrativo y estableciendo

un sistema, la Ley de Libertad de Información sentó las bases para el comienzo de los servicios permitiéndoles a los ciudadanos darle seguimiento a la disputa administrativa en línea.

**4.** Establecer un sistema efectivo de cooperación entre las instituciones relacionadas.

-Un sistema en el que el ministerio relacionado se encarga del mejoramiento, de acuerdo con los planes de promoción de la comisión responsable de planificar y ajustar las tareas presidenciales y el Ministerio de Administración Gubernamental y Asuntos Domésticos, a cargo del Gobierno Electrónico.

-Revisión de la Ley de Protección de la Información Personal, así como también el mejoramiento de muchas regulaciones separadas.



## BIBLIOGRAFIA

agencia de gobierno electronico Uruguayo. (s.f.).

Andino, K. (2020). *Consortium Legal*. Obtenido de <https://consortiumlegal.com/contacto/>

Bernal, C. A. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* . COLOMBIA: PEARSON.

Boneffoy, J. C. (2005). Guatemala.

Bravo, S. (1998). *Tecnicas de la investigacion*.

Criado, I. (2013). *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas*. Mexico.

ejecutivo, P. (2014). Agenda digital de Honduras .

ejecutivo, P. (2018). Tegucigalpa .

ejecutivo, P. (2020). *PCM O86-2020*. Tegucigalpa .

Ejecutivo, P., & Externa, S. T. (2014-2018). *Agenda Digital de Honduras*. Tegucigalpa, Honduras:

[www.siteal.iiep.unesco.org](http://www.siteal.iiep.unesco.org).

Elikzabeth Oviedo, P. U. (2018). *Espacios* .

Elizabeth oviedo. (2018).

Fundacion prevencion de riesgos laborales. (2015). *Gabinete de asistencia tecnica a nuevas tecnologias*.

Gaston, A. N. (2011). *El gobierno electronico en la gestion publica* . Santiago: Naciones unidas.

Gonzalez, J. J. (2001). *La Administracin publica como ciencia* . Mexico.

Guevara, B. M. (2016).

Hernandez, F. B. (2010). *Metodologia de la investigacion* .

INAP. (2012). *Gestion administrativa*.

Kerlinger. (2002).

Lopez. (2009).

Nacional, C. (1982). *Constitución de la República*. Tegucigalpa: La Gaceta .

Netbangers. (18 de Diciembre de 2019). *netbangers*.

Norris, P. (2001). "The Virtual Political System" en Pippa, Norris, *Digital Divide*. Estados Unidos.

ONU. (2003). World Public Sector Report. pág. 6.

(2015). *Programa de Gestión Pública, Area de Estado y Gobierno*. Buenos Aires, Argetina:

[www.cippecc.org](http://www.cippecc.org).

*Public Access to Information: Honduras*. (2008). Obtenido de <https://www.washington.edu/>

Rodriguez, G. S. (2004). E-GOBIERNO: HACIA LA MODERNIZACION Y TRASNPRENCIA DE LA  
GESTION PUBLICA. *REVISTA DE DERECHO*, P. 1-23.

Rodriguez, G. S. (2004). GOBIERNO ELECTRONICO: HACIA LA MODERNIZACION Y  
TRANSPARENCIA DE LA GESTION PUBLICA. *REVISTA DE DERECHO*, P. 10.

Sampieri, R. H. (2013-2014). *Metodologia de la investigacion* .

SAMPIERI, R. H. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION SEXTA EDICION*. Mexico:  
Interamericana Editores S.A, de C.V.

SECRETARIA DE COORDINACION GENERAL DE GOBIERNO. (2015). *Plan maestro del gobiern  
digital*. Tegucigalpa.

Universidad de Washington. (2008). *Public access to informacion Honduras*. Washington.

## **GLOSARIO DE TERMINOS**

- **Gobierno:** Conjunto de personas y organismos que gobiernan o dirigen una división político-administrativa (estado, autonomía, provincia, municipio, departamento, etc.). En lo que se refiere a la descripción etimológica encontramos que la palabra griega Kibernao – de la que deriva gobierno – significa dirigir el timón, aludiendo a la docilidad de la nave al timón (gobernalle o gobernallo). Esta raíz es la que mejor nos acerca al concepto de gobierno. De esta manera podemos deducir que el timonel que conduce con certeza la nave, la llevará a buen puerto, entonces estamos hablando de la ejecución de un buen gobierno.
- **Administración Pública:** Se refiere a Conjunto de organismos estatales que realizan las funciones administrativas del Estado Hondureño, entendiéndose como tales la Administración Pública Centralizada, la Administración Pública Descentralizada y los entes desconcentrados y los Organismos de Derecho Privado Auxiliares de la Administración Pública.
- **Documento Electrónico:** Documento cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico o magnético, y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital, que puede ser leído, interpretado, o reproducido, mediante el auxilio de sistemas informáticos o detectores de magnetización, el cual puede constar de uno o más folios y tiene la misma validez que un documento físico.
- **Gobierno Electrónico (GE) o Gobierno Digital (GD):** Es el uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte del Gobierno, en el ámbito de los procesos, las operaciones y las gestiones administrativas, que, dentro del marco de la modernización del Estado, hacen posible la

entrega eficiente, oportuna y transparente de los servicios públicos, en beneficio de los ciudadanos, personas jurídicas, empleados y otras instituciones. Cada vez que en el presente Reglamento se diga Gobierno Digital se entenderá hecha la referencia a Gobierno Electrónico.

- **Información Pública:** Todo archivo, registro, dato o comunicación contenida en cualquier medio, documento, registro impreso, óptico o electrónico u otro que no haya sido previamente clasificado como reservado o de naturaleza privada, ya sea por disposición de la Ley o por un acto administrativo de la autoridad reguladora del acceso a la información pública, que se encuentre en poder de las instituciones de la administración pública, y que pueda ser reproducido.
- **Tecnologías de información y comunicación (TIC):** Recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos, tales como: computadoras, teléfonos móviles, televisores, reproductores portátiles de audio, consolas de videojuegos, proyectores o cualquier otro que pudiese surgir en el futuro.
- **Usuario Electrónico:** Identificación asignada al crear un perfil de un usuario, mediante el cual se crea un acceso al sistema o plataforma asignando una contraseña.
- **Plataforma Digital o Virtual:** Espacio en Internet que permite la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades. Para efectos del presente Reglamento se refiere a las plataformas desarrolladas o utilizadas por el Gobierno para la prestación

de servicios o gestión de procesos administrativos por medios electrónicos.

- Procedimiento Administrativo: Conjunto de trámites, estructurados en fases, con una lógica de operaciones definida que soportan un proceso de negocio o expediente. Identifica el tratamiento completo de un expediente desde su inicio hasta su finalización.
- Seguridad jurídica: principio que indica que el Estado debe asegurar a sus ciudadanos, de que su persona, su familia, sus pertenencias y derechos estén protegidos por las diferentes leyes y sus autoridades, y en caso de que se tenga que llevar a cabo un procedimiento legal, éste sea realizado según lo establecido en el marco jurídico.
- Diseño de investigación: plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema.
- Población: conjunto sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones y acerca de la cual queremos hacer inferencias.

## ANEXOS

### 7.1 ENTREVISTA

Fecha y lugar \_\_\_\_\_

Como parte del Proyecto de Graduación en la Carrera de Derecho del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC) se está investigando sobre “El Gobierno Electrónico y su uso en las Instituciones de la Administración Pública”.

La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración:

1. ¿Para usted que es el Gobierno electrónico?
2. ¿En la empresa que usted labora se ha implementado el uso de sistemas digitales como parte de la figura de gobierno electrónico y cuál ha sido su efecto?
3. Si su respuesta a la pregunta anterior fue SI, ¿Según su experiencia cuales han sido los resultados de la implementación de la figura de e-gobierno en dicha institución?
4. ¿Cuánto cree Ud. que la implementación de un modelo de Gobierno Electrónico ayuda a mejorar la gestión pública de un país?
5. ¿Está de acuerdo con la implementación de modelo de Gobierno Electrónico en las instituciones de la administración pública de nuestro país? Y ¿porque?
6. ¿En qué instituciones de la administración pública considera necesaria la implementación de la figura de e-gobierno?
7. ¿Considera usted que la normativa que regula la figura del Gobierno Electrónico en nuestro país, es lo suficientemente completa y confiable para los usuarios?

8. ¿Qué ventajas y desventajas considera usted que conllevaría la implementación de la figura de e-gobierno en nuestro país?

De antemano, gracias por su dedicación a cada respuesta.

## **7.2 ENCUESTA**

¿Qué tanto conoce sobre Gobierno Electrónico?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Conozco del tema

Opinión personal si está o no de acuerdo con la implementación de Gobierno electrónico tomando en considerando nuestra legislación

R//

Dimensiones de éxito que considera en los proyectos de gobierno electrónico

- a) Ofrecer una mejor calidad en los servicios de administración pública
- b) Crear un gobierno más transparente
- c) Reducir costos en sus dependencias
- d) Fomentar participación ciudadana
- e) Ninguna

Importancia de la implementación de E-gobierno

- a) Baja

b) Media

c)Alta

¿Ha tenido la oportunidad de hacer trámites en línea? Antecedentes penales, registro de la propiedad, tramitación de licencia de conducir

a) Si

b) No

Si su respuesta es sí, ¿Cuál es su impresión general sobre la calidad del sistema?

a) Mala

b) Media

c) Buena

d) Excelente

¿Qué dimensiones de calidad busca en el proyecto de E-Gobierno?

a) Utilidad

b) Seguridad

c) Privacidad

d) Información proporcionada por el sistema

e) Todas

f) Ninguna

¿Cuál cree usted que es el mayor problema en la implementación del E-gobierno en nuestro país?

a) Económico

b) Vacíos legales



Justifiqué su

respuesta\_\_\_\_\_

¿La legislación actual apoya adecuadamente iniciativas que involucran a más de una dependencia de gobierno?

R//

¿Considera que el congreso apoya iniciativas intergubernamentales de tecnologías de la información?

R//

Que tramites consideraría que se podrían hacer en los tribunales superiores de justicia a través de sitios web.

- a) Consulta de expedientes
- b) Quejas y denuncias
- c) Mediación y conciliación
- d) Transparencia
- e) Ninguno
- f) Todos los mencionados

